

Carta dei Servizi Sanitari

REV. N°	DATA	EMISSIONE O MOTIVO REVISIONE	Redatto	Verificato	Approvato
0	14.04.17	1 ^A EMISSIONE			
1	10.07.18	Aggiornamento organigramma e riferimenti normativi			
2	01.02.19	Aggiornamento organigramma, report soddisfazione pazienti e privacy			

INDICE

PARTE 1^ - Centro Mediterraneo s.r.l

Introduzione Carta dei Servizi Sanitari

- 1.1 Presentazione
- 1.2 Struttura ed organizzazione
- 1.3 Fini Istituzionali
- 1.4 Principi Fondamentali

PARTE 2^ - Prestazioni e modalità di accesso

- 2.1 Modalità di accesso alle prestazioni
- 2.2 Tempistica
- 2.3 Preparazione a cura del paziente
- 2.4 Esenzioni
- 2.5 Prestazioni e relative tariffe

PARTE 3^ - Tutela dei Pazienti

- 3.1 Privacy
- 3.2 Consenso Informato all'accertamento diagnostico HIV
- 3.3 Rilevazione della soddisfazione del Paziente
- 3.4 Organismi di controllo e verifica
- 3.5 Controllo di qualità interno ed esterno

INTRODUZIONE CARTA dei SERVIZI SANITARI

Il diritto alla salute rappresenta l'elemento cardine che il **Centro Mediterraneo s.r.l.** intende garantire attraverso l'applicazione dei principi di eguaglianza , equità, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza.

Nella volontà di applicare quotidianamente i principi di cui sopra il **Centro Mediterraneo s.r.l.** intende offrire ai propri Pazienti uno strumento di tutela, d'informazione e di trasparenza: la "**Carta dei Servizi Sanitari**".

La "**Carta dei Servizi Sanitari**" informa il Paziente in merito alle modalità di erogazione dei servizi e al loro aggiornamento.

Garantisce una maggiore partecipazione, un'informazione sempre più corretta ed approfondita, una tutela ed un ascolto particolarmente attento alle esigenze dei Pazienti stessi.

Così il Paziente si afferma come soggetto protagonista della "**Carta dei Servizi Sanitari**".

La "**Carta dei Servizi Sanitari**" rappresenta inoltre l'apice di un programma più ampio che il **Centro Mediterraneo s.r.l.** promuove creando un'organizzazione che grazie ad una proficua collaborazione con i propri Pazienti sviluppa nuovi comportamenti al fine di migliorare e garantire la qualità dei servizi offerti e la loro umanizzazione.

La Direzione _____

(Dott. Pietro Carciotto)

PARTE 1^ - Centro Mediterraneo S.r.l.

1.1 Presentazione

Il **Centro Mediterraneo s.r.l.** da ora in poi solo **Centro Mediterraneo** è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale per le prestazioni ed i servizi di Chimica Clinica, Immunoenzimatica e Specialistica dal 1997.

Dati Anagrafici

Ragione sociale: Centro Mediterraneo s.r.l.

Sede: Via Amm. La Marca **Città:** Piazza Armerina (EN)

Tel. 0935/682245

1.2 Struttura e organizzazione

La Struttura del **Centro Mediterraneo** è costituita da:

- ◆ Sala d'attesa;
- ◆ Accettazione Utenti;
- ◆ Sala Prelievi;
- ◆ Reparto Analisi cliniche.
- ◆ Amministrazione
- ◆ Servizi igienici Pazienti
- ◆ Servizi igienici Operatori

Il **Centro Mediterraneo** è dotato di una struttura concepita nel pieno rispetto dei requisiti strutturali e tecnologici specifici di cui al Decreto 17/06/2002 e nel rispetto della legislazione più recente per la sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs 81/08 e norme successive), in particolare si è dotato di un Documento di valutazione rischi, di servizi antincendio, di servizi di pronto soccorso ed ha provveduto all'adeguamento alle norme di sicurezza sugli impianti elettrici.

Il personale del **Centro Mediterraneo** è stato istruito sulle norme di sicurezza mediante corsi di formazione ed addestramento, tenuti da istruttori qualificati in ottemperanza alla normativa.

L'erogazione del servizio è assicurato dalla struttura organizzativa di seguito esplicitata.

Centro Mediterraneo S.r.l.
Organigramma Nominativo



DIR	CARDOTTO PETRO	RSPP	CARDOTTO PETRO	RGQ	CARDOTTO SIMONE	EAN	CARDOTTO PETRO TOMASELLO MARIO FALANGA RICCARDO
DSA	CARDOTTO PETRO	SPR	CARDOTTO PETRO TOMASELLO MARIO	AMM	MILAZZO VANESSA CARDOTTO SIMONE		
APS	CARDOTTO PETRO TOMASELLO MARIO	ANN	CARDOTTO PETRO TOMASELLO MARIO	RLS	FALANGA RICCARDO		

Rev.3 del 01.02.2019

1.3 Fini Istituzionali

La Carta dei Servizi del **Centro Mediterraneo** rappresenta l'impegno formale che esso assume nei confronti dei propri Utenti al fine di erogare il servizio offerto nella massima sicurezza ed efficienza.

Questo impegno consiste nel:

- ☞ definire standard di qualità ed obiettivi di miglioramento;
- ☞ assicurare la trasparenza dei propri atti;
- ☞ dare informazioni corrette ed aggiornate;
- ☞ offrire servizi efficaci ed efficienti;
- ☞ garantire la tutela rispetto ad eventuali disservizi prevedendo possibilità di reclamo e quindi la risoluzione degli stessi.

L'organizzazione ha realizzato la "sua" Carta Servizi al fine di descrivere le prestazioni erogate, definendo i propri fattori ed indicatori di qualità, impegnandosi a verificare costantemente l'attuazione dei programmi di miglioramento, anche con la collaborazione degli utenti. La Carta Servizi, in quest'ottica, vuole essere uno strumento di comunicazione che gli utenti e gli operatori possono utilizzare e consultare.

1.4 Principi Fondamentali

Il **Centro Mediterraneo** si impegna ad erogare i servizi sanitari ispirandosi ai seguenti principi (*DPCM del 27 Gennaio 1994*):

Eguaglianza ed equità: anche nell'erogazione dei servizi sanitari deve essere rispettata la dignità della persona senza alcuna distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinioni politiche, così come sancito dall'art.3 della Costituzione. Eguaglianza vuol dire anche divieto di fare discriminazioni, nell'erogazione del servizio, nei confronti di categorie di utenti con particolari esigenze come ad esempio i portatori di handicap.

Imparzialità: gli operatori del **Centro Mediterraneo** devono evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia od anche comportamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Continuità: fra tutti i servizi pubblici e privati, in modo particolare quello sanitario deve essere regolare e continuo. I casi di funzionamento irregolare o di sospensione del servizio devono essere regolati

espressamente dalla legge o rientrare negli aspetti organizzativi del servizio.

Diritto di scelta: l'utente può scegliere la struttura sanitaria presso cui usufruire del servizio, ovunque sul territorio nazionale. Le norme vigenti indicano il modo in cui viene progressivamente attuato questo diritto del cittadino utente, che deve poter scegliere anche secondo criteri di efficienza, di umanizzazione e di fiducia.

Partecipazione: il diritto di partecipazione dell'utente nei confronti del servizio offerto dal **Centro Mediterraneo** va inteso come informazione, personalizzazione, umanizzazione del servizio. Secondo il principio stabilito dalla legge 241/90 l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano; egli può inoltre formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, e fornire una propria valutazione sulla qualità delle prestazioni fruite.

Efficienza ed efficacia: i servizi erogati dal **Centro Mediterraneo** devono essere organizzati in modo da fornire prestazioni di elevata qualità e da rendere l'attività conseguentemente efficace.

La "Carta dei Servizi Sanitari" è uno strumento attraverso il quale questi principi, apparentemente astratti nel loro enunciato, possono trovare una concreta attuazione.

PARTE 2^a - Prestazioni e modalità d'accesso

2.1. Modalità di accesso alle prestazioni

Il **Centro Mediterraneo** è aperto al pubblico **dal Lunedì al Venerdì** ai seguenti orari e per le suddette attività

- **i prelievi** vengono effettuati dalle **ore 08,00 alle 11,00**.
- **i referti** possono essere ritirati **dalle ore 11 alle ore 13,00 e dalle 16,00 alle 18,00**.

e anche il **Sabato** mattina.

Al fine di rendere l'accettazione del Paziente più fluida ed efficiente occorre fornire:

- la prescrizione medica, al fine di utilizzare la convenzione col Servizio Sanitario Nazionale qualora prevista, in mancanza il Paziente è tenuto ad elargire la tariffa secondo quanto riportato successivamente;

- nome e cognome;
- il codice fiscale;
- un recapito telefonico;
- sottoscrizione del modulo del consenso sulla Privacy (D.Lgs n. 196 del 30/06/2003);
- sottoscrizione del modulo riguardante il consenso informato HIV (**All. 07.03**), qualora il paziente dovesse effettuare la suddetta analisi.

Al fine di rendere fluido l'accesso alla Sala Prelievi, garantire il rispetto della privacy e dell'ordine d'arrivo, **si invitano i Pazienti a munirsi di apposito numero di ricezione.**

Il Dr. Pietro Carciotto presente nel laboratorio, negli orari e nei giorni indicati, è sempre a disposizione dei Pazienti per qualsiasi informazione.

2.2 Tempistica

L'organizzazione, grazie ad un'efficiente struttura ed un'esperienza pluriennale nel settore è riuscita a ricavare la seguente tabella con la tempistica dei sottoindicati servizi, al fine di erogare il servizio in maniera efficiente e puntuale.

TABELLA TEMPISTICA

Servizi	Temp. Med.	Temp. Max.
Analisi Chimico - Cliniche	1 giorni	2 giorni
Chemiflorescenza	7 giorni	10 giorni
Urinocoltura	2 giorni	3 giorni
Immunoenzimatica	4 giorni	5 giorni
Urinocoltura con Antibiogramma	2 giorni	3 giorni
Spermiocoltura	2 giorni	3 giorni
HB- Elettroforesi	2 giorni	3 giorni
HIV	2 giorni	3 giorni
Makers Epatite A, B, C.	2 giorni	3 giorni

2.3 Precauzioni a cura del Paziente

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

- glicemia;
- colesterolo e trigliceridi;
- sideremia;
- acido folico e vitamina B12;
- insulina;
- acidi biliari;
- anticorpi in genere;
- PSA.

L'eccessivo digiuno, oltre le 24 ore, è anche da evitare per la conseguente diminuzione della glicemia ed aumento della bilirubina. Alcuni esami particolari, come la raccolta delle feci, il dosaggio della 5-idrossitriptamina, etc., richiedono diete specifiche.

Raccolta urine delle 24 ore

Scartare le prime urine della mattina e successivamente raccogliere tutte le urine in un unico recipiente (nelle farmacie esistono appositi contenitori). La raccolta termina la mattina dopo raccogliendo l'ultimo campione di urine.

Modalità di raccolta delle urine

Per l'esame delle urine è necessario che l'utente consegni una piccola quantità (circa mezzo bicchiere) di urina raccolta in occasione della prima minzione del mattino, dopo averne scartato la prima parte. L'urina può essere raccolta in appositi contenitori in vendita presso le farmacie oppure disponibili presso il **Centro Mediterraneo** .

Urinocoltura

Per l'urinocoltura è necessario procedere ad una accurata pulizia dei genitali esterni (lavarsi con acqua e sapone e sciacquare con abbondante acqua). Va scartata la prima parte dell'urina emessa mentre la successiva va raccolta direttamente nell'apposito contenitore sterile. Il contenitore va aperto solo al momento della raccolta rapidamente richiuso appena usato.

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,

ma qualora questo non fosse possibile possono essere consegnate feci del giorno prima conservate in frigorifero. Per la ricerca del sangue occulto va osservata una dieta per tre giorni.

Modalità di raccolta della saliva

Il campione di saliva può essere raccolto nei contenitori appositi venduti in farmacia. L'utente deve tenere la testa leggermente inclinata in avanti e raccogliere la saliva che scivola dal labbro inferiore.

Modalità di raccolta dell'escreato

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

Modalità di raccolta del liquido seminale

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 quantità iniziale o finale può pregiudicare il test anche in maniera notevole. Entro i 45 minuti dalla raccolta il campione deve pervenire al laboratorio di analisi.

Intradermoreazione di Mantoux

Il test prevede una iniezione intradermica nell'avambraccio. L'utente deve recarsi presso il laboratorio dopo 48-72 ore dalla iniezione per la valutazione della reazione (positiva o negativa). Durante questo periodo l'utente non deve lavare il punto del braccio dove è stata eseguita la intradermoreazione e deve evitare di applicarvi creme o pomate.

Tampone faringeo

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

2.4 Esenzioni

Con la legge regionale 31/05/2004 n° 9 e precisamente con l'art 29 le prestazioni sanitarie sia farmaceutiche che specialistiche sono assoggettate al sistema di **partecipazione al costo da parte degli assistiti**.

Il regime delle esenzioni è basato sull'Indicatore della Situazione Economica Equivalente del richiedente, con riferimento al suo nucleo familiare: **ISEE**.

Con Decreto Assessoriale n° 3665 del 18.06.2004, in attuazione del sopracitato art 29 della surrichiamata legge regionale, l'ISEE è stato determinato in € 7.000,00 al di sotto del quale si applica il regime delle esenzioni dalla partecipazione al costo delle prestazioni farmaceutiche e specialistiche.

Di seguito si riassumono per categoria di soggetti e per tipologia di esenzione, sia parziale che totale i casi che possono verificarsi.

Prestazioni specialistiche correlate all'ISEE

Per i soggetti appartenenti a nuclei familiari con ISEE non superiore ad € 7.000,00, le prestazioni specialistiche di diagnostica strumentale e di laboratorio comprese nel Nomenclatore Tariffario Regionale, restano a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Per i soggetti appartenenti a nuclei familiari con ISEE superiore al valore di cui sopra, per le prestazioni specialistiche di diagnostica strumentale e di laboratorio, va corrisposta una quota ticket per ricetta di € 10,00 così come previsto dalla legge nr. 296 del 27.12.06 a decorrere dal 1° gennaio 2007 (Legge finanziaria), nonché una quota ticket fino ad € 36,15.

Il ticket di € 2,00, come quota fissa sulla ricetta, è stato nuovamente riconfermato in base alla legge n° 64 del 17/05/2007. G.U. n° 115 del 19/05/2007, entrata in vigore il 20/05/2007, in quanto momentaneamente sostituito con l'entrata in vigore della legge finanziaria n° 296/06, dal 01.01.2007, che prevedeva una quota fissa sulla ricetta di € 10,00.

Per i soggetti appartenenti a nuclei familiari con ISEE superiore ad € 7.000,00, qualora la ricetta contenga prestazioni il cui costo è superiore ad € 36,15, oltre ai ticket di cui al punto che precede, va corrisposto un ulteriore pagamento pari al 10% della differenza tra la somma totale delle tariffe riferite alle prestazioni inserite in ricetta e la predetta quota di € 36,15.

Categorie di soggetti totalmente esenti dalla quota ticket per prestazioni specialistiche

- Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla I alla V (D.M. 1/2/91 art.6)

Invalidi per lavoro con una riduzione della capacità lavorativa superiore ai due terzi. (D.M. 1/2/91 art.6)

Invalidi per servizio appartenenti alle categorie dalla I alla V. (D.M.1/2/91 art.6)

Invalidi civili con una riduzione della capacità lavorativa superiore ai due terzi (67% - 100%). (D.M. 1/2/91 art.6)

Invalidi civili con assegno di accompagnamento. (D.M. 1/2/91 art.6)

Ciechi e sordomuti indicati, rispettivamente, dagli articoli 6 e 7 della legge 2 aprile 1968, n.482. (D.M. 1/2/91 art.6)

Ex deportati nei campi di sterminio.

Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata (legge 20/10/90 n. 302, legge 23/11/1998 n.407).

Invalidi civili minori di 18 anni, con indennità di frequenza o di accompagnamento (Legge 289/90, D.L.vo n.124/98, art.5 comma 6).

Detenuti ed internati. (D.L.vo n.230 del 22-6-99 come modificato ed integrato dal D.L.vo 433/2000).

Tossicodipendenti in terapia metadonica

Categorie di soggetti con patologie croniche ed invalidanti:

- L'esenzione opera limitatamente alle prestazioni correlate alle patologie previste dal Decreto ministro Sanità n.329 del 1999 modificato dal D.M. n.296 del 2001.

Categorie di soggetti affette da Malattie rare:

Il Decreto Ministro Sanità n. 279 del 18.5.2001 prevede che il certificato di malattia rara sia rilasciato da uno specialista appartenente ad un Presidio della Rete Regionale Malattie Rare.

Il riconoscimento di tale malattia (documentata nell'attestato di esenzione) consente all'assistito di fruire in regime di esenzione dal ticket di tutte le prestazioni incluse nei livelli essenziali di assistenza, efficaci ed appropriate per il trattamento ed il monitoraggio della malattia e degli ulteriori aggravamenti, regime che viene esteso anche alle prestazioni finalizzate alla diagnosi della stessa malattia (comprese, qualora si tratti di malattia rara di origine genetica, le indagini genetiche sui familiari). *

* vedasi indicazioni fornite dal Mini. Sanità con Circolare n.13 del 2001.

-Prurigo Nodularis Delibera di Giunta Regionale n° 34 del 2/2/2004

Prestazioni specialistiche per la tutela della maternità responsabile, escluse dalla partecipazione al costo, in funzione preconcezionale.

Allegato A del D.M. 10/9/1998 (G.U.R.I. n° 245 del 20/10/98)

Prestazioni specialistiche per il controllo della gravidanza fisiologica, escluse dalla partecipazione al costo

Allegato B del D.M. 10/9/1998 (G.U.R.I. n° 245 del 20/10/98)

Categorie di soggetti esenti limitatamente alle prestazioni correlate alla patologia invalidante o status (D.M. 1/2/91 art.6 comma 2).

Invalidi di lavoro con riduzione della capacità lavorativa inferiore ai due terzi.

Invalidi per servizio dalla 6^a alla 8^a categoria.

Invalidi di guerra dalla 6^a alla 8^a categoria.

Infortunati sul lavoro, o affetti da malattie professionali.

Categorie di soggetti esenti limitatamente a prestazioni stabilite da protocolli

minori di anni 18 che si avviano all'attività sportivo-agonistica per le prestazioni previste da D.M.18-2-82 come regolamentate dal D.A. Sanità 9-11-1999 pubblicato su GURS del 28-1-2000 parte I n.4.

Prestazioni escluse dal ticket finalizzate alla diagnosi precoce dei tumori di cui all'art. 85 della L.388/2000
mammografia ogni 2 anni per le donne tra 45 e 69 anni, e tutte le prestazioni di secondo livello qualora l'esame mammografico lo richieda .

Pap test ogni 3 anni per le donne tra 25 e 65 anni

Colonscopia ogni 5 anni oltre i 45 anni di età e per i soggetti a rischio

Disciplina dei casi particolari

I cittadini stranieri in possesso dell'apposito modello E 111, o altro titolo attestante il diritto all'assistenza sanitaria, vengono ammessi alle prestazioni sanitarie alle medesime condizioni previste per i cittadini italiani. Gli stranieri non iscritti al S.S.N., appartenenti a paesi extracomunitari, in assenza di accordi tra Stati, sono soggetti alle disposizioni contenute nel T.U. di cui al Decreto Legislativo n°286/98 e successive modificazioni ed integrazioni e disposizioni attuative.

Le prestazioni specialistiche finalizzate all'ottenimento di benefici e/o provvidenze individuali (concorsi, pensioni, indennità, idoneità assicurativa, etc...) sono a totale carico del cittadino.

2.5 Prestazioni e relative tariffe (qualora il Paziente non avesse diritto ad alcuna esenzione).

17 ALFA IDROSSIPROGESTERONE (17 OH-P)	€ 19,85
17 CHETOSTEROIDI URINE 24 ORE	€ 13,13
17 IDROSSICORTICOIDI URINE 24 ORE	€ 11,55
ACIDO 5 IDROSSI 3 INDOLACETICO URINE 24 ORE	€ 16,23
ACIDO VANILMANDELICO VMA URINE 24 ORE	€ 20,96
ADIURETINA (ADH)	€ 9,30
TRANSAMINASI (ALT) (GPT) SANGUE	€ 2,42
ALBUMINA URINE	€ 2,62
ALDOLASI SANGUE	€ 3,20
ALDOSTERONE SANGUE	€ 17,07
ALFA 1 ANTITRIPSINA SANGUE	€ 4,73
ALFA 1 FETOPROTEINA sangue	€ 16,96
ALFA 1 GLICOPROTEINA ACIDA sangue	€ 7,72
ALFA 1 MICROGLOBULINA sangue	€ 11,03
ALFA AMILASI sangue	€ 3,10
AMMONIO plasma	€ 9,24
ANDROSTENEDIOLO GLUCURONIDE sangue	€ 12,71
ANTIBIOTICI Aminoglicosidi, Vancomicina	€ 7,45
APTOGLOBINA	€ 4,73
ASPARTATO AMINOTRANSFERASI (AST-GOT) sangue	€ 2,42
BETA2 MICROGLOBULINA sangue	€ 10,97
BILIRUBINA Curva spett. liquido amniotico	€ 0,89
BILIRUBINA TOTALE	€ 2,31
BILIRUBINA TOTALE E FRAZIONATA	€ 4,15
C PEPTIDE	€ 19,43
C PEPTIDE Dosag. ser. dopo test stimolo (5)	€ 76,42
CALCIO TOTALE sangue	€ 2,21
CALCITONINA	€ 24,74
CALCOLI E CONCREZIONI (Ricerca semiquant.)	€ 10,24
CALCOLI ESAME CHIMICO BASE (Ric. qual.)	€ 5,41
CATECOLAMINE TOTALI URINARIE	€ 12,81
CERULOPLASMINA	€ 5,78
CLORURO sangue ELETTROLITI CLORO CL	€ 2,26
VITAMINA B12 sangue	€ 15,50
COLESTEROLO HDL	€ 2,31
COLESTEROLO LDL	€ 2,21
COLESTEROLO TOTALE	€ 2,21
COLINESTERASI PSEUDO-CHE	€ 2,36
CORPI CHETONICI	€ 0,78
CORTICOTROPINA ACTH plasma	€ 21,28
CORTISOLO sangue	€ 16,44
CREATINCHINASI CPK o CK	€ 2,57
CREATINCHINASI ISOFORME	€ 12,76
CREATININA sangue	€ 2,21
CREATININA CLEARANCE	€ 4,00
DEIDROEPIANDROSTERONE DEA	€ 17,91
DEIDROEPIANDROSTERONE SOLFATO DEA-S	€ 17,91

DELTA 4 ANDROSTENEDIONE	€ 18,28
ESTERI ORGANOFOSFORICI	€ 5,51
ESTRADIOLO E2 sangue	€ 13,71
ESTRIOLO E3 sangue	€ 19,38
ESTRIOLO NON CONIUGATO	€ 19,38
ESTRONE E1	€ 25,99
FECI ESAME CHIMICO E MICROSCOPICO	€ 5,31
FECI SANGUE OCCULTO	€ 4,30
FENOLO urine	€ 3,62
FERRITINA plasma	€ 16,33
FERRO urine 24 ore	€ 5,41
FERRO sangue	€ 2,47
FLUORO	€ 6,36
FOLATO sangue	€ 19,27
FOLLITROPINA FSH urine	€ 13,76
FOSFATASI ACIDA	€ 2,52
FOSFATASI ALCALINA	€ 2,21
FOSFATASI ALCALINA ISOENZIMA OSSEO	€ 10,72
FOSFATASI PROSTATICA PAP	€ 17,38
FOSFATO INORGANICO sangue	€ 1,63
FOSFOESOSOMERASI (PHI)	€ 1,10
FOSFORO	€ 2,31
FRUTTOSAMINA (PROTEINE GLICATE) sangue	€ 7,93
FRUTTOSIO [Ls]	€ 4,20
GALATTOSIO (Prova da carico)	€ 7,04
GALATTOSIO SANGUE	€ 2,16
GAMMA GT sangue	€ 2,26
GLOBULINA LEGANTE LA TIROXINA (TBG)	€ 20,53
GLUCAGONE sangue	€ 8,45
GLUCOSIO (Curva da carico 3 determinazioni)	€ 6,51
GLUCOSIO (Curva da carico 6 determinazioni)	€ 13,08
GLUCOSIO plasma	€ 2,21
GLUCOSIO 6 FOSFATO DEIDROG. (G6PDH) (Sg)Er	€ 7,98
GONADOTROPINA CORIONICA (gravidanza) urine	€ 4,88
GONADOTROPINA CORIONICA Frazione libera sangu	€ 17,76
GONADOTROPINA CORIONICA (molecola intera)	€ 17,76
Hb - EMOGLOBINA GLICATA	€ 10,77
IDROSSIPROLINA urine	€ 19,75
IMMUNOGLOBULINE CATENE KAPPA E LAMBDA sangue	€ 9,46
INSULINA (Curva da carico max. 5)	€ 65,66
INSULINA sangue	€ 13,86
LATTATO DEIDROGENASI (LDH) sangue	€ 2,21
LATTE MULIEBRE	€ 4,05
LATTOSIO urine	€ 2,57
LIPASI sangue	€ 2,62
LIPOPROTEINA (a)	€ 13,86
LIQUIDI DA VERSAMENTI ES. CHIM. FIS. E MICR.	€ 4,05
LIQUIDO SEMINALE ES. MORFOL. E INDICE FERT.	€ 21,38
LIQUIDO SEMINALE PROVE VALUTAZ. FERTILITA'	€ 7,72
LIQUIDO SINOVIALE ES. CHIM. FIS. E MICR.	€ 2,62

LITIO plasma	€ 4,20
LUTEOTROPINA (LH) sangue	€ 13,76
LUTEOTROPINA (LH) E FOLLITROPINA (FSH) Dosag.	€ 53,73
MAGNESIO TOTALE sangue	€ 2,52
MICROALBUMINURIA	€ 4,73
ORMONE SOMATOTROPO (GH) plasma	€ 15,44
ORMONI: Dosaggi seriati dopo stimolo (5)	€ 65,66
OSSALATI urine	€ 9,08
OSTEOCALCINA (BGP)	€ 25,84
PARATORMONE (PTH) sangue	€ 30,84
PARATORMONE RELATED PEPTIDE sangue	€ 6,36
PROGESTERONE SANGUE	€ 13,71
PROLATTINA (PRL) sangue	€ 13,86
PROLATTINA (PRL) Dosaggi seriati dopo TRH	€ 54,26
ELETTROFORESI DELLE PROTEINE sangue	€ 7,25
PROTEINE sangue	€ 2,16
ELETTROFORESI DELLE PROTEINE URINARIE	€ 4,73
RAME sangue	€ 3,37
SODIO [(Sg)Er]	€ 2,21
TESTOSTERONE plasma	€ 13,44
TESTOSTERONE LIBERO	€ 23,32
TIREOTROPINA (TSH)	€ 13,66
TIREOTROPINA (TSH) Dosaggi seriati dopo TRH	€ 53,47
TIROXINA LIBERA (FT4)	€ 14,97
TRANSFERRINA (Capacita ferrolegante)	€ 3,94
TRANSFERRINA sangue	€ 4,78
TRI TEST (SINDROME DOWN)	€ 44,54
TRIGLICERIDI	€ 2,36
TRIODOTIRONINA LIBERA (FT3)	€ 14,97
TRIPSINA sangue	€ 10,66
URATO sangue	€ 2,26
UREA urine AZOTURIA	€ 2,21
URINE CONTA DI ADDIS	€ 3,94
ESAME URINE	€ 3,20
ESAME URINE PARZIALE	€ 0,73
ANTICOAGULANTE LUPUS-LIKE (LAC)	€ 4,73
ANTICOAGULANTI ACQUISITI RICERCA	€ 4,73
ANTICORPI ANTI A/B	€ 4,25
ANTICORPI ANTI ANTIG. NUCL. ESTRAIB. (ENA)	€ 13,55
ANTICORPI ANTI CANALE DEL CALCIO	€ 11,60
ANTICORPI ANTI CARDIOLIPINA (IgG, IgA, IgM)	€ 12,76
ANTICORPI ANTI CELLULE PARIETALI GASTR. (PCA)	€ 8,51
ANTICORPI ANTI CITOPLASMA NEUTROFILI (ANCA)	€ 11,60
ANTICORPI ANTI DNA NATIVO	€ 12,08
ANTICORPI ANTI ERITROCITARI (Range termico)	€ 1,79
ANTICORPI ANTI ERITROCITARI (Con mezzo pot.)	€ 8,51
ANTICORPI ANTI ERITROCITARI (Titolazione)	€ 19,22
ANTICORPI ANTI ERITROCITARI IDENTIFICAZIONE	€ 24,68
Test di Coombs indiretto	€ 9,46
ANTICORPI ANTI FATTORE VIII	€ 11,60

ANTICORPI ANTI GLIADINA (IgG, IgA)	€ 11,60
ANTICORPI ANTI MITOCONDRI (AMA)	€ 9,61
ANTICORPI ANTI MUSCOLO LISCI (ASMA)	€ 7,57
ANTICORPI ANTI MUSCOLO STRIATO (Cuore)	€ 7,57
ANTICORPI ANTI NUCLEO (ANA)	€ 9,82
ANTICORPI ANTI TIREOGLOBULINA (AbTg)	€ 18,64
ANTIGENE PROSTATICO SPECIFICO (PSA)	€ 21,33
EMAZIE (Conteggio), EMOGLOBINA	€ 1,00
EMOCROMO	€ 6,19
ERITROCITI: ANTIGENI NON ABO E NON RH	€ 6,82
ESAME MICROSCOPICO SANGUE PERIFERICO	€ 3,78
ESAME MICROSCOPICO DI STRISCIO	€ 19,12
FATTORE vWF ANALISI MULTIMERICA	€ 24,37
FATTORE REUMATOIDE	€ 4,62
FATTORI DELLA COAGULAZIONE	€ 14,55
FENOTIPO Rh	€ 10,77
FIBRINA / FIBRINOGENO (FDP/FSP) sangue	€ 9,82
FIBRINOGENO FUNZIONALE	€ 3,62
GLICOPROTEINA RICCA IN ISTIDINA	€ 9,30
GRUPPO SANGUIGNO ABO e Rh (D)	€ 7,88
GRUPPO SANGUIGNO ABO/Rh II controllo	€ 5,25
Hb - EMOGLOBINA A2	€ 9,88
Hb - EMOGLOBINA FETALE (Dosaggio)	€ 4,05
Hb - EMOGLOBINE ANOMALE	€ 14,60
IgE SPECIFICHE ALLERGOLOGICHE QUANTIT. PRIST	€ 103,42
IgE SPECIFICHE ALLERGOLOGICHE QUALITATIVO	€ 12,23
IMMUNOGLOBULINE IgA, IgG o IgM (Ciascuna)	€ 5,94
LEUCOCITI (Conteggio e formula) [(Sg)]	€ 4,41
LEUCOCITI (Conteggio) [(Sg)]	€ 1,00
PIASTRINE (Conteggio) [(Sg)]	€ 2,99
PROTEINA C REATTIVA (Quantitativa)	€ 4,41
REAZIONE DI WAALER ROSE	€ 3,10
RETICOLOCITI (Conteggio) [(Sg)]	€ 7,40
TEMPO DI PROTROMBINA (PT)	€ 2,74
TEMPO DI TROMBINA (TT)	€ 2,42
TEMPO DI TROMBOPLASTINA PARZIALE (PTT)	€ 2,74
TEST DI FALCIZZAZIONE	€ 2,84
TROMBINA - ANTITROMBINA III (TAT)	€ 2,84
VALORE EMATOCRITO	€ 0,78
VELOCITA' DI SEDIMENTAZIONE EMAZIE (VES)	€ 2,26
BATTERI ANAEROBI ANTIBIOGR. DA COLTURA	€ 12,40
BATTERI ANAEROBI DA COLTURA IDENT. BIOCH.	€ 8,30
BATTERI ANAEROBI ESAME COLTURALE	€ 11,60
BATTERI ANTIBIOGR. DA COLTURA (att. antib.)	€ 6,46
BATTERI ANTIBIOGR. DA COLTURA (att. batt.)	€ 6,46
BATTERI ANTIBIOGR. DA COLTURA (Kirby Bauer)	€ 6,46
BATTERI ANTIBIOGR. DA COLTURA (M.I.C.)	€ 12,40
BATTERI ANTIG. CELL.-EXTRACELL. (E.I.A.)	€ 5,94
BATTERI ANTIG. CELL.-EXTRACELL. (Agglut.)	€ 1,31
BATTERI ANTIG. CELL. EXTRACELL. (Elettrosin.)	€ 2,31

BATTERI COLTURA IDENTIFICAZIONE BIOCHIMICA	€ 12,40
BATTERI COLTURA IDENTIFICAZIONE SIEROLOGICA	€ 6,94
BATTERI CARICA MICROB. LIQUIDI BIOL.DIVERSI	€ 3,88
BATTERI ANTIB. RESIDUO MATER. BIOL. DIVERSI	€ 4,73
BATTERI BATTERICIDA DEL SIERO ISOLATO CLINICO	€ 6,46
BATTERI METAB. IN MATER. BIOL. DIVERSI IDENT.	€ 2,31
BRUCELLE ANTICORPI [WRIGHT]	€ 3,37
CHLAMYDIE ANTICORPI (E.I.A.)	€ 11,77
CHLAMYDIE ANTICORPI (Titolaz. mediante F.C.)	€ 5,31
CHLAMYDIE DA COLTURA IDENT. MICROSCOPICA	€ 3,47
CHLAMYDIE DA COLTURA IDENTIFICAZIONE (I.F.)	€ 3,68
CHLAMYDIE ESAME CULTURALE	€ 25,63
ESAME COLI ENTEROPATOG. NELLE FECI ES. COLT.	€ 2,11
ESAME CULTURALE CAMPIONI BIOLOGICI DIVERSI	€ 6,77
TAMPONE VAGINALE GENITOURINARIO-GERMI COMUNI	€ 6,31
TAMPONE CAVITA' ORO-FARINGO-NASALE	€ 6,31
ESAME CULTURALE DELL' URINA [URINOCOLTURA]	€ 8,45
ESAME CULTURALE DELLE FECI [COPROCOLTURA]	€ 9,56
HELICOBACTER PYLORI ANTICORPI (E.I.A.)	€ 8,30
MICETI ANTICORPI (D.I.D.)	€ 11,50
MICETI [LIEVITI] ANTIMICOGRAMMA DA COLTURA	€ 10,72
MICETI [LIEVITI] IDENTIFICAZIONE BIOCHIMICA	€ 11,55
MICETI ANTICORPI	€ 6,04
MICETI COLTURA IDENTIFICAZIONE MICROSCOPICA	€ 2,79
PARASSITI INTESTINALI RIC. MACRO E MICROSC	€ 2,79
PARASSITI INTESTINALI RIC. MICROSCOPICA	€ 4,78
PARASSITI INTESTINALI ESAME CULTURALE	€ 7,77
PARASSITI INTESTINALI RICERCA MICROSCOPICA	€ 4,78
SALMONELLE E BRUCELLE ANTICORPI WIDAL-WRIGHT	€ 6,72
TAMPONE VAGINALE STREPTOCOCCO	€ 3,78
STREPTOCOCCO ANTIC. ANTI ANTISTREPTOLIS. TAS	€ 4,62
TAMPONE OROFARINGEO PER STREPTOCOCCO	€ 5,88
TAMPONE VAGINALE PER TRICHOMONAS	€ 4,20
VIRUS CITOMEGALOVIRUS ANTICORPI (E.I.A.)	€ 8,83
VIRUS EPATITE A [HAV] ANTICORPI	€ 17,18
VIRUS EPATITE A [HAV] ANTICORPI IgM	€ 19,54
VIRUS EPATITE B [HBV] ACIDI NUCL. IBR. DIR.	€ 64,50
VIRUS EPATITE B [HBV] ACIDI NUCL. IBR. DIR.	€ 36,76
VIRUS EPATITE B [HBV] ANTICORPI HBcAg	€ 15,23
VIRUS EPATITE B [HBV] ANTICORPI HBcAg IgM	€ 15,23
VIRUS EPATITE B [HBV] ANTICORPI HBeAg	€ 17,86
VIRUS EPATITE B [HBV] ANTICORPI HBsAg	€ 15,23
VIRUS EPATITE B [HBV] ANTIGENE HBeAg	€ 15,87
VIRUS EPATITE B [HBV] ANTIGENE HBsAg	€ 11,24
VIRUS EPATITE B [HBV] ANTIGENE HBsAg	€ 14,08
VIRUS EPATITE B [HBV] DNA-POLIMERASI	€ 23,74
VIRUS EPSTEIN BARR [EBV] ANTICORPI	€ 13,71
VIRUS EPSTEIN BARR [EBV] ANTICORPI	€ 12,66
VIRUS HERPES ANTICORPI (Titol. Median. F.C.)	€ 6,62
VIRUS ROSOLIA ANTICORPI	€ 8,72

PRELIEVO DI SANGUE ARTERIOSO
PRELIEVO DI SANGUE CAPILLARE

€ 5,25
€ 2,62

PARTE 3^ - Tutela dei Pazienti

3.1 Privacy

I dati comuni e sensibili inerenti i pazienti sono trattati, da personale autorizzato, nel pieno rispetto del **Regolamento Generale sulla protezione dei dati n.679/2016** e delle norme vigenti così come si evince dalla documentazione di riferimento predisposta ed utilizzata presso il **Centro Mediterraneo s.r.l.**

3.2 Consenso Informato all'accertamento diagnostico HIV

Per l'accertamento diagnostico HIV risulta indispensabile in base all'art.5 della legge 135/90 informare il paziente e chiedere un consenso scritto all'esecuzione dell'esame, a tal proposito è disponibile presso la struttura l'allegato **All.08 " Consenso Informato all'accertamento diagnostico HIV "**.

Si ricorda che oltre alla usuale tutela dei dati personali e sensibili dei pazienti così come garantita dal Codice sulla Privacy per il suddetto esame è prevista l'esecuzione dello stesso in forma totalmente anonima.

Non sarà quindi necessario fornire i propri dati personali e all'atto dell'esame sarà attribuito un codice criptato necessario per il ritiro del referto.

3.3 Rilevazione della soddisfazione degli Pazienti

N.B. Il Centro Mediterraneo invita i propri Pazienti a compilare i " Questionari di Soddisfazione del Cliente" perché ritiene importante la loro opinione in merito ai servizi offerti, per le ragioni di seguito esposte.

Il **Centro Mediterraneo** rileva periodicamente il grado di soddisfazione ed i motivi dell'eventuale insoddisfazione degli Pazienti che hanno utilizzato i suoi servizi mediante la distribuzione di un **questionario**

di gradimento ; i risultati della rilevazione sono sintetizzati in un report che costituisce un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi erogati. Di seguito una sintesi dei risultati ottenuti negli ultimi anni.

Nr.	Descrizione indicatori e obiettivi	Risultati rilevazione anno 2017	Risultati rilevazione anno 2018	
1	Tempi medi di attesa allo sportello Max 10 min.	8 min	9 min	
2	Completezza dell'informazione =>90%	100%	100%	
3	Giudizio sulla cortesia del personale operativo =>95%	100%	100%	
4	Rispetto dei tempi di refertazione =>90%	100%	100%	
5	Attività di prelievo =>95%	100%	100%	
6	Igiene sala prelievi =>90%	100%	100%	
7	Giudizio Complessivo =>90%	100%	100%	

3.4 Organismi di controllo e verifica

La qualità dei servizi offerti è garantita dalla esistenza di un "Sistema Qualità" rispondente alle prescrizioni della norma **UNI EN ISO 9001 ed. 2008**.

Con il coordinamento del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, il **Centro Mediterraneo** effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

I Componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati dal Responsabile dei Sistemi di Gestione per la Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dell'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi alla Direzione per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

Il Centro Mediterraneo è assoggettato a Verifiche Ispettive da parte di Organismi competenti quali l'A.S.P.

3.5 Controllo di qualità interno ed esterno

Il **Centro Mediterraneo** al fine di garantire ai propri Pazienti l'attendibilità scientifica dei servizi erogati, effettua periodicamente **controlli di qualità interni e controlli di qualità esterni** affidati al **CRQ Centro Regionale Qualità Laboratori di Palermo (Assessorato della Salute - Dipartimento Regionale per la Pianificazione Strategica - Dipartimento Attività Sanitarie ed Osservatorio Epidemiologico .)**

RSGQ

(Responsabile Sistema Gestione Qualità)

DIR

(Direzione)