

# A.N.S.A. s.r.l.

**LABORATORIO ANALISI CHIMICO- CLINICHE  
E BATTERIOLOGICHE  
DIAGNOSTICA STRUMENTALE PER IMMAGINI  
AMBULATORIO PER VISITE SPECIALISTICHE**

**Accreditato SSN**

**Sede: Via Moncalvo 4, Torino  
Tel: 011 8195191 – 011 8195197  
(Zona Gran Madre)**

## CARTA DEI SERVIZI

Data: 05/12/2024  
Indice di revisione: 23

Documento approvato dalla Direzione

## Gentile Signora, Egregio Signore,

L' **A.N.S.A.** ha iniziato la propria attività nell'ambito delle indagini di laboratorio nel 1974. Nel corso degli anni ha acquisito grande esperienza nel settore attraverso un percorso evolutivo tecnico-scientifico nell'intento di raggiungere e migliorare costantemente gli standard qualitativi nell'ambito della medicina di laboratorio, della diagnostica per immagini e delle consulenze mediche specialistiche.

Il nostro obiettivo principale è quello di fornire alla nostra clientela servizi ed assistenza qualificati e soddisfacenti che ci consentano di mantenere con la clientela un rapporto di fiducia duraturo nel tempo.

A tale scopo:

- L'attività viene espletata attraverso l'utilizzo di attrezzature all'avanguardia nel settore e l'applicazione di moderne tecnologie.
- Il nostro personale si contraddistingue per preparazione, disponibilità e cortesia.
- Tutto il personale sanitario viene selezionato con cura attraverso la valutazione dei titoli di studio, delle specializzazioni, dell'esperienza professionale maturata e dell'aggiornamento scientifico acquisito.
- Effettuiamo un costante monitoraggio dell'attività nell'intento di promuovere una programmazione mirata per la riduzione dei tempi di attesa sia in fase di prenotazione che per ritiro dei referti.
- Durante il corso dell'anno sono in programma delle settimane in cui il Centro mette a disposizione della clientela un questionario da compilare per il rilevamento della soddisfazione degli utenti. Tale strumento verrà utilizzato per approfondire eventuali problematiche e ci consente di apportare continue modifiche migliorative al servizio che offriamo ai nostri clienti.



## **SERVIZI e PRESTAZIONI**

### **□ LABORATORIO ANALISI (Direttore Tecnico Dott.ssa Valentina Piretto)**

#### **(anche in accreditamento con il SSN)**

Ampia gamma di esami routinari e specialistici in costante ampliamento in parallelo alle attuali necessità diagnostiche:

- Esami ematochimici ed urinari, sieroimmunologici, immunologici, ematologici, microbiologia.
- Esami ematochimici ed urinari previsti per legge per la tutela dei lavoratori.

### **□ RADIOLOGIA (Direttore Tecnico Dott. Marinoni)**

#### **(anche in accreditamento con il SSN)**

Radiologia tradizionale, panoramiche dentarie, Densitometria- Dott. Marco Marinoni

Onde d'Urto - Dr. Eugenio Procopio, Dr. Giorgio Salacone, Dott.ssa Caterina Trovato

### **□ ULTRASONOGRAFIA**

#### **(anche in accreditamento con il SSN)**

- Ecografia internistica, tiroide, ghiandole salivari, parti molli, prostatica, testicolare, addome (Dott.ssa Caterina Trovato, Dr. Giorgio Salacone, Dr. Eugenio Procopio, Dr. Marinoni Marco)
- Ecografia mammaria, Ecografia endovaginale (Dr. Marinoni Marco)
- Ecografia osteoarticolare e muscolo tendinea (Dott.ssa Caterina Trovato, Dr. Giorgio Salacone)
- Ecodoppler vascolari ai vasi epiaortici, arti superiori e inferiori arterioso e venoso, aorta addominale e collaterali. (Dott. Donata Pezzuto)

### **□ CARDIOLOGIA**

#### **(anche in accreditamento con il SSN)**

Elettrocardiogrammi, Holter cardiaco e visite cardiologiche: Dott.ssa Elena Colajanni, Dott.ssa Irene Paglia

Ecocardiografia: Dott.ssa Danila Persico, Dott.ssa Elena Colajanni, Dott.ssa Irene Paglia

### **□ POLIAMBULATORIO PER VISITE SPECIALISTICHE**

#### **(non in convenzione)**

- ANGIOLOGIA (Dott.ssa Donata Pezzuto)

- CARDIOLOGIA (dott.ssa Elena Colajanni, dott.ssa Danila Persico, Dott.ssa Irene Paglia)

## L'ORGANICO

### PERSONALE SANITARIO

**1 DIRETTORE SANITARIO** – Dott.ssa Elena Colajanni, medico chirurgo, specialista in Cardiologia.

**1 DIRETTORE TECNICO RADIOLOGIA** - Dott. Marco Marinoni, medico, specialista in Radiologia.

**4 SPECIALISTI IN RADIOLOGIA** -, Dott. Marco Marinoni, Dott. Eugenio Maria Procopio, Dott. Giorgio Salacone, Dott.ssa Caterina Trovato.

**2 TECNICI DI RADIOLOGIA** – Sig.ra Tiziana Ercolin, Sig.ra Adele Marconetto

**1 SPECIALISTA IN ANGIOLOGIA** - Dott.ssa Donata Pezzuto

**3 SPECIALISTI IN CARDIOLOGIA** – Dott.ssa Elena Colajanni medico specialista in Cardiologia, Dott.ssa Danila Persico, medico specialista in Cardiologia , Dott.ssa Irene Paglia, medico specialista in Cardiologia

**1 DIRETTORE TECNICO DI LABORATORIO ANALISI**, Dott.ssa. Valentina Piretto, biologa, specializzata in Patologia Clinica

**3 BIOLOGI** Dott. Simone Procida specializzato in Biochimica Clinica, Dott. Claudio Carpenito Laurea Magistrale in Chimica Clinica forense e dello sport, Dott. Claudio Passaniti Laurea Magistrale in Alimentazione e Nutrizione umana

**4 TECNICI DI LABORATORIO**

**INFERMIERE PROFESSIONALE o MEDICO PRELEVATORE** (sala prelievi)

### PERSONALE AMMINISTRATIVO

**1 AMMINISTRATORE UNICO**

**1 RESPONSABILE ACCREDITAMENTO E QUALITÀ**

**1 RESPONSABILE ACCETTAZIONE E COORDINATRICE ATTIVITA'**

**7 ADDETTE ALLA ACCETTAZIONE E SEGRETERIA**

**1 ADDETTA AMMINISTRATIVA DEDICATA AL DECONTO**

## CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

### TARIFFE

Le prestazioni possono essere erogate sia in modalità di accreditamento con il S.S.N. sia in forma privata.

In sala d'attesa è a disposizione dell'utenza un tariffario in ordine alfabetico che oltre a fornire l'elenco delle prestazioni effettuabili, segnala sia le tariffe SSN che private.

Nel caso di visite specialistiche, esami di laboratorio e di diagnostica strumentale, il pagamento del ticket è dovuto fino a un massimo di 36,15€, per ogni ricetta sulla quale non è possibile richiedere più di otto esami.

I pazienti che usufruiscono dell'esenzione, non pagano il ticket.

Sono esenti dal pagamento del ticket per le attività specialistiche e diagnostiche i cittadini che si trovano nelle seguenti condizioni:

- per età: sono esenti le persone con età inferiore ai 6 anni o superiore ai 65, se appartenenti ad un nucleo familiare il cui reddito non è superiore ai 36.151,98 euro lordi annui.
- in condizioni di gravidanza (per le prestazioni previste da uno specifico protocollo sanitario).
- per patologie specifiche.
- se pensionati al minimo, d'età compresa tra 60 e 65 anni, con reddito annuo non superiore a 8263,31 euro, (aumentato di 516,46 euro fino ad un massimo di 11.362,05 euro per il coniuge ed ogni figlio a carico).
- se disoccupati iscritti al Collocamento (con esclusione di coloro che sono in attesa di prima occupazione), con reddito annuo non superiore a 8.263,31 Euro o familiari di disoccupati.
- se pensionati sociali o familiari a carico di pensionati sociali.

Le operatrici addette all'accettazione sono a disposizione della clientela per fornire preventivi senza impegno.

L'**A.N.S.A.** effettua in regime di accreditamento le prestazioni di laboratorio analisi, cardiologia, ecografia, radiologia tradizionale, ortopantomografie, previste dal tariffario regionale attualmente in vigore.

Prelievi domiciliari: Eseguiti su prenotazione. L'esecuzione domiciliare del prelievo venoso è a carico dell'utente (quindi effettuabile solo a pagamento) mentre per le prestazioni è possibile usufruire delle tariffe SSN, consegnando al prelevatore l'impegnativa del S.S.N.

Le prestazioni non previste dal tariffario, ovvero le prestazioni non erogabili con il S.S.N., possono essere eseguite a tariffa privata, previa informazione e consenso verbale da parte dell'utente.

Le visite specialistiche vengono effettuate unicamente a tariffa privata, eccetto la visita cardiologica (erogabile anche con la tariffa S.S.N.)

L'**A.N.S.A.** garantisce la continuità e lo svolgimento regolare delle prestazioni e si premura di evitare interruzioni dell'attività durante il corso dell'anno, se non causate da forza maggiore.

### **ORARIO ESECUZIONE PRELIEVI E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI**

**LUNEDI' - VENERDI' mattina 7.30 / 09.30**

**SABATO mattina 7.30 / 9.00**

**CON PRENOTAZIONE PER GLI UTENTI ESENTI DA TICKET SANITARIO E GLI UTENTI CON ASSICURAZIONI CHE RIMBORSANO IL TICKET SANITARIO  
SENZA PRENOTAZIONE PER TUTTE LE ALTRE CATEGORIE**

Le analisi di laboratorio vengono effettuate presso la nostra sede.

L'accettazione dei campioni per esami di Medicina del lavoro, viene concordata con l'Ente committente.

### **PRENOTAZIONI e INFORMAZIONI**

**DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE 11.00 ALLE 18.00**

È necessaria la prenotazione per:

- Ecografie e tutte le indagini di tipo Radiologico
- Ecocardiogrammi, elettrocardiogrammi e tutte le prestazioni di cardiologia
- Ecodoppler vascolari / cardiaci
- Visite specialistiche
- Esami del sangue e altri campioni biologici per gli utenti esenti da ticket sanitario e gli utenti con assicurazioni che rimborsano il ticket sanitario

Negli orari indicati è possibile prenotare direttamente presso l'accettazione o telefonicamente.

La prenotazione diretta presso l'accettazione è preferibile poiché permette al personale addetto di prendere visione diretta della prescrizione del Medico ed evitare errori di interpretazione.

Al momento della prenotazione vengono fornite all'utente tutte le informazioni necessarie: ora e data di prenotazione, modalità di preparazione all'esame ove necessario. In caso di prenotazione telefonica, gli utenti vengono invitati a visualizzare le istruzioni via web.

Ogni variazione sulla data o sull'ora di prenotazione viene tempestivamente segnalata telefonicamente dal personale di segreteria.

## MODALITA' DI ACCESSO e PAGAMENTO

Al momento dell'ingresso, è indispensabile presentarsi presso l'Accettazione o ritirare direttamente il biglietto numerato dall'apposito erogatore, posto vicino all'ingresso principale e vicino alla sala d'attesa.

Il **NUMERO ROSSO** per l'accesso a: esami del sangue, urine, feci, tamponi e prestazioni di laboratorio analisi erogabili immediatamente.

Il **NUMERO VERDE** per l'accesso a: elettrocardiogrammi, visite cardiologiche, ecocardiogrammi, radiografie ed ecografie ed in genere per le prestazioni che sono erogate previa prenotazione.

La sosta in sala d'attesa viene monitorata dal personale di accettazione che provvede a chiamare gli utenti scandendo chiaramente il numero in chiamata e a rispettare la numerazione progressiva.

Per le prestazioni di laboratori analisi, l'ordine di accesso alle prestazioni è regolata dal numero progressivo assegnato all'utente dal dispositivo apposito, mentre è determinato dall'orario di prenotazione per tutti gli altri tipi di indagine (l'assegnazione di un numero d'ingresso è utile solo alle funzioni di accettazione, mentre la prestazione è erogata seguendo l'orario di prenotazione).

I pazienti che usufruiscono **del S.S.N.** si presentano con l'impegnativa del medico di medicina generale e con la tessera sanitaria.

I pazienti che intendono usufruire delle **tariffe private** o tariffe speciali per Enti convenzionati è sufficiente che si presentino con la ricetta del medico specialista e il tesserino di riconoscimento dell'Ente di appartenenza.

Viene sempre richiesta la sottoscrizione del modulo per la tutela della Privacy.

È consigliabile in ogni caso presentarsi per l'esecuzione delle prestazioni con la proposta del medico.

Il pagamento delle prestazioni (con contanti, carta di credito o bancomat) avviene al termine delle procedure di accettazione.

La fattura viene emessa contestualmente all'incasso della tariffa dovuta e viene consegnata immediatamente al cliente.

## **CONSEGNA REFERTI**

**DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE 11.00 ALLE 18.00**

I referti vengono consegnati negli orari segnalati, al cliente o ad un incaricato munito di delega firmata e documento di identità valido.

I moduli delega sono a disposizione presso la Segreteria.

**In fase di accettazione viene consegnata a tutti gli utenti, copia della scheda di accettazione**, che riporta i dati anagrafici del paziente, il dettaglio delle prestazioni effettuate, la data ed il numero di accettazione, giorno e orari di ritiro. La scheda di accettazione riporta in basso a sinistra lo spazio per la delega, come definito dal GDPR 679/2016 e s.m..

**Tale foglio deve essere conservato dall'utente in quanto costituisce un utile promemoria delle prestazioni effettuate e dettaglio delle tariffe da allegare alla fattura.**

**E' importante esibire il foglio al momento del ritiro** (la fattura in alternativa) onde facilitare la consegna le indagini effettuate.

Il ritiro del risultato dell'**esame HIV** deve essere effettuato unicamente dall'interessato (Legge n° 135 del 05/03/1990).

Referti on line

È possibile scaricare dal sito [www.laboratorioansa.it](http://www.laboratorioansa.it) i referti degli esami di laboratorio. Il servizio è disponibile per gli utenti che al momento della richiesta hanno esplicitamente richiesto di avvalersi di questa possibilità. È possibile ritirare on line il proprio referto se si è in possesso del foglio con le credenziali rilasciato al momento dell'accettazione ovvero alla presentazione della ricetta. Dopo 40 giorni dalla data di emissione, non sarà più possibile il ritiro elettronico e bisognerà ritirare il referto presso il laboratorio.

Per scaricare il referto è necessario:

- accedere all'area riservata
- inserire negli spazi predisposti il codice utente e il proprio codice fiscale
- cliccare su "scarica" e consentire lo scaricamento del file
- il file ricevuto è in formato .zip, lo si apre nei modi convenzionali e si immette la password di referto (rispettando le maiuscole e le minuscole) per leggerne il contenuto in formato PDF:

## TEMPI DI RISPOSTA

La data di ritiro viene comunicata agli utenti dal personale di accettazione al momento dell'erogazione della prestazione o al momento della prenotazione.

Il personale di accettazione è disponibile ad informare l'utente sui tempi di risposta in qualsiasi momento ne faccia richiesta.

I tempi di ritiro dei referti variano da 0 a 7 giorni lavorativi, a seconda del tipo di analisi eseguita:

<b>TEMPO MEDIO in giorni lavorativi</b>	<b>PRESTAZIONE</b>	
immediato	ECOGRAFIE ONDE D'URTO	
3 -4	RADIOLOGIA TRADIZIONALE, PANORAMICHE DENTARIE, DENSITOMETRIA	
Immediato	ECG, VISITE CARDIOLOGICHE	
Immediato	ECOCARDIOGRAMMI, ECOCARDIODOPPLER	
5 -6	HOLTER CARDIACO	
Immediato	ECODOPPLER VASCOLARI	
2-7	PRESTAZIONI LABORATORIO ANALISI	

Eventuali modifiche sui tempi di risposta, vengono tempestivamente segnalate telefonicamente agli utenti dal personale di segreteria.

## URGENZE

Il Laboratorio Analisi effettua prestazioni con consegna in giornata per:

- Tempo di Quick (INR)
- B-HCG
- Esame urine
- Emocromo.

Per situazioni clinicamente urgenti, il paziente può richiedere l'anticipo della consegna del referto o eventualmente una stampa parziale dello stesso.

Per visite specialistiche e indagini strumentali è' importante inoltrare la richiesta di urgenza sul ritiro referto al momento della prenotazione o in fase di richiesta di informazioni sulla prestazione stessa, per permettere di soddisfare l'esigenza con la migliore organizzazione possibile.

## **RECLAMI**

Ogni richiesta da parte del Cliente o del Medico Curante di chiarimenti (o reclami) sia di natura tecnica che gestionale viene rivolta al personale addetto all'accettazione che ottempera alla risoluzione immediata dei quesiti ove possibile o provvede a chiamare o a far pervenire le richieste al Responsabile interessato.

## CONTROLLI, SICUREZZA E QUALITA'

L'**A.N.S.A.** è costantemente impegnata a garantire e controllare l'organizzazione interna per erogare prestazioni di qualità.

Per minimizzare le probabilità di errore, in fase di accettazione ogni paziente che usufruisce delle prestazioni, viene identificato con nome, cognome, età, data e luogo di nascita, indirizzo, nr di telefono, codice fiscale, tessera sanitaria (per i pazienti SSN). I dati vengono riportati su computer e ad ogni paziente automaticamente viene attribuito un numero progressivo di accettazione specifico per il giorno.

Ad ogni paziente viene consegnata copia del foglio di accettazione che costituisce un utile riepilogo dettagliato delle prestazioni effettuate, dei dati anagrafici, della tariffa applicata, della data e degli orari di ritiro ed eventuali note.

Il foglio costituisce un allegato inscindibile dalla fattura.

Il numero di accettazione viene riportato unitamente a cognome e nome sulle provette a sistema chiuso che serviranno per il prelievo venoso o sui campioni biologici da analizzare.

Oltre ai controlli amministrativi per verificare la completezza e la correttezza dell'impegnativa, in fase di accettazione viene eseguito un primo controllo per verificare se i pazienti hanno eseguito correttamente e conservato in contenitori idonei la raccolta dei campioni biologici consegnati per l'analisi.

Al termine della procedura di accettazione viene verificata la corrispondenza degli esami prescritti dal medico, con gli esami inseriti a terminale.

Al momento dell'esecuzione del prelievo viene chiesta al paziente ulteriore conferma dell'identità ed accertato lo stato di digiuno dalla sera precedente.

Ogni provetta è alloggiata in appositi porta provette e collocata in adeguati ambienti (ad es, temperatura ambiente, bagno di ghiaccio o termostato) a seconda dell'esame da effettuare.

In Laboratorio si accerta ulteriormente l'adeguatezza sia del prelievo sia del materiale biologico, in base al test da eseguire. Campioni prelevati in modo non adeguato saranno ritenuti non idonei e quindi il paziente verrà richiamato per ripetere il prelievo.

Tutte le attrezzature in dotazione sono sottoposte a programmi di manutenzione giornaliera e manutenzione preventiva.

Il Direttore Tecnico controlla la qualità del lavoro giornaliero eseguito basandosi sui dati forniti dal controllo di qualità interno (CQI) e quindi procede alla refertazione.

L'A.N.S.A. partecipa ai programmi V.E.Q. promossi dalla Regione Piemonte e da vari Enti a livello Nazionale ed Internazionale.

Per le Visite Specialistiche e le Indagini Strumentali, i criteri base di identificazione paziente al momento dell'accettazione sono i medesimi descritti in precedenza.

Il medico esecutore o il tecnico di radiologia si accertano che il paziente abbia correttamente eseguito le procedure di preparazione ove previste, segnalano nome e cognome dell'utente sulla lastra, pellicola fotografica o CD, congedano l'utente solo in seguito a verifica della buona qualità dell'esame ed in caso di anomalie tecniche provvedono a ripetere l'esame. Tutte le attrezzature in dotazione sono sottoposte a programmi di manutenzione giornaliera e preventiva.

E' stato preparato ed illustrato a tutto il personale in organico dal nostro Consulente per la Sicurezza un piano di evacuazione attuabile in situazioni di emergenza, volto a garantire la sicurezza della clientela in situazioni rischiose.

La piantina esposta in sala d'attesa evidenzia la collocazione degli estintori e le uscite di sicurezza.

È stata predisposta adeguata cartellonistica per segnalare le uscite di emergenza.

La costante presenza di personale medico permette di tenere sotto controllo e gestire al meglio le situazioni di emergenza e pronto soccorso.; anche il personale non sanitario effettua ed è aggiornato sulle manovre di primo soccorso.

Tutto il nostro personale si impegna a garantire la tutela della Privacy ed è tenuto al segreto professionale. I risultati delle prestazioni vengono registrati e tenuti in archivio per un periodo non inferiore ai 2 anni (secondo normativa vigente) per l'archivio cartaceo, l'accesso all'archivio dati è concesso solo agli addetti ed è protetto da password personale e segreta e monitorato dal registro dei trattamenti.

Con la Carta dei Servizi l' **A.N.S.A.** si ispira ed assume come propri i principi riportati nel “ Protocollo Nazionale sul servizio sanitario per le nuove Carte dei diritti del cittadino “ del Tribunale per i diritti del malato di Cittadinanzattiva del Piemonte, che è di seguito riportato per esteso :

**1. Diritto a misure preventive:** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

**2. 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.

**3. Diritto alla 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.

**4. 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 sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

**5. 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.

**6. 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.

**7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

**8. 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.

**9. 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 a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

**10. 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.

**11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

**12. Diritto a un trattamento personalizzato:** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

**13. Diritto al reclamo:** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

**14. 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.

## STANDARD GARANTITI DALL'A.N.S.A.

- Servizio informazioni, prenotazioni, accettazione all'ingresso
- Personale amministrativo identificabile da cartellino di riconoscimento
- Personale sanitario identificabile da cartellino di riconoscimento e camice bianco/divisa
- Dispositivo per la distribuzione dei numeri in prossimità dell'ingresso
- Bacheca informativa per gli utenti posta in sala d'attesa accettazione e sala d'attesa prelievi
- Presenza in sala d'attesa della Carta dei Servizi
- Presenza in accettazione del Tariffario e degli Elenchi delle prestazioni eseguite nelle Sezioni dell'A.N.S.A.
- Ingresso per disabili (sito in Via Santorre di Santarosa 18)
- Parcheggio riservato per disabili (Via Moncalvo 4 e Via Santorre di Santarosa 18)
- Elevatore per agevolare l'accesso al piano superiore ai disabili o a pazienti con difficoltà di deambulazione
- Possibilità di pagamento delle prestazioni in contanti, con Bancomat, Carta di Credito o Assegno
- Possibilità di prenotare prelievi domiciliari
- Possibilità di prenotazione telefonica
- Possibilità di reperire informazioni sulle modalità di esecuzione dell'esame non solo direttamente presso l'accettazione, ma anche telefonicamente o via fax e sul sito [www.laboratorioansa.it](http://www.laboratorioansa.it)
- Personale in grado di fornire adeguate ed esaustive informazioni agli utenti
- Studi medici adeguatamente attrezzati alla esecuzione delle prestazioni e a garantire il comfort dell'utente (lettini, paravento, lavandini, carta monouso etc.)
- Referti consegnati all'interessato in busta sigillata o ad un incaricato solo ed esclusivamente se munito di delega firmata, con documento di riconoscimento valido
- Tempi di attesa per la prenotazione esami e periodicamente monitorati Tempi di ritiro referti: da 0 a 7 giorni lavorativi, a seconda del tipo di analisi eseguita
- Segnaletica uscite di sicurezza
- Piantina collocazione estintori e uscite di sicurezza (esposta in sala d'attesa)
- Sono presenti luci di emergenza
- Il personale medico, sanitario e amministrativo dell'A.N.S.A. viene accuratamente selezionato dalla Direzione in base ai titoli di studio ed alla professionalità.

- Il personale medico e non e di laboratorio partecipa a Corsi di Formazione
- Le attrezzature sono sottoposte a manutenzione e verifiche periodiche.
- Il laboratorio analisi partecipa alle verifiche della qualità tecnica delle prestazioni (Controlli di Qualità Regionali e Controlli di Qualità Interni)
- Le attrezzature radiologiche sono sottoposte ai controlli periodici eseguiti dagli Esperti Qualificati, per la tutela dalle radiazioni ionizzanti
- I clienti hanno la possibilità di inoltrare eventuali reclami scritti o verbali al personale di accettazione, che provvederà a mettere in contatto l'utente con un Responsabile.
- Sono programmate indagini tramite questionario per testare il grado di soddisfazione degli utenti: i risultati e le segnalazioni presenti nei questionari vengono analizzati e discussi in sede di riunione.
- L'A.N.S.A. garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate con l'utente, evitando interruzioni o sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.