

# *CARTA DEI SERVIZI*

---



[www.antidoping.piemonte.it](http://www.antidoping.piemonte.it)

Gentile Cliente,

la Carta dei Servizi che Le presentiamo vuole essere uno strumento di comunicazione semplice e diretto, affinché siano meglio conosciuti, e di conseguenza utilizzati, i servizi che il Centro Regionale Antidoping “Alessandro Bertinaria” (CAD) è in grado di offrirLe.

Tale documento è pertanto concepito come strumento di dialogo e rappresenta il mezzo di comunicazione attraverso il quale il CAD informa i Clienti sulle proprie attività e sui propri servizi.

Il CAD tende al miglioramento continuo della Qualità dei propri servizi/prodotti, per rispondere incessantemente a criteri di efficienza ed efficacia, di trasparenza e semplificazione, di umanizzazione e personalizzazione delle prestazioni erogate facilitando, altresì al massimo, l'accesso alla propria struttura.

Questi obiettivi saranno più facilmente raggiunti anche grazie alla Sua opinione, che sarà di grande utilità per valutare il funzionamento della nostra struttura e la capacità dei servizi di rispondere alle Sue aspettative.

Qualora avvertisse la necessità di ulteriori chiarimenti, potrà rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che sarà a Sua completa disposizione per accogliere suggerimenti e fornirLe delucidazioni utili a risolvere ogni Sua perplessità.

Il Commissario

---

La Carta dei Servizi del **Centro Regionale Antidoping “Alessandro Bertinaria”** è stata concepita nel rispetto della Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

**I PRINCIPI FONDAMENTALI** a cui essa si ispira sono:

**EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:** nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

**RISPETTO:** i Clienti sono assistiti e trattati con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

**CONTINUITÀ:** l’erogazione del servizio, nell’osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

**DIRITTO DI SCELTA:** il Cliente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle analisi e/o procedure a lui proposte dal personale addetto.

**PARTECIPAZIONE:** la partecipazione del cittadino è garantita attraverso il libero accesso alle informazioni, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica sulla qualità del servizio fruito.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il servizio è erogato in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sempre aggiornate dal punto di vista tecnico-scientifico e rispondenti alle aspettative dell’Utenza.



## PRESENTAZIONE



Il **Centro Regionale Antidoping “Alessandro Bertinaria” (CAD)** sorge all’interno del complesso dell’ASO San Luigi Gonzaga ed è nato per rispondere alle esigenze legate ai **XX Giochi Olimpici** e ai **IX Giochi Paraolimpici Invernali “Torino 2006”**. Si configurava come un'opera di alto interesse sociale che coniugava la correttezza delle competizioni agonistiche con la tutela della salute di tutti gli sportivi.

La visione strategica del management espressione dei consorziati ed il lavoro di tutto lo staff, hanno consentito di ridefinire gli obiettivi dell’attività post-olimpica, ottenendo nel 2008 l’accreditamento secondo la norma internazionale UNI EN CEI ISO/IEC 17025 per i propri metodi di analisi in campo tossicologico.

Il CAD negli anni, attraverso il continuo sviluppo di metodiche innovative e la ricerca della qualità del dato analitico, è divenuto un punto di riferimento per le analisi tossicologiche e forensi, a livello regionale, nazionale ed internazionale.

Nel 2014 con la creazione del nuovo laboratorio di biologia e genetica forense, il CAD è divenuto un polo di avanguardia per le attività del settore ottenendo, primo in Italia, l’accreditamento UNI EN CEI ISO/IEC 17025 per l’interpretazione biostatistica dei profili genetici misti da reperti o campioni biologici.

Presso il CAD si eseguono di routine esami ematochimici per la definizione dello stato di salute o quali elementi indiretti che indichino l’assunzione, recente o remota, di sostanze illecite. Si eseguono inoltre analisi specialistiche quali zonulina, stress ossidativo, profilo del catabolismo steroideo in urina, colina-carnitina.

Nei primi mesi del 2020, al fine di potenziare l'attività diagnostica per rispondere all'emergenza pandemica da COVID 19, su richiesta della Regione Piemonte, il CAD ha allestito in tempi record un nuovo laboratorio di biologia molecolare clinica dotato di strumentazione all'avanguardia e personale formato per eseguire analisi molecolari sui tamponi oro-rino-faringei per la ricerca di RNA del virus SARS-CoV-2 a supporto delle aziende sanitarie piemontesi estendendo successivamente tali attività anche ai privati cittadini. Presso il CAD si esegue inoltre la ricerca di immunoglobuline (IgG e IgM) dirette verso il virus SARS-CoV-2.

La continua evoluzione e le esperienze maturate negli anni, hanno permesso di individuare da parte di aziende private ed enti pubblici il CAD quale struttura di ricerca e sviluppo, beta-testing e validazione sperimentale di nuovi strumenti, metodi e prodotti nel campo della tossicologia, biologia molecolare, genetica forense e chimica clinica.

Le nuove mission che il Centro si è posto, sono proiettate all'offerta di servizi innovativi nel campo della sicurezza e della medicina di precisione utilizzando un approccio multidisciplinare alla luce delle professionalità trasversali presenti nel proprio team da sempre motivato e pronto a rispondere alle mutevoli esigenze nelle discipline di laboratorio in armonia con tutti gli stakeholders del Centro.

Vanno inoltre sottolineati i collegamenti e le sinergie che il CAD ha già in essere e provvederà a sviluppare prospetticamente con altri soggetti in ambito regionale, nazionale ed internazionale nell'ottica di una continua implementazione dei servizi attraverso lo sviluppo metodologico e scientifico.

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro Regionale Antidoping “Alessandro Bertinaria” sorge all’interno di un complesso ospedaliero di estrema rilevanza per la città e la provincia di Torino.

L’Ospedale “San Luigi Gonzaga” nasce agli inizi del secolo, come presidio specializzato in pneumologia, per affermarsi nel tempo come moderno complesso polispecialistico. L’insediamento dell’Università degli Studi di Torino, avvenuta agli inizi degli anni Novanta, ha prodotto un significativo ampliamento delle competenze e delle specialità, consentendo di raggiungere elevati livelli di sviluppo, attraverso l’integrazione tra ricerca scientifica, assistenza e formazione professionale.

Proprio da queste basi trae origine la spinta a creare un consorzio formato da quattro enti (Università degli Studi di Torino, Regione Piemonte, A.S.O. San Luigi e Istituto di Medicina dello Sport quest’ultimo è stato sostituito negli anni dell’Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Piemonte Liguria e Valle D’Aosta), in grado non solo di supportare l’Evento Olimpico con strutture e mezzi d’avanguardia, ma di trasformarsi rapidamente in un complesso polifunzionale, in cui diverse figure professionali interagissero per garantire un solido supporto alla tutela della salute pubblica.

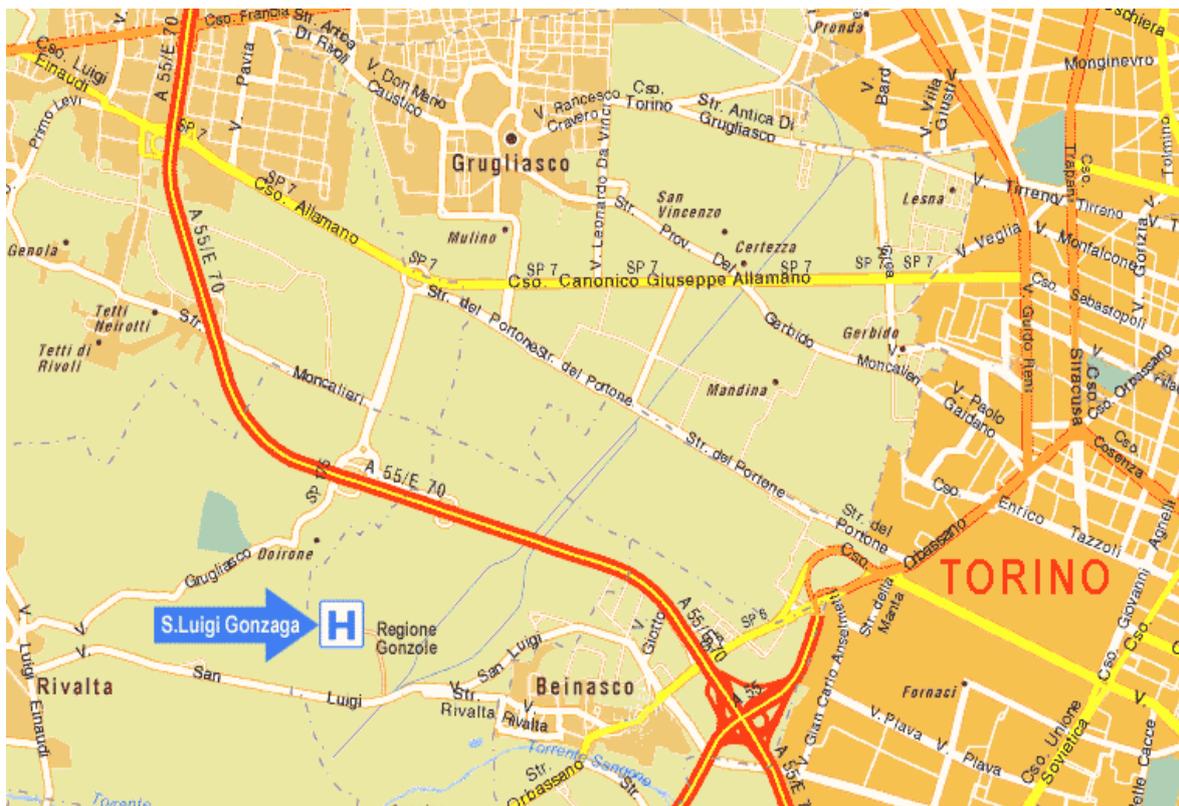
Il Centro Regionale Antidoping “A. Bertinaria” è situato all’interno del complesso ospedaliero San Luigi Gonzaga in un edificio a quattro piani il cui nucleo operativo possiede la struttura organizzativa tipica di un moderno Laboratorio con differenti aree funzionali, opportunamente dimensionate e collegate:

1. **aree operative**, suddivise per tipologie di analisi svolte;
2. **aree servizi di supporto** come ambulatori, sala prelievi, sala d’attesa, servizi igienici;
3. **area amministrativa e di studio**, contenente gli uffici per l’amministrazione e la direzione del Centro, il locale di riunione e gli ambulatori;
4. **area servizi generali** (zone di ricevimento);

5. **area formazione-informazione** (aula didattica/sala conferenze);
6. **area tecnologica**, occupata da impianti e servizi di base.



## COME ARRIVARE



Il Centro Regionale Antidoping “Alessandro Bertinaria” è situato in Regione Gonzole 10/1 – Orbassano (TO), all’interno del parco dell’Ospedale San Luigi Gonzaga ed è raggiungibile sia con mezzi privati, che possono essere parcheggiati

nelle apposite aree all'esterno della struttura ospedaliera, sia con mezzi pubblici (Linee 41 e 43).

**Da Torino:**

Percorrere C.so Orbassano, proseguire per BEINASCO, oltrepassare il Centro Commerciale Ipermercato "Le Fornaci", alla rotonda svoltare a destra e seguire le indicazioni per l'Ospedale.

**Dalla tangenziale SUD:**

- Uscire allo svincolo SITO-INTERPORTO e seguire le indicazioni per l'Ospedale, oppure
- Uscire allo svincolo di BEINASCO, proseguire sino al Centro Commerciale Ipermercato "Le Fornaci", alla rotonda svoltare a destra e seguire le indicazioni.

**Dall'Aeroporto:**

Treno fino alla Stazione Ferroviaria di Porta Dora e poi prendere il bus per raggiungere la Stazione Ferroviaria di Torino Porta Nuova; in alternativa, shuttle bus fino alla Stazione Stazione Ferroviaria di Torino Porta Nuova. Per ulteriori informazioni, verificare il sito [www.aeroporto.net/aeroporto-torino/collegamenti-aeroporto-torino/](http://www.aeroporto.net/aeroporto-torino/collegamenti-aeroporto-torino/)

**Dalla Stazione Ferroviaria di Porta Nuova:**

Linee 4 e 63, scendere alla fermata di P.le Caio Mario e prendere Linea 41 o 43 fino all'Ospedale S. Luigi.

**Dalla Stazione Ferroviaria di Porta Susa:**

Linea 10, scendere alla fermata C.so Agnelli e prendere Linea 41 fino all'Ospedale S. Luigi.

**Dalla Stazione Ferroviaria Lingotto:**

Linea 41 dal capolinea di Via Bossoli fino all'Ospedale S. Luigi.

**Da Torino Centro Città:**

Linea 5, scendere alla fermata del Centro Commerciale Ipermercato "Le Fornaci" e raggiungere il collegamento con le linee 41 e 43, nelle immediate vicinanze.

## **ATTIVITÀ SVOLTE E PRESTAZIONI OFFERTE**

### **LABORATORIO**

Il laboratorio opera in quattro settori principali:

- Tossicologia Clinica e Forense
- Biochimica-Clinica ed Ematologia
- Biologia e Genetica Forense
- Biologia Molecolare Clinica

Il CAD svolge la propria attività nelle materie di competenza secondo le esigenze della popolazione e delle istituzioni presenti sul territorio in accordo con le direttive della Regione Piemonte ed in armonia con gli altri Enti Consorziati.

Il Centro svolge analisi tossicologiche in ambito clinico e forense, in collaborazione con i SerT, i Servizi di Medicina Legale, le Forze di Polizia. Effettua inoltre gli accertamenti di assenza di tossicodipendenza previsti dalla legge sulle mansioni professionali a rischio e dal Codice della Strada.

Nel settore Biologia e Genetica Forense si eseguono indagini di laboratorio per Tribunali e Procure della Repubblica su campioni biologici o reperti biologici. Essendo il metodo di analisi accreditato a norma UNI EN CEI ISO/IEC 17025, in accordo con quanto previsto dal combinato disposto della Legge 30 giugno 2009 n.85 e del DPR 7 aprile 2016 n.87, i profili genetici estrapolati presso la nostra struttura, sono autorizzati al deposito in Banca Dati Nazionale del DNA. Vengono inoltre eseguite indagini di parentela per l'autorità giudiziaria e per i privati oltre che attività genetico forensi in service per i professionisti del settore.

Su richiesta di enti, aziende o privati cittadini, il CAD, attraverso il proprio staff, esegue analisi specialistiche oltre che consulenze nelle materie di pertinenza delle quattro aree di laboratorio descritte.

I prelievi dei campioni biologici sono effettuati secondo procedure operative validate standard, rispettando una rigorosa catena di custodia dei campioni e tutelando i dati personali in ottemperanza della normativa vigente in materia.

## **SERVIZI PER GLI UTENTI**

Il CAD offre servizi e prestazioni negli ambiti previsti per Enti Istituzionali, altri Laboratori privati, Aziende e privati Cittadini

### ***PRENOTAZIONE***

È necessario:

1. Prenotare i prelievi, presso le sedi esterne al CAD, per Commissioni Medico-Locali (Aosta, Novara, Savona e Verbano-Cusio-Ossola) al numero 011/90224216 dalle ore 14:00 alle 16:00 dal Lunedì al Venerdì.  
Per le altre Commissioni Medico Locali non è necessaria la prenotazione.
2. Prenotare i prelievi per tamponi rino-faringei via e-mail all'indirizzo:  
[prenotazioni@antidoping.piemonte.it](mailto:prenotazioni@antidoping.piemonte.it).

Il personale provvederà a fornire tutte le informazioni richieste. Nel caso in cui la prenotazione debba essere spostata o disdetta è necessario dare comunicazione tempestiva, al fine di rendere il servizio disponibile per altri utenti.

### ***ACCETTAZIONE***

Per gli esami e le visite ambulatoriali, il personale di accettazione è presente agli sportelli dell'ingresso principale dalle ore 8:30 alle ore 12:00, dal lunedì al venerdì e il mercoledì pomeriggio dalle ore 14:00 alle 15:30.

È necessario avere con sé:

1. Documento di identità valido
2. Codice fiscale
3. Richiesta delle Commissioni Medico-Locali
4. Copia mail di prenotazioni per i tamponi rino-faringei per SARS-CoV2

Il personale di accettazione è inoltre disponibile per:

1. Informazioni generali sui servizi offerti dal Centro;
2. Costi di esami e/o visite;
3. Prenotazioni di prestazioni e servizi personalizzati;
4. Rilascio copie di referti.

Il pagamento delle prestazioni ai cittadini privati devono essere effettuate preferibilmente mediante carta di credito/bancomat/bonifico.

### ***CONSEGNA DEI REFERTI***

Per il ritiro dei referti l'Accettazione rispetta i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 11:30 alle 15:30.

A tutela della privacy, i referti sono consegnati in busta chiusa esclusivamente all'interessato, munito di documento d'identità o, nel caso in cui questo sia impossibilitato a ritirarli, a persona munita di delega scritta debitamente compilata e del documento del delegato.

È possibile richiedere il servizio di ritiro dei referti on-line per il tramite del portale.

La password verrà consegnata di persona al momento dell'accettazione presso il CAD.

Su esplicita richiesta e autorizzazione, i risultati degli esami sono recapitati direttamente al domicilio del Cliente o inviati al Medico referente (le spese di spedizione sono a carico del Cliente).

Il CAD si impegna ad acquisire, trattare e custodire i dati personali dei propri Clienti nel pieno rispetto del GDPR 679/16 – “Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali” e successive modifiche. Ulteriori indicazioni e le informative con riferimento al trattamento dei dati personali sono reperibili sul sito del CAD <https://www.antidoping.piemonte.it/> alla sezione “Privacy”.

**Pertanto, per garantire la riservatezza dei dati e la massima privacy, i referti non possono essere comunicati per telefono o per fax.**

### **GLI STANDARD DI QUALITÀ**

Il Centro Regionale Antidoping “Alessandro Bertinaria” è impegnato a promuovere la “Cultura della Qualità”, che si esplica non solo monitorando attentamente i processi di laboratorio nelle varie fasi (preanalitica, analitica, postanalitica) garantendo l’impiego di tecniche all’avanguardia sviluppate e gestite da personale competente, ma avendo come obiettivo primario la soddisfazione del Cliente. Tale traguardo si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella comodità, nella garanzia degli orari, nella brevità dei tempi di attesa, nella cortesia del personale, nella tempestività della consegna dei referti analitici.

Il Cliente assume, quindi, un ruolo di fondamentale importanza nel perseguire l’ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti e la conoscenza delle aspettative ed esigenze personali diventa per il Centro un aiuto prezioso nella gestione della propria struttura.

A tale scopo, all’ingresso del CAD è stato predisposto un apposito TOTEM in cui Egli può esprimere, liberamente in forma anonima, il proprio giudizio sul servizio fruito.

Ogni segnalazione pervenuta al Centro verbalmente o per iscritto, viene registrata e analizzata dal Responsabile della Qualità o un suo delegato, il quale avvia tempestivamente i provvedimenti necessari a risolvere l'eventuale problema, riferendone l'esito al Cliente e verificando l'efficacia delle misure adottate.

## **INDICATORI DI QUALITÀ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Brevità dei tempi di attesa

Chiarezza e completezza delle informazioni

Cortesìa del personale

Semplicità di approccio ai servizi offerti

Rispetto della privacy

Chiarezza della segnaletica

Comfort delle strutture

Qualità dei servizi

Tempo di consegna risultati analisi

**L'Ufficio Gestione Relazioni con il Pubblico** è l'interfaccia tra la Direzione e il Cliente; qui l'Utente si potrà rivolgere per segnalazioni o suggerimenti, ma anche per ricevere informazioni.

Le Sue segnalazioni saranno seguite in base ad una procedura ufficiale.

La ringraziamo della Sua collaborazione, indispensabile al fine di raccogliere informazioni e suggerimenti utili per adeguare il sistema organizzativo ad un processo continuo di miglioramento della Qualità resa agli Utenti.

Orario al pubblico: dal Lunedì al Venerdì ore 9:00 - 12:00,  
Martedì e Giovedì ore 14:30 - 16:30.

Telefono: 01190224217

Fax: 01190224261

e-mail: [info@antidoping.piemonte.it](mailto:info@antidoping.piemonte.it)