

Organizzazione

# CENTRO MEDITERRANEO s.r.l.

Viale Conte Ruggero, 36 A/B - 94015 Piazza Armerina (EN)

Tel. 0935682245 - Fax. 09356822458

Web : [www.centromediterraneo.it](http://www.centromediterraneo.it)

E-Mail : [info@centromediterraneo.it](mailto:info@centromediterraneo.it)

## CARTA DEI SERVIZI SANITARI

|                                |      |            |                  |  |
|--------------------------------|------|------------|------------------|--|
| <b>Redattore/Emissione RGQ</b> | Data | 12/08/2024 | Falanga Riccardo |  |
| <b>Verifica e Controllo</b>    | Data | 12/08/2024 | Carciotto Pietro |  |
| <b>Approvazione AD</b>         | Data | 12/08/2024 | Carciotto Pietro |  |

### Stato delle revisioni

| Versione  | Data       | Descrizione   | Autore |
|-----------|------------|---|--------|
| <b>00</b> | 14/04/2017 | Prima Emissione   | RGQ    |
| <b>01</b> | 10/07/2018 | Aggiornamento organigramma e riferimenti normativi                  | RGQ    |
| <b>02</b> | 01/02/2019 | Aggiornamento organigramma, report soddisfazione pazienti e privacy | RGQ    |
| <b>03</b> | 02/09/2019 | Aggiornamento riferimenti normativi                                 | RGQ    |
| <b>04</b> | 01/07/2020 | Revisione   | RGQ    |
| <b>05</b> | 10/07/2023 | Revisione per trasferimento   | RGQ    |
| <b>06</b> | 17/06/2024 | Aggiornamento Organigramma  | RGQ    |

|    |            |               |     |
|----|------------|---------------|-----|
| 07 | 12/08/2024 | Aggiornamento | RGQ |
|----|------------|---------------|-----|

## Indice generale della sezione

### “CARTA DEI SERVIZI SANITARI”

|       |   |
|-------|---|
| 0     | <b>CENTRO MEDITERRANEO S.R.L.</b>   |
| 1     | <b>INTRODUZIONE CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b>  |
| 21.1  | Presentazione   |
| 1.2   | Struttura e organizzazione  |
| 1.3   | Fini Istituzionali  |
| 1.4   | Principi fondamentali   |
| 1.5   | <b>Requisiti relativi al confort delle aree della struttura</b>                           |
| 2     | <b>PRESTAZIONI E MODALITA' DI ACCESSO</b>   |
| 2.1   | Modalità di accesso alle prestazioni  |
| 2.2   | <b>Relazione con utenti</b>   |
| 2.2.1 | <b>Supporto amministrativo</b>  |
| 2.2.2 | <b>Partecipazione degli utenti ai processi di gestione del rischio clinico</b>            |
| 2.3   | <b>Accortezza per la sicurezza e la prevenzione di infezioni correlate all'assistenza</b> |
| 2.4   | Tempistica  |
| 2.5   | Preparazione a cura del paziente  |
| 2.6   | Esenzioni   |
| 2.7   | Prestazioni e relativa tariffa  |
| 3     | <b>TUTELA DEI PAZIENTI</b>  |
| 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   |

## 1 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.

### 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            | VIALE CONTE RUGGERO, 36 - A/B |
| Città           | PIAZZA ARMERINA (EN)          |
| Telefono        | 0935/682245                   |

### 1.2 Struttura e organizzazione

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

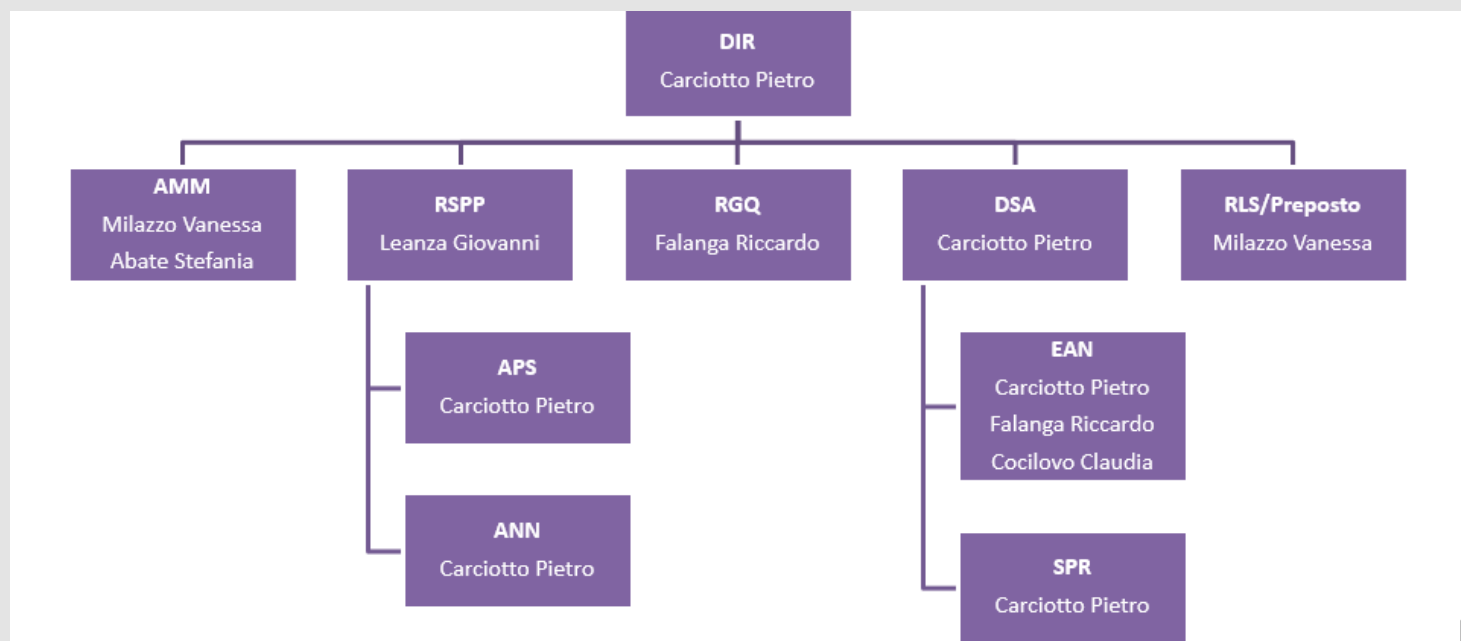
- ◆ Sala d'attesa;
- ◆ Accettazione Utenti;
- ◆ Sala Prelievi;

- ◆ 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 D.A. 9 gennaio 2024, n. 20, inoltre 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 primo 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 assicurata dalla struttura organizzativa di seguito esplicitata.

## ORGANIGRAMMA



|             |                  |            |                                   |            |  |
|-------------|------------------|------------|-----------------------------------|------------|--|
| <b>DIR</b>  | CARCIOTTO PIETRO | <b>RGQ</b> | FALANGA RICCARDO                  | <b>DSA</b> | CARCIOTTO PIETRO   |
| <b>APS</b>  | CARCIOTTO PIETRO | <b>ANN</b> | CARCIOTTO PIETRO                  | <b>EAN</b> | CARCIOTTO PIETRO<br>FALANGA RICCARDO<br>COCILOVO CLAUDIA |
| <b>RSPP</b> | LEANZA GIOVANNI  | <b>AMM</b> | MILAZZO VANESSA<br>ABATE STEFANIA |            |  |
| <b>RLS</b>  | MILAZZO VANESSA  | <b>SPR</b> | CARCIOTTO PIETRO                  |            |  |

### 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.

### 1.5 Requisiti relativi al confort delle aree della struttura

I locali del **Centro Mediterraneo** sono dotati di almeno i seguenti comfort:

#### Area attesa e prelievo

- Area di attesa dotata di servizi igienici dedicati all'utenza
- Numero di posti a sedere adeguato all'affluenza di picco di frequenza degli accessi
- Locale per il prelievo che permette la privacy dell'utente
- **Poltrona pediatrica per prelievi su bambini**
- Aria condizionata
- Riscaldamento

#### Area Laboratorio e Area dedicata al personale

- Locale per attività amministrative e di archivio
- Locale per l'esecuzione delle analisi
- Servizi igienici distinti per il personale
- Sedute ergonomiche
- Illuminazione naturale e artificiale adeguate
- Aria condizionata
- Riscaldamento

## 2 PRESTAZIONI E MODALITA' D'ACCESSO

### 2.1 Modalità di accesso alle prestazioni

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

| GIORNI    | PRELIEVI      | RITIRO REFERTI |               |
|-----------|---------------|----------------|---------------|
| Lunedì    | 08:00 – 11:00 | 11:00 – 13:00  | 16:00 – 18:00 |
| Martedì   | 08:00 – 11:00 | 11:00 – 13:00  | 16:00 – 18:00 |
| Mercoledì | 08:00 – 11:00 | 11:00 – 13:00  | 16:00 – 18:00 |
| Giovedì   | 08:00 – 11:00 | 11:00 – 13:00  | 16:00 – 18:00 |
| Venerdì   | 08:00 – 11:00 | 11:00 – 13:00  | 16:00 – 18:00 |

|          |             |               |        |
|----------|-------------|---------------|--------|
| Sabato   | NO PRELIEVI | 11:00 – 13:00 | CHIUSO |
| Domenica | CHIUSO      |               |        |

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 (GDPR 679/2016);
- **sottoscrizione del modulo riguardante il consenso informato sanitario (HIV), 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.**

Per le modalità di accoglienza dell'utenza si specificano per le seguenti categorie di utenti:

- **Bambini** – - l'accesso alla sala di attesa e di prelievo per i bambini, viene agevolata con la riduzione dei tempi di attesa, definendo utente con priorità, ci si adopera anche alla diminuzione del disagio delle operazioni di prelievo con la presenza nella sala prelievi di una poltrona pediatrica;
- **Anziani – Gestanti – Diversamente Abili** --- l'accesso alla sala di attesa e di prelievo di utenti Anziani, Gestanti e Diversamente Abili, viene agevolata con la riduzione dei tempi di attesa in sala attesa, definendo utente con priorità, agevolando e riducendo i tempi di permanenza presso il Laboratorio.

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

## 2.2 Relazioni con utenti

I rapporti con gli utenti sono tenuti dal Responsabile Accettazione. Agli utenti che si avvicinano all'accettazione, oltre alle informazioni, hanno la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, e formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

L'utente ha a disposizione, del personale all'accettazione, che in ragione della possibile presenza nella struttura del Laboratorio di utenti di diversa nazionalità, tiene conto della multiculturalità con una modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali, **da personale predisposto multilingue.**

Il Direttore Sanitario è sempre disponibile ad incontri esplicativi e di consulenza con gli utenti e suoi familiari sia in fase di prelievo che di consegna del referto.

### 2.2.1 Supporto amministrativo

L'utente ha a disposizione, oltre all'Accettazione anche la segreteria della struttura.

### 2.2.2 Partecipazione degli utenti ai processi di gestione del rischio clinico

La Direzione nell'esecuzione della valutazione del rischio clinico prende in considerazione il coinvolgimento di utenti. Il termine "coinvolgimento" viene inteso come la sequenza integrata di azioni finalizzate:

- a rendere le persone consapevoli:
  - del loro ruolo potenziale rispetto al fenomeno "rischio clinico";
  - delle loro responsabilità rispetto allo stesso, alla sua prevenzione e gestione;
  - delle azioni da intraprendere e del loro impatto;
- ad intervenire rispetto al rischio, in termini di prevenzione o gestione

Le Modalità di coinvolgimento sono:

- revisione ed analisi dei reclami che i pazienti possono presentare all'accettazione
- revisione ed analisi dei questionari di gradimento somministrati agli utenti
- diffusione della presente Carta dei Servizi e brochure aziendali al fine della comunicazione della Direzione;
- diffusione di istruzioni preparatorie agli esami diagnostici.

### 2.3 Accortezze per la sicurezza e la prevenzione di infezioni correlate all'assistenza

Premesso che il **Centro Mediterraneo** che eroga prestazioni di analisi *clinica e immunoenzimatica*, in regime ambulatoriale i rischi relativi alle infezioni sono bassi/nulli.

È opportuno, comunque, osservare delle regole.

- **Collabora** alla elaborazione di una adeguata anamnesi: riferisci tutte le informazioni sanitarie che ritieni possano essere utili in merito alla tua storia clinica.
- **Partecipa** in modo attivo ad ogni decisione sanitaria che attiene al tuo caso. Hai diritto di essere sempre informato sulle prestazioni che ti verranno offerte, sottoposti solo se sei veramente convinto e consenziente.
- **Richiedi** informazioni complete e comprensibili sulle diagnosi che ti riguardano.
- **Utilizza** in maniera appropriata e con rispetto gli ambienti e la struttura: osserva la segnaletica esistente, accedi solo negli ambienti consentiti.
- **Cura** l'igiene più del solito per evitare le infezioni: lavati spesso le mani.
- **Segnala** eventuali situazioni che potrebbero favorire l'insorgenza o il diffondersi di infezioni come eventuali carenze igieniche degli ambienti, comportamenti inadeguati del personale sanitario e non, di pazienti e visitatori.

### 2.4 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.



| SERVIZI                        | Tempi Medi | Tempi Massimi |
|--------------------------------|------------|---------------|
| Analisi Chimico – Cliniche     | 1 giorno   | 2 giorni      |
| Chemiflorescenza               | 7 giorni   | 10 giorni     |
| Urinocoltura                   | 2 giorni   | 3 giorni      |
| Immunoenzimatica               | 4 giorni   | 5 giorni      |
| Urinocoltura con Antibiogramma | 2 giorni   | 3 giorni      |
| Spermicoltura                  | 2 giorni   | 3 giorni      |
| HB – Elettroforesi             | 2 giorni   | 3 giorni      |
| HIV                            | 2 giorni   | 3 giorni      |
| Markes Epatite A, B, C.        | 2 giorni   | 3 giorni      |

## 2.5 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.

## **2.6 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 sopraccitato 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 n°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<sup>a</sup> alla 8<sup>a</sup> categoria;
- Invalidi di guerra dalla 6<sup>a</sup> alla 8<sup>a</sup> 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.

## 2.7 Prestazioni e relative tariffe ( qualora il Paziente non avesse diritto ad alcuna esenzione )

Le tariffe delle prestazioni sottoelencate sono disponibili, per la consultazione, presso il banco accettazione del Centro:

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| 17 ALFA IDROSSIPROGESTERONE (17 OH-P)       | COLESTEROLO LDL                     |
| 17 CHETOSTEROIDI URINE 24 ORE               | COLESTEROLO TOTALE                  |
| 17 IDROSSICORTICOIDI URINE 24 ORE           | COLINESTERASI PSEUDO-CHE            |
| ACIDO 5 IDROSSI 3 INDOLACETICO URINE 24 ORE | CORPI CHETONICI                     |
| ACIDO VANILMANDELICO VMA URINE 24 ORE       | CORTICOTROPINA ACTH plasma          |
| ADIURETINA (ADH)                            | CORTISOLO sangue                    |
| TRANSAMINASI (ALT) (GPT) SANGUE             | CREATINCHINASI CPK o CK             |
| ALBUMINA URINE                              | CREATINCHINASI ISOFORME             |
| ALDOLASI SANGUE                             | CREATININA sangue                   |
| ALDOSTERONE SANGUE                          | CREATININA CLEARANCE                |
| ALFA 1 ANTITRIPSINA SANGUE                  | DEIDROEPIANDROSTERONE DEA           |
| ALFA 1 FETOPROTEINA sangue                  | DEIDROEPIANDROSTERONE SOLFATO DEA-S |
| ALFA 1 GLICOPROTEINA ACIDA sangue           | DELTA 4 ANDROSTENEDIONE             |
| ALFA 1 MICROGLOBULINA sangue                | ESTERI ORGANOFOSFORICI              |
| ALFA AMILASI sangue                         | ESTRADIOLO E2 sangue                |
| AMMONIO plasma                              | ESTRIOLO E3 sangue                  |
| ANDROSTENEDIOLO GLUCURONIDE sangue          | ESTRIOLO NON CONIUGATO              |
| ANTIBIOTICI Aminoglicosidi, Vancomicina     | ESTRONE E1                          |
| APTOGLOBINA                                 | FECI ESAME CHIMICO E MICROSCOPICO   |
| ASPARTATO AMINOTRANSFERASI (AST-GOT) sangue | FECI SANGUE OCCULTO                 |
| BETA2 MICROGLOBULINA sangue                 | FENOLO urine                        |
| BILIRUBINA Curva spett. liquido amniotico   | FERRITINA plasma                    |
| BILIRUBINA TOTALE                           | FERRO urine 24 ore                  |
| BILIRUBINA TOTALE E FRAZIONATA              | FERRO sangue                        |
| C PEPTIDE                                   | FLUORO                              |
| C PEPTIDE Dosag. ser. dopo test stimolo (5) | FOLATO sangue                       |
| CALCIO TOTALE sangue                        | FOLLITROPINA FSH urine              |
| CALCITONINA                                 | FOSFATASI ACIDA                     |
| CALCOLI E CONCREZIONI (Ricerca semiquant.)  | FOSFATASI ALCALINA                  |
| CALCOLI ESAME CHIMICO BASE (Ric. qual.)     | FOSFATASI ALCALINA ISOENZIMA OSSEO  |

|   |   |
|---|---|
| CATECOLAMINE TOTALI URINARIE                  | FOSFATASI PROSTATICA PAP                    |
| CERULOPLASMINA                                | FOSFATO INORGANICO sangue                   |
| CLORURO sangue ELETTROLITI CLORO CL           | FOSFOESOSISOISOMERASI (PHI)                 |
| VITAMINA B12 sangue                           | FOSFORO                                     |
| COLESTEROLO HDL                               | FRUTTOSAMINA (PROTEINE GLICATE) sangue      |
| FRUTTOSIO [Ls]                                | ORMONE SOMATOTROPO (GH) plasma              |
| GALATTOSIO (Prova da carico)                  | ORMONI: Dosaggi seriati dopo stimolo (5)    |
| GALATTOSIO SANGUE                             | OSSALATI urine                              |
| GAMMA GT sangue                               | OSTEOCALCINA (BGP)                          |
| GLOBULINA LEGANTE LA TIROXINA (TBG)           | PARATORMONE (PTH) sangue                    |
| GLUCAGONE sangue                              | PARATORMONE RELATED PEPTIDE sangue          |
| GLUCOSIO (Curva da carico 3 determinazioni)   | PROGESTERONE SANGUE                         |
| GLUCOSIO (Curva da carico 6 determinazioni)   | PROLATTINA (PRL) sangue                     |
| GLUCOSIO plasma                               | PROLATTINA (PRL) Dosaggi seriati dopo TRH   |
| GLUCOSIO 6 FOSFATO DEIDROG. (G6PDH) (Sg)Er    | ELETTROFORESI DELLE PROTEINE sangue         |
| GONADOTROPINA CORIONICA (gravidanza) urine    | PROTEINE sangue                             |
| GONADOTROPINA CORIONICA Frazione libera sangu | ELETTROFORESI DELLE PROTEINE URINARIE       |
| GONADOTROPINA CORIONICA (molecola intera)     | RAME sangue                                 |
| Hb - EMOGLOBINA GLICATA                       | SODIO [(Sg)Er]                              |
| IDROSSIPROLINA urine                          | TESTOSTERONE plasma                         |
| IMMUNOGLOBULINE CATENE KAPPA E LAMBDA sangue  | TESTOSTERONE LIBERO                         |
| INSULINA (Curva da carico max. 5)             | TIREOTROPINA (TSH)                          |
| INSULINA sangue                               | TIREOTROPINA (TSH) Dosaggi seriati dopo TRH |
| LATTATO DEIDROGENASI (LDH) sangue             | TIROXINA LIBERA (FT4)                       |
| LATTE MULIEBRE                                | TRANSFERRINA (Capacita ferrolegante)        |
| LATTOSIO urine                                | TRANSFERRINA sangue                         |
| LIPASI sangue                                 | TRI TEST (SINDROME DOWN)                    |
| LIPOPROTEINA (a)                              | TRIGLICERIDI                                |
| LIQUIDI DA VERSAMENTI ES. CHIM. FIS. E MICR.  | TRIODOTIRONINA LIBERA (FT3)                 |
| LIQUIDO SEMINALE ES. MORFOL. E INDICE FERT.   | TRIPSINA sangue                             |
| LIQUIDO SEMINALE PROVE VALUTAZ. FERTILITA'    | URATO sangue                                |
| LIQUIDO SINOVIALE ES. CHIM. FIS. E MICR.      | UREA urine AZOTURIA                         |

|   |   |
|---|---|
| LITIO plasma                                  | URINE CONTA DI ADDIS                          |
| LUTEOTROPINA (LH) sangue                      | ESAME URINE                                   |
| LUTEOTROPINA (LH) E FOLLITROPINA (FSH) Dosag. | ESAME URINE PARZIALE                          |
| MAGNESIO TOTALE sangue                        | ANTICOAGULANTE LUPUS-LIKE (LAC)               |
| MICROALBUMINURIA                              | ANTICOAGULANTI ACQUISITI RICERCA              |
| ANTICORPI ANTI A/B                            | IgE SPECIFICHE ALLERGOLOGICHE QUANTIT. PRIST  |
| ANTICORPI ANTI ANTIG. NUCL. ESTRAIB. (ENA)    | IgE SPECIFICHE ALLERGOLOGICHE QUALITATIVO     |
| ANTICORPI ANTI CANALE DEL CALCIO              | IMMUNOGLOBULINE IgA, IgG o IgM (Ciascuna)     |
| ANTICORPI ANTI CARDIOLIPINA (IgG, IgA, IgM)   | LEUCOCITI (Conteggio e formula) [(Sg)]        |
| ANTICORPI ANTI CELLULE PARIETALI GASTR. (PCA) | LEUCOCITI (Conteggio) [(Sg)]                  |
| ANTICORPI ANTI CITOPLASMA NEUTROFILI (ANCA)   | PIASTRINE (Conteggio) [(Sg)]                  |
| ANTICORPI ANTI DNA NATIVO                     | PROTEINA C REATTIVA (Quantitativa)            |
| ANTICORPI ANTI ERITROCITARI (Range termico)   | REAZIONE DI WAALER ROSE                       |
| ANTICORPI ANTI ERITROCITARI (Con mezzo pot.)  | RETICOLOCITI (Conteggio) [(Sg)]               |
| ANTICORPI ANTI ERITROCITARI (Titolazione)     | TEMPO DI PROTROMBINA (PT)                     |
| ANTICORPI ANTI ERITROCITARI IDENTIFICAZIONE   | TEMPO DI TROMBINA (TT)                        |
| Test di Coombs indiretto                      | TEMPO DI TROMBOPLASTINA PARZIALE (PTT)        |
| ANTICORPI ANTI FATTORE VIII                   | TEST DI FALCIZZAZIONE                         |
| ANTICORPI ANTI GLIADINA (IgG, IgA)            | TROMBINA - ANTITROMBINA III (TAT)             |
| ANTICORPI ANTI MITOCONDRI (AMA)               | VALORE EMATOCRITO                             |
| ANTICORPI ANTI MUSCOLO LISCIO (ASMA)          | VELOCITA' DI SEDIMENTAZIONE EMAZIE (VES)      |
| ANTICORPI ANTI MUSCOLO STRIATO (Cuore)        | BATTERI ANAEROBI ANTIBIOGR. DA COLTURA        |
| ANTICORPI ANTI NUCLEO (ANA)                   | BATTERI ANAEROBI DA COLTURA IDENT. BIOCH.     |
| ANTICORPI ANTI TIREOGLOBULINA (AbTg)          | BATTERI ANAEROBI ESAME CULTURALE              |
| ANTIGENE PROSTATICO SPECIFICO (PSA)           | BATTERI ANTIBIOGR. DA COLTURA (att. antib.)   |
| EMAZIE (Conteggio), EMOGLOBINA                | BATTERI ANTIBIOGR. DA COLTURA (att. batt.)    |
| EMOCROMO                                      | BATTERI ANTIBIOGR. DA COLTURA (Kirby Bauer)   |
| ERITROCITI: ANTIGENI NON ABO E NON RH         | BATTERI ANTIBIOGR. DA COLTURA (M.I.C.)        |
| ESAME MICROSCOPICO SANGUE PERIFERICO          | BATTERI ANTIG. CELL.-EXTRACELL. (E.I.A.)      |
| ESAME MICROSCOPICO DI STRISCIO                | BATTERI ANTIG. CELL.-EXTRACELL. (Agglut.)     |
| FATTORE vWF ANALISI MULTIMERICA               | BATTERI ANTIG. CELL. EXTRACELL. (Elettrosin.) |
| FATTORE REUMATOIDE                            | BATTERI COLTURA IDENTIFICAZIONE BIOCHIMICA    |
| FATTORI DELLA COAGULAZIONE                    | BATTERI COLTURA IDENTIFICAZIONE SIEROLOGICA   |
| FENOTIPO Rh                                   | BATTERI CARICA MICROB. LIQUIDI BIOL.DIVERSI   |
| FIBRINA / FIBRINOGENO (FDP/FSP) sangue        | BATTERI ANTIB. RESIDUO MATER. BIOL. DIVERSI   |
| FIBRINOGENO FUNZIONALE                        | BATTERI BATTERICIDA DEL SIERO ISOLATO CLINICO |

|  |   |
|--|---|
| GLICOPROTEINA RICCA IN ISTIDINA              | BATTERI METAB. IN MATER. BIOL. DIVERSI IDENT. |
| GRUPPO SANGUIGNO ABO e Rh (D)                | BRUCELLE ANTICORPI [WRIGHT]                   |
| GRUPPO SANGUIGNO ABO/Rh II controllo         | CHLAMYDIE ANTICORPI (E.I.A.)                  |
| Hb - EMOGLOBINA A2                           | CHLAMYDIE ANTICORPI (Titolaz. mediante F.C.)  |
| Hb - EMOGLOBINA FETALE (Dosaggio)            | CHLAMYDIE DA COLTURA IDENT. MICROSCOPICA      |
| Hb - EMOGLOBINE ANOMALE                      | CHLAMYDIE DA COLTURA IDENTIFICAZIONE (I.F.)   |
| CHLAMYDIE ESAME COLTURALE                    | VIRUS ROSOLIA ANTICORPI                       |
| ESAME COLI ENTEROPATOG. NELLE FECE ES. COLT. | PRELIEVO DI SANGUE ARTERIOSO                  |
| ESAME COLTURALE CAMPIONI BIOLOGICI DIVERSI   | PRELIEVO DI SANGUE CAPILLARE                  |
| TAMPONE VAGINALE GENITOURINARIO-GERMI COMUNI |   |
| TAMPONE CAVITA' ORO-FARINGO-NASALE           | VIRUS EPATITE A [HAV] ANTICORPI               |
| ESAME COLTURALE DELL' URINA [URINOCOLTURA]   | VIRUS EPATITE A [HAV] ANTICORPI IgM           |
| ESAME COLTURALE DELLE FECE [COPROCOLTURA]    | VIRUS EPATITE B [HBV] ACIDI NUCL. IBR. DIR.   |
| HELICOBACTER PYLORI ANTICORPI (E.I.A.)       | VIRUS EPATITE B [HBV] ACIDI NUCL. IBR. DIR.   |
| MICETI ANTICORPI (D.I.D.)                    | VIRUS EPATITE B [HBV] ANTICORPI HBcAg         |
| MICETI [LIEVITI] ANTIMICOGRAMMA DA COLTURA   | VIRUS EPATITE B [HBV] ANTICORPI HBcAg IgM     |
| MICETI [LIEVITI] IDENTIFICAZIONE BIOCHIMICA  | VIRUS EPATITE B [HBV] ANTICORPI HBeAg         |
| MICETI ANTICORPI                             | VIRUS EPATITE B [HBV] ANTICORPI HBsAg         |
| MICETI COLTURA IDENTIFICAZIONE MICROSCOPICA  | VIRUS EPATITE B [HBV] ANTIGENE HBeAg          |
| PARASSITI INTESTINALI RIC. MACRO E MICROSC   | VIRUS EPATITE B [HBV] ANTIGENE HBsAg          |
| PARASSITI INTESTINALI RIC. MICROSCOPICA      | VIRUS EPATITE B [HBV] ANTIGENE HBsAg          |
| PARASSITI INTESTINALI ESAME COLTURALE        | VIRUS EPATITE B [HBV] DNA-POLIMERASI          |
| PARASSITI INTESTINALI RICERCA MICROSCOPICA   | VIRUS EPSTEIN BARR [EBV] ANTICORPI            |
| SALMONELLE E BRUCELLE ANTICORPI WIDAL-WRIGHT | VIRUS EPSTEIN BARR [EBV] ANTICORPI            |
| TAMPONE VAGINALE STREPTOCOCCO                | VIRUS HERPES ANTICORPI (Titol. Median. F.C.)  |
| STREPTOCOCCO ANTIC. ANTI ANTISTREPTOLIS. TAS |   |
| TAMPONE OROFARINGEO PER STREPTOCOCCO         |   |
| TAMPONE VAGINALE PER TRICHOMONAS             |   |
| VIRUS CITOMEGALOVIRUS ANTICORPI (E.I.A.)     |   |

### 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**.



### 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 "**Consenso Informato all'accertamento diagnostico HIV**".

Si ricorda che oltre alla usuale tutela dei dati personali e particolari 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 dei 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.

| N° | Descrizione indicatori e obiettivi                     | Risultati rilevazione 2021 | Risultati rilevazione 2022 | Risultati rilevazione 2023 |
|----|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1  | Tempi medi di attesa allo sportello Max 10 min.        | 8 minuti                   | 9 minuti                   | 7 minuti                   |
| 2  | Completezza dell'informazione = >90%                   | 100 %                      | 100 %                      | 100 %                      |
| 3  | Giudizio sulla cortesia del personale operativo = >95% | 100 %                      | 100 %                      | 100 %                      |
| 4  | Rispetto dei tempi di refertazione = >90%              | 100 %                      | 100 %                      | 100 %                      |
| 5  | Attività di prelievo = >95%                            | 100 %                      | 100 %                      | 100 %                      |
| 6  | Igiene sala prelievi = >90%                            | 100 %                      | 100 %                      | 100 %                      |
| 7  | Giudizio Complessivo = >90%                            | 100 %                      | 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. 2015**.

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.L.**

### 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.)**

RGQ

DIR

\_\_\_\_\_  
(Responsabile Gestione Qualità)

\_\_\_\_\_  
( Direzione )