



## Carta dei servizi

Aggiornata al 10/12/2023

### Sezione 1 - Premesse - Obiettivi - Diritti e doveri degli utenti

Il decreto legge 12 maggio 1995 n. 163 convertito dalla legge 11 luglio 1995 n. 273 prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie "Carte dei servizi".

Lo "schema generale di riferimento", per il settore sanitario, è stato adottato con successivo DPCM del 19 maggio 1995. Normativa integrata dal decreto legislativo 150/2009 in particolare art.28 e dalla legge Regionale 24 del 18/07/2008.

Al di là degli obblighi normativi il *Laboratorio Analisi Cliniche Dr. F.co Siracusa Rizzi*, in seguito denominato centro erogatore ha ritenuto indispensabile dotarsi di una propria carta dei servizi ai fini di instaurare un continuo ed aperto dialogo con il Cittadino-Utente cui bisogna assicurare:

- **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 Carta dei servizi pertanto configurandosi come "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento dinamico di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

#### Obiettivi generali

Gli obiettivi generali della Carta dei Servizi sono:

- garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;
- migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;



- verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standard che l'azienda si impegna a perseguire;
- favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività dell'Azienda e attraverso la gestione dei reclami.

## Diritti degli Utenti

Il Paziente/Utente deve essere posto al centro della nostra attività e per tale motivo Il personale del Laboratorio instaura un continuo dialogo al fine di individuare e garantire ogni esigenza dell'utente e garantire che:

- sia assistito con cortesia e professionalità;
- ottenga dalla struttura le informazioni relative alle prestazioni richieste;
- sia informato riguardo eventuali rischi o disagi conseguenti alla prestazione erogata;
- possa identificare immediatamente le persone cui fare riferimento per ricevere le prestazioni richieste;
- i risultati delle indagini alle quali si sottopone ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti, a meno che abbia indicato per iscritto le persone che possono accedere a queste informazioni, nel pieno rispetto delle disposizioni legislative in materia;
- possa rinunciare a prestazioni richieste, informando tempestivamente gli operatori del servizio delle sue intenzioni;
- sia sempre permessa la possibilità di presentare suggerimenti e segnalazioni e di ricevere tempestivamente risposta

## Doveri degli Utenti

In armonia con l'orientamento aziendale, si invita l'Utente che si rivolge al Laboratorio:

- ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti altrui;
- alla collaborazione con il personale;
- al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti;
- rispettare l'organizzazione e gli orari previsti;
- informare gli operatori di eventuali possibili cause di alterazioni dei risultati, quali: mancato rispetto del digiuno, non astensione dal fumo o assunzione di farmaci prima del prelievo, modalità di raccolta dei campioni biologici diversa rispetto alle indicazioni fornite dal Laboratorio.



## Sezione 2 - Informazioni sulla struttura e sui servizi

### Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti, organizzazione e personale

Il *Laboratorio Analisi Cliniche Dr. F.co Siracusa Rizzi S.r.l.* opera a Reggio Calabria in Via Nazionale n.38. Svolge le sue attività nel campo della Patologia Clinica, fornisce Servizi di Laboratorio in accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e/o privatamente ed è modulato su una superficie unica di 150 mq.

La struttura è dotata di ampi e confortevoli locali, fornita di attrezzature di ultima generazione. Il personale, motivato ed efficiente, è altamente qualificato. Gli ambienti di lavoro sono confortevoli e aderenti alle leggi vigenti in materia di requisiti strutturali, tecnici, organizzativi e di personale.

La prima Autorizzazione Sanitaria risale al 1940 rilasciata dalla Prefettura di Reggio Calabria.

Il *Laboratorio Analisi Cliniche Dr. F.co Siracusa Rizzi S.r.l.* risulta accreditato con il S.S.R. con provvedimento D.P.G.R. N. 34/del 03/02/2010 della Regione Calabria come **laboratorio generale di base con settori specializzati** in:

- **Microbiologia e Sieroimmunologia**

Il *Laboratorio Analisi Cliniche Dr. F.co Siracusa Rizzi S.r.l.* risulta altresì autorizzato con delibera della Regione Calabria n°166 del 13/01/2005 per il settore di:

- **Chimica clinica e tossicologia**

L'omologazione del Tribunale è del 01/03/1983 N° 2743 e risulta iscritto nel Pubblico Registro della Regione Calabria con codice 154N6C.

I tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni di accettazione e prelievo sono ridotti al minimo mentre la refertazione avviene per maggior parte delle prestazioni nel pomeriggio della stessa giornata del prelievo per le urgenze ed il mattino successivo per le restanti.

I pagamenti per le prestazioni eseguite per i clienti privati o non esenti può essere effettuato in contanti, Bancomat o Carta di credito, con bonifico bancario all'atto dell'accettazione.

Il Direttore Tecnico del Laboratorio è il Dott. Pasquale Surace, Biologo.

### Organizzazione e personale

Il *Laboratorio Analisi Cliniche Dr. F.co Siracusa Rizzi* è strutturato in modo da garantire la massima chiarezza nei compiti attribuiti a ciascun operatore. Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità



è stato definito l'Organigramma della struttura e per ogni funzione compresa nell'Organigramma, sono state definite le specifiche mansioni.

Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività di laboratorio, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, Istruzioni e Metodiche, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per gli utenti.

Il *Laboratorio Analisi Cliniche Dr. F.co Siracusa Rizzi*, nello svolgimento delle proprie attività, pone in primo piano gli interessi dell'Utente; pertanto il personale che collabora con il Laboratorio è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare:

- Codice Deontologico dei biologi
- Codice Deontologico dei medici
- Codice Deontologico dei tecnici di laboratorio biomedico

L'organigramma aziendale è indicato nell'Allegato 2 della presente carta dei servizi.

## Sezione 2.2 - Orari Laboratorio

Il *Laboratorio Analisi Cliniche Dr. F.co Siracusa Rizzi* eroga le proprie prestazioni secondo i seguenti orari:

<b>Effettuazione dei prelievi</b>	Lunedì - Sabato	7:00 - 10:30
<b>Ritiro referti</b>	Lunedì - Venerdì	10:30 - 13:00 16:00 - 18:00
	Sabato	10:30 - 13:00

Il trasporto dei campioni per le analisi in Service viene effettuato da corrieri specializzati e con la rigorosa applicazione di apposite Istruzioni di Trasporto e Conservazione del campione descritte nel Sistema di Gestione di Qualità.

## Sezione 2.3 - Accesso e accettazione

L'utente, che si presenta alla struttura per usufruire delle prestazioni di laboratorio, è tenuto ad attendere il proprio turno, stabilito con strumento elimina code, mantenendosi ad idonea distanza, segnalata da apposita linea sul pavimento, dal banco di accettazione, al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti.

Gli utenti con particolare necessità quali donne in gravidanza, bambini con età inferiore a 6 anni, invalidi, anziani o persone con gravi patologie hanno diritto alla precedenza per l'accettazione e l'esecuzione del prelievo; l'utente può in tal caso rivolgersi al personale presente in accettazione per segnalare la propria situazione.



L'elenco degli esami di laboratorio, che la struttura è in grado di effettuare, è riportato in apposito "Prontuario esami di laboratorio", a disposizione presso l'Accettazione.

Per poter usufruire delle prestazioni l'utente deve presentare:

- Tessera Sanitaria
- Documento di identità per procedere alla fase di identificazione
- Idonea prescrizione su ricettario regionale o su ricetta elettronica contenente: Nome e Cognome, indirizzo, Codice Fiscale, eventuale diritto all'esenzione del pagamento del ticket certificato dal Medico Prescrittore, specificazione delle prescrizioni analitiche, timbro e firma del Medico richiedente e data di emissione.
- Prescrizione su ricettario personale del Medico Prescrittore.

Il pagamento deve avvenire all'atto del prelievo. E' possibile utilizzare contanti, Carte di credito, Bancomat o Bonifico bancario.

La normativa vigente sul diritto all'esenzione del pagamento del ticket è a disposizione dell'utente.

I pazienti non aventi diritto all'esenzione, e in possesso della richiesta di esami su ricettario del SSN, sono tenuti al pagamento del ticket secondo le Tariffe vigenti, a disposizione del pubblico presso l'Accettazione.

Per quanto riguarda la sierologia del virus HIV deve essere richiesto il consenso in forma scritta, in conformità a quanto previsto dalla Legge 05/06/1990 N. 135, tramite la compilazione di apposito modulo di "**Manifestazione di consenso test HIV**".

Al termine dell'accettazione viene consegnata all'utente la ricevuta di accettazione dove oltre alla sequenza analitica delle prestazioni richieste è indicata la data e l'ora per il ritiro dei referti ed eventuale fattura.

Nel caso in cui il paziente abbia necessità di ritirare il referto in data antecedente a quanto indicato sulla ricevuta è indispensabile avvertire il personale dell'accettazione che provvederà ad inserire la richiesta di urgenza.

Per quanto riguarda gli esami colturali, in caso di positività, la data di ritiro sarà posticipata di tre giorni e sarà necessario saldare le prestazioni aggiuntive necessarie per il completamento del quesito diagnostico.

## Sezione 2.4 - Privacy e protezione dati sensibili

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili che verranno utilizzati dal Laboratorio solo a fini di diagnosi e cura.



Il paziente è invitato a sottoscrivere, in fase di prima accettazione, la necessaria autorizzazione apponendo la firma sull'apposito modulo. In ogni caso è assicurata dal personale del Laboratorio la massima discrezione per salvaguardare l'anonimato dei pazienti.

## Sezione 2.5 - Consenso informato

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori; tuttavia, laddove possibile, i pazienti devono essere comunque informati e si deve tener conto dei loro desideri).

**Solo nei casi particolari previsti dalla legge è obbligatorio che esso sia espresso in forma scritta (es. esecuzione di esami accertamento presenza virus hiv).**

## Sezione 2.6 - Prelievo a domicilio

Il *Laboratorio Analisi Cliniche Dr. F.co Siracusa Rizzi* offre, dal lunedì al sabato, un servizio di **prelievi domiciliari** effettuati da personale qualificato.

Per prenotare un prelievo a domicilio è possibile telefonare, almeno 24 ore prima, al numero 0965 45611 dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle 16.00 alle 18.00 e fissare l'appuntamento per il giorno in cui sarà effettuato il prelievo. Al momento della prenotazione saranno richiesti nome e cognome del paziente, indirizzo e recapito telefonico. Sarà poi cura della Segreteria informare il personale addetto ai prelievi domiciliari esterni. Al momento del prelievo, il prelevatore ritirerà anche eventuali contenitori di campioni biologici.

## Sezione 2.7 - Norme generali di preparazione agli esami di laboratorio

Il paziente, prima di sottoporsi ad una indagine di laboratorio, è tenuto ad informarsi in anticipo su modalità e norme da attuare per la preparazione agli esami di laboratorio.

Nel caso in cui il paziente non fosse in possesso di tutte le informazioni necessarie, può rivolgersi al servizio Accettazione che fornirà adeguate informazioni sulle modalità di prelievo e istruzioni su quelle tipologie di esami che richiedono adeguate e specifiche norme di preparazione.



## Sezione 2.8 - Consegna e ritiro referti

I referti possono essere ritirati, salvo diversa indicazione, nel giorno e nell'ora indicati sulla ricevuta di accettazione, previa esibizione della stessa.

I referti devono essere consegnati, in busta chiusa e sigillata, solo all'Utente stesso, previa dimostrazione della sua identità, o ad altra persona delegata secondo le normative vigenti.

Per rispetto della privacy è fatto divieto al personale del Laboratorio commentare i dati di laboratorio contenuti nel referto del paziente o riferire a persone diverse dall'interessato informazioni relative al risultato delle analisi, delle quali potrà essere informato solo il medico curante del paziente, sotto il vincolo professionale.

I risultati non possono essere comunicati per telefono; in caso di reale necessità possono essere comunicati al Medico curante, solo dopo averne accertato l'identità.

Alternativamente, se richiesto in fase di accettazione, la consegna può essere fatta attraverso il software di invio di referti on line protetto da sistema di autenticazione con nome utente e password.

## Sezione 2.9 - Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni

Il personale del *Laboratorio Analisi Cliniche Dr. F.co Siracusa Rizzi* applica adeguate procedure per la prevenzione delle infezioni, e garantire che a seguito delle attività svolte nella struttura non derivi il trasferimento di patogeni agli utenti e da un utente all'altro.

## Sezione 2.10 - Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con riferimento al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche.

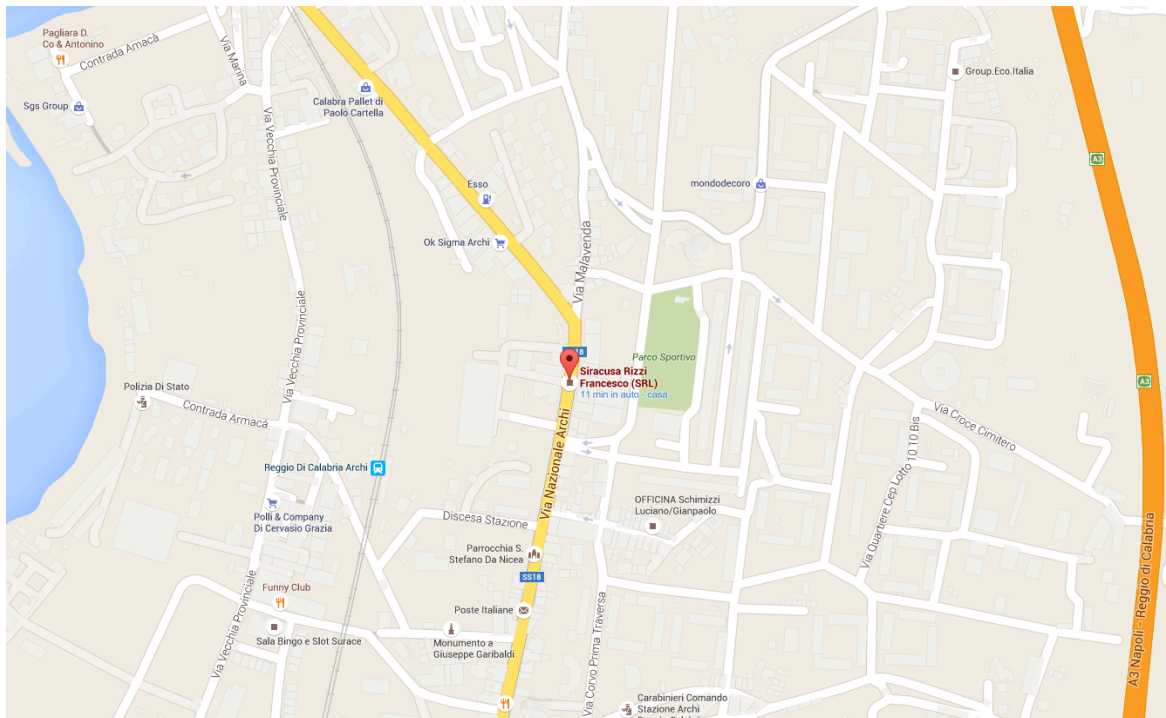
Tutto il personale operante nella struttura è informato sul piano di sicurezza, di evacuazione. Appositi cartelli segnalano i rischi, i divieti e le vie di fuga.

La struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento. Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

Il personale viene sottoposto, con cadenza annuale, ai controlli previsti dal D.lgs. 81/2008, ed effettuati dal Medico Competente.



## Sezione 3 - Informazioni sulla struttura e sui servizi



### Accessibilità

Al fine di consentire un più agevole accesso al Laboratorio è presente un ingresso per le persone con disabilità.

### Contatti

Tel./Fax	Email	WhatsApp
+39 0965 45611	francescosiracusa.rizzi@alice.it	+39 0965 45611





## Sezione 4 - Standard di qualità dei risultati

Il *Laboratorio Analisi Cliniche Dr. F.co Siracusa Rizzi*, per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati, segue un rigoroso programma giornaliero intra-laboratorio (CQI), utilizzando sieri di controllo a titolo noto.

Tutti i valori che risultano al di fuori del range di accettabilità, vengono sottoposti "di routine" a ripetizione e se necessario si effettua la ricalibrazione della chimica fuori-range per conferma del risultato analitico.

Il *Laboratorio Analisi Cliniche Dr. F.co Siracusa Rizzi* partecipa sistematicamente a Programmi Nazionali di Valutazione Esterna della Qualità (VEQ). All'Operatore addetto vengono consegnati dei sieri di controllo con valori ignoti, forniti dalle case produttrici o da laboratori autorizzati, per effettuare gli esami dei vari analiti richiesti.

Effettuate le prove, i valori ottenuti vengono spediti alle case produttrici o al laboratorio autorizzato che ha fornito il siero di controllo. Questi effettuano tutte le valutazioni statistiche e confrontano il valore ottenuto con le medie dei valori ottenuti da tutti gli altri laboratori che aderiscono al programma VEQ e che utilizzano la stessa metodica.

Il *Laboratorio Analisi Cliniche Dr. F.co Siracusa Rizzi* ha scelto di introdurre nella propria organizzazione un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001:2015.

La presenza di un Sistema Qualità Certificato attesta che il Laboratorio ha organizzato la gestione ed erogazione delle prestazioni di laboratorio sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua piena soddisfazione.



## Sezione 5 - Fattori e indicatori aziendali di qualità/standard

Il *Laboratorio Analisi Cliniche Dr. F.co Siracusa Rizzi* ha individuato i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del servizio, quali:

- **Assistenza, Informazione, Accoglienza e Cortesia:** assistenza, informazione, accoglienza e cortesia costituiscono gli elementi più significativi per gli utenti per valutare la **qualità formale** del servizio e rappresentano un impegno per il Laboratorio Analisi a fare sempre meglio. Il Laboratorio, infatti, consapevole del fatto che ascoltare l'utente, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio, ha da sempre posto particolare attenzione a migliorare l'informazione e a facilitare l'accesso ai servizi offerti.
- **Affidabilità, tempestività:** affidabilità e tempestività costituiscono gli elementi più significativi per valutare la **qualità sostanziale** del servizio. L'impegno del Laboratorio Analisi è quello di migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità.

Nell'ambito di ciascuno dei fattori sopra descritti sono definiti gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

### Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità definiti, il Laboratorio si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Paziente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;
- Indagini sulla soddisfazione del Cliente;
- Segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda.



## Fattori della Qualità

Di seguito sono riportati i fattori di Qualità individuati dal Laboratorio, che devono essere monitorati ai fini di garantire un ottimo livello di qualità:

Fattore di Qualità		Parametri
<b>Accoglienza</b>	Climatizzazione locali	Presente/assente
<b>Accoglienza</b>	Pulizia ordinaria bagni	Frequenza
<b>Accoglienza</b>	Pulizia ordinaria laboratorio	Frequenza
<b>Accoglienza</b>	Riconoscibilità del personale: utilizzo del cartellino di riconoscimento	Presente/assente
<b>Accoglienza</b>	Pulizia ed igiene complessiva	% soddisfatti
<b>Accoglienza</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul comfort della struttura del laboratorio (sala d'attesa e di prelievo)	% soddisfatti
<b>Accoglienza</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Facilità di accesso al laboratorio	% soddisfatti
<b>Accoglienza</b>	Soddisfazione cliente – Percezione complessiva sull'orario e giorni di apertura	% soddisfatti
<b>Accoglienza</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla gentilezza e cortesia del personale	% soddisfatti
<b>Affidabilità e tempestività</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva delle prestazioni del Laboratorio	% soddisfatti
<b>Affidabilità e tempestività</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sui tempi di attesa per l'esecuzione del prelievo	% soddisfatti
<b>Affidabilità e tempestività</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sull'esecuzione del prelievo	% soddisfatti
<b>Affidabilità e tempestività</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul rispetto dei tempi di consegna del referto	% soddisfatti
<b>Affidabilità e tempestività</b>	Soddisfazione cliente - Percezione sulla professionalità e competenza del personale	% soddisfatti



<b>Informazione</b>	Accessibilità alle informazioni (web)	Presente/assente
<b>Informazione</b>	Soddisfazione cliente - Percezione sulla disponibilità informazioni sull'accesso alle prestazioni	% soddisfatti
<b>Informazione</b>	Soddisfazione cliente - Percezione sulla disponibilità nel fornire risposte alle richieste	% soddisfatti
<b>Informazione</b>	Soddisfazione cliente - Percezione sulla chiarezza e completezza delle risposte fornite alle richieste	% soddisfatti
<b>Tutela e ascolto</b>	Raccolta reclami	Telefonica, scritta e verbale
<b>Tutela e ascolto</b>	Risposta a reclami	Entro 30 giorni ai reclami scritti
<b>Valutazione complessiva</b>	Soddisfazione cliente – Percezione sul giudizio globale sul laboratorio	% soddisfatti
<b>Valutazione complessiva</b>	Soddisfazione cliente – Consiglierebbe ad altri questo Laboratorio?	% SI



## Sezione 6 - Meccanismi di tutela e verifica

Il *Laboratorio Analisi Cliniche Dr. F.co Siracusa Rizzi* attua una verifica periodica degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i processi di erogazione delle prestazioni di laboratorio e rimodulare gli impegni in funzione delle nuove esigenze emerse.

A tale fine il Laboratorio ha messo in atto diversi sistemi di tutela e verifica, quali:

- Sistema di rilevazione e gestione dei reclami degli utenti;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini/utenti;
- Verifiche del rispetto degli standard e degli impegni assunti, mediante definizione di indicatori di monitoraggio e attuazione di Audit Interni.

### Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.

Il *Laboratorio Analisi Cliniche Dr. F.co Siracusa Rizzi* ritiene di fondamentale importanza, al fine di mantenere e migliorare gli standard e gli impegni assunti verso l'utenza, raccogliere attivamente le segnalazioni ed suggerimenti degli utenti. Pertanto è a disposizione nella sala d'attesa un "Questionario di valutazione", da compilare e imbuicare nell'apposita cassetta all'ingresso.

### Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente

I reclami possono essere inoltrati al Laboratorio mediante compilazione dell'apposito "Modulo di reclamo", a disposizione degli utenti presso l'accettazione del Laboratorio.

Tale Modulo dovrà essere notificato al Laboratorio - Accettazione mediante:

- Consegna a mano;
- Per posta ordinaria o raccomandata;
- Via e-mail.

Il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

### Risposta ai reclami

Il Laboratorio si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.