

# CARTA DEI SERVIZI

## 2024

Rev.01 del 02/04/2024

### CERBA HEALTHCARE PIEMONTE S.r.l.

Corso Raffaello 17/G – TORINO

Cerba HealthCare Piemonte S.r.l.  
Sede Legale: Torino, Corso Raffaello 17/G  
Pec: [piemonte@pec.cerbahealthcare.it](mailto:piemonte@pec.cerbahealthcare.it)  
Registro Imprese: Torino Nr. REA: TO - 447924  
C.F.: 00709170013 - P.IVA: 14996171006

[www.cerbahealthcare.it](http://www.cerbahealthcare.it)

## Sommario

L’Azienda .....	3
Garanzie che portano al successo .....	3
Breve storia del Laboratorio .....	4
Breve storia del gruppo Cerba Healthcare.....	4
Valori e filosofia .....	7
I servizi offerti .....	8
Organigramma .....	10
Laboratorio analisi e Ambulatorio specialistico.....	11
Servizi specializzati.....	12
Esami clinici di base.....	13
Esami clinici specifici .....	14
Cardiologia .....	15
Analisi mediche e tossicologiche per aziende .....	15
Medicina del lavoro.....	15
Modalità di accesso alle prestazioni da parte dei pazienti.....	16
Contatti .....	20
Politica per la Qualità.....	22
Segnalazioni .....	23
Risultati questionario di soddisfazione dei clienti relativo all’anno 2023 .....	24
Riservatezza .....	28
Diritti e doveri dell’utente.....	29

## Carta dei Servizi

### L'Azienda

Laboratorio Cerba Healthcare Piemonte: da quasi 40 anni il paziente è il nostro riferimento più importante.

Ci occupiamo di analisi cliniche, con una particolare attenzione alle analisi di laboratorio; la nostra competenza è cresciuta in maniera continua insieme con importanti investimenti nelle tecnologie. Apparecchiature di ultima generazione e un'attenzione particolare dedicata a ogni paziente: questi sono gli elementi che hanno permesso al laboratorio di crescere in 40 anni di attività, stringendo collaborazioni con i migliori istituti pubblici e privati.

### Garanzie che portano al successo

Il laboratorio Cerba Healthcare Piemonte possiede requisiti di primo livello e garanzie di riferimento nel suo settore: opera in regime di accreditamento con la Regione Piemonte, in convenzione con il Servizio Sanitario.

Tutto ciò è una garanzia del valore e dell'attenzione che il laboratorio Cerba Healthcare Piemonte ha nei confronti dei clienti: qualità dei servizi e rispetto delle normative, con l'applicazione dei requisiti tecnici, strutturali e organizzativi.

## Breve storia del Laboratorio

- 1971: Fondato il Laboratorio Analisi Mediche Raffaello
- 1978: Prima convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale
- 1996: Accredimento provvisorio da parte della Regione Piemonte
- 2005: Accredimento definitivo da parte della Regione Piemonte (Dgr n° 39/363 del 27/06/2005)
- 2011: Autorizzazione apertura punto prelievi c/o Istituto RIBA (D.D n°385 del 30 Maggio 2011)
- 2012: Unilabs Laboratoire d'Analyses medicals acquista il Laboratorio Raffaello
- 2013: Autorizzazione allo spostamento del punto prelievi su Via Prarostino 9/a (D.D 1035 del 5 Dicembre 2013).
- 2017: Autorizzazione all'apertura del II punto prelievi in Alba presso i locali del CIDIMU (D.D. n°215 del 27/03/2017).
- 2019: Completamento dei lavori di ristrutturazione ed ampliamento della struttura
- 2021: Il laboratorio viene acquisito dal gruppo Lifebrain
- 2022: Il gruppo Lifebrain viene acquisito dal gruppo Cerba Healthcare Italia
- 2022: Chiusura punti prelievo via Prarostino e Alba
- 2022: Autorizzazione apertura punto prelievi a Mondovì (D.D. n°1672 del 19/09/2022)
- 2023: Il laboratorio Raffaello cambia ragione sociale in Cerba Healthcare Piemonte S.r.l., comprendente sia il laboratorio che diversi punti prelievo operanti in Piemonte

## Breve storia del gruppo Cerba Healthcare

Da oltre 50 anni, un Gruppo internazionale presente in 47 paesi nel mondo, dedicato alla diagnostica ambulatoriale con laboratori analisi e poliambulatori dotati delle tecnologie più all'avanguardia e dei più alti standard qualitativi.

Fondato nel 1967 in Francia, Laboratoire Cerba è il principale laboratorio europeo di biologia medica specializzata.

La crescita è importante e costante fino a diventare protagonista nel campo delle competenze diagnostiche, creando sedi in tutto il mondo e finalizzando acquisizioni rilevanti. Oggi connette i laboratori a specialità diverse e complementari, garantendo una gamma completa di servizi in termini di diagnosi biologica, nei settori pubblico e privato e nelle sperimentazioni cliniche, in tutti i continenti in cui il Gruppo è presente.

In Italia, nel 2017 Cerba HealthCare acquisisce Delta Medica e Fleming Research, annunciando il consolidamento del suo business italiano; nel 2018 nasce Cerba HealthCare Italia come base per lo sviluppo del Gruppo mediante l'espansione con altre strutture sanitarie sul territorio.

Nel 2021, con l'acquisizione dei laboratori Lifebrain, Cerba HealthCare diventa il principale player in Italia nel settore della diagnostica, con oltre 400 centri e HUB di laboratorio nelle regioni in cui operiamo.

- 1967: Fondazione del Laboratoire Cerba in Francia
- 1998: Fusione con il Centre de Biologie Médicale Spécialisée dell'Institut Pasteur, esperto in infettivologia: Pasteur-Cerba diventa il primo laboratorio specializzato in patologia clinica in Europa
- 1999: Accredito COFRAC secondo la norma EN IEC ISO 17025: Cerba diventa il primo laboratorio accreditato in Francia
- 2000: Cerba dà vita al primo centro di formazione in patologia clinica per gli operatori sanitari
- 2007: Diversificazione geografica e di business: patologia clinica di routine e studi clinici in Belgio
- 2009 – 2014: DIVERSIFICAZIONE GEOGRAFICA E DI BUSINESS: PATOLOGIA CLINICA DI ROUTINE IN FRANCIA E LUSSEMBURGO

- 2013: Il laboratorio Cerba diventa il primo laboratorio europeo ad ottenere un sequenziatore ad alta velocità e ad offrire il test NIPD, una diagnosi prenatale non invasiva per la trisomia 13, 18 e 21 sul DNA fetale
- 2013: Lancio di Biopredix, la prima gamma di test biologici per ottimizzare la sorveglianza sanitaria
- 2015: Creazione del fondo di investimento dell'Institut Cerba
- 2016: Lancio della Cerba HealthCare University
- 2016: Cerba diventa il primo laboratorio privato ad eseguire il sequenziamento dell'esoma clinico e a impegnarsi nella diagnosi delle malattie genetiche costituzionali rare
- 2017: Cerba HealthCare annuncia il consolidamento del suo business in Italia attraverso l'acquisizione di Delta Medica e Fleming Research
- 2018: Nasce **Cerba HealthCare Italia** come base per lo sviluppo del Gruppo mediante l'acquisizione di altre strutture sanitarie sul territorio italiano
- 2018: Creazione del Cerba Vet College, istituto di formazione per veterinari
- 2019: Lancio di Innov Lab, la piattaforma di innovazione del Gruppo
- 2020: Creazione di Cerba Path, entità che riunisce le attività dedicate all'anatomocitopatologia
- 2021: Acquisizione dei laboratori italiani Lifebrain. Cerba HealthCare diventa il numero uno nel settore della diagnostica medica in Italia
- 2021: Creazione di CerbACT Asia, centro di eccellenza nell'immuno-oncologia che copre i bisogni nella medicina di precisione nell'Asia Pacifica
- 2021: Acquisizione del gruppo Labexa, rete di laboratori di biologia medica leader in Nuova Aquitania
- 2021: Acquisizione di Viroclinics-DDL, CRO internazionale specializzato nei settori della virologia e immunologia
- 2022: Creazione di Cerba Academy

## Valori e filosofia

Il laboratorio Cerba Healthcare Piemonte eroga servizi altamente qualificati, in armonia con una filosofia operativa orientata all'attenzione delle esigenze sanitarie del paziente: l'obiettivo è la tutela della salute del cliente.

### Principio di uguaglianza

La tutela della salute è un diritto di tutti, senza nessuna distinzione. Il laboratorio Cerba Healthcare Piemonte si occupa di ogni paziente in maniera rigorosa, erogando i servizi senza differenze di sesso, età, etnia, cultura, religione, condizione economica.

### Qualità

Il laboratorio Cerba Healthcare Piemonte con il servizio di analisi di laboratorio e le prestazioni ambulatoriali dedica al paziente un rigore professionale e un'attenzione scrupolosa, dagli esami clinici all'assistenza medica di base.

### Efficienza

I servizi del laboratorio Cerba Healthcare Piemonte vengono erogati utilizzando metodi che massimizzano l'efficacia operativa e di intervento in funzione delle esigenze. Inoltre, lo staff si impegna a rispettare sempre gli orari previsti dalla struttura.

## I servizi offerti

Le tipologie di servizi offerti dal laboratorio Cerba Healthcare Piemonte si dividono in tre macrocategorie:

- Analisi di laboratorio
- Prestazioni ambulatoriali (cardiologia)
- Medicina del lavoro

Ecco cosa rende unico il servizio offerto dal laboratorio Cerba Healthcare Piemonte:

- **Strutture e apparecchiature innovative.** L'attività principale del laboratorio Cerba Healthcare Piemonte riguarda le analisi cliniche. Proprio per questo ha investito in tecnologie diagnostiche di ultima generazione, per offrire un servizio in linea con i laboratori delle migliori strutture pubbliche.
- **Efficienza.** Il laboratorio Cerba Healthcare Piemonte è una garanzia di rapidità nelle tempistiche: analisi svolte in breve, senza necessità di prenotazione.
- **Assistenza scrupolosa.** Al cliente è dedicata un'attenzione particolare, in un ambiente in cui può trovarsi a suo agio, in totale tranquillità, sicurezza e con assolute garanzie di privacy.



### Servizi di accettazione

- La prenotazione per esami di laboratorio eseguiti privatamente non è necessaria: il cliente può accedere direttamente al servizio (orario 7.30 - 10.00 dal lunedì al sabato).
- Dal 01/09/2020 le prestazioni di laboratorio eseguite in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale sono erogate entro i limiti del budget ed esclusivamente su prenotazione. Anche gli esami batteriologici e citologici vaginali, eseguiti esclusivamente in regime privato, sono erogati solo su prenotazione. La prenotazione può avvenire nelle seguenti modalità: telefonando al numero 011657376 dalle 07:30 alle 18:00 o scrivendo all'indirizzo email [accettazione.raffaello@cerbahealthcare.it](mailto:accettazione.raffaello@cerbahealthcare.it)
- Si può pagare in contanti o con qualsiasi tipologia di bancomat o carta di credito.
- Orario consegna dei referti: dal lunedì al venerdì 10.30-13.00 e sabato 10.30-12.30.
- Orario di apertura: dal lunedì al venerdì 7.30-13.00 e sabato 7.30-12.30.

### Qualità del servizio

Il laboratorio Cerba Healthcare Piemonte coniuga la qualità e il gran numero dei servizi offerti a una tecnologia all'avanguardia nell'ambito clinico.

- Prenotazione non necessaria per le analisi e gli ECG eseguiti privatamente e per gli ECG eseguiti con il SSN
- Rapidità nella consegna dei referti
- Servizio urgenze
- Referti commentati

## Organigramma

### **Amministratore delegato**

Dott. Cataldo Federico

### **Direttore Sanitario**

Dott. Mosso Antonio

### **Direttore Cardiologia**

Dott. Commodo Enzo Maria

### **Direttore di Laboratorio**

Dott.ssa De Maria Daniela

## Laboratorio analisi e Ambulatorio specialistico

### Laboratorio analisi

Il Laboratorio Analisi si occupa di tutti gli esami utili per la diagnosi e la terapia di patologie cliniche. Attraverso continui investimenti in strumenti e apparecchiature di ultima generazione e uno staff sempre più competente in ambito clinico, il laboratorio Cerba Healthcare Piemonte offre un servizio completo e accurato, con tempistiche molto ridotte e una particolare attenzione a ogni esigenza. Il prestigio e la qualità delle tecnologie utilizzate hanno permesso al Laboratorio Cerba Healthcare Piemonte di instaurare partnerships esclusive con i migliori istituti sanitari pubblici e privati.

Nel laboratorio vengono svolte le seguenti tipologie di analisi:

- ematologia e coagulazione
- chimica clinica
- microbiologia
- tossicologia
- infettivologia
- esami ormonali
- markers tumorali

### Ambulatorio specialistico

Il laboratorio Cerba Healthcare Piemonte mette a disposizione del paziente anche servizi di ambulatorio specialistico, in cui si possono svolgere esami specializzati:

- servizio di cardiologia (ECG)

## Servizi specializzati

### Cartella clinica digitale

#### Referto commentato

Qualora le analisi evidenziassero quadri clinici che necessitano di ulteriori approfondimenti, i referti delle analisi sono corredati da un commento sintetico sottolineando eventuali fattori critici di rischio.

Questo servizio nasce con lo scopo di rendere più comprensibili i referti e di creare una sinergia utile e preziosa tra il laboratorio di analisi e il medico di base.

#### Urgenze

La salute è sempre al primo posto: il laboratorio Cerba Healthcare Piemonte ha sviluppato un servizio di contatto d'urgenza con il medico di base del paziente in caso di emergenze cliniche emerse dalle analisi.

#### Servizio Multilingue

In caso di necessità è possibile ricevere presso l'accettazione un servizio di Help Desk in lingua inglese.

Inoltre, molti degli operatori sanitari sono in grado di erogare prestazioni per pazienti che parlano lingua inglese.

## Esami clinici di base

### Ematologia e coagulazione

L'ematologia valuta gli elementi corpuscolati del sangue come globuli bianchi, globuli rossi e piastrine. Le analisi che riguardano la coagulazione del sangue ne evidenziano eventuali alterazioni ed eseguono il monitoraggio di terapie anticoagulanti.

### Chimica clinica di base

Individua i parametri fondamentali nella diagnosi di importanti malattie metaboliche quali il diabete, l'ipercolesterolemia, la gotta, l'insufficienza epatica e l'insufficienza renale.

### Microbiologia

Identifica la causa delle infezioni e individua il farmaco più efficace.

## Esami clinici specifici

### Tossicologia

Definisce le cause di avvelenamenti o intossicazioni. In particolare, segnala i danni da abuso d'alcool e sostanze stupefacenti.

### Infettivologia

Si occupa della diagnosi di importanti patologie quali l'epatite C e l'AIDS. Permette inoltre il monitoraggio nelle gravidanze di malattie insidiose per il feto quali la rosolia e la toxoplasmosi.

### Esami ormonali

Sono utilizzati nello studio e nel monitoraggio delle patologie afferenti le ghiandole endocrine, quali ad esempio la tiroide e le ghiandole surrenali. Sono altresì utilizzati in altri settori come lo studio della fertilità e della gravidanza.

### Marcatori tumorali

Questo tipo di esami permette l'inizio tempestivo di un accurato percorso diagnostico. Rende inoltre possibile il monitoraggio della malattia e la valutazione dell'efficacia delle cure mediche e/o chirurgiche.

## Cardiologia

*Si eseguono tutti i giorni ad accesso libero, sia privatamente che in convenzione con il S.S.N., gli ECG.*

## Analisi mediche e tossicologiche per aziende

### Indagini tossicologiche

Analisi mediche che hanno rilevanza per la medicina industriale. La tossicologia industriale si occupa delle sostanze tossiche prodotte dalle attività umane e delle esposizioni in ambito professionale. Il laboratorio Cerba Healthcare Piemonte si occupa di questo tipo di indagine a più livelli: ricerca degli indicatori biologici di esposizione, analisi ematochimiche, visite mediche periodiche. Queste ultime sono gestite da Cerba Healthcare Piemonte M.D.. Un servizio completo per fornire consulenza e supporto operativo alla sicurezza sul lavoro.

### Accertamento dell'assenza di alcoldipendenza

Esami ematochimici per il controllo sull'assunzione di sostanze alcoliche.

## Medicina del lavoro

La parte ambulatoriale, relativa alla medicina del lavoro, viene svolta presso il centro Cerba Healthcare Piemonte M.D. (ad esempio oculistica, otorino-laringoiatra e spirometria).

## Modalità di accesso alle prestazioni da parte dei pazienti

E' possibile accedere alle prestazioni erogate dal laboratorio/ambulatorio Cerba Healthcare

Piemonte:

- In regime accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale nei limiti del Budget assegnato
- In regime Privato
- In regime di convenzione con enti privati (Fondi Sanitari, Casse Mutua, Società di Servizi Sanitari, Compagnie assicurative)

Per eseguire le prestazioni in Regime Accreditato con il SSN è necessaria la prescrizione del Medico di Medicina Generale, che deve essere compilata nel rispetto delle normative nazionali e regionali. Per conclamate urgenze sono accettate senza alcun limite prenotazioni anche per prestazioni in convenzione con il S.S.N.

Per eseguire le prestazioni in regime Privato non è necessaria la prescrizione del Medico di Medicina Generale.

In alternativa è possibile eseguire le prestazioni in regime di convenzione con enti privati quali Assicurazioni, Fondi Sanitari, Casse Mutua informandosi preventivamente presso l'accettazione circa l'elenco completo delle convenzioni e sulla modalità di accesso.

### Prenotazione prestazioni e tempi di attesa medi

- Per le analisi di laboratorio eseguite privatamente non è necessaria la prenotazione: il cliente può accedere direttamente al servizio nell'orario stabilito (7.30-10.00 dal lunedì al sabato)
- Per il servizio di cardiologia (ECG), sia privatamente che in convenzione con il S.S.N., non è necessaria la prenotazione: il cliente può accedere direttamente al servizio nell'orario stabilito (9.30-10.00 dal lunedì al venerdì)



- Per gli esami batteriologici e citologici vaginali, eseguiti solo privatamente, è necessaria la prenotazione. Il tempo medio di attesa è di 7 giorni. La prenotazione può avvenire nelle seguenti modalità: telefonando al numero 011657376 dalle 07:30 alle 18:00 o scrivendo all' indirizzo email [accettazione.raffaello@cerbahealthcare.it](mailto:accettazione.raffaello@cerbahealthcare.it)
- Le prestazioni di laboratorio in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale sono erogate entro i limiti del budget ed esclusivamente su prenotazione. Il tempo medio di attesa è di 7 giorni. La prenotazione può avvenire nelle seguenti modalità: telefonando al numero 011657376 dalle 07:30 alle 18:00 o scrivendo all'indirizzo email [accettazione.raffaello@cerbahealthcare.it](mailto:accettazione.raffaello@cerbahealthcare.it)

#### Preparazione all'esame e/o modalità di raccolta campioni

Le istruzioni relative alla preparazione ad esami strumentali e di modalità di raccolta campioni sono comunicate al paziente dal personale di accettazione in fase di prenotazione dell'esame.

#### Modalità di ritiro del referto

La data di ritiro del referto viene comunicata in fase di accettazione.

I pazienti possono ritirare i referti di persona presso l'accettazione di corso Raffaello nel seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 13.00 o il sabato dalle 10.30 alle 12.30.

I referti possono essere scaricati dal sito internet [www.cerbahealthcare.it](http://www.cerbahealthcare.it) nella sezione 'Referti', inserendo nell'ordine la regione, la sede in cui si è effettuato il prelievo, il codice utente rilasciato in fase di accettazione e la password rilasciata in fase di accettazione.

### Tariffe

Presso l'accettazione il personale è a disposizione per fornire informazioni e preventivi di spesa per esami sia in convezione con il Sistema Sanitario Nazionale che in Regime Privato.

### Pagamento delle prestazioni

Se la prestazione è eseguita in regime di SSN è previsto il pagamento del solo ticket, se è eseguita privatamente è possibile richiedere preventivi di spesa in fase di accettazione.

Il pagamento della prestazione può essere effettuato in contanti o con qualsiasi tipologia di bancomat o carta di credito.

### Tempi di consegna del referto

I tempi di consegna dei referti variano a seconda del tipo di prestazione e vengono comunicati in fase di accettazione.

Esiti significativi per la diagnosi di patologie che necessitano di immediato intervento medico sono tempestivamente comunicati al Paziente ed eventualmente al Medico, con il consenso rilasciato dall'interessato, previa ricezione dell'informativa sul trattamento dei dati personali.

I tempi di accesso alla documentazione sanitaria, suddivisi per macroaree di analisi, sono indicativamente i seguenti:

<b>MACROAREA DI ANALISI</b>	<b>TEMPI DI REFERTAZIONE (giorni lavorativi)</b>
Chimica clinica di base	1 giorno
Chimica clinica specialistica	2-7 giorni
Immunometria	1-6 giorni

Ematologia	1 giorno
Coagulazione di base	1 giorno
Coagulazione specialistica	3-7 giorni
Elettroforesi delle proteine	2 giorni
Esame urine	1 giorno
Microbiologia	2-7 giorni
Tossicologia	5-15 giorni
Genetica	10-20 giorni
Anatomia patologica	3-20 giorni
Allergologia	7-20 giorni
Sierologia	2-5 giorni

La normativa vigente indica che i referti degli esami eseguiti con il SSN devono essere ritirati entro 30 giorni dalla data di consegna. Il mancato ritiro entro i termini previsti comporta l'addebito al Paziente dell'intero costo della prestazione, anche in caso di esenzione da Ticket.

#### Accesso ai pazienti disabili

Il laboratorio Cerba Healthcare Piemonte garantisce l'accesso e la fruibilità di tutti gli spazi anche ai pazienti affetti da particolari patologie o disabilità, garantendo servizi e accessi idonei.

#### Esami eseguiti presso Service

Alcuni esami di laboratorio specialistici, gli esami di genetica, gli esami di anatomia patologica e gli esami di allergologia vengono eseguiti in Service presso altri Laboratori del gruppo Cerba Healthcare. Gli esami non eseguiti direttamente in sede sono contrassegnati da una nota nel referto con indicato il Laboratorio di esecuzione delle analisi.

## Contatti

Il Laboratorio Cerba Healthcare Piemonte si trova in corso Raffaello 17/G 10125 Torino.

### Come arrivarci con i mezzi pubblici

Siamo facilmente raggiungibili da bus e tram cittadini

Bus 67 | corso Raffaello o Via Madama Cristina angolo via Valperga Caluso

Bus 35 | via Nizza angolo via Valperga Caluso

Bus 1 | via Nizza angolo via Valperga Caluso

Bus 34 | via Nizza angolo via Valperga Caluso

Tram 16 | via Valperga Caluso angolo via Madama Cristina

Tram 18 | via Madama Cristina angolo via Valperga Caluso

Bus 9 | capolinea

Bus 45 e 45B | corso Raffaello

Metropolitana Linea 1 | piazza Nizza

### Orari

- Laboratorio Cerba Healthcare Piemonte: dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 13:00 e il sabato dalle 7:30 alle 12:30

## Elenco sedi operative CERBA HEALTHCARE PIEMONTE

- Punto prelievi e laboratorio: corso Raffaello, 17/G – 10125 Torino
- Punto prelievi: via Giosuè Carducci, 13 – 15076 Ovada (AL)
- Punto prelievi: via Salvo D'Acquisto, 108 – 15011 Acqui Terme (AL)
- Punto prelievi: corso Repubblica, 34 – 15057 Tortona (AL)
- Punto prelievi: via Bonardi, 25 – 16121 Alessandria
- Punto prelievi: via Piemonte, 32 – 10019 Strambino (TO)
- Punto prelievi: via Canonico Zuffi, 5 – 10019 Valenza (AL)
- Punto prelievi: via Brigata Garibaldi, 1/A – 15057 Tortona (AL)
- Punto prelievi: via Giovanni Battista Beccaria, 16/A – 12084 Mondovì (CN)
- Punto prelievi: via Pasubio, 32 – 28041 Arona (NO)
- Punto prelievi: via della Repubblica, 6 – 13900 Biella
- Punto prelievi: via Dante Alighieri, 43/A – 28100 Novara
- Punto prelievi: corso Giovanni Giolitti, 21 – 12100 Cuneo
- Punto prelievi: via Santa Barbara, 1 – 12051 Alba (CN)
- Punto prelievi: via Castagnone, 28/A – 15048 Valenza (AL)
- Punto prelievi: via Dei Bersaglieri, 22/B – 10034 Chivasso (TO)
- Punto prelievi: via Torino, 70 – 28060 Cureggio (NO)

I contatti e gli orari di apertura dei singoli centri sono reperibili sul sito [www.cerbahealthcare.it](http://www.cerbahealthcare.it).

## Politica per la Qualità

Regola fondamentale del laboratorio Cerba Healthcare Piemonte per il conseguimento degli obiettivi, è quello di coordinare in forma partecipata l'intervento di operatori e di specialisti, promuovendo costantemente l'attenzione al rispetto delle esigenze del cliente, al suo benessere, alle sue necessità e desideri.

L'azienda si propone di "fare qualità" mediante l'insieme delle caratteristiche di un sistema atte a soddisfare le esigenze e le aspettative del cliente, della società e delle altre parti, intese:

- in termini di servizio reso, ossia flessibilità nella programmazione, controllo e prevenzione sul prodotto e sul servizio, rispetto dei termini di consegna, buona gestione amministrativa, cortesia e disponibilità;
- in termini di innovazione, ricerca e sviluppo;
- in termini di piena conformità normativa, di sicurezza e privacy.

Tutte le attività di prevenzione, controllo e miglioramento che costituiscono le leve sulle quali l'Azienda agisce per soddisfare le esigenze della committenza, sono formalizzate ed inserite in un Sistema di gestione per la Qualità gestito e definito in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La direzione si impegna a verificare costantemente la gestione della qualità attraverso audit interni, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, affinché essa sia sempre pertinente e appropriata rispetto alle attività lavorative svolte dall'azienda.

## Segnalazioni

Il laboratorio Cerba Healthcare Piemonte garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità di presentare osservazioni, opposizioni e reclami (segnalazioni) che rilevano situazioni di disservizio e atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni, anche rispetto a quanto contenuto nella presente Carta ai Servizi.

Il cittadino che intenda inoltrare una segnalazione (compresi i suggerimenti, le proposte e gli apprezzamenti) può procedere nei seguenti modi:

### Segnalazione scritta

È possibile compilare l'apposito form presente sul sito [www.cerbahealthcare.it](http://www.cerbahealthcare.it) nella sezione 'Customer care' ed indicare la regione e la struttura a cui si intende far pervenire il reclamo. È anche possibile recarsi di persona presso l'accettazione per compilare, con l'assistenza di un operatore, il suddetto form. E' altresì possibile inviare una mail ad [accettazione.raffaello@cerbahealthcare.it](mailto:accettazione.raffaello@cerbahealthcare.it) o una lettera scritta all'indirizzo del Laboratorio.

### Segnalazione orale

È possibile contattare il laboratorio Cerba Healthcare Piemonte allo **+39011657376**.

## Risultati questionario di soddisfazione dei clienti relativo all'anno 2023

14

Risposte

02.06

Tempo medio per il completamento

Attivo




Stato

### 1. INDICACI IL TUO GENERE DI APPARTENENZA

	UOMO	4
	DONNA	10
	ALTRO	0








### 2. DA QUANTO TEMPO FREQUENTI IL NOSTRO CENTRO?

	E' LA PRIMA VOLTA	5
	DA ALMENO UN ANNO	2
	DA DIVERSI ANNI	7



### 3. SE L'ESAME RICHIEDE PRENOTAZIONE, QUALE MODALITA' HAI UTILIZZATO?

	TELEFONO	3
	MAIL	1
	CONTATTO DI PERSONA	3
	NON HO PRENOTATO	6
	Altro	1







4. SE HAI PRENOTATO TELEFONICAMENTE PENSI DI AVER ATTESO MOLTO?

 SI	1
 NO	8




5. SE HAI PRENOTATO DI PERSONA PENSI DI AVER ATTESO MOLTO IN CODA?

 SI	1
 NO	7



6. PRIMA CHE TI VENISSE EROGATA LA PRESTAZIONE (PRELIEVO,ECC), HAI DOVUTO ATTENDERE MOLTO IN CODA?

 SI	0
 NO	14








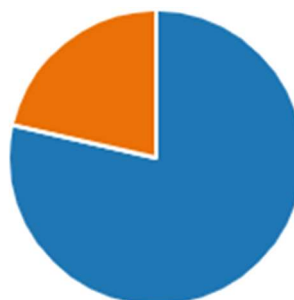
7. GLI ORARI DI APERTURA CORRISPONDONO ALLE TUE ESIGENZE?

 SI	12
 NO	2




8. QUAL'E' LA TUA IMPRESSIONE INERENTE AL PERSONALE SANITARIO (MEDICI, INFERMIERI)?

 OTTIMA	11
 ACCETTABILE	3
 NEGATIVA	0






9. TI SONO STATE DATE DELLE INFORMAZIONI ADEGUATE PER IL RITIRO DEI REFERTI?

 SI	13
 NO	1






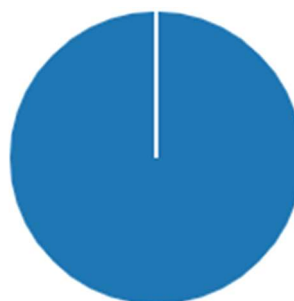
10. QUAL' E' LA TUA IMPRESSIONE INERENTE AL PERSONALE DELL'ACCETTAZIONE (RECEPTIONIST)?

	OTTIMA	11
	ACCETTABILE	2
	NEGATIVA	1







11. QUAL' E' LA TUA IMPRESSIONE SULL'ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA DEI LOCALI

	POSITIVA	14
	ACCETTABILE	0
	NEGATIVA	0



12. GLOBALMENTE TI RITIENI SODDISFATTO?

	SI, MOLTO	11
	SI	2
	NON DEL TUTTO	1
	NO	0



## Riservatezza

### *Tutela dei dati personali*

Ai sensi D.Lgs. 196/2003 e TU 679/2016 l'Amministratore Delegato di Cerba Healthcare Piemonte S.r.l. è il Titolare del trattamento dei dati personali; garantisce di rispettare e far rispettare le regole di segretezza e riservatezza dei dati sensibili relativi ai destinatari della prestazione e dei servizi erogati.

## Diritti e doveri dell'utente

In Italia la salute è un diritto sancito dalla Costituzione. L'**articolo 32**, infatti, così stabilisce: *“La Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività, nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana”*.

### **I DIRITTI**

I diritti del malato consistono in una serie di principi generali che i servizi sanitari sono tenuti a far rispettare.

Il paziente ha il diritto di:

- Essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana.
- Ottenere dalla struttura sanitaria informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- Essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti che gli permettono di esprimere un consenso informato.
- Essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- Privacy relativa alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi.
- Proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

## **I DOVERI**

I doveri del malato consistono in una serie di norme comportamentali a cui l'utente dei servizi sanitari è gentilmente invitato ad attenersi.

Il paziente ha il **dovere** di:

- Assumere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale della sede sanitaria in cui si trova.
- Informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione a rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- Rispettare gli orari delle visite programmate e delle sedute di terapia prescritte.

*Data diffusione: 02/04/2024*

*Per approvazione:  
A.D. Dott. Cataldo Federico*

