CENTRO DIAGNOSTICO TRASIMENO SRL

LABORATORIO ANALISI

DI

CHIMICO-CLINICA, MICROBIOLOGIA,

IMMUNOENZIMATICA – SIEROIMMUNOLOGIA –

TOSSICOLOGIA FORENSE – BIOLOGIA MOLECOLARE

Via Fratelli Rosselli, 8 -06061- Castiglione del Lago
Tel 075-9652764

CARTA DEI SERVIZI

Revisione N° 06 del 08/01/2026

Validato DG *Paolo Pelosi*

CENTRO DIAGNOSTICO TRASIMENO SRL

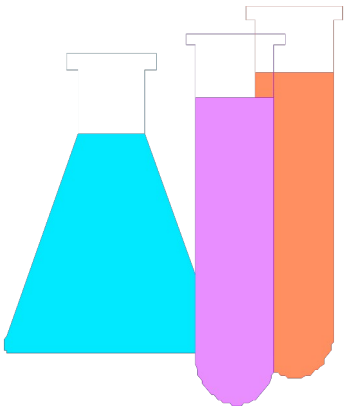
Sede Legale: ViaG.B. Pontani 14- 06128 Perugia
Sede Laboratorio:Via F.lli Rosselli, 8- 06061 Castiglione del Lago

Tel. 0759652764

Posta elettronica ***info@cdt.i*** – ***info@pec.cdt.it***

Sito Struttura : www.cdt.it

LA SOCIETA'	3 - 6
I SERVIZI	7 - 11
LE INFORMAZIONI UTILI	11 - 18
ESAMI	19 - 19
MECCANISMI DI TUTELA E PRIVACY	20 - 24
QUALITA' – IMPEGNI – PROGRAMMI ANNUALI	26 - 31



LA SOCIETA'

Costituzione ed autorizzazione.

Esso nasce nel 1995 e divenne operativo subito dopo l'Autorizzazione Regionale rilasciata in data 21-12-1995 con Decreto N° 24757(Protocollo) rilasciato dal Sindaco del Comune di Castiglione del Lago dopo le verifiche ispettive ottemperate dalla Commissione Regionale.

Autorizzazione Regionale rilasciata in data 14/07/2008 con decreto N° 6101

Autorizzazione Regionale Tossicologia Forense rilasciata in data 06/07/2011 con decreto N° 4937

Autorizzazione Regionale Biologia Molecolare rilasciata in data 01/04/2015 con decreto N° 1939

Accreditamento Istituzionale rilasciato in data 21/02/2017 con decreto N° 1608 (validità triennale)

It was founded in 1995 and became operational immediately after the Regional Authorization issued on 21-12-1995 with Decree No. 24757 (Protocol) issued by the Mayor of the Municipality of Castiglione del Lago after the inspections complied with by the Regional Commission.
Regional Authorization issued on 14/07/2008 with decree N ° 6101
Regional Forensic Toxicology Authorization issued on 06/07/2011 with decree N ° 4937
Molecular Biology Regional Authorization issued on 01/04/2015 with decree N ° 1939
Institutional accreditation issued on 21/02/2017 with decree N ° 1608 (three-year validity

Forma Societaria

Sorta come Società a responsabilità limitata, costituita il 11/02/1995 con atto notarile Rep. N. 256735,raccolta n. 25386 registrato a Perugia il giorno 23/03/1995 omologata dal Tribunale di Perugia il 04/03/1995,iscritta al Registro Ditte della C.C.I.A.A./REA n° 179143 di Perugia con la denominazione sociale "Centro Diagnostico Trasimeno s.r.l.".

La società è gestita ed amministrata da un Legale Rappresentante con poteri controllati dalla compagine societaria.

Established as a limited liability company, established on 11/02/1995 with notarial deed Rep. N. 256735, collection n. 25386 registered in Perugia on 23/03/1995 approved by the Court of Perugia on 04/03/1995, registered in the Company Register of the C.C.I.A.A./REA n ° 179143 of Perugia with the company name "Centro Diagnostico Trasimeno s.r.l.". The company is managed and administered by a Legal Representative with powers controlled by the corporate structure.

Oggetto sociale

La realizzazione e gestione di centri medici, di ambulatori e cliniche mediche anche specializzate nel settore della fisioterapia e medicina estetica, con annessi laboratori diagnostici, radiologici ed inoltre tutto quant'altro sia necessario al funzionamento del centro.

The construction and management of medicalcenters, outpatient clinics and medical clinics, including those specialized in the field of physiotherapy and aesthetic medicine, with adjoining diagnostic and radiological laboratories and everything else necessary for the operation of the center.

ORGANICO E QUALIFICA DEL PERSONALE

PELOSI SILVIA	**:**	***Biologa (Direttore Sanitario)***
PELOSI SILVIA	**:**	***Biologa Responsabile Tossicologia Forense e Biologia Molecolare***
PELOSI PAOLO	**:**	***Tecnico Laboratorio Biomedico***
PELOSI PAOLO	**:**	***Amministratore Unico***
STIVALI FRANCESCA	**:**	***Responsabile Segreteria***
BALESTRIERI AGRIPPINO	**:**	***Infermiere***

Missione

La Mission di un Laboratorio Clinico è di fornire ai propri utenti informazioni clinicamente utili, a costi contenuti, al fine di ridurre l'incertezza nelle decisioni che devono essere assunte per diagnosi, prognosi, e monitoraggio dello stato di malattia/salute dei pazienti. Solitamente questa informazione deriva dall'attività analitica su campioni provenienti da liquidi biologici e tissutali di origine umana o da materiali connessi alla patologia umana, ma non deve essere sottovalutata l'importanza della funzione di consulenza che il servizio deve garantire soprattutto nelle fasi pre e post analitica (appropriatezza delle richieste, profili diagnostici, interpretazione dei dati, ecc…..).
Il Laboratorio Analisi per quanto si attiene alla definizione dei bisogni deve tenere in considerazione tre "clienti", l'organizzazione stessa, gli utenti (medici richiedenti, cittadini e pazienti), il personale interno; l'identificazione del "custumer" è un momento fondamentale nel definire la mission, gli obiettivi e la politica per la qualità che andranno a caratterizzare la tipologia della struttura. La tipologia delle organizzazioni, delle prestazioni eseguite, delle strutture nonché delle dotazioni strumentali hanno un diverso grado di complessità commisurato alla realtà ed alla tipologia dei quesiti diagnostici richiesti al Laboratorio.

The mission of a Clinical Laboratory is to provide its users with clinically useful information, at low cost, in order to reduce uncertainty in the decisions that must be made regarding diagnosis, prognosis, and monitoring of patients' disease/health status. This information usually comes from analytical work on samples from human biological and tissue liquids or materials related to human pathology, but the importance of the consultancy function that the service must guarantee, especially in the pre- and post-analytical phases (appropriateness of requests, diagnostic profiles, data interpretation, etc…..), must not be underestimated.
The Analysis Laboratory must take into account three "customers", the organization itself, users (applicant doctors, citizens, and patients), and internal staff. Identifying the "custumer" is a crucial step in defining the mission, objectives, and quality policy that will characterize the structure's typology. The typology of organizations, the services performed, the structures and the instrumental equipment have a different degree of complexity commensurate with the reality and typology of the diagnostic questions requested from the Laboratory.

I locali

Il laboratorio opera su circa 150 mq. di superficie, di cui alcuni utilizzati per il pubblico (sala d'attesa, accettazione, sala prelievi) e il rimanente per i vari settori operativi dello stesso. Tutti gli ambienti sono climatizzati per un miglior comfort degli utenti che del personale, sia per tenere le apparecchiature entro le temperature che consentano la migliore funzionalità.

Tutti gli ambienti sono dotati di pareti a superficie lavabile e di pavimentazione idonea alla decontaminazione da inquinamenti biologici , in norma con le attuali disposizioni di legge.
L'impianto elettrico è stato completamente adeguato alle attuali norme di legge in fatto di sicurezza e continuità elettrica.
I servizi igienici sono distinti per il personale e per gli utenti.
Lo smaltimento dei rifiuti avviene secondo le attuali norme in materia, con l'ausilio di ditte specializzate e regolarmente autorizzate.

The laboratory operates on about 150 square meters. surface area, some of which are used for the public (waiting room, acceptance room, sampling room) and the remainder for the various operating sectors of the same. All the rooms are air-conditioned for better comfort for users and staff, both to keep the equipment within the temperatures that allow the best functionality.
All rooms are equipped with washable surface walls and flooring suitable for decontamination from biological pollution, in accordance with current legal provisions.
The electrical system has been completely adapted to the current legal regulations in terms of safety and electrical continuity.
The toilets are separate for staff and users.
Waste disposal takes place according to current regulations on the subject, with the help of specialized and regularly authorized firms.

Le apparecchiature

La dotazione strumentale di cui dispone il Laboratorio è di gran lunga superiore a quella minima prevista dalle norme di Legge ed è costituita da apparecchiature di ultima generazione delle più importanti Case costruttrici a livello internazionale.

Particolare cura è prestata alla costante efficienza delle stesse attraverso manutenzioni periodiche e/o programmate da parte di tecnici specializzati.
Le apparecchiature operanti nei settori più importanti del Laboratorio (Ematologia, Chimica-clinica, Dosaggi Ormonali Biologia_Molecolare) sono completamente automatiche.

La Direzione pone particolare attenzione al controllo delle analisi effettuate, con programmi di qualità sia interni che esterni. Il costante aggiornamento dei controlli effettuati porta alla identificazione immediata di eventuali non conformità. Queste evidenze anomali vengono corrette immediatamente dal personale qualificato. Per mantenere questo stato di controllo l'amministrazione ha delegato due persone che svolgono attività di coordinamento e controllo dei dati raccolti.

The instrumental equipment available to the Laboratory is far superior to the minimum required by law and is made up of the latest generation equipment from the most important international manufacturers. Particular attention is paid to their constant efficiency through periodic and / or scheduled maintenance by specialized technicians.
The equipment operating in the most important sectors of the Laboratory (Hematology, Clinical Chemistry, Hormonal Assays, Biology_Molecular) are completely automatic

.
The Management pays particular attention to the control of the analyzes carried out, with both internal and external quality programs. The constant updating of the checks carried out leads to the immediate identification of any non-conformities. These markings are corrected immediately by qualified personnel. To maintain this state of control, the administration has delegated two people who carry out coordination and control of the data collected.

Informatizzazione

Tutti i settori del Laboratorio sono completamente informatizzati, dall'Accettazione,alla Segreteria, alla Amministrazione ai vari settori di laboratorio. Tutti i computer sono collegati tra loro da una rete formata da terminali. La rete gestita da un Server controllato per i suoi accessi, da procedure che rispecchiano le normative vigenti sulla privacy degli utenti del CENTRO.
L'Amministrazione è passata anche alla realizzazione di un programma d'ingresso alla banca dati del Centro Diagnostico. Il programma permette la realizzazione del collegamento degli stessi pazienti ai propri risultati analitici. Risultati che potranno essere letti e scaricati tramite Internet. Questo servizio sarà controllato,come già indicato, da tutte quelle procedure di controllo per la tutela della privacy che sono alla base della Nostra attenzione.

All areas of the Laboratory are fully computerized, from the Acceptance, to the Secretariat, to the Administration to the various laboratory sectors. All computers are connected to each other by a network made up of terminals. The network managed by a Server controlled for its access, by procedures that reflect the current regulations on the privacy of users of the CENTER.
The Administration also moved on to the creation of an entry program to the database of the Diagnostic Center. The program allows the realization of the connection of the same patients to their own analytical results. Results that can be read and downloaded via the Internet. This service will be controlled, as already indicated, by all those control procedures for the protection of privacy which are the basis of our attention.

I SERVIZI

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

MATTINO: DALLE **8.00** ALLE **12.30** DAL LUNEDI' AL SABATO
POMERIGGIO: DALLE **16.00** ALLE **18.30** DAL LUNEDI' AL VENERDI'.

IL SABATO POMERIGGIO IL LABORATORIO E' CHIUSO.

ORARIO PRELIEVI

DALLE **8.00** ALLE **10.30** TUTTI I GIORNI, SABATO COMPRESO

ORARIO CONSEGNA REFERTI

MATTINO: DALLE **10.30** ALLE **12.30** DAL LUNEDI' AL VENERDI'
DALLE **10,30** ALLE **12,00** IL SABATO
POMERIGGIO: DALLE **16.30** ALLE **18.30** DAL LUNEDI' AL VENERDI'

TEMPI DI CONSEGNA DEL REFERTO

Il referto di norma viene consegnato dopo 36 ore dal prelievo, salvo per esami di particolare problematica tecnica o per la necessità di operatività specifica, come ripetizione dello stesso per valori fuori norma non coerenti. Il referto può essere scaricato anche via internet con l'accesso al sito "www.cdt.it" nella sezione ritira il tuo referto.
La data di ritiro del referto è indicata sul foglio delega di restituzione come vengono indicati sia il codice di accesso e password.
Il referto on-line è scaricabile dal giorno indicato nel modulo ritiro con le indicazione per entrare nel sito e scaricare i propri risultati con i codici univoci che il sistema crea ed abbina singolarmente. I referti, per le normative vigenti, nel sito saranno visibili e scaricabili per un massimo di 15gg dalla data di refertazione poi il sistema elimina i dati. Per ulteriori copie dopo i 15gg il paziente dovrà recarsi presso il laboratorio che potrà fornire una copia degli esami.

La data di ritiro del referto E', COMUNQUE, INDICATA SUL FOGLIO DELEGA DI RESTITUZIONE COME IL CODICE UTENTE E LA PASSWORD DI APERTURA.

The report is normally delivered 36 hours after sampling, except for examinations of particular technical problems or for the need for specific operations, as a repetition of the same for non-consistent values outside the norm. The report can also be downloaded via the internet by accessing the website "www.cdt.it" in the section collect your report.
The date of collection of the report is indicated on the return proxy sheet as are indicated both the access code and password.
The online report can be downloaded from the day indicated in the withdrawal form with the instructions to enter the site and download your results with the unique codes that the system creates and matches individually. According to the regulations in force, the reports will be visible and downloadable on the site for a maximum of 15 days from the reporting date, then

the system deletes the data. For further copies after 15 days, the patient must go to the laboratory which will be able to provide a copy of the tests.

The date of withdrawal of the report IS, HOWEVER, INDICATED ON THE RETURN PROXY SHEET AS THE USER CODE AND THE OPENING PASSWORD.

Soddisfazione del cliente

La Direzione esorta la gentile clientela ad esprimere un giudizio sul servizio offerto utilizzando il sistema informatizzato , al fine di migliorare i servizi offerti dal laboratorio.

The Management urges its kind customers to express an opinion on the service offered using the computerized system, in order to improve the services offered by the laboratory.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Non è necessaria alcuna prenotazione per accedere alle prestazioni erogate da questo laboratorio.

No reservation is required to access the services provided by this laboratory

MODALITA' DI ACCESSO

Il Laboratorio è aperto tutti i giorni feriali dal lunedì al sabato, dalle 8.00 alle 10.30 del mattino, per la effettuazione dei prelievi. Durante tale periodo gli utenti possono accedere a tutte le prestazioni salvo esami che richiedono preparazione particolari o tempi di esecuzione diversi. Per questa tipologia di accertamenti occorre prende accordi con il Nostro personale.

Chi deve sottoporsi al prelievo del sangue deve presentarsi in Laboratorio avendo rispettato un digiuno di circa 8 ore e non superiore.
Al suo arrivo in Laboratorio l'utente deve:

1– attendere la chiamata dall'Accettazione

2 – fornire, durante l'accettazione, i propri dati personali, presentando la ricetta del medico di famiglia (di colore rosa) o quella del medico specialista (bianca) in cui sono elencati gli esami da effettuare; la ricetta rosa dà diritto all'utente all'applicazione delle tariffe del Tariffario Regionale, esposto al pubblico in Sala di Attesa, mentre, a coloro i quali richiederanno prestazioni di laboratorio con la ricetta bianca o senza alcuna ricetta, verranno praticate le tariffe nazionali private,le quali si discostano di poco da quelle regionali. Questo per non penalizzare il paziente che in alcuni casi potrebbe avere difficoltà, per urgenza, di svolgere quelle pratiche atte ad avere la codifica sul ricettario regionale delle prescrizioni richieste dagli specialisti privati.

The laboratory is open every weekday from Monday to Saturday, from 8.00 to 10.30 in the morning, for the carrying out of samples. During this period, users can access all services except for exams that require special preparation or different execution times. For this type of investigation it is necessary to make agreements with our staff.

Anyone who has to undergo blood sampling must go to the laboratory having complied with a fast of about 8 hours.
Upon arrival at the laboratory, the user must:

1 - wait for the call from Acceptance

2 - provide, during acceptance, their personal data, presenting the family doctor's prescription (pink) or that of the specialist doctor (white) listing the tests to be performed; the pink recipe entitles the user to the application of the rates of the Regional Tariff, displayed to the public in the Waiting Room, while, to those who request laboratory services with the white recipe or without any recipe, the private national rates will be applied , which differ slightly from the regional ones. This is in order not to penalize the patient who in some cases could have difficulty, due to urgency, to carry out those practices suitable for having the prescriptions requested by private specialists coded on the regional recipe book.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Effettuata l'accettazione,l'utente dovrà saldare l'importo relativo alle prestazioni richieste, che gli verrà comunicato dalla segretaria, dietro consegna della relativa fattura. Solamente in casi rarissimi, dietro validazione dell'Amministratore, demandare il saldo al ritiro del referto.

Nel caso dei prelievi a domicilio, il pagamento degli esami richiesti avverrà all'atto del ritiro del referto.
Nel caso in cui l'utente non si presenti per il ritiro del referto e/o per il pagamento di quanto dovuto, dopo un certo lasso di tempo (30 gg lavorativi) verrà invitato dal Laboratorio a provvedere in merito e, in caso negativo, verrà predisposta l'ingiunzione del pagamento tramite i solleciti di legge.

Qualora le richieste di esami vengano fatte al di fuori del S.S.N., vale a dire senza ricetta rosa, l'importo da pagare sarà relativo alle tariffe private praticate dal nostro Laboratorio.
Upon acceptance, the user must pay the amount relating to the required services, which will be communicated to him by the secretary, upon delivery of the relevant invoice. Only in very rare cases, upon validation by the Administrator, should the balance be left to the withdrawal of the report.
In the case of home withdrawals, payment for the required exams will be made upon collection of the report.
In the event that the user does not show up for the collection of the report and / or for the payment of the amount due, after a certain period of time (30 working days) he will be invited by the Laboratory to take action on the matter and, in the negative case, the order for payment will be prepared through legal reminders.

If the requests for exams are made outside the S.S.N., i.e. without a prescription, the amount to be paid will be related to the private rates charged by our Laboratory.

MODALITA' ACQUISIZIONE DEL CONSENSO INFORMATO

Ai sensi della legge 2016/679 e D.Lgs 101/2018, relativa alla Privacy, l'utente che richiede prestazioni a questa struttura deve autorizzare la stessa al trattamento dei propri dati personali con l'apposizione della propria firma, all'atto dell'accettazione. Il modulo stampato dal sistema gestionale comprende l'autocertificazione di residenza in base all'Art. 46 lettera b del DPR 28/12/2000 n° 445 e il consenso informato per il trattamento dei dati personali come da DLgs 2016/679.

Pursuant to law 2016/679 and Legislative Decree 101/2018, relating to Privacy, the user requesting services from this structure must authorize the same to the processing of their personal data with the affixing of their signature, at the time of 'acceptance. The form printed by the management system includes the self-certification of residence according to Art. 46 letter b of Presidential Decree 28/12/2000 n ° 445 and informed consent for the processing of personal data as per Legislative Decree 2016/679.

MODALITA' CONSEGNA DEL REFERTO

Il referto verrà consegnato alla stessa persona o alla persona delegata il giorno indicato all'accettazione. Nel modello per il ritiro del referto è previsto uno spazio per una eventuale delega ad altra persona, alla quale verrà consegnato l'esito in busta chiusa. Chi desiderasse ricevere il referto direttamente a casa via posta o via fax deve farne richiesta in fase di accettazione.

The report will be delivered to the same person or to the person delegated on the day indicated for acceptance. In the form for the withdrawal of the report there is a space for a possible delegation to another person, to whom the result will be delivered in a sealed envelope. Anyone wishing to receive the report directly at home by post or fax must request it during the acceptance phase.

PRELIEVI A DOMICILIO

Fra i servizi che il Laboratorio mette a disposizione dei Sigg. Pazienti, c'è la possibilità di effettuare il prelievo a domicilio.
Per poter accedere al servizio, è necessario che la richiesta (anche telefonica) venga formulata entro le ore 18.00 del giorno precedente il prelievo, al fine di permetterne la programmazione per la mattina del giorno successivo o, eventualmente, per un altro giorno prestabilito.
Il prelievo domiciliare non essendo un servizio compreso né una spettanza della struttura dovrà essere liquidato direttamente alla persona che ha effettuato lo stesso.

Among the services that the Laboratory makes available to Messrs. Patients, there is the possibility to carry out the collection at home.
In order to access the service, the request (including telephone) must be made by 6.00 pm on the day before the withdrawal, in order to allow it to be programmed for the morning of the following day or, possibly, for another pre-established day.
Since the home withdrawal is not a service included nor a charge of the structure, it must be paid directly to the person who carried out the same.

INTERNET

*Il nostro Laboratorio è presente in INTERNET con la propria posta elettronica - **info@cdt.it** – infopec@cdt.it e con un proprio sito web – **www.cdt.it** nel quale sono riportate tutte le informazioni contenute nella presente Carta dei Servizi ed altre utilità.*

Our Laboratory is present on the INTERNET with its own e-mail - **info@cdt.it - infopec@cdt.it** and with its own website - **www.cdt.it** which contains all the information contained in this Service Charter and other utilities.

INFORMAZIONI UTILI

Nel riportare queste brevi informazioni, relative alla **MODALITA' DI PREPARAZIONE DEL PAZIENTE AL PRELIEVO e MODALITA' DI RACCOLTA DEL CAMPIONE** si è cercato di esporre i vari argomenti nel modo più chiaro e accessibile all'Utente, penalizzando il linguaggio tecnico, senz'altro più appropriato ma di difficile comprensione; ciò anche nel rispetto, si ritiene**,** dello spirito che individua nella Carta dei Servizi uno strumento di agevole consultazione per l'Utente.

In reporting this brief information, relating to the **METHOD OF PREPARING THE PATIENT FOR THE COLLECTION and METHOD OF COLLECTING THE SAMPLE**, an attempt was made to expose the various topics in the clearest and most accessible way to the User, penalizing the technical language, certainly more appropriate but difficult to understand; this also in compliance, it is believed, with the spirit that identifies the Service Charter as an easy reference tool for the User.

MODALITA' DI PREPARAZIONE DEL PAZIENTE AL PRELIEVO

- ***Prelievo di sangue venoso.*** *Indicazioni generali:*

Il paziente che deve sottoporsi a prelievo di sangue venoso dovrà presentarsi in Laboratorio avendo rispettato un digiuno di 8 ore (minimo 8 ore nel caso debbano essere dosati, ad esempio, i trigliceridi), salvo diversa e specifica indicazione da parte del medico curante.

Nel caso il paziente si trovasse in trattamento con farmaci particolari, dovrà fornire al prelevatore indicazioni su quale e quanto farmaco viene assunto e in quali ore della giornata. (Esempio terapia anti-coagulativa,somministrazione aspirina, etc.)

Dovrà, inoltre, informarlo di eventuale astensione più o meno prolungata da farmaci, nel caso questi debbano essere dosati, o di situazioni di salute tali da compromettere la regolarità del prelievo.

Venous blood collection. General indications:The patient who has to undergo venous blood sampling must go to the Laboratory having complied with an 8-hour fast (at least 8 hours in case triglycerides, for example, must be measured), unless otherwise and specifically indicated by the attending physician.If the patient is being treated with particular drugs, he will have to provide the collector with information on which and how much drug is taken and at what times of the day. (Example anti-coagulation therapy, aspirin administration, etc.) He will also have to inform him of any more or less prolonged abstention from drugs, if these need to be dosed, or of health situations such as to compromise the regularity of the withdrawal.

- ***Prelievo di sangue venoso dopo carico orale di glucosio*:**

Sia per il così detto minicarico di glucosio o GCT (due prelievi: alle 08.00 basale e dopo colazione) che per la curva con il carico standard o OGTT (sei prelievi: alle 08.00, alle 08.30, alle 09.00, alle 09.30, alle 10.00 e alle 11.00) è opportuno che il paziente si presenti a digiuno (minimo 8 ore ma non oltre 12 ore) per un prelievo preliminare che servirà a conoscere la glicemia di base. Se questa non supererà i 150 mg/dl, il giorno successivo si potrà procedere alla prova da carico, con inizio alle ore 08.00 per il minicarico (GCT) e alle 08.00 per il carico standard (OGTT). Il paziente, come in precedenza, si presenterà digiuno e durante la prova dovrà stare seduto o sdraiato e non dovrà fumare ne assumere liquidi.

Venous blood collection after oral glucose loading:Both for the so-called mini-load of glucose or GCT (two samples: at 08.00 baseline and after breakfast) and for the curve with the standard load or OGTT (six samples: at 08.00, at 08.30, at 09.00, at 09.30, at 10.00 and at 11.00) it is advisable for the patient to present himself fasting (at least 8 hours but not more than 12 hours) for a preliminary sampling which will help to know the basic glycaemia. If this does not exceed 150 mg / dl, the next day you can proceed to the load test, starting at 08.00 for the mini-load (GCT) and at 08.00 for the standard load (OGTT). The patient, as before, will present fasting and during the test will have to sit or lie down and will not have to smoke or take liquids.

- ***Prelievo di sangue venoso per glicemia quadrioraria****:*

Questo tipo di prelievo viene effettuato in giorni prestabiliti della settimana e previo appuntamento. Fissato il giorno, il paziente si presenta per il prelievo alle ore 08.00 del mattino , dopo un digiuno di 10 -12 ore massimo. I successivi prelievi saranno effettuati alle ore 12.00, alle ore 16.00 e alle ore 20.00, senza modificare gli orari dei pasti giornalieri.

This type of withdrawal is made on fixed days of the week and by appointment. Once the day has been set, the patient shows up for blood sampling at 08.00 in the morning, after a maximum of 10-12 hours fast. Subsequent withdrawals will be made at 12.00, 16.00 and 20.00, without changing the daily meal times.

- ***Prelievo di sangue venoso per la glicemia post-prandiale****:*

Il prelievo, in questo caso, viene effettuato dopo due ore esatte dal pranzo: è consigliabile terminare il pranzo alle ore 14.00, per poter effettuare il prelievo alle ore 16.00.

- ***Tamponi per esami colturali batteriologici(germi comuni e miceti)****:*

In questo caso è fondamentale che al momento dell'effettuazione del tampone il paziente non abbia assunto antibiotici da almeno 3 gg . Inoltre, per il tampone faringeo si consiglia uno sciacquo del cavo orale con acqua .

Per il tampone vaginale non è prescritta alcuna forma di igiene intima di preparazione all'esame.

- ***Tamponi per ricerca diretta di Chlamydia, Herpes Simplex Virus da canale endocervicale o da uretra****:*

E' opportuno che la/il paziente provveda ad un'accurata igiene intima della parte interessata prima dell'effettuazione del tampone.

Venous blood collection for post-prandial blood glucose:
In this case, the pick-up is made exactly two hours after lunch: it is advisable to finish lunch at 2.00 pm, in order to be able to pick up it at 4.00 pm.

Swabs for bacteriological culture tests (common germs and fungi):
In this case it is essential that at the time of swab the patient has not taken antibiotics for at least 3 days. In addition, rinsing the mouth with water is recommended for the throat swab.
For the vaginal swab, no form of intimate hygiene preparation for the exam is prescribed.

Swabs for direct detection of Chlamydia, Herpes Simplex Virus from endocervical canal or urethra:
It is advisable that the patient provides thorough intimate hygiene of the affected part before the swab is performed.

MODALITA' DI RACCOLTA DEI CAMPIONI

(urine, feci, liquido seminale, altro materiale)

- ***Raccolta delle urine per l'esame completo*** *:*

Vanno consegnate al Laboratorio le prime urine del mattino raccolte direttamente in apposito contenitore perfettamente pulito (in Laboratorio viene fornito gratuitamente).

- ***Raccolta di urine o di liquido seminale(L.S.) per esame colturale batteriologico(germi comuni e miceti):***

Vanno consegnate in Laboratorio le prime ***urine*** *del mattino raccolte dopo un'accurata igiene intima della parte interessata con acqua e sapone, scartando il primo getto e raccogliendo la parte centrale della minzione direttamente in un contenitore sterile (in Laboratorio viene fornito gratuitamente) la parte finale della minzione viene scartata.*

Anche nel caso di esame colturale su ***L.S****. occorre raccogliere il campione, sempre con gli stessi accorgimenti igienici, in analogo contenitore sterile senza scartare nulla della raccolta.*

Se è in corso una terapia antibiotica, in entrambi i casi (urine/L.S.) occorre attendere 3 gg dal termine del trattamento per poter raccogliere il campione.

Urine collection for complete examination:

The first morning urine collected directly in a perfectly clean container must be delivered to the Laboratory (it is provided free of charge in the Laboratory).

Collection of urine or seminal fluid (L.S.) for bacteriological culture examination (common germs and fungi):

The first morning urine must be delivered to the Laboratory, collected after careful intimate hygiene of the affected part with soap and water, discarding the first jet and collecting the central part of the urination directly in a sterile container (in the Laboratory it is provided free of charge) the final part urination is discarded.

Even in the case of culture examination on L.S. it is necessary to collect the sample, always with the same hygienic precautions, in a similar sterile container without discarding anything from the collection.

If antibiotic therapy is in progress, in both cases (urine / L.S.) it is necessary to wait 3 days from the end of the treatment to be able to collect the sample.

- ***Raccolta dell'espettorato per esame macro-microscopico e colturale batteriologico****:*

Per questo tipo di raccolta si consiglia al paziente di espettorare in un contenitore sterile, del tipo usato per l'esame colturale delle urine, preferibilmente la mattina al risveglio, cercando di evitare di mischiarlo con un eccesso di saliva o di muco nasale. Si consiglia di consegnare il campione in Laboratorio il più presto possibile, entro la mattinata.

- ***Esecuzione del test di Meares e Stamey****:*

Sempre attenendosi alle norme igieniche di cui sopra, in casa occorre raccogliere in un ***primo*** *contenitore sterile (identico a quello utilizzato per urinocoltura) i primi 10-15 ml delle prime urine del mattino, scartare i successivi 50-100 ml della stessa minzione e raccogliere in un* ***secondo*** *contenitore sterile gli ultimi 10-15 ml di urina. Successivamente, in Laboratorio, sarà effettuato un tampone del secreto prostatico (****solo su appuntamento****) ottenuto dopo massaggio della prostata. In un* ***terzo*** *contenitore sterile saranno raccolti i primi 10-15 ml di urina della minzione subito dopo il massaggio prostatico.*

Sputum collection for macro-microscopic examination and bacteriological culture:
For this type of collection, the patient is advised to expectorate in a sterile container, of the type used for urine culture, preferably in the morning upon awakening, trying to avoid mixing it with an excess of saliva or nasal mucus. It is advisable to deliver the sample to the laboratory as soon as possible, by the morning.

Performing the Meares and Stamey test:
Always following the above hygiene rules, at home it is necessary to collect the first 10-15 ml of the first urine of the morning in a first sterile container (identical to that used for urine culture), discard the next 50-100 ml of the same urination and collect in a second sterile container the last 10-15 ml of urine. Subsequently, in the laboratory, a swab of the prostate secretion will be carried out (by appointment only) obtained after prostate massage. The first 10-15 ml of urine of urination will be collected in a third sterile container immediately after the prostate massage.

- ***Raccolta delle urine delle 24 ore per la clearance della creatinina e dell'urea*:**
Anche in questo caso occorre procedere alla raccolta delle urine delle 24 ore con le stesse modalità descritte per la ricerca del BK, con la raccomandazione, inoltre, di bere quanta più acqua è possibile durante il periodo della raccolta, per garantire una corretta esecuzione dell'esame. La mattina, al termine della raccolta, il paziente si recherà a digiuno in Laboratorio per la consegna delle urine delle 24 ore e per sottoporsi al prelievo di sangue.

24-hour urine collection for creatinine and urea clearance:
Also in this case it is necessary to proceed with the collection of the 24-hour urine in the same manner described for the search for BK, with the recommendation, moreover, to drink as much water as possible during the collection period, to guarantee a correct execution of the exam. In the morning, at the end of the collection, the patient will go fasting to the laboratory for 24-hour urine delivery and to undergo blood sampling.

- ***Raccolta delle urine delle 24ore per il dosaggio di Amilasuria, Azoturia, Calciuria, Creatininuria, Fosfaturia, Ossaluria, Potassio urinario, Proteinuria, Proteinuria di Bence-Jones, Sodio urinario, Uricuria:***
In questo caso la raccolta delle urine viene effettuata con le medesime modalità previste in precedenza per le clearance della creatinina e dell' urea.

- ***Raccolta delle urine per il dosaggio della microalbuminuria:***
Si raccomanda di raccogliere le prime urine della mattina in un apposito contenitore perfettamente pulito (in Laboratorio viene fornito gratuitamente) e di consegnarle nella stessa mattinata in Laboratorio.

- ***Raccolta delle urine delle 24 ore per il dosaggio dei 17-chetosteroidi:***
Per la raccolta delle urine si rimanda alle modalità previste per le clearance di creatinina e urea. In aggiunta si raccomanda di versare nel contenitore, all'inizio della raccolta, 2-3 ml di acido cloridrico concentrato (può essere richiesto gratuitamente in Laboratorio). Durante la raccolta il contenitore va conservato in fresco e lontano da fonti di calore.

24-hour urine collection for the determination of Amylasuria, Azoturia, Calciuria, Creatininuria, Phosphaturia, Oxaluria, Urinary potassium, Proteinuria, Bence-Jones Proteinuria, Urinary sodium, Uricuria:
In this case, the urine collection is carried out in the same way as previously provided for the

clearance of creatinine and urea.

Urine collection for microalbuminuria assay:
It is recommended to collect the first urine of the morning in a special, perfectly clean container (it is provided free of charge in the Laboratory) and to deliver it to the Laboratory in the same morning.

24-hour urine collection for 17-ketosteroid assay:
For urine collection, refer to the procedures for creatinine and urea clearance. In addition, it is recommended to pour 2-3 ml of concentrated hydrochloric acid into the container at the beginning of the collection (it can be requested free of charge in the laboratory). During collection, the container must be kept cool and away from heat sources.

- ***Raccolta delle urine delle 24 ore per il dosaggio dell'acido 5-idrossi-3-indolacetico (5-HIAA):***

*Per la raccolta delle urine si rimanda alle modalità previste per il dosaggio dei 17-chetosteroidi, compresa l'aggiunta dell'acido cloridrico concentrato e la conservazione in fresco e lontano da fonti di calore. Si raccomanda, inoltre, di sospendere nelle **72 ore** precedenti la raccolta delle urine l'eventuale somministrazione di farmaci quali **aspirina, fenacetina, acetanilide, cloropromazina, reserpina,**e i derivati **fenotiazinici.** Inoltre per lo stesso periodo di tempo è bene eliminare dalla dieta le **banane,** le **noci** e i **pomodori.***

24-hour urine collection for the dosage of 5-hydroxy-3-indolacetic acid (5-HIAA):
For urine collection, please refer to the methods provided for the dosage of 17-ketosteroids, including the addition of concentrated hydrochloric acid and storage in a cool place away from heat sources. It is also recommended to suspend any administration of drugs such as aspirin, phenacetin, acetanilide, chlorpromazine, reserpine, and phenothiazine derivatives in the 72 hours prior to urine collection. Also for the same period of time it is good to eliminate bananas, walnuts and tomatoes from the diet**.**

- ***Raccolta delle urine per il dosaggio dell'Idrossiprolina****:*

Questo dosaggio può essere effettuato, a richiesta del medico curante, secondo due diverse modalità (A e B):

A) dosaggio nelle urine delle 24 ore**.**

Si raccomanda di rispettare una dieta priva di **carne e suoi derivati, pesce, gelati e dolci** *a partire dal giorno precedente l'inizio della raccolta e per tutte le 24ore. Sono permessi* latte e derivati, uova, brodo vegetale, frutta e verdura. *In quanto alla raccolta delle urine delle 24ore si rimanda alle modalità previste per le clearance della creatinina e dell'urea. Durante la raccolta il contenitore va tenuto in fresco e lontano da fonti di calore.*

B) dosaggio secondo Nordin.

In questo caso si raccomanda al paziente di rispettare un digiuno totale dalle ore 22.00 del giorno precedente la raccolta (niente cibo, nessuna bevanda, neppure acqua e, inoltre, astensione dal fumo sino alla fine della raccolta delle urine). Alle ore 07.00 del giorno dell'esame il paziente urinerà sino a completo svuotamento della vescica. Le urine andranno scartate. A questo punto occorrerà bere 250 ml. di acqua distillata (si può acquistare in farmacia). Alle ore 09.00 verranno raccolte le urine delle 2 ore in un contenitore del tipo usato per l'esame completo delle urine. Il campione va subito consegnato in Laboratorio per l'effettuazione dell'esame.

Urine collection for the hydroxyproline dosage:
This dosage can be performed, at the request of the attending physician, in two different

ways (A and B):

A) 24 hour urine dosage.

It is recommended to respect a diet free of meat and its derivatives, fish, ice cream and sweets starting from the day before the start of the harvest and for all 24 hours. Milk and derivatives, eggs, vegetable broth, fruit and vegetables are allowed. As for the 24-hour urine collection, please refer to the procedures for creatinine and urea clearance. During collection, the container must be kept cool and away from heat sources.

B) dosage according to Nordin.

In this case, the patient is recommended to observe a total fast from 22.00 on the day before the collection (no food, no drink, not even water and, moreover, abstaining from smoking until the end of the urine collection). At 07.00 on the day of the exam, the patient will urinate until the bladder is completely emptied. The urine will be discarded. At this point it will be necessary to drink 250 ml. of distilled water (you can buy it at the pharmacy). At 09.00 the urine of the 2 hours will be collected in a container of the type used for the complete urine examination. The sample must be immediately delivered to the laboratory for the examination.

- ***Raccolta delle urine per la ricerca delle droghe d'abuso:***

Premesso che la permanenza nelle urine dei principali ***metaboliti*** *delle droghe d'abuso è abbastanza variabile a seconda del tipo di droga, tuttavia è consigliabile fare la raccolta delle urine* ***entro e non oltre i due giorni dall'ultima assunzione di droga****. Entro tale intervallo di tempo, infatti, i metodi utilizzati in Laboratorio consentono sicuramente di individuare nell'urina la presenza di metaboliti della droga assunta. Per la raccolta non esiste un momento particolare della giornata; le urine vanno raccolte in un contenitore simile a quello usato per l'esame completo delle urine e consegnate subito in Laboratorio.*

Urine collection for the search for drugs of abuse:

Given that the persistence in the urine of the main metabolites of drugs of abuse is quite variable depending on the type of drug, it is however advisable to collect urine no later than two days after the last drug intake. In fact, within this time interval, the methods used in the Laboratory certainly allow the presence of metabolites of the drug taken in the urine to be identified. There is no particular time of day for the harvest; the urine must be collected in a container similar to that used for the complete urine examination and immediately delivered to the laboratory.

- ***Raccolta del liquido seminale (L.S.) per l'effettuazione dello spermiogramma****:*

Per effettuare lo spermiogramma (valutazione della normalità del liquido seminale) si consiglia di effettuare il prelievo, dopo un'astinenza dai rapporti sessuali di 4-5 giorni, mediante ipsazione (masturbazione) direttamente in un contenitore del tipo usato per l'esame completo delle urine, badando a non disperdere eiaculato. Sarebbe preferibile eseguire l'ipsazione (masturbazione) in Laboratorio oppure nel proprio domicilio, portando, entro la mezz'ora ,dalla raccolta il campione in Laboratorio, protetto da sbalzi termici.

Collection of seminal fluid (L.S.) for carrying out the spermiogram:

To carry out the spermiogram (evaluation of the normality of the seminal fluid) it is advisable to take the sample, after abstinence from sexual intercourse of 4-5 days, by ipsation (masturbation) directly into a container of the type used for the complete examination of the urine, taking care not to disperse ejaculate. It would be preferable to perform hypsation (masturbation) in the laboratory

or at home, bringing the sample to the laboratory within half an hour of collection, protected from thermal shocks.

- ***Ricerca degli ossiuri (delle uova di) con il metodo del cerotto di Graham o Scotch test:***

Questo test si effettua al mattino, al risveglio del paziente, prima di andare di corpo e di lavarsi. La tecnica consiste nell'applicare per qualche secondo *un nastro adesivo trasparente (scotch) all'orifizio anale, badando che aderisca senza formare delle pieghe e aiutandosi con una spatola di legno(fornita in Laboratorio) cui appoggiare lo scotch per farlo aderire meglio all'orifizio.*

Eseguita questa operazione, il pezzo di scotch viene incollato su un vetrino portaoggetti (fornito in Laboratorio) evitando di fare delle pieghe o di includere bolle d'aria. Il vetrino va consegnato in laboratorio appena possibile. E' opportuno ripetere questo test per tre mattine successive.

Search for pinworms (eggs of) with the Graham patch method or Scotch test:

This test is carried out in the morning, when the patient wakes up, before going to the body and washing. The technique consists in applying a transparent adhesive tape (scotch) to the anal orifice for a few seconds, making sure that it adheres without forming any creases and using a wooden spatula (supplied in the laboratory) on which to place the scotch to make it adhere better to the orifice.

Once this has been done, the piece of scotch tape is glued to a slide (supplied in the laboratory) avoiding creasing or including air bubbles. The slide should be delivered to the laboratory as soon as possible. It is advisable to repeat this test for three successive mornings.

- ***Raccolta delle feci per la ricerca del sangue occulto:***

Per effettuare questo tipo di esame occorre prendere in considerazione tre campioni di feci (tre contenitori che vengono forniti dal laboratorio) raccolti in tre giorni successivi. ***Si raccomanda di evitare l'uso di farmaci come vitamina C o Aspirina.***

Durante il periodo mestruale è consigliabile rimandare l'esecuzione del test così come nel caso di diarrea è meglio non effettuare il test e attendere che si normalizzi l'attività intestinale.

Collection of feces for the detection of occult blood:

To carry out this type of examination it is necessary to consider three stool samples (three containers that are provided by the laboratory) collected in the following three days. It is recommended to avoid the use of drugs such as vitamin C or aspirin.
During the menstrual period it is advisable to postpone the test as well as in the case of diarrhea it is better not to carry out the test and wait for intestinal activity to normalize.

- ***Raccolta delle feci per esame colturale batteriologico:***

Per questo tipo di esame si raccomanda di emettere le feci in un recipiente precedentemente messo a bollire e che non contenga disinfettanti. Subito dopo se ne preleva una quantità sufficiente a ricoprire almeno il fondo del contenitore sterile per feci, dotato di tappo e di spatola (che può essere fornito gratuitamente in Laboratorio). Il campione così raccolto va consegnato subito in Laboratorio. Nel caso di neonati il campione può essere prelevato con la spatola del contenitore sterile direttamente dal pannolino.

Collection of feces for bacteriological culture examination:

For this type of examination it is recommended to emit the faeces into a container previously boiled and that does not contain disinfectants. Immediately after, a sufficient quantity is taken to cover at least the bottom of the sterile container for feces, equipped with cap and spatula (which can be provided free of charge in the laboratory). The sample thus collected must be immediately

delivered to the laboratory. In the case of newborns, the sample can be taken with the spatula of the sterile container directly from the diaper.

- ***Raccolte delle feci per esame parassitologico:***

Per questo esame, in generale, occorre che il paziente nella settimana precedente la raccolta del campione si astenga dall'assumere farmaci antiparassitari dell'intestino o semplici disinfettanti intestinali. E' consigliabile ricorrere ad una blanda purga salina la sera precedente la raccolta del campione nei casi di stitichezza. Il campione va, comunque, raccolto per tre diversi giorni. La raccolta va fatta utilizzando un contenitore del tipo descritto per l'esame colturale delle feci. Ogni giorno, effettuata la raccolta, è consigliabile portare subito il campione in Laboratorio.

- ***Raccolte delle urine per esame tossicologia forense Art.81:***

Per questo esame il paziente deve avere la vescica piena. Questo è dovuto alla normativa che non considera congrui i prelievi di urine sotto i 40 cc. di liquido. La procedura prevede una aliquotazione,in caso di positività, in tre parti A-B-C con volumi certi. Oltre alla vescica piena il paziente deve avere anche un documento di riconoscimento in corso di validità.

Collections of feces for parasitological examination:

For this examination, in general, the patient must refrain from taking intestinal antiparasitic drugs or simple intestinal disinfectants in the week preceding the collection of the sample. It is advisable to resort to a mild saline purge the evening before the sample collection in cases of constipation. The sample is, however, collected for three different days. The collection should be done using a container of the type described for the culture examination of feces. Every day, once the collection has been completed, it is advisable to immediately bring the sample to the laboratory.

Urine collections for forensic toxicology examination Article 81:

For this examination the patient must have a full bladder. This is due to the legislation that does not consider urine samples below 40 cc to be adequate. of liquid. The procedure foresees an aliquotation, in case of positivity, in three parts A-B-C with certain volumes. In addition to a full bladder, the patient must also have a valid identification document.

GLI ESAMI

Nelle ultime pagine della Carta dei Servizi sono riportati gli esami che il nostro Laboratorio effettua. Per informazioni su esami non compresi nell'elenco sottostante si prega di interpellare il Nostro Personale.
Nelle ultime pagine sono inoltre riportati i prezzi degli esami che sono quelli presenti nel nomenclatore regionale umbro. Per poter usufruire di tali prezzi, la richiesta di esami deve essere effettuata sulla ricetta rosa rilasciata dal medico curante, la quale attesta che l'utente è iscritto al Servizio Sanitario Nazionale (La Direzione ha deciso, ***anche in assenza del convenzionamento regionale come stabilito da un DRG del 2019,*** *di applicare questo tariffario regionale 2024 per venire incontro ai soggetti paganti ticket che esenti) . Richieste di esami formulate verbalmente o attraverso altre ricette non del servizio sanitario sono soggette a prezzi diversi che verranno comunicati all'atto dell'accettazione. Come già espressamente indicato, in altri paragrafi, per un accordo interno con le altre strutture operanti nel territorio sono applicate le tariffe regionali 2024.*
Fanno eccezione tutti gli esami eseguiti in service dei quali il Nostro Personale è in grado di produrre un preventivo di spesa.

The last pages of the Services Charter show the exams that our Laboratory carries out. For information on exams not included in the list below please contact Our Staff.
The last pages also show the prices of the exams, which are those present in the Umbrian regional nomenclature. To be able to take advantage of these prices,the request for tests must be made on the pink prescription issued by the attending physician, which certifies that the user is registered with the National Health Service (The Management has decided, even in the absence of the regional agreement as established by a 2019 DRG, to apply this 2024 regional tariff to accommodate exempt ticket payers). Requests for tests formulated verbally or through other non-health service prescriptions are subject to different prices that will be communicated upon acceptance. As already expressly indicated, in other paragraphs, the 2024 regional tariffs are applied for an internal agreement with other facilities operating in the territory.
Exceptions are all examinations performed in service of which Our Staff is able to produce a cost estimate.

Si consiglia di accedere al sito della struttura "www.cdt.it" dove è possibile trovare maggiori informazioni sull'attività svolta dal Centro Diagnostico Trasimeno s.r.l.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Tutto quanto dichiarato nella presente Carta dei Servizi rappresenta per il Centro Diagnostico Trasimeno srl un impegno preciso nei confronti dei propri pazienti, per tale motivo sono stati predisposti tutta una serie di strumenti di controllo al fine di monitorare costantemente il mantenimento degli standard qualitativi nell'ottica di un costante miglioramento.
Tali strumenti di monitoraggio sono: suggerimenti-reclami, valutazione con sistema computerizzato ingresso,tramite sito web,testimonianze.

Everything declared in this Charter of Services represents for Centro Diagnostico Trasimeno srl a precise commitment towards its patients, for this reason a whole series of control tools have been prepared in order to constantly monitor the maintenance of quality standards from the point of view of constant improvement. These monitoring tools are: suggestions-complaints, evaluation with a computerized input system,via website, testimonials.

INFORMAZIONI AL PUBBLICO

La presente Carta dei Servizi è consultabile dai pazienti presso la segreteria in sala d'attesa in formato cartaceo oppure online sul sito del Centro Diagnostico Trasimeno srl.
Tutto il materiale informativo presente in versione cartacea presso la Segreteria è anche visionabile sul sito della struttura www.cdt.it assieme alla Carta dei Servizi.

E' possibile chiedere informazioni in tre modalità:

- ***personalmente in segreteria;***
- ***telefonicamente n. 0759652764;***
- ***scrivendo una mail a info@cdt.it.***

This Charter of Services can be consulted by patients at the secretariat in the waiting room in paper format or online on the Centro Diagnostico Trasimeno srl website.
All the information material present in paper version at the Secretariat can also be viewed on the structure's website www.cdt.it together with the Service Charter.

Information can be requested in three ways:

- personally in the secretariat;
- by telephone n. 0759652764;
- writing an email to info@cdt.it.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Presso il Centro Diagnostico Trasimeno srl sono presenti professionisti competenti e preparati, sia da un punto di vista professionale che umano ed una segreteria che si mantiene costantemente collegata alla Direzione Sanitaria al fine di segnalare immediatamente suggerimenti, proposte, richieste, segnalare lamentele, disfunzioni o reclami effettuati dai pazienti al fine di dare una risposta celere ed esaustiva.
A tale scopo periodicamente vengono indette delle riunioni con tutto lo staff al fine di verificare il rispetto di quanto scritto nella Carta dei Servizi.

At the Trasimeno srl Diagnostic Center there are competent and trained professionals, both from a professional and human point of view and a secretariat that is constantly connected to the Health Department in order to immediately report suggestions, proposals, requests, report complaints, malfunctions or complaints carried out by patients in order to give a quick and exhaustive answer.
To this end, meetings are periodically called with all the staff in order to verify compliance with what is written in the Service Charter.

MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Attraverso sistemi di rilevamento interno , il Centro Diagnostico Trasimeno srl riesce a tenere sotto controllo i parametri delle prestazioni, in modo tale da poter intervenire nel momento in cui gli standard dichiarati non fossero mantenuti in essere. Le stesso per le procedure redatte per la gestione del Sistema Qualità risultano essere per l'Amministrazione e la Direzione Sanitaria un'importante base di monitoraggio dell'operatività, di miglioramento continuo degli standard qualitativi contenuti nella Carta dei servizi.

Through internal detection systems, the Trasimeno Diagnostic Center manages to keep the performance parameters under control, so as to be able to intervene when the declared standards are not maintained. The same for the procedures drawn up for the management of the Quality System appear to be an important basis for the Administration and the Health Department for monitoring operations, for continuous improvement of the quality standards contained in the Service Charter.

TUTELA DELLA PRIVACY

I dati sensibili relativi ai pazienti sono trattati secondo le vigenti disposizioni sul rispetto della privacy, secondo operazioni organizzative, logiche e fisiche.
I pazienti, i professionisti operanti presso il Centro Diagnostico Trasimeno srl, al momento della loro adesione, sono informati del trattamento dei dati, sulle procedure che regolano la custodia dei dati trattati nel Centro.
In riferimento al GDPR 2016/679, presso il Centro sono attivi i seguenti sistemi di protezione informatica:

> Software antivirus che fornisce protezione dai malware
> Software antivirus che fornisce protezione per le mail e i browser di navigazione
> Protezione della rete aziendale con un firewall
> Backup notturno dei computer
> Conservazione di tutti i dati dei pazienti in cloud nella struttura
> Utilizzo di username e password personali di accesso che ogni professionista ha consegnato alla Direzione del Centro.
> Accesso ai dati sensibili/personali controllato e limitato solamente al personale che ha la necessità di venirne a conoscenza.
> Crittografia dei dati personali/sensibili

Sensitive data relating to patients are processed in accordance with current provisions on respect for privacy, according to organisational, logical and physical operations. Patients, professionals working at the Centro Diagnostico Trasimeno srl, at the time of their membership, are informed of the processing of data, on the procedures that regulate the custody of data processed in the Centre. With reference to the GDPR 2016/679, the following IT protection systems are active at the Centre:

> Antivirus software that provides malware protection
> Antivirus software that provides protection for email and web browsers
> Protection of the corporate network with a firewall
> Nightly backup of computers
> Storage of all patient data in the facility's cloud
> Use of personal access username and password that each professional has delivered to the Center Management.
> Access to sensitive/personal data controlled and limited only to personnel with a need to know
> Encryption of personal/sensitive data

Standard di Qualità,Impegni e Programmi annuali

- *Standard di Qualità*

Il laboratorio assicura che i bisogni e la richiesta di miglioramento della salute dei Pazienti siano al centro dell'attenzione che guida ed orienta tutta l'attività della nostra giornata professionale. Pertanto, è fondamentale l'impegno affinché le risposte alle aspettative dell'Utente siano le pi appropriate ed efficaci e siano,inoltre, accolte e curate nel rispetto delle opinioni personali e della riservatezza.
La Struttura:

- *Assicura presenza di personale qualificato*
- *Assicura il rispetto della privacy*
- *Utilizza il numero e la tipologia dei reclami come indicatori del livello dell'attenzione*

The laboratory ensures that the needs and requests for improvement of the patients' health are at the center of the attention that guides and directs all the activity of our professional day.
Therefore, the commitment is essential so that the responses to the User's expectations are the most appropriate and effective and are, moreover, welcomed and treated with respect for personal opinions and confidentiality.
Structure:

-Ensure the presence of qualified personnel
-Ensure respect for privacy
-Use the number and type of complaints as indicators of the level of attention

- *Impegni e programmi di attività e qualità*

Il laboratorio si impegna a migliorare l'efficienza del servizio per mezzo:

- *Audit periodici interni per mantenere attivo il monitoraggio dei processi di qualità del servizio mantenendo gli impegni assunti con i nostri Clienti comprendendo le loro esigenze espresse o implicite soddisfacendole.*
- *Vengono considerate le osservazioni dei Clienti un elemento fondamentale ed indispensabile per ottenere un continuo miglioramento qualitativo del nostro sistema lavoro.*
- *Verifica e conformità del rispetto degli standard e riconosce all'utente lo stesso diritto di verifica;*
- *Assicura all'Utente la possibilità di reclamare,in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard prefissati*
- *Verifica il grado di soddisfazione dell'Utente con la predisposizione del modulo grafico di soddisfazione e reclamo disponibile in accettazione,tramite sito web,testimonianze;*
- *Pianificazione programmata per il continuo monitoraggio della attrezzature tecnologiche del Laboratorio;*
- *Aggiornamento e formazione continua del personale;*

- *Riduzione dei tempi di refertazione e controlli sulla precisione dei risultati di laboratorio analisi;*
- *Verifica del grado di soddisfazione dell'utente. Gli standard di qualità aggiornati annualmente vengono poi pubblicati e rappresentano il risultato degli investimenti fatti dalla Struttura per la gestione dei servizi;*
- *La struttura ha inteso dotarsi di una certificazione di accreditamento secondo gli standard Regionali consentendo al Laboratorio di tenere sotto controllo la capacità della struttura di erogare servizi conformi alla richiesta ed aspettative dei clienti,nel rispetto dei requisiti cogenti applicabili e di agevolare la definizione ed il raggruppamento di obbiettivi di miglioramento delle prestazioni della stessa organizzazione.*

Gli standard sopra elencati vengono verificati e quindi aggiornati attraverso l'analisi del dati di soddisfazione del cliente al fine di individuare scostamenti rispetto agli standard prefissati.

Il paziente può utilizzare, per la segnalazione di una disservizio, il computer posto nell'ingresso della struttura ed in forma anonima può indicare il grado di soddisfazione/insoddisfazione o portarsi nel sito a immettere le sue osservazioni.

- Impegni e programmi di attività e qualità

The laboratory undertakes to improve the efficiency of the service by:

-Periodic internal audits to maintain active monitoring of service quality processes by maintaining the commitments undertaken with our customers by understanding their expressed or implicit needs and satisfying them.

-Customers' observations are considered a fundamental and indispensable element to obtain a continuous qualitative improvement of our work system.

-Verification and compliance of compliance with the standards and recognizes the user the same right of verification;

-It ensures that the User has the opportunity to complain, in all cases where it is possible to demonstrate that the service rendered is inferior to the pre-established standards

-Verify the degree of User satisfaction with the preparation of the graphic form of satisfaction and complaint available in acceptance,via website, testimonials.

-Scheduled planning for the continuous monitoring of the technological equipment of the Laboratory;

-Updating and continuous training of personnel;

-Reduction of reporting times and checks on the accuracy of laboratory analysis results;

-Verification of the degree of user satisfaction. The quality standards updated annually then are published and represent the result of the investments made by the Service Management Structure;

-The structure intended to obtain an accreditation certification according to the regional standards allowing the Laboratory to keep under control the ability of the structure to provide services that comply with the request and expectations of customers, in compliance with the applicable mandatory requirements and to facilitate the definition and grouping of objectives for improving the performance of the organization itself.

The standards listed above are verified and then updated through the analysis of customer satisfaction data in order to identify deviations from the established standards.

To report a disservice, the patient can use the computer located in the entrance to the facility and anonymously indicate the degree of satisfaction/dissatisfaction or go to the site to enter his observations.

Conclusione e Valutazione anno 2025

Conclusione e Valutazione anno 2025

Indicatori	*2023*	*2024*	*2025*
Incremento/Decremento Fatturato	*-5%*	*0.5%*	*0,5%*
Incremento/Decremento Accesso Clienti	*-3%*	*-2%*	*-3%*
Incremento/Decremento Medicina del Lavoro	*6%*	*2%*	*2.5%*
Incremento/Decremento test eseguiti	*-5%*	*-1.4%*	*-2.5%*

Indicatori 2025		
Rapporto n° corsi effettuati/ n° corsi programmati ECM	*accettabile*	*< 1*
Rapporto spese manutenzione straordinaria/ordinaria	*accettabile*	*< 1*
Rapporto non conformità interne / non conformità esterne	*accettabile*	*< 1*
Indicatore Utilizzo invio esami in Service	*accettabile*	*< 1%*
Indicatore VEQ scostamento su totale analiti fuori range	*accettabile*	*< 3*
Indicatore CQI scostamento su totale analiti fuori range	*accettabile*	*< 3*

Valutazione customer care anno 2025

Valore indicato "Analisi Soddisfazione Cliente"	Interviste (tot. 117)	%
Buono	111	95%
Sufficiente	5	2%
Scarso	1	1%

Conclusione e Valutazione Direzione anno 2025

N.B. La Direzione prende in carico le valutazioni indicate come “Scarso” se in possesso di indicazioni specifiche risponde direttamente al Cliente indicando le correzioni che attua per evitare il ripetersi quanto sottolineato.

Analisi Soddisfazione Cliente anno 2025

Accoglienza-Informazioni

Disponibilità-Gentilezza-Cordialità

Orario apertura al pubblico

Tipologia si analisi-servizi offerti

Tutela privacy

Tempistica consegna referti

Capacità soddisfare le esigenze del Cliente

Professionalità e competenzaOperatori

Facilità di raggiungere la struttura

Comfort ambiente trovato

Giudizio complessivo sulla struttura

Analisi Conclusiva Direzione

Concludendo la valutazione anno 2025 viene indicata, considerando la media dei dati esposti, compresa intorno al 96 % di soddisfazione, valutando le varie possibili interpolazioni. La Direzione confida per il 2026 in una stabilizzazione/aumento della soddisfazione introducendo analisi specialistiche di genetica che a visto un incremento dal 2024 al 2025 olte il 100%. Una pubblicità più incisiva per la prevenzione introducendo, in alcuni periodi dell’anno, pacchetti di prevenzione a prezzi vantaggiosi. L’analisi ha dimostrato, che se in alcuni valori ci sono stati ancora decrementi, il fatturato è rimasto inalterato significando che vi é una maggiore ricerca da parte dei pazienti di esami mirati e più specifici. La Direzione vuole introdurre consulenti per dare al paziente.che si rivolge presso la nostra struttura, una servizio completo nella prevenzione. Inoltre per il 2026 si vuole introdurre una riduzione dei tempi di refertazione per quelle analisi che, per motivi di numero accessi, devono essere inviate al service. Questa riduzione viene strudiata con la nascita di una rete regionale di laboratori con strumentazione di ultima generazione che interagendo eseguirà i test in regione senza adoperare service esterno.

Concluding the 2025 evaluation, considering the average of the data presented, including around 96% satisfaction, it is indicated, evaluating the various possible interpolations. The Management is confident that satisfaction will stabilize/increase in 2026 by introducing specialized genetic analyses, which will increase by 100% from 2024 to 2025. Stronger advertising for prevention by introducing, at certain times of the year, prevention packages at advantageous prices. The analysis showed that while there were still decreases in some values, turnover remained unchanged, meaning that patients were more

likely to seek targeted and more specific tests. Management wants to introduce consultants to provide the patient who comes to our facility with a comprehensive prevention service. Furthermore, for 2026, we intend to introduce a reduction in reporting times for those analyses that, for reasons of number of visits, must be sent to the service. This reduction is being undermined by the creation of a regional network of laboratories with state-of-the-art instrumentation that, by interacting, will perform tests in the region without using external services.

La stesura del documento prende le mosse per la valutazione della rischiosità da una attività di revisione sistematica della documentazione relativa a prestazioni avvenute nel 2025.

Allo stato, è pertanto possibile schematizzare i risultati nella tabella sottostante:

Tipo di evento	Numero	Principali-fattori causali contribuenti	Fonte del dato
Near Miss *	**1**	//	**documentazione clinica e di sistema**
Evento avverso **	**0**	//	**documentazione clinica e di sistema**
Evento sentinella **	**0**	//	**documentazione clinica e di sistema**

**** Evento evitato: errore che ha la potenzialità di causare un evento avverso che non si verifica per caso fortuito o perché intercettato o perché non ha conseguenze avverse per il paziente.***

***** Evento avverso: evento inatteso correlato al processo assistenziale e che comporta un danno al paziente, non intenzionale e indesiderabile. Gli eventi avversi possono essere prevedibili o non prevedibili. Un evento avverso attribuibile ad errore è un "evento avverso prevenibile".***

****** Evento sentinella: evento avverso di particolare gravità, potenzialmente indicato di un serio malfunzionamento del sistema, che può portare morte o grave danno al paziente e che determina una perdita di fiducia dei cittadini nei confronti del servizio sanitario. Per la loro gravità, è sufficiente che si verifichi una sola volta perché da parte dell'organizzazione si renda opportuna una indagine immediata per accertare quali fattori eliminabili o riducibili lo abbiano causato o vi abbiano contribuito e l'implementazione delle adeguate misure correttive.***

L'analisi sistematica della documentazione di copertura assicurativa attuata con una polizza di responsabilità civile verso terzi e verso i prestatori di lavoro nello svolgimento delle attività di laboratorio rileva l'assenza di eventi avversi e l'assenza di eventi sentinella.

ANNO	*SINISTRI*	*RISARCIMENTI EROGATI*
2021	***0***	***0***
2022	***0***	***0***
2023	***0***	***0***
2024	***0***	***0***
2025	***0***	***0***

ULTIMO AGGIORNAMENTO: 08/01/2026

Per esigenze di aggiornamento tecnologico ed organizzativo la DIREZIONE si riserva la facoltà di apportare, in qualsiasi momento, modifiche alla presente CARTA DEI SERVIZI.

oooooooooooooooooooOoooooooooooooooooo