



Analisi Chimico Cliniche Microbiologiche e Medicina del Lavoro
Struttura accreditata ATS N. 255. con D.R.49084 del 17.03.2000

Certificata ISO 9001:2015

CARTA DEI SERVIZI

Questa carta dei servizi ha lo scopo di illustrare la nostra struttura per aiutare tutti i cittadini a conoscerci meglio e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più garantiti i diritti e più chiari i doveri.

CENTRO POLISPECIALISTICO BECCARIA SRL

ANALISI CHIMICO CLINICHE MICROBIOLOGICHE

MEDICINA DEL LAVORO- DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - VISITE PRIVATE

STRUTTURA ACCREDITATA A.S.L. N.255 CON D.R. 49084 DEL 17/03/2000

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' EN ISO 9001:2015

SEDE LEGALE:

- › **VIA CALOGERO MARRONE, 2 – VARESE**

SEDI OPERATIVE:

- › **VIA CALOGERO MARRONE, 2 VARESE**
Orario apertura: dal Lunedì al Venerdì 7.00-19.00
Sabato 7.00-12.00
Domenica 7.00-12.00
- › **PIAZZA BECCARIA, 7 VARESE**
Orario apertura: dal Lunedì al Venerdì 7.30-11.30
- › **VIA LUNGO LAGO DI CALCINATE,88 VARESE**
Orario apertura: dal Lunedì al Venerdì 7.30-11.30

CENTRI PRELIEVO:

- › **VIALE EUROPA, 33 MORAZZONE**
 - Giorni apertura: Martedì e Giovedì
 - 8.00-10.30
- › **VIA E. FERMI, 6 CUVIO**
 - dal Lunedì al Sabato 7.00-10.30
- › **VIALE VALGANNA, 190 VARESE**
 - Giorno apertura: Mercoledì
 - 7.00-9.00

> **VIA V. BELLINI, 6 CASTIGLIONE OLONA**

- Giorni apertura: Mercoledì
- 7.00-10.00

Centri Prelievi (con accesso su richiesta dei comuni per i propri cittadini):

> **VIA STAZIONE, 8 COMERIO**

- Giorni apertura: Lunedì, Mercoledì e Venerdì
- 8.15-11.00

> **VIA MADONNINA DEL GRAPPA, 15 ISPRA**

- Giorni apertura: Venerdì
- 7.30-10.00

> **PZ DEL COMUNE, 1 CASTRONNO**

- Giorni apertura: Giovedì
- 7.00-10.00

> **VIA MATTEOTTI, 2 BARDELLO**

- Giorni apertura: Lunedì
- 7.00-9.30

> **VIA PATRIOTI, 26 INARZO**

- Giorni apertura: Mercoledì
- 7.30-10.00

> **VIA UGO FOSCOLO, 13 BISUSCHIO**

- Giorni apertura: Giovedì
- 7.00-9.30

> **VIA XX SETTEMBRE, 17 ALBIZZATE**

- Giorni apertura: Martedì e Venerdì
- 7.00-10.30

> **VIA G. MEDICI, 2 CANTELLO**

- Giorni apertura: Sabato
- 7.30-10.00

Sede: Tel. 0332/234395
Partita Iva 00544980121
cod. Fiscale 00544980121

LA NOSTRA STORIA

Il Centro nasce nel 1976. I tre soci fondatori Remo Pucci, Leopoldo Calegari e Graziano Azzimonti fissarono la sede della allora Società Semplice Laboratorio "Beccaria" nella piazza da cui presero il nome, p.zza Beccaria, 5.

Il Laboratorio si convenzionò con le mutue locali e nazionali esistenti in quegli anni, come l'INAM, l'ENPAS, Commercianti, artigiani, ENPEDEP, etc. Nel 1978 autorizzò la branca di Medicina del Lavoro, grazie alla collaborazione con specialisti della Fondazione Maugeri di Pavia. Le conoscenze acquisite e la suddetta convenzione, fecero sì che il Laboratorio Beccaria risultasse il primo centro nella Provincia di Varese ad occuparsi di Medicina del Lavoro, diventò responsabile dell'Enpi e acquisì le maggiori aziende (Aer Macchi, Siae Marchetti, Caproni, Agusta, Bassani Ticino, Acsa, Ilpea...)

Nel 1997 trasformazione da Laboratorio Beccaria a Centro Polispecialistico Beccaria. Trasferimento alla sede di via Crispi (Varese), con inserimento delle prestazioni di Radiologia Tradizionale, Mammografia e Ortopantomografia.

Nel 2016 trasferisce la sede a Casbeno. 1300 mq. divisi tra ampi spazi di accettazione, sale prelievi e ambulatori. Viene introdotta anche la Risonanza Magnetica Nucleare a completamento della Diagnostica per Immagine. Vero fiore all'occhiello il nuovissimo Laboratorio di Analisi (disposto su oltre 300 mq di superficie) capace di poter analizzare oltre 1000 campioni al giorno e dotato di strumentazione all'avanguardia.

MISSIONE

La missione del **Centro Polispecialistico Beccaria** è:

- › La continua crescita per poter offrire una risposta sempre maggiore,
- › La continua ricerca di elevata professionalità.
- › Considerare l'obiettivo salute uno stato di benessere fisico, psichico e relazionale.
- › Rispondere ai bisogni e alle aspettative dell'utente
- › Favorire l'integrazione tra le diverse figure professionali
- › Investire nell'innovazione tecnologica, strutturale e nella qualità dei servizi
- › Aggiornamento continuo e costante

PRINCIPI FONDAMENTALI

- › EGUAGLIANZA
- › IMPARZIALITÀ
- › CONTINUITÀ
- › DIRITTO DI SCELTA
- › EFFICACIA ED EFFICIENZA

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

I DOVERI

- 1.** L'utente, quando accede al centro è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione.
- 2.** L'accesso al Centro Polispecialistico Beccaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico.
- 3.** E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- 4.** Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno del Centro, ritenendo gli stessi patrimoni di tutti e quindi anche propri.
- 5.** Il cittadino è chiamato al rispetto degli orari stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività e favorire la quiete e il riposo degli altri utenti.
- 6.** E' opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazione di disturbo o disagio agli altri utenti.
- 7.** E' vietato fumare
- 8.** L'organizzazione e gli orari previsti devono essere rispettati in ogni circostanza; le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

9. Gli utenti che si spostano all'interno della struttura devono utilizzare i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro interesse.
10. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del servizio ed il benessere del cittadino malato.
11. Il cittadino ha il diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione del Centro, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

I DIRITTI

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
3. Il paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
4. Il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi, dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
5. Il paziente ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.
6. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.
7. Il paziente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Il paziente può indirizzare eventuali reclami all'ufficio accettazione presso la sede centrale o le sedi distaccate oppure inoltrare una mail a comunicazioni@analisibeccaria.it.

MODALITÀ DI ATTIVAZIONE

Per ottenere una prestazione di medicina di laboratorio l'utente deve presentarsi presso l'accettazione dalle ore 7.00 alle ore 10.30 dal lunedì alla domenica munito della richiesta del medico del S.S.N. redatta sul ricettario nazionale. La richiesta del medico deve contenere le seguenti indicazioni: nome e cognome, età, numero del libretto sanitario con la specifica di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione, tipo e quantità delle prestazioni richieste, quesito diagnostico, timbro, firma e codice regionale o, in mancanza di quest'ultimo, il codice fiscale del medico. L'utente deve presentare all'accettazione la tessera sanitaria, eventuale tessera di esenzione parziale o totale dal pagamento della prestazione.

La prestazione è erogata a seguito della presentazione di una richiesta medica. Per le tariffe applicate si fa riferimento alla delibera «Nomenclatore tariffario Regionale delle prestazioni specialistiche ambulatoriali di diagnostica strumentale di laboratorio». Nel caso di pazienti con prescrizione su impegnativa del servizio sanitario nazionale è previsto, se non in esenzione, il pagamento di un ticket con massimale di 36 euro per ricetta.

I disoccupati iscritti ai Centri per l'impiego, i lavoratori in mobilità, in cassa integrazione straordinaria ed in "cassa integrazione in deroga" e i familiari fiscalmente a loro carico, hanno diritto all'esenzione senza limiti di reddito, dal momento in cui si verifica una delle condizioni indicate ed ha validità per tutto il periodo di durata di tale condizione.

Le suddette categorie devono essere in possesso di regolare certificazione attestante il diritto all'esenzione rilasciata dalla ATS dati che devono essere riportati sulla ricetta.

Nel caso in cui il paziente fosse sprovvisto di richiesta medica si possono eseguire le prestazioni in regime privato.

Vedi allegato con orari per effettuazione Tamponi molecolari Covid-19, tamponi rapidi Covid-19 e Sierologici per ricerca anticorpi anti Covid-19 specifici.

Responsabile Dott. Pietro Pucci

La legislazione italiana, in materia di Igiene e Sicurezza del lavoro, attraverso alcuni articoli (D.P.R. 303 del 19/03/1956, DL 277 del 15/08/1991, DL 626 del 19/09/1994, DL 81/08 del 09/04/2008) impone alle Aziende precisi obblighi individuando nel datore di lavoro il responsabile della identificazione dei rischi occupazionali e della salute dei lavoratori. La mancata ottemperanza comporta sanzioni civili e penali severe.

Il **Centro Polispecialistico Beccaria** offre un servizio di Medicina del Lavoro per il controllo sanitario dei lavoratori in base ai rischi specifici. L'iter include le seguenti fasi:

- Nomina del medico competente
- Sopralluogo in ambiente di lavoro e stesura del protocollo di sorveglianza sanitaria dei lavoratori sulla base delle mansioni e dei relativi rischi fisici, chimici, biologici.
- Stesura del piano sanitario

Sulla base della valutazione dei rischi

- Visite mediche preassuntive
- Visite mediche periodiche
- Esami strumentali (ECG, SPIROMETRIE, AUDIOMETRIE)
- Esami di laboratorio eseguiti su liquidi biologici per rischi generici e specifici.
- Certificati di idoneità

Che entrano a far parte della cartella sanitaria del lavoratore che viene aggiornata con gli esiti dei controlli successivi

- Relazioni sanitarie annuali
- Gestione delle scadenze degli accertamenti sanitari (Vedi ufficio Gestione Medicina del Lavoro)

Tutti gli accertamenti sanitari possono essere effettuati presso l'azienda o presso il Centro.

I nostri specialisti in Medicina del Lavoro sono:

- > Dott. Pietro Pucci
- > Dott. Daniele Calandrino
- > Dott.ssa Angela Aucello
- > Dott. Giuliano Zappalà
- > Dott. Santoro Palamara
- > Dott. Emanuele Cunati
- > Dott. Stefano Landone
- > Dott. Giuseppe Santoro
- > Dott. Matteo Besozzi
- > Dott.ssa Antonella Marinoni
- > Dott. Valerio V

LABORATORIO ANALISI

STRUMENTAZIONE:

- > **PREANALITICA:** AUTOMATE 1250 BECKMAN
- > **BIOCHIMICA:** AU 680 BECKMAN
CAPILLARYS 2 PF SEBIA ITALIA
HYDRASYS SEBIA ITALIA
HPLC G8 TOSOH
LUMIPULSE G1200 II FUJIREBIO
TEST 1 BCL ALIFAX
OC SENSOR MICRO MEDICAL SYSTEMS
MAGLUMI 600
POCKET CHEM BA ARCHREY
- > **COAGULAZIONE:** COMPACT MAX STAGO
- > **EMATOLOGIA:** DXH 900 BECKMAN
SWING II BIO RAD
SAXO II BIO RAD
- > **ALLERGOLOGIA:** PHADIA 250 THERMO SCIENTIFIC
- > **SIEROLOGIA INFETTIVA:** ETIMAX DIASORIN
VIDAS 3 BIOMERIEUX

- UNICEL DXI 800 BECKMAN
- LIAISON XL DIASORIN
- › **AUTOIMMUNITÀ:** ALEGRIA ORGENTEC
PHADIA 250 THERMO SCIENTIFIC
- › **IMMUNOMETRIA:** VIDAS 3 BIOMERIEUX
LUMIPULSE G 1200 FUJIREBIO
- › **INTOLLERANZE:** PHADIA 250 THERMO SCIENTIFIC
- › **URINE:** IRICELL 3000 BECKMAN
- › **BATTERIOLOGIA:** VITEK COMPACT 2 BIO MERIEUX
GENEXPERT CEPHEID
AMPLIFICATORE LCM TEC
- › **TOSSICOLOGIA MDL:** ANALYST 800 PERKIN ELMER
HPLC 1200 AGILENT TECNOLOGIE

La nostra strumentazione è regolarmente sottoposta a manutenzioni periodiche e preventive. Il laboratorio, in modo da garantire accuratezza e precisione dei dati, effettua giornalmente 2 controlli di qualità interni per ogni esame.

Partecipa periodicamente a controlli di qualità esterni: controlli regionali VEQ.

Tutte le analisi che presentano esiti significativamente alterati vengono sempre ripetute.

Nel caso di esami con valori alterati che possano compromettere la salute del paziente il Direttore di laboratorio o chi per esso provvede a contattare il Medico prescrittore/di base nel più breve tempo possibile. Nell'impossibilità di contattare il medico curante gli esami vengono consegnati con urgenza (in giornata) al paziente.

Il personale addetto è in continuo aggiornamento mediante la partecipazione a numerosi corsi di aggiornamento ECM. Alcuni esami vengono eseguiti in SERVICE presso il CENTRO ANALISI SYNLAB con sede legale e operativa in via Beato Lodovico Pavoni, 18 - Castenedolo BRESCIA e presso GENOMA GROUP via di Castel Giubileo 11 Roma. Sono stati scelti questi Centri per:

- › L'esperienza accumulata in numerosi anni di attività
- › La frequenza con cui vengono ritirati i campioni (giornaliera)
- › I tempi brevi di esecuzioni delle analisi
- › La possibilità di monitorare anche giornalmente il loro operato verificando tramite internet i controllo interni e regionali eseguiti.

RADIOLOGIA

ECOGRAFIE – RADIOGRAFIE – MAMMOGRAFIE- OPT- RISONANZE MAGNETICHE – TAC DENTALI

Vengono effettuate previo appuntamento diretto o telefonico. Si consiglia di portare sempre gli esiti di precedenti esami ecografici, radiologici, radiomagnetici naturalmente se disponibili. Alcuni tipi di ecografie richiedono specifiche preparazioni che vengono segnalate al momento della prenotazione dall'addetto dell'accettazione.

STRUMENTAZIONE:

- › ECOTOMOGRAFO ESAOTE MYLAB SEVEN
- › ECOTOMOGRAFO MYLAB TWICE
- › ECOTOMOGRAFO TOSHIBA TVSX200W5
- › ECOTOMOGRAFO ESAOTE EIGHT
- › RX MAMMOGRAFO FUJIFILM AMULET INNOVALITY
- › RX FDX VISIONARY FUJIFILM
- › RISONANZA S-SCAN
- › DENTAL SCAN

POLIAMBULATORIO

Tutte le visite specialistiche vengono effettuate a titolo privato ad esclusione delle visite angiologiche e di chirurgia vascolare che vengono eseguite anche in regime di convenzione con l'ATS.

Vengono effettuate previo appuntamento diretto, telefonico o tramite sito.

Alcune visite richiedono specifiche preparazioni che vengono segnalate al momento della prenotazione dall'addetto dell'accettazione.

PRELIEVI DOMICILIARI

È possibile prenotare prelievi domiciliari che vengono eseguiti dalle 7.00 alle 10.00 escluso il sabato.

La tariffa è pari a 25€ per un prelievo, 40€ per 2 prelievi allo stesso indirizzo.

Per i comuni di Casciago, Luvinate, Barasso e Comerio la tariffa è pari a 12€ per un prelievo e 20€ per 2 prelievi allo stesso indirizzo.

CARATTERISTICHE DEL REFERTO E ORARI RITIRO REFERTI

ESAMI DI LABORATORIO

Il referto contiene le indicazioni di base del paziente (cognome e nome, data di nascita, indirizzo, codice fiscale, codice sanitario, data di accettazione degli esami, codice di identificazione e il codice nosologico costituito da : anno-provenienza-numero progressivo), la firma digitale del Direttore o di chi ne fa le veci, i valori di riferimento (che sono stati calcolati dal laboratorio in riferimento ai metodi analitici utilizzati ma anche alla reale popolazione afferente al Centro), per esami particolari (es. ormoni, marcatori tumorali...) vengono evidenziati il metodo e lo strumento utilizzato e per gli esami inviati in service annotazione del laboratorio di riferimento.

I referti possono essere ritirati, secondo le indicazioni contenute nel foglio di ritiro degli esiti, presso la sede di Via Calogero Marrone 2, Varese dalle ore 10.30 alle ore 19.15 dal lunedì al venerdì e dalle ore 10.30 alle ore 12.15 il sabato e dalle ore 10.30 alle ore 11.45 la domenica o scaricati dal sito www.analisibeccaria.it

Sul foglio di ritiro degli esiti sono contenute le seguenti informazioni: data del prelievo, codice identificativo, nome e cognome del paziente, data del giorno di ritiro dell'esito e codice univoco per il ritiro via web.

In caso l'utente sia impossibilitato a ritirare gli esiti può delegare una persona al ritiro compilando l'apposito spazio per la delega presente sul foglio di ritiro esiti.

ESAMI RADIOLOGICI (solo presso la sede centrale)

Il referto contiene le indicazioni di base del paziente (cognome e nome, data di nascita, indirizzo, codice fiscale, codice sanitario, data di accettazione degli esami, codice di identificazione e il codice nosologico), la firma digitale del Medico radiologo.

I referti ecografici vengono consegnati al termine dell'esame.

I referti di RX e RMN referti possono essere ritirati, secondo le indicazioni contenute nel foglio di ritiro degli esiti, dalle ore 10.30 alle ore 19.15 dal lunedì al venerdì e dalle ore 10.30 alle ore 12.15 il sabato e dalle 10.30 alle 11.45 la domenica.

Sul foglio di ritiro degli esiti sono contenute le seguenti informazioni: data del prelievo, numero di accettazione, nome e cognome del paziente, data del giorno di ritiro dell'esito. In caso l'utente sia impossibilitato a ritirare gli esiti può delegare una persona al ritiro compilando l'apposito spazio per la delega presente sul foglio di ritiro esiti.

VISITE SPECIALISTICHE

Il referto contiene le indicazioni di base del paziente (cognome e nome, data di nascita, indirizzo, codice fiscale, data di accettazione della prestazione codice di identificazione e il codice nosologico), la firma digitale del Medico specialista.

I referti vengono consegnati al termine dell'esame.

MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA TARIFFA

Il versamento delle somme prescritte per le prestazioni eseguite avviene contestualmente all'accettazione e all'emissione della fattura.

Presso il Centro è possibile effettuare i pagamenti in contanti, con assegno, con Carta di credito o con Bancomat.

In caso di richiesta di esami in urgenza la tariffa è pari a 10 €.

In caso di richiesta di prelievi domiciliari la tariffa è pari a 25 €.

STANDARD DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI

1. Informazioni dettagliate sulla struttura e sui servizi disponibili: tramite internet, tramite depliant presenti all'interno della struttura e nei centri distaccati, su richiesta per via telefonica o direttamente agli sportelli.
2. Semplicità della procedura di prenotazione: per gli esami del sangue non serve prenotazione, per tutti gli altri servizi basta una prenotazione telefonica.
3. Cortesia, gentilezza e disponibilità del personale addetto all'accettazione e del personale sanitario.
4. Tempo medio di attesa per il servizio di accettazione: 5 min.

5. Tempo medio di attesa per il prelievo: 5 min.
6. Tempo medio di attesa per le visite specialistiche: 15 min.
7. Tempo medio di consegna degli esiti di laboratorio: 3 gg.
8. Possibilità di avere gli esiti in giornata
9. I referti di ecografie vengono consegnati contestualmente all'esecuzione dell'esame.
10. Tempo medio di consegna degli esiti di Rx, mammografie, risonanze e OPT: 2 gg
11. Ritiro referti: orario continuato dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 19.15 il sabato dalle ore 10.30 alle ore 12.15.
12. Facilità di pagamento
13. Semplicità inoltro reclami: o direttamente al personale dell'accettazione che provvede ad inoltrarli alla direzione mediante compilazione apposito modulo, oppure tramite internet sul sito del Centro.
14. Velocità di risposta ai reclami.

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

1. Tutti i tempi medi di attesa vengono calcolati mensilmente dividendo la media degli accessi giornalieri al Centro per le ore dedicate ai vari servizi. Il valore ottenuto deve risultare uguale o inferiore ai 5 min. per il servizio di accettazione e per il servizio prelievi e uguale o inferiore ai 15 min. per le visite specialistiche e radiografiche.
2. Il Centro è dotato di un software che assegna al paziente il tempo di consegna in base alle tempistiche di esecuzione degli esami nel rispetto degli standard definiti dalla Regione Lombardia per ogni tipologia di esame.
3. Il Centro ha predisposto dei moduli per i reclami e le osservazioni che vengono compilati tempestivamente dagli addetti all'accettazione e consegnati all'ufficio qualità.
4. Il Centro ha predisposto un registro dei reclami su cui annotare gli estremi dei reclami presentati e la data di presentazione e di risposta, nonché le misure adottate per risolvere il problema riscontrato
5. Annualmente vengono rilasciati dei moduli per la Customer Satisfaction a tutti gli utenti che vengono rielaborati con un apposito software e hanno il fine di mettere a conoscenza la direzione del Centro del grado di soddisfazione del cliente in modo da migliorare sempre più la qualità del servizio offerto. Attraverso il modulo l'utente può anche scrivere osservazioni e consigli che vengono presi particolarmente in

considerazione dalla Direzione perché permettono per quanto possibile di adeguare il servizio alle esigenze del cliente.

6. Il Centro si impegna alla stretta osservanza ed all'aggiornamento delle norme e dei regolamenti vigenti relativi alle professionalità operanti nella struttura, alla manutenzione di tutte le attrezzature ed al controllo di tutti i materiali d'uso
7. Il Centro si impegna alla formazione permanente ed all'aggiornamento del personale
8. Il Centro si impegna alla qualificazione ed al potenziamento del servizio segnalazione reclami.