



**ANNO 2018**

(Emissione del 01.01.2018)

**LABORATORIO ANALISI CHIMICO-CLINICHE**

**RST ANALITIKA SRL**

**CARTA DEI SERVIZI**

(D.M. 19/05/1995 N° 65)

**LABORATORIO ANALISI CHIMICO-CLINICHE**

**RST ANALITIKA SRL**

**VIA PADOVA, 12/c, 44122 FERRARA**

**Tel 0532 - 47.50.15**

**Per corrispondenza con il laboratorio analisi**

**E-mail: [info@rstanalitika.it](mailto:info@rstanalitika.it)**

## **INDICE**

- 1. INTRODUZIONE**
- 2. ORGANIGRAMMA**
- 3. PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 4. SERVIZI DISPONIBILI**
- 5. PRESTAZIONI EROGATE**
- 6. PRIVACY – TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI**
- 7. COME RAGGIUNGERCI**

## CARTA DEI SERVIZI

### 1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi di RST ANALITIKA srl costituisce il mezzo di comunicazione con i nostri Clienti.

RST Analitika si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dallo Schema Generale di riferimento della "Carta dei Servizi pubblici sanitari" (D.P.C.M. 19/05/1995).

### 2. ORGANIGRAMMA



### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **EGUAGLIANZA**

RST ANALITIKA garantisce che i servizi vengano erogati a tutti i cittadini senza alcuna discriminazione.

#### **IMPARZIALITÀ**

RST ANALITIKA si impegna ad assicurare un comportamento obiettivo, sia dell'organizzazione che del personale operante della struttura, nei confronti degli utenti, ispirato a criteri di trasparenza, obiettività e giustizia.

#### **CONTINUITÀ**

RST ANALITIKA si impegna a garantire la continuità qualitativa, quantitativa e regolarità nell'erogazione dei servizi.

#### **DIRITTO DI SCELTA**

RST ANALITIKA garantisce ad ogni soggetto il diritto di scegliere la struttura erogatrice del servizio alla quale rivolgersi.

#### **PARTECIPAZIONE**

RST ANALITIKA garantisce agli utenti la partecipazione al miglioramento dei servizi offerti, attraverso la formulazione di osservazioni e suggerimenti e la possibilità di fornire una propria valutazione sulla qualità delle prestazioni fornite.

### **4. SERVIZI DISPONIBILI**

- Orario di apertura:
  - Punto prelievi: dal Lunedì al Sabato dalle ore 7.30 alle ore 9.30
  - Ritiro referti: Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.30
- Prenotazione telefonica per richieste specifiche ed informazioni al numero 0532-475015, oppure via email al indirizzo [info@rstanalitika.it](mailto:info@rstanalitika.it)
- 2 ampi parcheggi esterni gratuiti.
- Accesso ai disabili tramite rampe esterne (dal posteggio e dal marciapiede) ed ascensore interno.

## **5. PRESTAZIONI EROGATE**

Il ritiro dei referti avviene dalle ore 10.00 alle ore 12.30 del giorno prefissato o nei giorni successivi.

- Laboratorio analisi chimico-cliniche con punto prelievi (con analisi in service):
  - Ematologia
  - Analisi delle urine
  - Tossicologia
  - Biologia molecolare e genetica
  - Analisi enzimatiche
  - Analisi immunologiche e allergologiche
  - Analisi di tipo microbiologico
  - Analisi citologiche
- Il laboratorio partecipa a un programma di controlli di qualità interlaboratorio (V.E.Q.) su campioni distribuiti dalla Randox-RIQAS.

## **6. PRIVACY – TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI**

Il Laboratorio RST Analitika assicura la piena applicazione del Regolamento UE 2016/679 in materia di Privacy.

In particolare garantisce, al momento dell'accettazione, il rispetto della Privacy del Cliente e lo informa, per iscritto, in merito all'utilizzo dei dati personali.

## 7. COME RAGGIUNGERCI

Il Laboratorio analisi chimico-cliniche RST Analitika è situato a Ferrara in via Padova 12/c.

- In auto seguendo le indicazioni della mappa. Il laboratorio é situato di fronte alla sede dell'ACI Ferrara in via Padova (Zona Doro).
- In autobus con le linee 6, 8, 10 ATC con fermata in Viale PO e Via Modena.

