

Carta dei servizi

rev. 3 del 13/11/2025

Sommario

1. Premessa	3
2. Presentazione	4
2.1. Chi siamo	4
2.2. La struttura	4
2.3. Informazioni per i Clienti-Utenti	5
3. Struttura aziendale e servizi forniti.....	7
3.1. Le nostre prestazioni	7
3.1.1. Il laboratorio centralizzato	8
3.1.2. Orari di apertura	8
3.1.3. Privacy.....	8
3.1.4. Pulizia e igiene	8
3.1.5. Consegna dei referti	8
3.1.6. Tempi di consegna dei referti	8
4. Standard di qualità.....	8
4.1. Meccanismi di tutela e verifica	8
4.2. Impegni e programmi	9
5. Informazioni utili per l'accesso al laboratorio	9
5.1. Documentazione da presentare all'atto dell'accettazione	9
5.2. Umanizzazione del servizio – Impegno all'accoglienza con un approccio multiculturale.....	10
5.3. Reclami	10
5.4. Considerazioni finali.....	11

1. Premessa

La Carta dei Servizi del consorzio di medicina di laboratorio aggregata Omnia Sano s.c.a r.l. (di seguito “Omnia Sano”) si propone come strumento necessario per facilitare gli Utenti rispetto alla fruizione dei servizi offerti. Essa, inoltre, può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro Qualità.

I principi fondamentali che ispirano questa Carta dei Servizi sono:

1. Eguaglianza ed imparzialità

Nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Gli Utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

2. Continuità

L'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito e stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell'azienda. In ogni caso, l'azienda si impegna ad adottare tutte le misure necessarie volte a ridurre la durata del disservizio e ad arrecare ai “Punti di accesso” e agli Utenti il minor disagio possibile.

3. Diritto di scelta

L'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche proposte dai sanitari.

4. Partecipazione

La partecipazione del Cittadino-Utente è garantita attraverso l'accesso delle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dallo stesso, sulla Qualità del servizio fruito.

5. Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornata dal punto di vista tecnico-scientifico e professionale, rispondenti alle aspettative dell'Utenza.

2. Presentazione

2.1. Chi siamo

Il Consorzio “Omnia Sano” nasce nel 2021 dall'aggregazione di laboratori di analisi cliniche accreditati presso il SSN ed operanti da diversi anni nel territorio di Trapani. L'aggregazione è sorta per ottimizzare le prestazioni offerte ai pazienti, per elevare il livello operativo della struttura grazie alla possibilità di investire in nuove tecnologie e, nello stesso tempo, per continuare ad offrire un servizio capillare nei laboratori consorziati trasformati in "Punti di accesso" dove vengono effettuati i prelievi e consegnati i referti.

I fondatori del Consorzio Omnia Sano sono:

1. Analisi Cliniche Amenta s.r.l.
2. Centro Ematologico Chimico Analisi e Prevenzione C.E.C.A.P. s.r.l.

Dal 1 gennaio 2026 si aggiungeranno:

1. Centro Ricerche Mediche Ditta e Cangemi s.r.l.
2. Centro Bioanalitico Gerardi s.r.l.

La mission di Omnia Sano è fornire servizi di Diagnostica Clinica, mantenendo alta la soddisfazione degli Utenti ed offrendo un servizio di Qualità efficiente ed efficace, erogato con imparzialità a Cittadini, uguali nel Diritto alla Salute e nel Rispetto della propria dignità.

2.2. La struttura

La struttura centrale è la sede operativa dove vengono accentrate le richieste e i campioni biologici provenienti dal “Punto di accesso”. In essa opera il personale addetto all'esecuzione di tutte le analisi biologiche e costituisce il centro operativo informatico di archiviazione dei dati e di trasmissione dei risultati alle strutture periferiche. La struttura centralizzata accoglie apparecchiature e personale addetto allo svolgimento degli accertamenti diagnostici e dei servizi amministrativi.

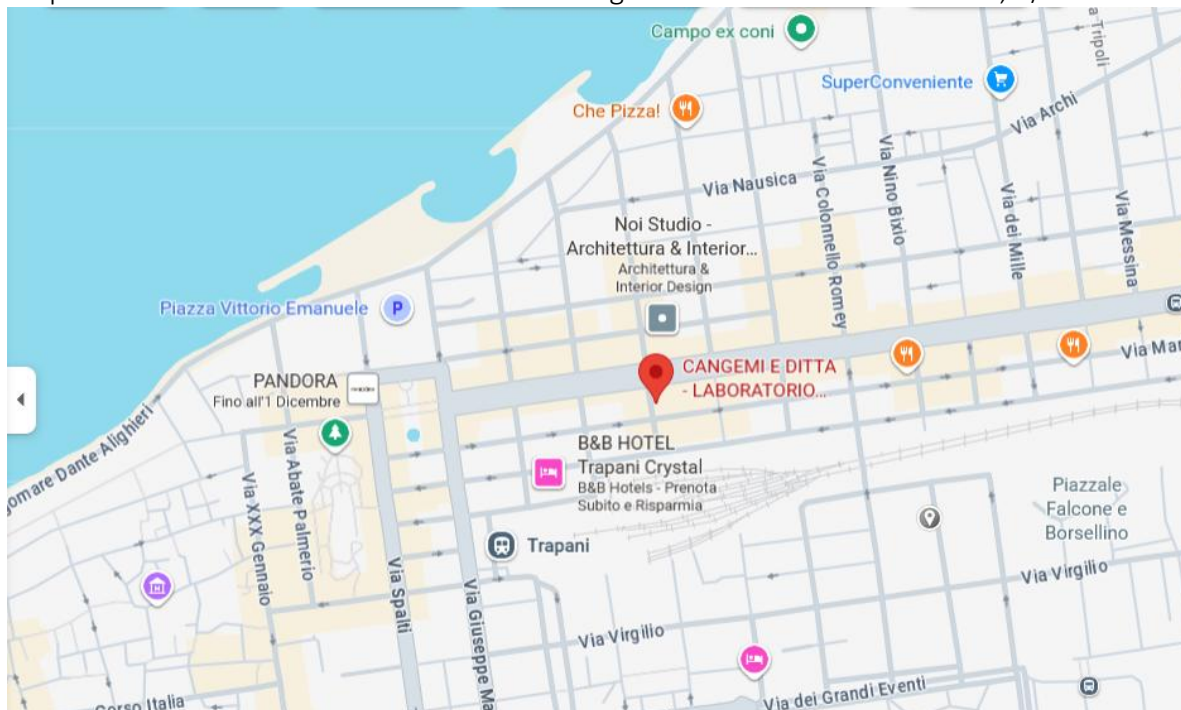
Lo staff dirigenziale del laboratorio è impegnato in un continuo processo di sviluppo dell'organizzazione interna orientato verso un modello di qualità dei servizi che vede al centro l'utente.

Il Laboratorio Centralizzato di Omnia Sano è dotato di strumentazioni, prodotte da aziende leader nel settore diagnostico, per garantire l'efficienza, la qualità e la continuità delle prestazioni.

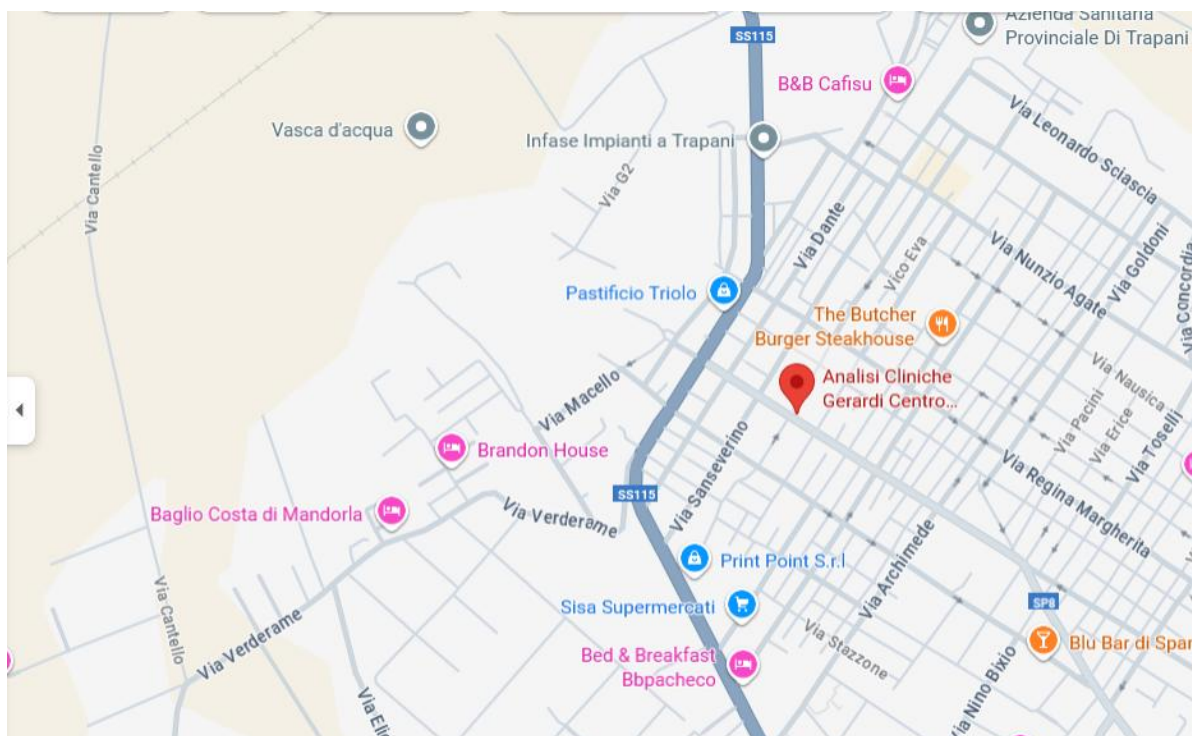
La Struttura è completamente informatizzata e in rete con i Punti di Accesso; tutte le attività di accettazione, refertazione, amministrazione e diagnostica sono gestite online garantendo la privacy dei pazienti. La struttura si avvale delle competenze di uno staff operativo altamente qualificato che mette la propria professionalità al servizio dei clienti. Il gestionale che tutto lo staff utilizza è leader del settore a livello nazionale per cui garantisce il rispetto delle norme ed il continuo adeguamento alle stesse.

Il personale che opera all'interno della struttura è composto in prevalenza da Biologi, non mancano però infermieri, medici, un'ostetrica e una chimica coordinati da un Direttore Tecnico; ci sono poi le unità addette alle attività amministrative e di segreteria coordinate dalla Direzione amministrativa.

3. Trapani – Centro Ricerche Mediche Ditta e Cangemi s.r.l. – Via Cascio Cortese, 7/9



4. Paceco – Centro Bioanalitico Gerardi s.r.l. – Via Giovanni Amendola, 28



L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'ordine di precedenza (arrivo e registrazione presso la struttura) per i prelievi finalizzati all'esecuzione di indagini di Laboratorio. Hanno priorità le donne in gravidanza, i soggetti fragili, e coloro i quali devono consegnare campioni deperibili.

Il personale operante si adopera affinché i tempi di attesa non siano molto lunghi e che vengano sempre rispettati gli ordini di accesso alle prestazioni (anche tramite utilizzo di eliminacode informatici che erogano ticket sulla base di preimpostate precedenza). La soddisfazione dei pazienti riguardo ai tempi di attesa per il prelievo viene rilevata mediante una domanda specifica sul questionario di gradimento in distribuzione nei Punti di Accesso effettuato anche con utilizzo di QR code.

La Consegna dei Referti avviene presso il Punto di Accesso presso il quale viene eseguito il prelievo e viene effettuata tutti i giorni durante gli orari di apertura dalle 11.00 in poi.

Il referto può essere ritirato solo ed esclusivamente dal titolare o suo delegato autorizzato.

3. Struttura aziendale e servizi forniti

La nostra politica della qualità:

- Cortesia
- Disponibilità
- Affidabilità
- Miglioramento continuo
- Personale competente e continuamente aggiornato
- Servizi all'avanguardia
- La massima soddisfazione del Cliente

Il Consorzio dimostra il proprio percorso di miglioramento continuo, avviato con l'implementazione del sistema di gestione per la qualità, sottoponendosi annualmente verifiche di conformità agli standard per la qualità da parte di un ente terzo accreditato.

La vision costitutiva della nostra azienda non è mutata; il traguardo è rappresentato dal consolidamento della propria posizione di eccellenza tra i Laboratori privati accreditati con il Servizio Sanitario Regionale.

Lo staff sanitario è coordinato dal Direttore Tecnico che sceglie e approva i metodi di analisi, organizza i servizi e i controlli di qualità; egli è responsabile dello stato igienico dei locali e della buona funzionalità degli impianti e dei materiali impiegati e dell'applicazione delle norme di tutela degli operatori contro i rischi derivanti.

3.1. Le nostre prestazioni

Branche specialistiche autorizzate:

- Chimica clinica e tossicologia
- Microbiologia e sieroinmunologia
- Ematologia ed emocoagulazione
- Genetica medica e biologica molecolare

Per tutti i settori vengono svolti controlli di qualità interni ed esterni a garanzia di risultati ad alta attendibilità. L'elenco degli esami effettuati da Omnia Sano in regime di convenzione con il S.S.N. è riportato nei successivi paragrafi della presente Carta dei Servizi.

3.1.1. Il laboratorio centralizzato

La strumentazione del laboratorio analisi centralizzato è moderna e avanzata e viene continuamente aggiornata secondo i progressi della tecnica e alle esigenze sempre nuove dei servizi forniti. L'impostazione del laboratorio Omnia Sano e la numerosità degli esami eseguiti hanno richiesto la messa a punto di un sistema informativo in grado di affrontare con sicurezza elevati carichi di lavoro.

3.1.2. Orari di apertura

L'orario di apertura al pubblico dei punti di accesso è dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 18:00; il sabato dalle 7:30 alle 13:30.

3.1.3. Privacy

Le condizioni di privacy e di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali e comunitaria, con particolare riferimento al Regolamento UE 679/16.

3.1.4. Pulizia e igiene

Presso il Laboratorio Centralizzato e presso i Punti di Accesso viene applicato un programma di pulizia e disinfezione dei locali e delle attrezzature utilizzando adeguati sistemi di disinfezione e/o sterilizzazione. Nel corso delle prestazioni, si utilizza sempre ed esclusivamente materiale monouso "a perdere". L'azienda si affida ad una ditta specializzata esterna.

3.1.5. Consegna dei referti

I referti vengono consegnati all'interessato o, nel caso in cui questo sia impossibilitato, a persona munita di delega firmata e documento di identità. Su esplicita richiesta e autorizzazione, i risultati degli esami possono essere inviati secondo procedura telematica.

3.1.6. Tempi di consegna dei referti

Omnia Sano ha stabilito tempi di attesa dei "Punti di accesso" e ha attivato procedure finalizzate al rispetto degli stessi.

Di norma gli esiti vengono consegnati nella stessa giornata in cui è pervenuto il campione biologico escluso per gli esami che necessitano di tempi di processamento più lunghi.

Altri esami, che per complessità e costi elevati non è possibile eseguire giornalmente, verranno effettuati secondo il calendario allegato con i tempi di consegna previsti.

4. Standard di qualità

4.1. Meccanismi di tutela e verifica

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Rispetto dei tempi	Attesa per referti esami di laboratorio	Attesa media: consegna nello stesso giorno dell'accettazione del prelievo. Attesa massima: 2 giorni, salvo tempi tecnici superiori (secondo tabella a disposizione del cliente)

Chiarezza dell'informazione	Accoglienza all'ingresso	<i>Ogni cliente è accolto dal personale</i>
	Documentazione sui servizi	<i>Disponibilità della presente Carta dei Servizi, anche in formato ridotto, e di tariffario aggiornato</i>
	Identificazione degli operatori	<i>Ogni operatore è identificato con un badge riportante nome, cognome, funzione</i>
Garanzia della professionalità e delle risorse tecnologiche	Dotazione e qualifica del personale	<i>Conformità ai requisiti di legge.</i>
	Dotazione e tipologia delle attrezzature diagnostiche e di supporto	<i>Conformità ai requisiti di legge.</i>
	Uniformità dei processi diagnostici	<i>Applicazione standard di settore – GLP</i>
	Controlli di qualità	<i>Esecuzione di controlli di qualità interni per tutti gli analiti.</i> <i>Partecipazione a VEQ riconosciute dalla Regione Siciliana per tutti gli analiti.</i>

4.2. Impegni e programmi

La soddisfazione dell'Utente si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella comodità degli orari, nella brevità dei tempi di attesa, nella cortesia del personale, nella tempestività nella consegna dei referti. In particolare, tutta l'organizzazione Omnia Sano:

- adotta standard di qualità del servizio
- verifica il grado di soddisfazione del Cliente-Utente
- assicura al Cliente-Utente la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati o che sono stati lesi i principi informatori della Carta dei Servizi e i diritti stessi dell'Utente
- assicura al Cliente-Utente la possibilità di dare suggerimenti sui servizi offerti

Tutta l'organizzazione del Consorzio OMNIA SANO e tutte le attività svolte sia presso i punti di accesso che presso il laboratorio centralizzato sono regolate da un sistema di gestione qualità certificato secondo lo standard UNI EN ISO 9001

5. Informazioni utili per l'accesso al laboratorio

5.1. Documentazione da presentare all'atto dell'accettazione

Per l'accettazione è necessario essere provvisti di:

- documento d'identità in corso di validità (carta d'identità, patente, passaporto, permesso di soggiorno, ...)

Gli esami possono essere effettuati sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), sia privatamente.

Nel caso in cui si voglia usufruire di un'impegnativa a carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) sarà inoltre necessario essere provvisti di:

- impegnativa del medico, anche in formato elettronico
- tessera sanitaria

Non è possibile presentare l'impegnativa in un momento successivo all'accettazione.

Nel caso di prestazioni (anche parzialmente) a carico del SSN, l'impegnativa del Medico di Medicina Generale dovrà indicare l'eventuale titolo di esenzione. L'eventuale quota di partecipazione alla spesa (ticket) dovuta dal cittadino, deve essere versata al momento dell'esecuzione dell'esame.

Nel caso di esami con esenzione, sarà necessario effettuare una prenotazione per l'esecuzione degli stessi.

Il pagamento può essere effettuato in contanti o con carta di credito o bancomat. Il personale di accettazione è disponibile per:

- informazioni generali sul servizio
- preventivi di esami
- prenotazione di esami
- informazioni sulle convenzioni con compagnie assicurative, fondi e sulle relative modalità di fruizione

5.2. Umanizzazione del servizio – Impegno all'accoglienza con un approccio multiculturale

In considerazione delle diverse esigenze dell'utenza i punti di accesso sono dotati di sistemi per gestire la priorità degli utenti in attesa, il punto di accesso di Trapani utilizza un sistema informatico eliminacode (tablet esterno che distribuisce ticket per regolare le attese) con corsie prioritarie per soggetti fragili e donne in gravidanza. Vista la crescente multiculturalità della nostra utenza, al fine di essere più accoglienti possibile e nel rispetto delle singole sensibilità – legate anche a motivi religiosi – nei punti di accesso della struttura collaborano professioniste donna addette al prelievo, il personale del front office del punto prelievo di Trapani "Analisi Cliniche Amenta" sta seguendo un corso specifico di accoglienza in lingua inglese della durata di 40h presso un centro accreditato del territorio (Quagi Language Centre); la direzione del suddetto punto prelievi ha attivato uno sportello per parlanti inglese. Il punto di accesso di Valderice che ha un'utenza a prevalenza di anziani allo sportello front office ha professionisti che parlano e capiscono il siciliano.

Al fine di rendere meno traumatica possibile l'esperienza del prelievo, i punti di accesso donano lecca lecca o adesivi del coraggio ai più piccoli. Il punto di accesso di Trapani "Analisi Cliniche Amenta" è inoltre munito di dispositivo Alexa per riprodurre musica per i più piccoli e di un sistema di imaging vascolare per un prelievo sicuro, infatti l'operatore può vedere l'immagine delle vene proiettata in tempo reale sull'epidermide.

5.3. Reclami

Nel caso in cui si verificassero degli inconvenienti durante e dopo l'esecuzione dell'analisi e la refertazione, l'utente ha la possibilità di presentare il suo reclamo all'accettazione (in modo anonimo o

formale) utilizzando la modulistica disponibile al banco. I Reclami vengono valutati dalla Direzione. Omnia sano si impegna a dare un primo riscontro al cliente entro 48 ore ed alla risoluzione del reclamo nel minor tempo possibile qualora le indagini interne richiedessero tempi maggiori.

5.4. Considerazioni finali

Desideriamo ricordarti che:

1. non possono essere comunicati esiti di esami per telefono;
2. non è possibile presentare impegnative del SSN in un momento successivo all'accettazione;
3. è necessario prenotare le impegnative con esenzione;
4. il medico curante dell'utente può richiedere, anche telefonicamente o per email, le informazioni sulle metodologie in uso e sulle tipologie dei controlli effettuati;
5. ogni qualvolta venga modificata una procedura di analisi o una metodologia analitica questa struttura, tramite il servizio di assistenza, è disponibile a spiegarne le implicazioni, al curante o direttamente all'utente;
6. un minore non può effettuare alcuna prestazione se non opportunamente accompagnato da genitore o tutore
7. i disabili sono benvenuti perché non abbiamo impedimenti architettonici
8. se si è in possesso dei codici ricetta si può chiedere di stamparla in accettazione
9. siamo aperti a suggerimenti o miglioramenti

Desideriamo inoltre ringraziarti per aver scelto di affidarti alla nostra esperienza.