

Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Risultati Dic. 2016
Facilità e comodità di accesso ai servizi	Adeguatezza degli orari di accesso libero ai servizi e del sistema di prenotazione	Orari di libero accesso alle segreterie: lunedì e venerdì ore 9,00/12,30. Apertura 12 mesi	100%
	Possibilità di informazioni telefoniche	Possibilità di ricevere informazioni su tutti le analisi effettuate	100%
Comunicazione con utenti	Adozione della carta dei servizi	Presenza della carta dei servizi e sua pubblicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibile in sala attesa • Disponibile su sito internet
	Possibilità e facilità di formulare un reclamo	La carta dei servizi deve contenere le indicazioni per formulare un reclamo	Modulo reso disponibile in sala d'attesa e sul sito internet
Modalità organizzative	Organizzazione dei servizi orientata al cittadino	Gestione dei reclami e dei suggerimenti in funzione del miglioramento dei servizi attraverso i necessari adeguamenti organizzativi	Non vi sono casi di reclami formali. Gli spunti presenti sui questionari di soddisfazione sono stati tutti valutati
	Monitoraggio sull'erogazione del servizio	Rispetto procedure definite per controllo qualità interno ed esterno	100%
	Rispetto degli orari definiti	Apertura al pubblico in ritardo di massimo 15 min	0
Erogazione del servizio	Tempo massimo di attesa per l'erogazione delle prestazioni dall'accettazione	30 minuti	30 minuti
	Tempo massimo di consegna dei referti	24 ore	24 ore (per analisi standard)
	Tempo massimo di risposta al reclamo	15 gg dal ricevimento del reclamo	Assenza di casi
Rispetto della privacy	Informativa a tutti gli utenti	Consenso al trattamento dei dati richiesto a tutti gli utenti	100 %
	Adozione DPS	Rispetto delle prescrizioni riportate sul DPS	Assenza di Nc e reclami in merito