



**La Carta**

**dei Servizi**

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023



# Indice

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023

La Carta dei Servizi		pag.
1)	Introduzione	3
2)	Presentazione dell'Azienda	4
3)	Dove siamo e contatti	5
4)	Politica della Qualità e Certificazioni di Qualità	6
5)	Organigramma e il nostro Staff	10
6)	Modalità e tempistiche di accesso	12
7)	Il Laboratorio Analisi e i nostri esami	14
8)	Richiesta di preventivi e modalità ritiro referti	15
9)	Il Poliambulatorio e le visite specialistiche	16
10)	Tutela della Privacy	17
11)	Misurazione Qualità del Servizio e Standard di Qualità	18
12)	Diritti e Doveri dell'utente	20
13)	Principali riferimenti legislativi e normativi	21

# Introduzione

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023

La realizzazione della **Carta dei servizi** rappresenta, non solo, un fondamentale strumento d'informazione che permette all'utenza di conoscere **l'attività** svolta dal nostro Centro Polispecialistico, le **modalità di accesso**, gli **esami** eseguibili e i **servizi offerti**, ma anche e soprattutto uno strumento di tutela per l'utente in quanto fornisce informazioni circa il Diritto alla prestazione, all'esenzione dal ticket sanitario, alla tutela della privacy, alla possibilità di formalizzare un'eventuale reclamo.





# Presentazione

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023



Il Laboratorio Analisi Cliniche “**Francesco Cavaliere**” ha iniziato la sua attività nel maggio del 1937. Probabilmente il primo laboratorio di analisi privato aperto nella provincia di Reggio Calabria.

Mettendo a frutto l’esperienza maturata presso l’Università di Torino, dove si era laureato nel 1931, il Dott. Francesco Cavaliere apriva un laboratorio di analisi cliniche a Cittanova in via Nazionale.

Le analisi che venivano eseguite erano, oltre alla batteriologia, pochi test di chimico clinica (glicemia – azotemia – emocromo – ves - Widal Wright e W. Rose) e tutto veniva preparato manualmente, dai terreni di coltura ai coloranti (gli eccezionali Gruber di prima della guerra).

I dosaggi erano chimici, si misurava l’azotemia con il Dall’Aira, si eseguiva la glicemia con il Crecelius e soltanto molti anni dopo vi furono i primi apparecchi automatici, i contaglobuli e i kit già pronti all’uso.

Con il passare degli anni il laboratorio s’ingrandiva, acquisiva nuove tecniche, partecipava come laboratorio di riferimento per il comprensorio alla lotta anti-ankilostomiasi promossa dall’INAM, l’Ente di assistenza di allora.

Negli anni raggiungeva le dimensioni attuali con settori specializzati di Chimico–Clinica e Tossicologia, Ematologia, Sieroimmunologia, Microbiologia.

Il laboratorio si avvale oggi di tecnologie ed attrezzature avanzate e di una organizzazione che adotta un Sistema di Qualità Certificato secondo la norma UNI EN ISO 9000.

Il suo organico è composto dal Dott. Giovanni Cavaliere che ha sostituito il padre, Dott. Francesco, come Direttore Sanitario, la Dott.ssa Pilar Cavaliere in qualità di Direttore Tecnico, da Biologi specializzati e Tecnici Sanitari di Laboratorio, da Amministrativi ed Ausiliari. Molti studenti di facoltà scientifiche effettuano oggi presso il Laboratorio Cavaliere tirocinii teorico-pratici su richiesta di varie Università di tutto il territorio nazionale



# Dove siamo, contatti

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023

### Il Laboratorio Analisi Cliniche "Francesco Cavaliere"

si trova a Cittanova in provincia di Reggio Calabria in Via D. Cavaliere n. 16. E' facile raggiungere il nostro Centro in quanto la Via D. Cavaliere è la principale via del Paese che porta, per chi viene da fuori, ai famosi Giardini Comunali (Villa).



#### Contatti:

**Telefono:** 0966 - 661.712 (2 Linee)

**E-Mail:** [info@analisiclinchecavaliere.it](mailto:info@analisiclinchecavaliere.it)  
[prenotazioni@analisiclinchecavaliere.it](mailto:prenotazioni@analisiclinchecavaliere.it)

**PEC:** [laboratorioanalisiclinchecavaliere@pec.it](mailto:laboratorioanalisiclinchecavaliere@pec.it)

**Sito Web:** [www.analisiclinchecavaliere.it](http://www.analisiclinchecavaliere.it)



# Politica della Qualità

## Il Laboratorio Analisi Cliniche "Francesco Cavaliere"

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023

pone al centro della propria attività l'utente cercando di soddisfarne le aspettative con la puntualità e la serietà che, nel rispetto della dignità della persona e della riservatezza, da sempre lo hanno distinto sul territorio. Per raggiungere tale obiettivo, il laboratorio si è dotato di macchinari ed attrezzature avanzate che migliora continuamente, utilizza reagenti delle migliori case produttrici esistenti in campo internazionale, in grado così di soddisfare le richieste sempre crescenti degli utenti contribuendo al miglioramento del Servizio Sanitario nella Regione Calabria. Ormai da molti anni, **Il laboratorio "Francesco Cavaliere"** effettua regolarmente controlli di qualità **interni**, per assicurare alti Standards Qualitativi, di precisione ed accuratezza dei risultati finali delle prove richieste, e partecipa a Programmi di Qualità **esterni** con la **"QUALIMEDILAB"** per i seguenti settori:

- Chimico-clinica
- Ormoni
- Infettivologia
- Marcatori tumorali
- Coagulazione
- Ematologia

Presso la funzione Accettazione è disponibile il riepilogo annuale delle VEQ e l'andamento mensile degli Z score dei C.Q.I.



# Certificazioni di Qualità

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023

In linea con i propri principi, La Direzione ha sempre rivolto una particolare attenzione e sensibilità alla qualità del servizio offerto.

Sin dal 2001 ha deciso di implementare un sistema per la gestione della qualità secondo le norme della serie: UNI EN ISO 9000, quale **strumento organizzativo** per la gestione aziendale, l'attenzione alla soddisfazione del cliente e la valorizzazione delle risorse umane e professionali dei suoi operatori.



# La Carta

# dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023

# Certificato Qualità



**CERTIFICATO N. 4951/01/S**  
**CERTIFICATE No.**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI  
 IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF  
**LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE**  
**FRANCESCO CAVALIERE & C. S.R.L.**  
 VIA DOMENICO CAVALIERE, 16 89022 CITTANOVA (RC) ITALIA

NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIA DOMENICO CAVALIERE, 16 89022 CITTANOVA (RC) ITALIA

È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD  
**ISO 9001:2015**

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ANALISI CHIMICO CLINICHE, BATTERIOLOGICHE E IMMUNOENZIMATICA.

IAF:38

PROVISION OF CLINICAL CHEMISTRY, BACTERIOLOGICAL AND IMMUNOENZYMATIC LABORATORY ANALYSIS SERVICES.

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale / semestrale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale  
 The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system  
 L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del documento RINA: Regolamento per la Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità  
 The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA document: Rules for the certification of Quality Management Systems

Prima emissione First Issue	12.04.2001	Data decisione di rinnovo Renewal decision date	06.08.2021
Data scadenza Expiry Date	24.08.2024	Data revisione Revision date	06.08.2021

Andrea Vasta  
 Vito Valentia Management  
 System Certification, Head

*Andrea Vasta*

RINA Services S.p.A.  
 Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy



SGQ N° 002 A

Membro degli Accordi di Riconoscimento IA, IAF e ILAC  
 Signatory of IA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei sistemi di gestione aziendale  
 CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies





# La Carta

# dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023

# Certificato Qualità



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

## CERTIFICATE

*CISQ /RINA has issued an IQNet recognized certificate that the organization:*  
**LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE FRANCESCO  
 CAVALIERE & C. S.R.L.**  
 VIA DOMENICO CAVALIERE, 16 89022 CITTANOVA (RC) ITALIA

*in the following operative units:*

VIA DOMENICO CAVALIERE, 16 89022 CITTANOVA (RC) ITALIA

*has implemented and maintains a*  
**Quality Management System**  
*for the following scope:*

PROVISION OF CLINICAL CHEMISTRY, BACTERIOLOGICAL AND IMMUNOENZYMATIC LABORATORY ANALYSIS SERVICES.

*which fulfills the requirements of the following standard:*

**ISO 9001:2015**

*Issued on: 2021-08-06*

*First Issued on: 2001-04-12*

*Expires on: 2024-08-24*

*This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document*

*CISQ/RINA original certificate no.: 4951/01/S*

**Registration Number: IT-17438**



*Alex Stoichitola*

*Alex Stoichitola  
 President of IQNET*



*Mario Romersi*

*Ing. Mario Romersi  
 President of CISQ*

*IQNet Partners\*:*

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy  
 CQC China CQM China CQS Czech Republic Csa Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany EAGLE Certification Group USA  
 FCAN Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifiointi Oy Finland INTECO Costa Rica  
 IRAM Argentina JQA Japan KPC Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland  
 NYCE-SIGE Mexico PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Saudi SIQ Slovenia  
 SJRM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

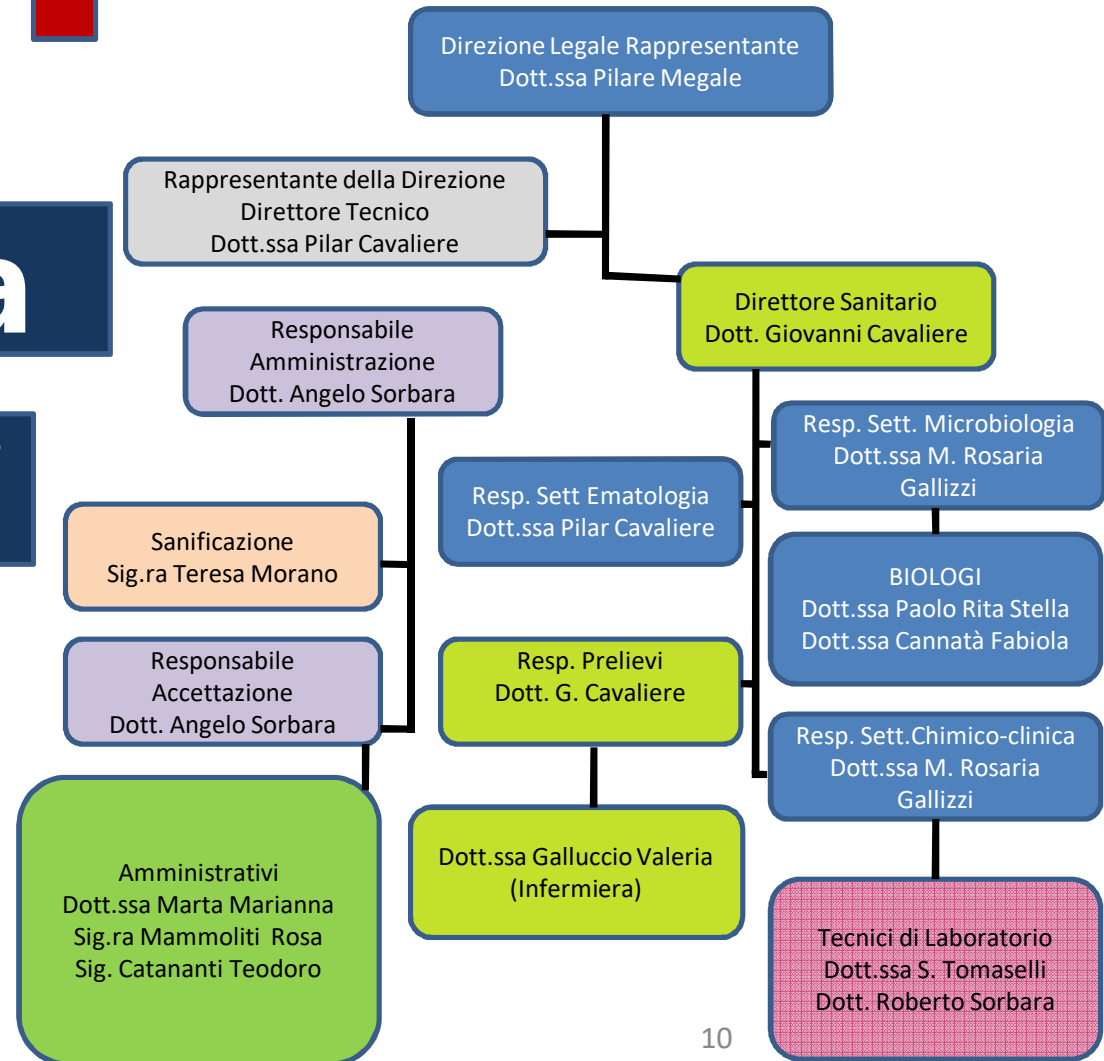
\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

# Organigramma

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023





# Il Nostro Staff

## I nostri Responsabili



**PILARE  
MEGALE**  
AMMINISTRATORE  
UNICO



**GIOVANNI  
CAVALIERE**  
DIRETTORE  
SANITARIO



**PILAR  
CAVALIERE**  
DIRETTORE  
TECNICO



**ANGELO  
SORBARA**  
DIRETTORE  
AMMINISTRATIVO

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023

## Laboratorio Analisi



**ROSARIA  
GALLIZZI**  
BIOLOGA



**ROBERTO  
SORBARA**  
TECNICO DI  
LABORATORIO



**SERAFINA  
TOMASELLI**  
TECNICO DI  
LABORATORIO



**FABIOLA  
CANNATÀ**  
BIOLOGA



**STELLA  
PAOLO**  
BIOLOGA



**MARIANNA  
MARTA**  
IMPIEGATA  
AMMINISTRATIVA



**VALERIA  
GALLUCCIO**  
INFERMIERA



**ROSA  
MAMMOLITI**  
IMPIEGATA  
AMMINISTRATIVA



**TEODORO  
CATANANTI**  
IMPIEGATO  
AMMINISTRATIVO



**TERESA  
MORANO**  
AUSILIARIA

# Modalità di accesso

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023



### Presso il Laboratorio Analisi Cliniche "Francesco Cavaliere"

è possibile accedere alle prestazioni sanitarie offerte nei seguenti modi:

1) su proposta del medico curante, di uno specialista, o 2) rivolgendosi direttamente alla Funzione Accettazione.

**Per avere diritto all'esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria**, l'utente deve necessariamente presentare al momento dell'accettazione, l'impegnativa con le prestazioni richieste, e la tessera sanitaria.

- Nei casi in cui è previsto il pagamento del **Ticket Sanitario**,  
(ai sensi del DGR n° 247 del 05/05/2009, del DGR n° 19 del 25/10/2010 e del DGR n° 37 del 06/05/2011) questo deve essere effettuato al momento dell'accettazione

Non è obbligatorio presentare l'impegnativa per gli utenti che effettuano gli esami a loro totale carico (non esenti), ai quali si richiede solo la tessera sanitaria.

Per conoscere le categorie che hanno diritto all'**esenzione dal ticket** si possono chiedere informazioni al personale dell'Accettazione. Gli esami a carico dell'utente sono stabiliti da leggi Nazionali e Regionali; per conoscere quali sono e i relativi costi, si può consultare "**il Prontuario degli Esami**" presso l'Accettazione.

In presenza di esami che il laboratorio non effettua direttamente, questi vengono inviati in Service presso Centri Specializzati ed Accreditati dal nostro Laboratorio. Al momento dell'accettazione il personale comunicherà al paziente la presenza di tali esami e l'attivazione del Service.

**IL PERSONALE DELLA STRUTTURA E' A COMPLETA DISPOSIZIONE DELL'UTENZA PER ULTERIORI INFORMAZIONI**

# Tempistiche di accesso

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023



- **I Prelievi del sangue, la consegna delle urine e dei campioni biologici** si effettuano:
- tra le ore 7.00 e le ore 12.00 dal lunedì al venerdì, ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00
- I tempi di attesa per effettuare i prelievi variano da 5 a 15 minuti, in relazione al numero di persone che contemporaneamente accedono .
- Il tempo medio per il ritiro degli esami può variare da 1 a 3 giorni dal momento del prelievo (salvo casi eccezionali puntualmente comunicati sempre in fase di accettazione), e la data del ritiro è comunque indicata nella Delega al Ritiro consegnata all'utente in fase di accettazione.
- ***Per conoscere i tempi di consegna di ogni singolo esame si può consultare l'elenco degli esami disponibile in accettazione***

### I NOSTRI ORARI

	Dal Lunedì al Venerdì	Sabato
<u>Apertura</u>	7,00 - 12,30 / 15,30-18,00	8,00-12,30
Prelievo	7,00 - 12,00	8,00-12,00
Consegna Referti	7,00 - 12,30 / 16,00-18,00	8,00-12,00



# Il Laboratorio Analisi

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023



### Presso il Laboratorio Analisi Cliniche "Francesco Cavaliere"

Ogni giorno vengono serviti mediamente 200 pazienti per un ammontare annuo di circa 400.000 test eseguiti. Personale altamente qualificato giornalmente si occupa dell'esecuzione dei processi analitici, Certificati da un Sistema di Gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, ponendo come **elemento centrale il paziente**, la sua soddisfazione e la sicurezza nella gestione dei dati personali.

### il Laboratorio è Accreditato con il S.S.N. (Cod. 126M6C) come Laboratorio Generale di Base con Settori Specializzati in:

- **Chimica – Clinica**
- **Tossicologia**
- **Microbiologia**
- **Sieroimmunologia**
- **Ematologia**

E' disponibile ai fini di una consultazione il **prontuario degli esami** in forma cartacea presso la funzione Accettazione , ed è altresì possibile ricercare sul nostro Sito Web [www.analiscinichecavaliere.it](http://www.analiscinichecavaliere.it) **l'esame di Vostro interesse**, nella sezione Analisi Cliniche – Cerca il tipo di analisi, ed avere tutte le informazioni relative riguardanti :

- ✓ **Il tipo di campione** sul cui viene eseguito il test
- ✓ **la preparazione specifica del paziente** per l'esecuzione dell'esame
- ✓ **descrizione e motivi** per i quali si esegue il test richiesto,
- ✓ **correlazione** con altri esami.

# Preventivi e ritiro referti

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023



### Il Laboratorio Analisi Cliniche “Francesco Cavaliere”

Fornisce **preventivi** sulla base delle richieste pervenute, sia ad utenti singoli che ad Aziende in ambito di Medicina del Lavoro.

Le richieste possono pervenire direttamente presso la funzione Accettazione, ma anche e soprattutto accedendo al sito [www.analisclinichecavaliere.it](http://www.analisclinichecavaliere.it) e compilando apposita **richiesta di preventivo** ove è possibile allegare le richieste del Medico curante o dello Specialista.

**Il ritiro dei referti** che avviene a partire dalla data indicata nella ricevuta di ritiro, consegnata al paziente al momento dell'accettazione, può avvenire in forma tradizionale, cartacea, presentandosi in sede, **oppure on-line**, semplicemente comunicando al momento dell'accettazione l'indirizzo di posta elettronica, **attraverso il Sito Web**, comodamente da casa tramite P.C., Tablet o Smartphone,

Trattasi di un protocollo https (sicuro e crittografato). Il ritiro On-Line consente di risparmiare tempo ed i costi degli spostamenti, di contribuire alla salvaguardia dell'ambiente ed inoltre permette di creare un archivio per i referti in formato elettronico facile da consultare in qualsiasi momento.



# Il Poliambulatorio

## Il Laboratorio Analisi Cliniche "Francesco Cavaliere"

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023



E' anche un centro Polispecialistico,

presso il Centro si effettuano **visite specialistiche ambulatoriali** avvalendosi della collaborazione di medici di provata esperienza e competenza.

Le Consulenze e le visite Specialistiche si effettuano previa prenotazione telefonando o recandosi presso la funzione accettazione, oppure accedendo al sito [www.analisclicnichecavaliere.it](http://www.analisclicnichecavaliere.it) e compilando apposita richiesta di **prenotazione visita**. L'utente dopo la compilazione riceverà conferma attraverso un contatto telefonico o attraverso l'e-mail con l'indicazione della data e l'ora dell'esecuzione della prestazione richiesta. Sempre sul sito è possibile ricercare il tipo di visita che si desidera effettuare.

E' possibile richiedere visite per le **seguenti Branche**:

- Allergologia e Immunologia - Pneumologia - Chirurgia Generale
- Dietologia - Ecografia - Endocrinologia - Neurologia - Ortopedia
- Neuropsichiatria Infantile - Psicologia - Nefrologia - Proctologia
- Otorinolaringoiatria - Reumatologia - Urologia



# Tutela Privacy

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023



### Presso il Laboratorio Analisi Cliniche "Francesco Cavaliere"

Nel rispetto della dignità della persona e della riservatezza, l'utente ha diritto alla **Segretezza dei dati** relativi al proprio stato di salute e ad ogni altra circostanza che lo riguardi. Il personale tutto si adopera affinché ciò avvenga con la massima attenzione mettendo in atto le relative procedure predisposte. A tal fine, in fase di accettazione, l'utente viene invitato dal personale della struttura a prendere visione e sottoscrivere "**l'Informativa e Consenso al trattamento dei dati**", che, ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016, lo informa circa l'**Oggetto**, le **Modalità** e **Finalità** del trattamento riservato ai propri dati personali, circa la **Titolarietà** del trattamento e dei **Diritti** che può esercitare nei confronti dello stesso, circa il **Periodo di conservazione** e su chi è il **Responsabile del trattamento** dei dati (D.P.O.)



# Qualità del Servizio

## Il Laboratorio Analisi C. "Francesco Cavaliere"

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023

ha un Sistema Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9000, quindi misura periodicamente la Qualità percepita dai propri Clienti. Ciò avviene mediante **questionari informativi**, redatti su carta o tramite sito Web, in forma anonima, che forniscono elementi per nuovi obiettivi di miglioramento. Per ogni processo identificato nella nostra struttura organizzativa sono stati individuati degli indicatori, che vengono costantemente monitorati al fine di poter fornire un quadro dell'andamento qualitativo delle attività del Laboratorio.

Può accadere che malgrado i continui sforzi tesi a migliorare la Qualità del nostro servizio, si verifichino episodi che determinano motivi di reclamo. Questi possono essere formalizzati mediante il documento "Reclamo Cliente" redatto dal Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità, Dott.ssa Pilar Cavaliere, e firmato dal paziente. Ogni reclamo verrà accuratamente gestito nell'arco di 24 ore ed analizzato al fine di individuare appropriate azioni correttive.

Presso la funzione Accettazione è possibile visionare il Piano della Qualità redatto dal Laboratorio in cui vengono specificati gli obiettivi che l'organizzazione intende raggiungere e rivolti al miglioramento continuo della qualità del servizio.

# Standard di Qualità

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023



### Il Laboratorio Analisi C. "Francesco Cavaliere"

ha i seguenti standard di qualità:

- Tempi di attesa medi per effettuare il prelievo inferiori ai 10 minuti
- Una particolare attenzione verso le fasce più deboli (bambini, anziani, donne in gravidanza, invalidi),  
che grazie all'elimina code con categorie dedicate hanno una corsia preferenziale.
- Possibilità di refertare la maggior parte degli esami in giornata
- C.Q.I. inferiori alla 2 D.S. per tutti gli analiti.

# Diritti e Doveri dell'Utente

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023

Presso il Laboratorio Analisi C. "Francesco Cavaliere"

L'Utente gode dei seguenti **Diritti**:

- Diritto alla Tutela della Privacy ed alla riservatezza dei dati forniti
- Diritto ad essere avvisato tempestivamente in presenza di ogni variazione circa la possibilità ed i tempi di esecuzione delle prestazioni richieste.
- Diritto a richiedere un accesso prioritario in caso di Gravidanza o di Disabilità e Patologie gravi.

L'Utente ha i seguenti **Doveri**:

- Gli utenti devono tenere comportamenti consoni e rispettosi di altri utenti e del Personale in servizio.
- Fornire i documenti richiesti, ed altri dati personali utili a rintracciare l'utente ed a favorire al meglio l'esecuzione delle prestazioni richieste.
- E' vietato fumare all'interno della struttura

# Riferimenti Legislativi

## La Carta

## dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 15/06/2023

### Normative Comunitarie

- Regolamento UE n. 679/2016
- UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione della Qualità)

### Leggi Nazionali

- D.Lgs 81/2008 (Sicurezza e igiene dei luoghi di lavoro)
- DL 502/92 (Accreditamento delle strutture sanitarie)
- DPCM 19/05/1995 (Carta dei Servizi)
- DM 09/12/2015 (Condizioni di derogabilità ed indicazioni di appropriatezza del Sistema Sanitario Nazionale)
- DPCM 12/01/2017 (definiz. ed agg. Dei Livelli Essenziali di Assistenza)

### Leggi Regionali

- Delibera Giunta Regionale n. 273 del 10/07/2008.  
(**Accreditamento delle strutture pubbliche e private**).
- Legge regionale n. 11 del 02/05/2001.  
(**Gestione ed organizzazione dei servizi sanitari ed assistenziali in conformità alle norme della serie UNI EN ISO 9000**).
- Decreto del Commissario ad acta n. 112 del 02/11/2016  
(**Riorganizzazione rete dei laboratori**)
- Legge regionale n. 24 del 18/07/2008 .  
(**Norme in materia di autorizzazioni, accreditamento, accordi contrattuali e controlli delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private**).