

# CARTA DEI SERVIZI



## LABORATORIO ANALISI CLINICHE "Dott. Raffaele Marino" snc

Redatta in conformità al decreto del Presidente del Consiglio Dei Ministri  
del 19 Maggio 1995 e al DPR 369 del 2000

Data \_\_\_\_\_

firma \_\_\_\_\_

## PREMESSA E RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Le informazioni contenute in questa pubblicazione costituiscono la "Carta dei Servizi Sanitari" che regola il rapporto tra il Cittadino/Cliente ed il Laboratorio Analisi Cliniche "Dott. R. Marino" s.n.c. secondo quanto contenuto:

**Legge 7 agosto 1990, n. 241** "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni

**Decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502** "Riordino della disciplina in materia sanitaria" e successive modificazioni ed integrazioni - decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517" che rivede il tessuto organizzativo del Servizio Sanitario Nazionale, istituendo le aziende unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere, e che colloca il sistema organizzativo dei servizi a supporto del miglioramento, delle prestazioni e della tutela dei diritti del cittadino

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994** "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" che definisce i principi e le modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico.

**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995** "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari"

**Linee Guida N.2/95** "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" che precisa meglio l'interpretazione del precedente decreto ed espone una serie di esemplificazioni per facilitare l'applicazione e la diffusione delle **Carta dei Servizi**.

**Reg 679/16 – regolamento Europeo in ambito privacy e ss.mm.ii.**

Deliberazione 369 del 23 marzo 2010, **Linee Guida Carta Dei Servizi**

**DCA 51/19:** integrazione requisiti per l'accreditamento istituzionale delle strutture pubbliche e private

La Carta è uno strumento a tutela del diritto alla salute, attribuisce al Cittadino/Cliente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Il personale del Laboratorio Marino s.n.c. a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del Servizio allo scopo di garantire l'affidabilità della prestazione fornita nonché un'assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del Cliente, in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.

## Sommario

1. La nostra storia.....	4
2. Principi fondamentali .....	4
3. La nostra sede e contatti.....	6
4. IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA CLINICAL GOVERNANCE: UNA NUOVA GARANZIA PER I CITTADINI.....	9
5. Obiettivi e standard di qualità.....	10
6. Gestione dei reclami.....	10
7. Politica per la qualità .....	11
8. Diritti e doveri dei pazienti .....	12
9. Costi Di Partecipazione Alla Spesa.....	12
10. PREPARAZIONE ALL'ESAME .....	13
a. ALIMENTAZIONE PRIMA DEL PRELIEVO .....	13
b. Modalità di raccolta dei campioni biologici .....	14
9. La Sicurezza E Salute Nei Luoghi Di Lavoro.....	17
10. Divieto Di Fumo .....	18
11. Tutela della Privacy.....	18

## 1. La nostra storia

L'attività del Laboratorio di analisi cliniche "Dott. R. Marino" di E. Marino & C. S.n.c. , inizia nel 1967 con autorizzazione del Medico Provinciale come attività professionale del Dott. Raffaele Marino in convenzione con Enti mutualistici.

Nel 1976 essendo deceduto il Dott. Raffaele Marino, subentra come titolare la moglie Dott.ssa Ada Castiello che nel 1981, con la nuova normativa allora varata, trasferisce il rapporto di convenzione "ad personam" alla attuale S.n.c. costituita con i propri figli che opera in accreditamento con il S.S.N., in rapporto diretto con i cittadini e con aziende.

La Struttura è ubicata in San Giorgio a Cremano, alla Via Don Morosini n. 29; a tale indirizzo è possibile l'accesso a cittadini diversamente abili.

E' utilizzabile un ulteriore accesso dalla via V. Bachelet 20 ove è ubicato un ampio parcheggio pubblico.

**Telefono e fax 081472194 / 081 489 894**

**E-mail : labanalimarino@tiscali.it**

Scopo preciso della Struttura, sin dalla sua nascita, è il desiderio di mettere al servizio del Cliente tecniche diagnostiche all'avanguardia sia dal punto di vista concettuale che tecnologico, a garanzia di un'elevata qualità del prodotto offerto.

## 2. Principi fondamentali

La **Carta dei Servizi** esprime la nostra garanzia del rispetto dei principi stabiliti dalla nostra Costituzione e dalla normativa applicabile, ossia:

- ✓ **EGUAGLIANZA:** parità di trattamento per tutti, indipendentemente dal sesso, età, razza, lingua, religione, opinione politica;
- ✓ **IMPARZIALITÀ:** garanzia di comportamenti non condizionati da pregiudizi e da valutazioni improprie;
- ✓ **CONTINUITÀ:** assicurazione della erogazione dei servizi senza interruzioni temporali improprie;
- ✓ **DIRITTO DI SCELTA:** libertà, ove è consentito dalla legislazione vigente, di scegliere i soggetti erogatori del servizio;
- ✓ **PARTECIPAZIONE:** garantire il diritto di accesso alle informazioni e ascolto dei suggerimenti di miglioramento da parte dei cittadini;
- ✓ **EFFICACIA, EFFICIENZA:** garantire che i servizi , gli interventi e le attività svolte raggiungano il risultato ottimale utilizzando le risorse con il minimo di sprechi e duplicazioni. La concretizzazione del patto di qualità, come sistema di tutela, non si limita ad un riconoscimento formale delle esigenze e dei diritti, ma vuole consentire un controllo diretto sulla qualità del servizio erogato fornendo l'opportunità ai cittadini di riorientare l'organizzazione e l'offerta.

La partecipazione dei cittadini/utenti alle nostre attività è fondamentale sia per garantire il vostro diritto alla corretta erogazione dei nostri servizi sia per favorire le vostre relazioni con noi. Qualora desideriate partecipare fattivamente al miglioramento dei nostri servizi, potete compilare il Modulo Informativo, disponibile presso la sala Accettazione/Attesa, per consentirvi di esprimere liberamente il vostro giudizio, di esporre reclami, di formulare suggerimenti sulle nostre attività e sul servizio fornito. Attraverso l'analisi di tali moduli, effettuiamo un continuo controllo sulla vostra soddisfazione e adottiamo le misure necessarie all'eliminazione dei problemi emersi. Inoltre, qualora sussistano motivazioni urgenti, vi garantiamo il nostro servizio anche al di fuori degli orari stabiliti.

A tali principi prescrittivi, il **Laboratorio** è costantemente orientato all'**Aggiornamento** costante dei propri Operatori attraverso programmi di formazione continua e ad offrire ai propri Utenti un **Ambiente** confortevole e sicuro, garantendo il rispetto ed il mantenimento dei requisiti previsti dalle vigenti normative (eliminazione delle barriere architettoniche, protezione antincendio, sicurezza, privacy, adeguata illuminazione, ventilazione, climatizzazione, sanificazione degli ambienti, smaltimento dei rifiuti speciali ecc.)

La Carta dei Servizi redatta dal Laboratorio, si ispira e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. **prevenzione** (definizione: incrementare la consapevolezza delle persone)
2. **accesso garantito per tutti** (definizione: 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. **informazione** (definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili).
4. **consenso informato** (definizione: 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. **libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari** (definizione: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.)
6. **privacy e confidenzialità** (definizione: 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. **rispetto del tempo del paziente** (definizione: 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. **individuazione di standard di qualità** (definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.)
9. **sicurezza dei trattamenti sanitari** (definizione: 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. **innovazione e costante adeguamento (definizione:** 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. **iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari (definizione:** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.)
12. **personalizzazione del trattamento (definizione:** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.)
13. **sistema del reclamo (definizione:** 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. **procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi (definizione:** 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.)

### 3. La nostra sede e contatti

<b>RAGIONE SOCIALE</b>	LABORATORIO ANALISI CLINICHE "Dott. R. Marino" s.n.c. -
<b>SEDE</b>	Via Don Morosino 29 San Giorgio a Cremano, Napoli
<b>PARTITA I.V.A. E CODICE FISCALE:</b>	01284931217 - 03308140635
<b>ISCRIZIONE AL R.E.A. DI NAPOLI :</b>	328906
<b>TELEFONO:</b>	081489894
<b>FAX</b>	081472194
<b>E-MAIL</b>	labanalismarino@tiscali.it
<b>Responsabili relazioni esterne:</b>	<b>Sig. Marino Eduardo</b> <b>Dott. Enrico Marino</b>

Il Laboratorio svolge le sue attività nel campo delle Analisi Cliniche, fornendo Servizi di Laboratorio in convenzionamento esterno con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e/o privatamente, nei confronti di pazienti che richiedono prestazioni ed analisi su campioni biologici prelevati e/o pervenuti in laboratorio.

La Direzione Tecnica del Laboratorio è affidata alla **Dott.ssa Maria Grazia Varlese**.

Il LABORATORIO ANALISI CLINICHE "Dott. R. Marino" ., è un Laboratorio generale di base con settori A1 ed A2. Le informazioni contenute nella presente Carta dei Servizi e l'elenco degli esami effettuabili (con le relative istruzioni per la preparazione) sono disponibili presso la sede del Laboratorio.

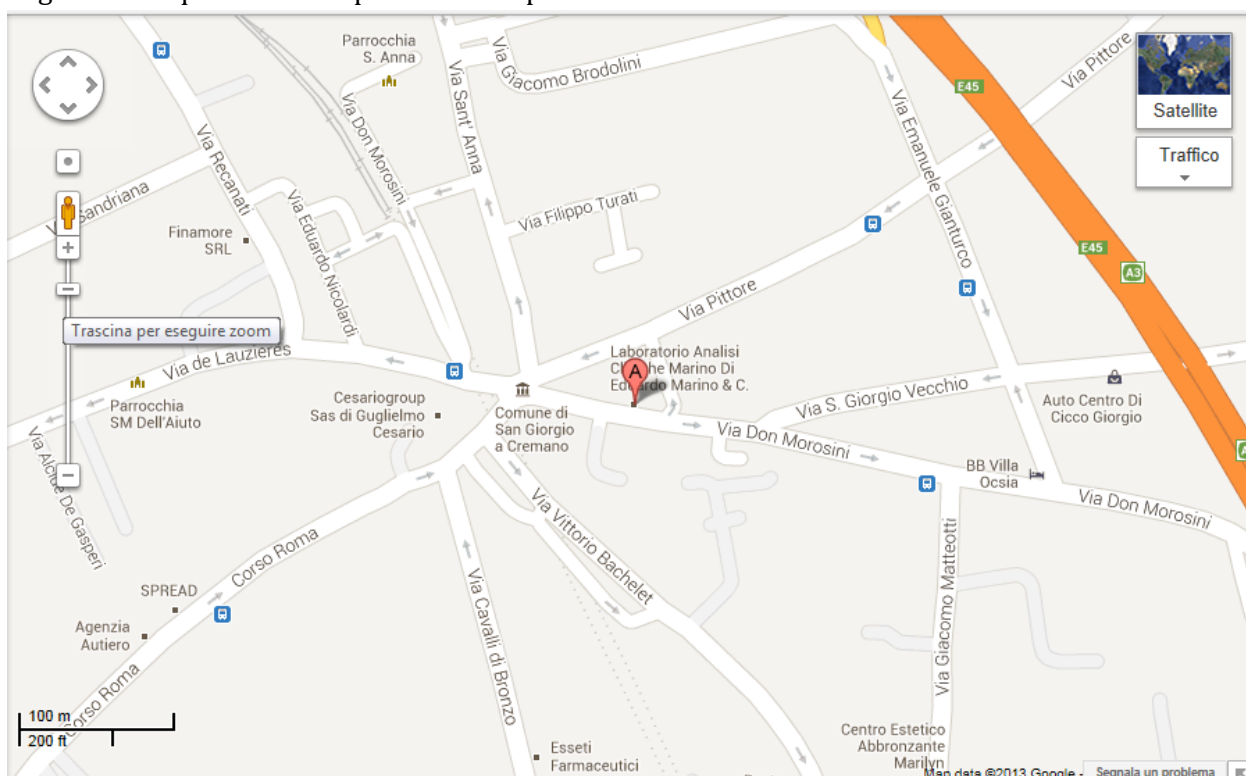
## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E COME RAGGIUNGERCI

Per l'esecuzione delle prestazioni la Struttura dispone dei seguenti locali:

n. 6 locali dedicati alle attività di prelievo e per l'esecuzione di attività di Laboratorio,

n 1 locale per l'attesa,

n 2 locali igienici dei quali uno a disposizione del pubblico.



Il Laboratorio può essere facilmente raggiunto con mezzi pubblici:

**Circumvesuviana:** fermata Piazza Trieste e Trento a 150 mt

**Circumvesuviana:** fermata Via cavalli di Bronzo a 200 mt

**Autobus A.N.M.**

Nelle vie adiacenti e prospicienti il Laboratorio Marino, è consentita la sosta su un lato ed è in vigore la "zona blu" con inizio dalle ore 08,00 ed un ampio parcheggio.

## ORARI DI APERTURA

Per ogni tipo di informazione i Clienti possono rivolgersi, nell'orario di apertura, al personale addetto all'accettazione direttamente o via telefono/fax (081489894/081472194).

### DIAGNOSTICA DI LABORATORIO

Giorni	Orario di apertura	Orario di Prelievo	Orario ritiro Referti
Lunedì- venerdì	08.00 - 17.00	08.00 - 11.00	11.30 - 17.00
sabato	08.00 - 13.00	08.00 - 10.00	10.00 - 13.00

<b>TEMPI DI ATTESA PER IL PRELIEVO</b>	5/10 MIN
<b>TEMPI DI ATTESA RITIRO REFERTI</b>	1GG PER GLI ESAMI DI ROUTINE MAX 7 GG PER GLI ALTRI ESAMI

(\*) In osservanza della Legge sulla privacy i referti vengono consegnati direttamente al paziente o a persona da esso delegata previa esibizione della ricevuta rilasciata all'atto del prelievo; in caso di richiesta specifica i referti possono anche essere spediti per posta o trasmessi via fax previa firma di autorizzazione acquisita dal Servizio Segreteria all'atto del prelievo. Inoltre l'articolo 1 comma 786 lettera c della legge 296 del 27-12-06 / legge finanziaria 07 e il DGRC Regione Campania n. 115 del 29-10-07; prevede che a partire dal 01-01-08 i cittadini anche se esenti dalla partecipazione alla spesa sanitaria, che non abbiano ritirato gli esami diagnostici in laboratorio, entro trenta giorni dalla data del ritiro, sono tenuti al pagamento per intero della prestazione usufruita.

**ESAMI URGENTI** Per esami urgenti devono intendersi quelli che vengono effettuati e refertati in giornata. Queste prestazioni possono essere richieste al laboratorio solo nei casi di vera emergenza e vanno sempre concordati con gli addetti alla segreteria.

## MODALITA' DI ACCESSO E DI PRENOTAZIONE

Le prestazioni di diagnostica di Laboratorio erogate dal Laboratorio Marino (salvo rarissime eccezioni prontamente segnalate ai Clienti dal personale addetto all'accettazione) non richiedono prenotazione in quanto i prelievi vengono quotidianamente eseguiti. Per le prestazioni erogate in regime di accreditamento con il S.S.N. i Clienti devono produrre la richiesta del medico e provvedere al pagamento del ticket (se dovuto) direttamente alla cassa dell'accettazione all'atto della registrazione per l'erogazione della prestazione.

Anche per le prestazioni a pagamento è opportuno esibire la richiesta del medico che verrà riconsegnata al Cliente unitamente alla relativa ricevuta fiscale. Anche in tal caso il pagamento relativo viene effettuato in fase di accettazione all'atto della registrazione per l'erogazione della prestazione. Per le prestazioni erogate nell'ambito di accordi convenzionali con Enti, Casse Mutua Professionali, Compagnie Assicuratrici, le modalità di accesso e di pagamento sono ovviamente quelle contemplate dalle convenzioni stesse e verranno puntualmente illustrate ai Clienti dal personale addetto all'accettazione sia in fase di prenotazione, sia in fase di registrazione. All'atto di una prenotazione, nel momento di qualsivoglia richiesta di informazione e comunque sempre in fase di registrazione, vengono comunicate al Cliente tutte le notizie relative al tipo di prestazioni, il giorno e l'ora di svolgimento ed eventuali preparazioni da effettuare, al costo, alle varie componenti amministrative (prestazione fruibile solo a pagamento diretto, prestazione fruibile anche in regime di accreditamento con il S.S.N., con indicazione dei relativi costi). In caso di richiesta di informazioni o di prenotazione telefonica, le istruzioni più complesse possono essere trasmesse al Cliente, ove possibile, via fax.

All'atto della registrazione viene consegnato al Cliente un promemoria indicante gli esami in esecuzione, come da prescrizione del medico, ed il giorno per il ritiro del referto che verrà consegnato, dal personale addetto all'accettazione al diretto interessato od ad un suo delegato in possesso del promemoria, sottoscritto per procura.

In caso di Esami culturali l'eventuale pagamento viene regolarizzato al momento del ritiro del referto che avverrà secondo le modalità già descritte.



La esibizione della ricevuta consegnata al momento della registrazione per l'erogazione degli esami ha valore di delega.

## ESECUZIONE DEGLI ESAMI

Svolgiamo attività relative all'esecuzione di esami su campioni biologici prelevati in sede o raccolti direttamente da voi nel nostro Laboratorio di analisi con sezioni di:

- Ematologia e coagulazione,
- Chimica clinica,
- Microbiologia e microscopia clinica,
- Immunologia,
- Diagnostica prenatale (Tri-Test/ Duo-Test, diagnosi prenatale).

Il costo degli esami richiesti è differente a seconda che esibiate la ricetta del Medico curante, che siate esenti dal pagamento totale o parziale, o che vi rivolgiate a noi senza alcuna ricetta medica ossia in forma privata.

Per darvi modo di individuare facilmente se l'esame da voi richiesto è uno di quelli eseguiti nel nostro Laboratorio, vi proponiamo il relativo elenco con l'indicazione dei tempi lavorativi necessari per la refertazione.

## 4. IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA CLINICAL GOVERNANCE: UNA NUOVA GARANZIA PER I CITTADINI

Il **Laboratorio** applica alla propria organizzazione un Sistema di Gestione per la Clinical Governance di supporto per tutti i processi diagnostici e per i processi clinici realizzati:

### ESECUZIONE DI ESAMI DI LABORATORIO NELL'AMBITO DI INDAGINI DI CHIMICA CLINICA, MICROBIOLOGIA, IMMUNO-ENZIMATICA, EMATOLOGIA

Il percorso attraverso il quale il laboratorio si rende responsabile del miglioramento continuo della qualità dei servizi al fine di garantire elevati standard assistenziali creando le condizioni ottimali nelle quali viene favorire l'eccellenza clinica. Per realizzare questo obiettivo il **Laboratorio** agisce nelle seguenti direzioni:



Componenti della CLINICAL GOVERNANCE

La realizzazione della Clinical Governance richiede un approccio di sistema e va realizzata attraverso l'integrazione dei seguenti determinanti che, solo ai fini descrittivi vengono considerati separatamente, mentre essi sono tra loro interconnessi e complementari e richiedono un approccio integrato:

- Formazione continua
- Gestione del rischio clinico ed Audit clinici (analisi sistematica e critica della qualità, valutazione dell'outcome per la qualità di vita del paziente)
- Medicina basata sull'evidenza: EBM
- Linee guida cliniche e percorsi assistenziali
- Gestione dei reclami
- Comunicazione e gestione della documentazione
- Ricerca e sviluppo
- Coinvolgimento dei pazienti
- Valutazione del personale

## 5. Obiettivi e standard di qualità

Operiamo da sempre seguendo un percorso che coniuga rigore professionale, elevata attenzione alle vostre esigenze e attenzione ai progressi della medicina e della tecnologia. La nostra missione è sempre stata orientata alla definizione di una organizzazione efficiente sia dal punto di vista strutturale, sia dal punto di vista personale per quanto riguarda il rapporto con l'utenza. In particolare, proprio nei vostri confronti, la nostra attività è tesa alla creazione di condizioni tali da garantirvi il massimo rispetto delle vostre condizioni psico-fisiche e da assicurarvi umanità nell'accoglienza.

### Standard di qualità

- Ritiro referti Web: richiedendo le password al momento dell'accettazione, è possibile ottenere il referto direttamente nella propria casella di posta elettronica. È possibile avere il referto Web per la maggior parte degli esami, ad eccezione di alcuni particolari test che contengono allegati cartacei o che devono essere consegnati esclusivamente al paziente (es. test HIV).
- Su richiesta e ove tecnicamente possibile, sono previste le URGENZE
- Possibilità di esprimere la propria opinione, sia in forma anonima che nominativa, a propria scelta, mediante appositi moduli: Reclamo/Segnalazione Cliente e Questionari sulla soddisfazione del Cliente
- Apertura pomeridiana dal lunedì al venerdì, apertura il sabato mattina
- Possibilità di ricevere informazioni riguardanti esami, preparazioni nell'apposita pagina sul sito internet.
- Accesso garantito anche alle persone disabili grazie all'assenza di barriere architettoniche
- Tempo massimo di attesa prima del prelievo di circa 5/10 minuti

## 6. Gestione dei reclami

Il laboratorio garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni. Il reclamo deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio accettazione. La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione, informandone il paziente qualora venga presentato in forma non anonima. Negli altri casi l'accettazione predisporrà l'attività istruttoria ed il cliente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo

## 7. Politica per la qualità

La Direzione ritiene, considerato il particolare settore in cui opera, caratterizzato da numerosi vincoli cogenti, che il controllo dei fattori che influenzano la qualità degli esami di laboratorio e il rapporto con i Clienti, siano elementi fondamentali per acquisire e mantenere un vantaggio competitivo. Questi sono i fattori critici di successo sulla base dei quali il **laboratorio analisi cliniche “dott. Marino”** definisce la propria politica e i propri obiettivi e traguardi per la qualità, assicurando così il raggiungimento della massima efficacia ed efficienza delle attività dei processi gestionali e operativi, della soddisfazione degli Utenti e dei Medici curanti, con la *mission* fondamentale di “rispondere al bisogno di salute e alla soddisfazione dell’Utenza”, operando nel rispetto delle leggi cogenti e degli obiettivi del Laboratorio.

Il **laboratorio analisi cliniche “dott. Marino”** ha come primario scopo quello di fornire ai pazienti e ai loro Medici informazioni cliniche, altrimenti indisponibili, utili ai fini della diagnosi e della cura, partendo dall'analisi di un campione biologico, attraverso l'esecuzione di esami diagnostici strumentali e di visite mediche specialistiche. Il **LABORATORIO ANALISI CLINICHE “DOTT. MARINO”**

La presente **Politica per la Qualità** è lo strumento impiegato dall’Amministratore per definire le linee guida ed i criteri che il **laboratorio analisi cliniche “dott. Marino”**. deve seguire per il raggiungimento dei propri obiettivi per la qualità. Nel predisporre tale Politica, l’Amministratore si assicura che essa sia effettivamente appropriata alla natura, alle dimensioni e agli scopi del **laboratorio analisi cliniche “dott. Marino”**. Le condizioni che la Direzione ritiene essenziali per il raggiungimento dei propri obiettivi, sono:

- l’applicazione ed il continuo miglioramento di un Sistema basato sui concetti Clinical Governance ed al rispetto della legislazione nazionale e regionale applicabile;
- sensibilizzare le risorse umane sull’importanza della soddisfazione dei propri clienti quale plus competitivo e condividere con tutto il personale gli obiettivi per la qualità ed i risultati raggiunti;
- mantenere attivo un sistema organizzativo che assicuri il monitoraggio costante delle prestazioni mediante controlli di qualità interni ed attraverso la partecipazione a programmi di Verifica Esterna della Qualità;
- prevenire le non conformità che possono causare disservizi alla clientela;
- rilevare ed esaminare le cause delle non conformità occorse ed attuare idonee azioni risolutive;
- garantire l’efficienza delle attrezzature scientifiche e quando necessario il loro rinnovo;
- mantenere aggiornato il personale tecnico sulla applicazione delle nuove tecnologie e metodologie;
- misurare continuamente i livelli di soddisfazione della clientela e le esigenze della stessa, considerando tali informazioni come impulsi fondamentali per avviare programmi di miglioramento delle attività svolte;
- Garantire la continua affidabilità dei risultati analitici forniti all’utenza.

Nel contempo, al fine di favorire il coinvolgimento a tutti i livelli, l’Amministratore assegna ad ogni Funzione e livello di responsabilità specifici obiettivi per la qualità sia essi quantitativi monitorati con frequenza coerente con l’obiettivo stesso e comunque tale da consentire il riesame degli obiettivi stessi ai fini della relativa adeguatezza, coerenza e misurabilità nel corso dei riesami del Sistema di Gestione per la Qualità ed *in itinere*

La Direzione si impegna affinché la **Politica per la Qualità** sia comunicata e compresa all’interno del **laboratorio analisi cliniche “dott. Marino”** a tutti i livelli di responsabilità organizzando, almeno una

volta all'anno, riunioni con tutto il Personale per la sua divulgazione e per ribadire gli impegni, gli obiettivi per la Qualità attraverso opportuni programmi di formazione/informazione e la diffusione di materiale informativo.

## 8. Diritti e doveri dei pazienti

Il cittadino che usa i servizi sanitari forniti dal nostro laboratorio ha il diritto di:

- essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità; ottenere informazioni tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi;
- ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi;
- ricevere tutte le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte;
- ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;
- proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta;
- essere rimborsato nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata;
- ottenere risposte adeguate ed omogenee.

E nel contempo ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari;
- comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale;
- informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Laboratorio considerandoli patrimonio di tutti;
- rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi nonché delle modalità di preparazione al prelievo.

## 9. Costi Di Partecipazione Alla Spesa

I cittadini con età inferiore a 6 anni o con età superiore a 65 anni, purché appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito annuale complessivo non superiore a € 36.151,98 lordi. L'esenzione si riferisce esclusivamente al soggetto interessato.	ESENTE € 5,00
Fascia di età intermedia (6-65 anni)	Paga fino a € 56,15 in base all'impegnativa presentata
I titolari di pensione sociale.	ESENTE € 5,00
I titolari di pensione minima, di età superiore ai 60 anni, ed i familiari a carico, purché il reddito complessivo annuo del nucleo familiare, riferito all'anno precedente, sia inferiore a € 8.263,31, elevato a € 11.362,05 con il coniuge a carico, incrementato di € 516,46 per ogni figlio a carico;	esenzione totale

I disoccupati, regolarmente iscritti all'Ufficio di Collocamento, dopo essere stati occupati e licenziati, e loro familiari se il nucleo familiare ha un reddito, riferito all'anno precedente, inferiore a € 8.263,31, elevato a € 11.362,05 con il coniuge a carico, incrementato di € 516, 46 per ogni figlio a carico (pagano il ticket coloro che sono in cerca di prima occupazione, anche se iscritti nelle liste di collocamento).	Esenzione totale
Patologie previste dal M.D. 01/02/1991 (e successive modifiche)	ESENTE € 5,00 per prestazioni correlate alla patologia. Paga fino a € 56,15 per impegnativa per le altre prestazioni
Invalidi di guerra con pensione diretta vitalizia ( I-V categoria) Invalidi per servizio ( I categoria) Invalidi civili al 100% Invalidi del lavoro ( I categoria)	ESENTE € 5,00
Invalidi di guerra ( VI-VIII categoria)	ESENTE € 5,00 per prestazioni correlate all'invalidità. Paga fino a € 56,15 ad impegnativa per prestazioni non correlate all'invalidità
Patologie neoplastiche maligne e pazienti in attesa di trapianti di organi	ESENTE € 5,00
Invalidi civili dal 67 al 99% Invalidi del lavoro dal 67 al 99% Invalidi per servizio ( II-VI categoria) Minori con indennità di frequenza Ciechi parziali e sordomuti	ESENTE € 5,00
Invalidi del lavoro sotto i 2/3 Infortunati dell'INAIL e malattie professionali Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata Invalidi di servizio ( VI-VIII categoria)	ESENTE € 5,00 per prestazioni correlate alla patologia invalidante. Paga fino a € 56,15 ad impegnativa per le altre prestazioni
Donne in stato di gravidanza	Esenzione limitata alle prestazioni previste dal D.M. 10.09.98 Tutela della maternità L'esenzione per gravidanza è ottenibile se muniti del tesserino rilasciato dai Servizi della ASL ( es. Consulitori familiari) della A.S.L.

\* al momento la struttura applica il nuovo tariffario regionale che prevede il pagamento da parte dei pazienti di una quota per singola impegnativa in base al codice di esenzione assegnato

L'elenco completo degli esami che il laboratorio di Analisi Cliniche assicura all'utenza l'esecuzione degli esami secondo l'allegato I alla Guida dei Servizi in cui sono indicati anche gli esami effettuati in Service.

## 10. PREPARAZIONE ALL'ESAME

### a. ALIMENTAZIONE PRIMA DEL PRELIEVO

Al fine di ottenere un quadro analitico corrispondente alle reali condizioni di salute della persona che si sottopone alle analisi, è opportuno che questa non modifichi le sue abitudini di vita, alimentari comprese, nel periodo immediatamente precedente il prelievo dei campioni biologici da esaminare.

Gli esami di laboratorio vanno eseguiti preferibilmente a digiuno di almeno 8-12 ore. Nelle tre ore precedenti il prelievo si consiglia di astenersi dal fumo, dagli sforzi fisici e dagli stress emotivi.

Vi sono comportamenti, abitudini di vita e sostanze che possono influenzare i risultati di analisi di laboratorio, specie di sangue.

- ❑ **Alimentazione:** l'assunzione di cibi e bevande influisce sulla concentrazione ematica di molti analiti. Ad esempio, una cena abbondante in grassi la sera prima del prelievo può aumentare la concentrazione dei trigliceridi, mentre un digiuno eccessivamente prolungato può alterare parecchi parametri. Si consiglia, quindi, di consumare una cena normale la sera prima del prelievo e di non assumere in seguito né cibi né bevande, acqua esclusa. Digiunare 08 -12 ore prima del prelievo: anche digiuni più prolungati incidono negativamente sui risultati; ciò è obbligatorio per le seguenti indagini: Glicemia, Colesterolo Trigliceridi Sideremia Acido folico Vitamina B 12 Insulina, Acidi biliari Anticorpi in genere, PSA. Il pasto della sera antecedente al giorno del prelievo deve essere leggero, si sconsigliano in particolare dolci e grassi;
- ❑ **Alcool:** l'assunzione di alcool provoca alterazioni transitorie e/o stabili di molti analiti. Ad esempio, entro 2-4 ore dall'assunzione di modeste quantità di alcol si registra un calo della glicemia. L'assunzione abituale di elevate quantità di alcool causa le alterazioni dei parametri metabolici tipiche dell'etilismo cronico. Si consiglia, quindi, di astenersi dall'assunzione di alcool per almeno 10 ore prima del prelievo e comunque di non assumerne mai in quantità eccessive.
- ❑ **Caffeina e Teina:** non è del tutto nota l'influenza di caffeina e teina su tutti i parametri analitici. Si consiglia, comunque, di astenersi dall'assunzione di bevande che ne contengono (ad. es.: tè caffè coca cola e simili) per almeno dieci ore prima dei prelievi.
- ❑ **Fumo:** il fumo di tabacco provoca alterazioni transitorie e/o stabili di molti analiti. Ad es. dopo un'ora dall'aver fumato da una a cinque sigarette si registra l'elevazione della concentrazione ematica degli acidi grassi, del glicerolo libero, dell'aldosterone, del cortisolo, ecc. L'entità di tali alterazioni è funzione prevalentemente dell'età e della modalità di assunzione del fumo (sigaretta, sigaro, pipa). Si consiglia, quindi, di astenersi dal fumo per almeno 10 ore prima del prelievo.
- ❑ **Attività fisica:** l'attività fisica in generale provoca una riduzione della parte liquida del sangue con conseguente concentrazione relativa delle sostanze in essa disciolte. Ciò si verifica anche per sforzi relativamente modesti, per cui si consiglia di non sottoporsi a prelievi dopo aver camminato a lungo, corso o pedalato per lunghi tratti.
- ❑ **Ciclo Mestruale e Gravidanza:** le condizioni fisiologiche relative ai diversi momenti della vita femminile producono sensibili variazioni nella concentrazione ematica di molti analiti. Si richiede, quindi, di avvisare dell'eventuale stato di gravidanza e del relativo periodo e di comunicare, specie per dosaggi ormonali, la data dell'ultima mestruazione.
- ❑ **Farmaci:** è indispensabile comunicare al Laboratorio se si è in trattamento con farmaci e se si sono assunti farmaci nelle 24 ore precedenti il prelievo.

## b. Modalità di raccolta dei campioni biologici

## **Raccolta delle Urine**

Raccogliere le urine della prima minzione del mattino (o almeno 3 ore dopo l'ultima minzione) procedendo come segue: pulire accuratamente i genitali esterni con acqua e sapone; urinare scartando il primo getto e, senza interrompere la minzione, raccogliere direttamente nel contenitore il mitto intermedio; riempire non oltre la metà del contenitore; richiudere il contenitore. La raccolta va effettuata in appositi contenitori che potete trovare in qualsiasi Farmacia o richiedere al nostro Personale. Per effettuare la raccolta del campione sospendete l'assunzione di farmaci almeno una settimana prima.

## **Raccolta delle Urine durante le 24 ore**

Utilizzare un contenitore di plastica da 2 litri per la raccolta, fornito dal nostro Laboratorio. Se all'interno vi è del liquido conservante, attenzione a non rovesciarlo e a non toccarlo con le mani. Assicurarsi che il contenitore sia sempre chiuso molto bene.

Iniziare la raccolta al mattino dopo aver svuotato la vescica; da questo momento raccogliere tutte le minzioni successive.

Continuare la raccolta durante l'intera giornata e la notte. Non perdere parte dell'urina emessa. Terminare il mattino successivo, raccogliendo per ultimo l'urina emessa alla stessa ora del girono precedente.

## **Raccolta delle Urine per Idrossiprolina**

Nei tre giorni precedenti la raccolta delle urine, seguire una dieta priva di:

- collagene,
- carne e derivati,
- brodo,
- pesce,
- gelati e dolci.

Dopo la dieta alimentare di cui sopra, raccogliere le urine delle 24 ore successive e segnalare sul campione la diuresi, il peso, l'altezza, l'età dell'Utente-Paziente. Utilizzare un contenitore di plastica da 2 litri per la raccolta, fornito dal nostro Laboratorio. Se all'interno vi è del liquido conservante, attenzione a non rovesciarlo e a non toccarlo con le mani. Assicurarsi che il contenitore sia sempre chiuso molto bene.

## **Prova da Carico di Glucosio**

Occorre che nei 3 giorni precedenti l'esame siano presenti nella dieta alimentare dell'Utente-Paziente almeno 200 grammi al giorno di carboidrati, da assumere in qualsiasi momento della giornata. Alcuni fra gli elementi più ricchi di carboidrati, in ordine decrescente, sono:

- ❑ zucchero,
- ❑ riso,
- ❑ miele,
- ❑ fette biscottate,
- ❑ cracker,
- ❑ grissini,
- ❑ pasta semolino,
- ❑ pane,
- ❑ cioccolato al latte,
- ❑ marmellata,
- ❑ uva secca,
- ❑ fichi secchi,
- ❑ latte in polvere zuccherato,
- ❑ latte condensato,
- ❑ biscotti,
- ❑ ceci,
- ❑ lenticchie,
- ❑ fagioli,
- ❑ patate,
- ❑ piselli.

**Via Don Morosini 29 - San Giorgio a Cremano**

**Telefono: 081 48 98 94 - 081 47 21 94**

**E-mail: [labanalisismarino@tiscali.it](mailto:labanalisismarino@tiscali.it)**

Nel periodo di preparazione è necessario non sottoporsi ad esercizio fisico e a condizioni di stress diverse dal normale.

La sera precedente l'esame restare digiuni dopo la cena. Astenersi dal caffè, fumo, alcool anche durante l'esame. è possibile bere acqua senza limitazioni.

### **Espettorato**

Al mattino a digiuno, effettuare una pulizia del cavo orale e gargarismi con acqua distillata sterile, raccogliere l'espettorato dopo un colpo di tosse; l'espettorato deve provenire dalle basse vie aeree e non essere contaminato da saliva. La raccolta va effettuata in appositi contenitori che potete trovare in qualsiasi Farmacia o richiedere al nostro Personale. Per effettuare la raccolta del campione sospendete l'assunzione di farmaci almeno una settimana prima.

### **Feci**

E' consigliabile raccogliere un campione del primo mattino. 0.5-2 grammi di feci emesse spontaneamente sono sufficienti. La raccolta va effettuata in appositi contenitori che potete trovare in qualsiasi Farmacia o richiedere al nostro Personale. Per effettuare la raccolta del campione sospendete l'assunzione di farmaci almeno una settimana prima.

### **Spermicoltura/Spermiogramma**

Eseguire la raccolta del liquido seminale, in apposito contenitore che potete trovare in qualsiasi Farmacia o richiedere al nostro Personale. Tale raccolta va eseguita dopo astensione da rapporti sessuali da 2 a 5 giorni. Per effettuare la raccolta del campione sospendete l'assunzione di farmaci almeno una settimana prima.

### **Tampone vaginale/uretrale**

Evitare, dalla sera precedente l'esame, l'introduzione di prodotti per l'igiene intima; possono invece essere effettuati lavaggi esterni. Eseguire il prelievo non nel periodo mestruale. Per effettuare il prelievo sospendete l'applicazione di farmaci locali da almeno 3-4 giorni.

### **Esame completo delle urine**

L'esame completo delle urine si effettua su un campione estemporaneo fresco (preferibilmente del mattino) raccolto negli appositi contenitori monouso, reperibili presso la nostra struttura o presso le farmacie. Per tutti i dosaggi urinari (Na,K,Ca, acido urico, clearance della creatinina,ecc.) è necessaria la raccolta delle urine delle 24 ore: iniziare la raccolta a vescica vuota e tenere tutte le urine in un unico recipiente fino all'indomani alla stessa ora. Portare tutte le urine al laboratorio oppure misurarle esattamente e portare un campione.

### **Urinocoltura**

Dopo la detersione-pulizia dei genitali con acqua tiepida, scartare la prima parte di urina emessa e raccogliere la successiva direttamente nel recipiente sterile reperibile presso la nostra struttura o presso le farmacie. Il contenitore va aperto solo al momento della raccolta e rapidamente chiuso. Il campione va recapitato al più presto possibile. Non si deve effettuare l'urinocoltura durante e immediatamente dopo terapie con antibiotici o disinfettanti urinari.

Nei Bambini le urine vanno raccolte in appositi sacchetti di plastica adesivi sterili che vanno applicati facendo aderire alla regione pubica ove vanno lasciati per non più di **30 minuti**.

### **Esame delle feci**

Esame completo: occorre la raccolta di un campione adeguato a chiusura ermetica fornito dal

**Via Don Morosini 29 - San Giorgio a Cremano**

**Telefono: 081 48 98 94 - 081 47 21 94**

**E-mail: [labanalisismarino@tiscali.it](mailto:labanalisismarino@tiscali.it)**



laboratorio o dalle farmacie per poter valutare la forma e gli altri caratteri macroscopici. L'esame completo comprende la ricerca del sangue occulto, dei parassiti o delle loro uova.

### **Esame parassitologico**

Stesse modalità raccolta dell'esame completo. Il campione deve essere consegnato al laboratorio nel più breve tempo possibile. Per la ricerca degli ossiuri è consigliabile lo scotch test.

### **Ricerca sangue occulto e coprocoltura**

E' sufficiente raccogliere un piccolo campione in un contenitore pulito e a chiusura ermetica, fornito direttamente dal laboratorio. La raccolta non deve essere effettuata se è in corso il flusso mestruale oppure se si è affetti da emorroidi sanguinanti. Per il sangue occulto non è necessaria la dieta priva di carne.

### **Altri esami culturali**

Tamponi in genere: muco faringeo, nasale, secreto vaginale, ecc.. Per maggiori informazioni telefonare al Laboratorio.

### **Esame dell'espettorato**

Occorre la raccolta di un campione dell'espettorato emesso spontaneamente in un recipiente sterile fornito dal Laboratorio. Evitare di raccogliere saliva.

### **Esame del liquido seminale**

Dopo almeno 3 giorni di astinenza da rapporti sessuali, dopo un' accurata igiene dei genitali, raccogliere il campione di sperma interamente e direttamente nel contenitore sterile, fornito dal laboratorio. Annotare l'ora della raccolta e recapitare al più presto, evitando l'esposizione del contenitore a temperature inferiori ai 20°C e superiori ai 36°C.

Inoltre vengono eseguite indagini micologiche per:

- micosi superficiali e cutanee sostenute da lieviti e dermatofiti su campioni come squame cutanee e annessi cutanei;
- micosi sottocutanee e profonde responsabili di sporotricosi, blastomicosi, candidosi, aspergilloso e criptococcosi

## **9. LA SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO**

Le disposizioni di cui al D.lgs 81/08 hanno richiesto alle direzioni di aziende ed enti un notevole impegno di verifiche e controlli, di adeguamenti organizzativi, di informazione al personale, di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

L'ottemperanza a tali normative ha richiesto un attivo lavoro di analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici, ed una conseguente opera di coinvolgimento, di sensibilizzazione e formazione sul campo di tutti gli operatori, stimolandoli a riconoscere e prevenire le situazioni di pericolo e danno, sicchè un programma di sicurezza per i lavoratori è diventato anche un'opportunità di miglioramento della qualità del lavoro e della sicurezza dell'utenza.

**Via Don Morosini 29 - San Giorgio a Cremano**

**Telefono: 081 48 98 94 - 081 47 21 94**

**E-mail: [labanalisismarino@tiscali.it](mailto:labanalisismarino@tiscali.it)**

## 10. DIVIE TO DI FUMO

Viste le disposizioni dell'art. 51 del comma 5 della legge del 16/01/2003, n°3 e nel rispetto della salute di tutti gli Ospiti e degli operatori in tutto il laboratorio è proibito fumare. Il personale medico, infermieristico e assistenziale è stato formalmente incaricato di verificare che tale disposizione sia rispettata. In tutta la struttura sono stati appesi cartelli in merito alla normativa in vigore e le sanzioni per i contravventori.

## 11. TUTELA DELLA PRIVACY

### 1. Identità e dati di contatto del Titolare e dei Responsabili

Il Titolare del trattamento è LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. R. MARINO SNC con sede legale ed operativa in Via Don Morosini, 29 - 80046 - San Giorgio a Cremano (NA). L'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati al trattamento è custodito presso la sede legale del Titolare del trattamento.

**LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. R. MARINO SNC**, in qualità di titolare del trattamento, La informa ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "GDPR") che i Suoi dati saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti:

### 2. Oggetto del Trattamento

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. R. MARINO SNC tratta i dati personali e sensibili relativi alla patologia ed esecuzione esami di laboratorio, (in seguito, "dati sensibili" o anche "dati") da Lei comunicati in occasione della conclusione di contratti per i servizi erogati dal Titolare, ossia l'erogazione di servizi all'Utente per attività pre e post analitica di raccolta dati propedeutici all'esecuzione di esami diagnostici nonché alla produzione di referti diagnostici. LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. R. MARINO SNC tratta i dati sensibili, da Lei comunicati in occasione della conclusione di contratti di fornitura o di servizi tra le parti.

### 3. Finalità del trattamento e legittimi interessi

i dati sono trattati da LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. R. MARINO SNC in qualità di titolare del dati in quanto il trattamento è necessario per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali dettate su richiesta dello stesso (dati sensibili relativi ad impegnative mediche, farmaci richiesti)

I Suoi dati sensibili sono trattati:

- senza il Suo consenso espresso (art. 6 lett. b), e) GDPR), per le seguenti Finalità di Servizio:

▪ adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine

dell'Autorità (come ad esempio in materia di antiriciclaggio, rapporti con l'ASL competente);

▪ esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio;

- Solo previo Suo specifico e distinto consenso (art. 7 GDPR) fornito al Titolare del Trattamento dati, per le Finalità di Marketing o profilazione.

### 4. Destinatari dei dati sensibili e comunicazione dei dati

I Suoi dati sensibili potranno essere resi accessibili per le finalità di cui all'art. 2.A) e 2.B) a dipendenti e collaboratori del Titolare anche esterni, nella loro qualità di incaricati e/o responsabili del trattamento e/o amministratori di sistema; in particolare:

- Altri responsabili trattamento dati esterno per il servizio di esecuzione esami diagnostici (fase analitica)
- Medici di base e/o specialista per comunicazione di esami i cui risultati siano aberranti
- Incaricato interno che tratta il dato per l'erogazione del servizio

I dati sensibili sono conservati su server ubicati nella sede del laboratorio con credenziali di accesso specifiche ai soli incaricati al trattamento. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare i server anche extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili, previa stipula delle clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea. Senza la necessità di un espresso consenso art. 6 lett. b) e c) GDPR), il Titolare potrà comunicare i Suoi dati per le finalità di cui all'art. 2.A) a Organismi di vigilanza (quali IVASS), Autorità giudiziarie, nonché a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette. Detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento.

### 5. Modalità di trattamento e periodo di conservazione

Il trattamento dei Suoi dati sensibili è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione,

**Via Don Morosini 29 - San Giorgio a Cremano**

**Telefono: 081 48 98 94 - 081 47 21 94**

**E-mail: [labanalismarino@tiscali.it](mailto:labanalismarino@tiscali.it)**

consultazione, elaborazione, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati.

I Suoi dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e in parte automatizzato. Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 5 anni dalla conclusione della finalità del trattamento.

## 6. Diritti dell'interessato

Nella Sua qualità di interessato, ha i diritti di cui all'art. 15 GDPR e precisamente i diritti di:

1.ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;

2.ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 3, comma 1, GDPR; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati;

3.ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;

4.opporvi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che La riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore mediante e-mail e/o mediante modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea. Si fa presente che il diritto di opposizione dell'interessato, esposto al precedente punto b), per finalità di marketing diretto mediante modalità automatizzate si estende a quelle tradizionali e che comunque resta salva la possibilità per l'interessato di esercitare il diritto di opposizione anche solo in parte. Pertanto, l'interessato può decidere di ricevere solo comunicazioni mediante modalità tradizionali ovvero solo comunicazioni automatizzate oppure nessuna delle due tipologie di comunicazione.

5.Diritto alla rettifica dei suoi dati personali nel caso in cui siano modificati e non rispondenti a quelli precedentemente acquisiti o comunicati (art. 16)

6.Diritto alla cancellazione dei dati ("diritto all'oblio" art. 17).

se sussiste uno dei seguenti casi, procede alla cancellazione del dato da tutti i data base e gli archivi dove lo stesso è contenuto:

a) i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;

b) l'interessato revoca il consenso e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;

c) l'interessato si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 2;

d) i dati personali sono stati trattati illecitamente;

e) i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento;

f) i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo 1.

7. Diritto di limitazione di trattamento (art. 18). L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:

a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;

b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;

c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;

d) l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.

8.Diritto di opposizione (art. 21-22): L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere e) o f), compresa la profilazione

**Via Don Morosini 29 - San Giorgio a Cremano**

**Telefono: 081 48 98 94 - 081 47 21 94**

**E-mail: [labanalismarino@tiscali.it](mailto:labanalismarino@tiscali.it)**

sulla base di tali disposizioni. Il Laboratorio non sottopone i dati a decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati.

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. R. MARINO SNC notifica a ciascun interessato le eventuali rettifiche, limitazioni o cancellazioni dei dati.

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. R. MARINO SNC si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali salvo che non sussistano motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Per i dati che LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. R. MARINO SNC tratta per finalità di marketing i diritti dell'interessato sono espressi nella specifica Informativa sul

trattamento dati per finalità di marketing e informativa al trattamento dati per finalità di profilazione ed aggregazione

#### **7. Modalità di esercizio dei diritti**

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando: - una e-mail indirizzata a [labanalismarino@tiscali.it](mailto:labanalismarino@tiscali.it)

#### **7. Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere**

Il conferimento dei dati per le finalità di cui all'art. 2. è obbligatorio. In loro assenza, non potremo garantirLe i Servizi dell'art. 3.A. Il conferimento dei dati per le finalità di cui all'art. 3.B) è invece facoltativo e gestito secondo quanto definito nella Informativa sul trattamento dati per finalità di marketing e informativa per finalità di profilazione ed aggregazione

**Via Don Morosini 29 - San Giorgio a Cremano**

**Telefono: 081 48 98 94 - 081 47 21 94**

**E-mail: [labanalismarino@tiscali.it](mailto:labanalismarino@tiscali.it)**