

# **CARTE DES SERVICES**

**DU**

**LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES**

***BIOANALITICO DELTA S.r.l.***

Via Clara Maffei, 14

24121 Bergamo

Tél. 035-221565, Fax 035-235848, courriel : [info@laboratoriobioanaliticodelta.it](mailto:info@laboratoriobioanaliticodelta.it)

Mis à jour le 20/09/2016

# PREMIÈRE SECTION

## PRÉSENTATION DU LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES ET PRINCIPES FONDAMENTAUX

### 1. PRÉSENTATION DU LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES

#### 1.1 Objectifs institutionnels

Le Laboratoire appelé "Laboratorio Bioanalitico Delta S.r.l." gère son activité d'*analyses médicales* et de *prélèvement de matériel biologique* à Bergame, via Clara Maffei 14, Tél. 035-221565. Télécopie : 035-235848, courriel : [info@laboratoriobioanaliticodelta.it](mailto:info@laboratoriobioanaliticodelta.it).

L'activité effectuée par le Laboratoire consiste à effectuer toutes les enquêtes de laboratoire prévues par la loi et conformément aux autorisations régionales spécifiques.

1.2 Le « Laboratorio Bioanalitico Delta S.r.l. » possède un point de prélèvement et de retrait des rapports au Centro di Radiologia e Fisioterapia S.r.l. (Centre de Radiologie et Physiothérapie S.a.r.l.) situé Via Roma 28 – 24020 Gorle, Tél. 035-290636, Télécopie 035-300903.

## DEUXIÈME SECTION

### INFORMATIONS SUR LES PRESTATIONS ET LES SERVICES FOURNIS

#### 1. TYPOLOGIE DES PRESTATIONS FOURNIES

##### 1.1 Assistance spécialisée et territoriale

###### 1.1.1 Définition de la typologie des prestations

Le Laboratorio Bioanalitico Delta S.r.l. est un laboratoire d'analyses médicales autorisé à effectuer toutes les analyses prévues par le barème des prix D.M. du 22/7/1996 dans les sections suivantes :

- # CHIMIE CLINIQUE
- # MICROBIOLOGIE
- # SÉROLOGIE
- # HÉMATOLOGIE
- # IMMUNOHÉMATOLOGIE
- # IMMUNOMÉTRIE

##### 1.2 Envoi d'échantillons dans d'autres laboratoires

###### 1.2.1 Modalité d'envoi

Pour un nombre réduit de tests requis, le Laboratoire Bioanalitico Delta S.r.l. envoie, avec un service de retrait à la charge des Fournisseurs de Service (Laboratorio Synlab BS, Clinica Castelli Bergame) et en utilisant les modalités prévues par le Ministère de la Santé, des échantillons de sang ou autre matériel biologique dans d'autres Laboratoires hautement spécialisés dans le but d'obtenir le résultat le plus fiable qui soit : le Patient est préalablement informé et il est également possible de distinguer dans le rapport médical les examens effectués dans le Laboratoire de ceux envoyés aux structures externes grâce à un astérisque identifiant ces derniers.

###### 1.2.2 Liaison entre Laboratoire et point de prélèvement dans le Centre de Radiologie et de Physiothérapie S.r.l. situé Via Roma 28 – 24020 Gorle.

Les échantillons biologiques recueillis dans le centre de prélèvement sont envoyés au Laboratoire en vertu des dispositions dictées par le Ministère de la Santé. Les rapports sont envoyés au point de prélèvement, puis remis aux Patients.

##### 1.3 Liste de la typologie et de la modalité d'exécution des analyses effectuées (voir annexe).

##### 1.4 Modalité d'activation.

###### 1.4.1 Examens sous le régime d'accréditation.

Pour effectuer un prélèvement de laboratoire, la demande du médecin du Service Sanitaire National sur ordonnancier régional est nécessaire.

###### 1.4.2 Examens sous le régime privé avec et sans ordonnance du Médecin soignant.

Pour l'activité spécialisée sous le régime privé, il est suffisant d'avoir la demande du médecin soignant, du spécialiste ou du Patient même ; dans ce dernier cas, lors de l'acceptation, il faudra remplir une demande énumérant les examens à effectuer en même temps que l'autocertification de vouloir user du régime privé.

### **1.5 Modalité de réservation**

L'acceptation du Patient qui se présente dans le Laboratoire ou au Point de Prélèvement de Gorle a lieu sans réservation : elle est donc immédiate.

### **1.6 Modalité de paiement du tarif**

Le montant de la participation aux frais dus par le patient, en vertu des lois en vigueur, est versé au moment de l'acceptation. En cas d'examens prévoyant des approfondissements ou des procédures supplémentaires pour lesquelles on ne connaît pas a priori l'augmentation à la charge du patient, le paiement est effectué au moment de l'acceptation pour la part déterminable et la part restante lors de la conclusion des approfondissements non prévisibles au moment du prélèvement (par exemple, examens de culture, électrophorèse des séroprotéines, anticorps antinucléaires, etc.).

### **1.7 Modalité de retrait des rapports**

Le retrait du rapport peut se faire :

- a) Dans la Structure émettrice par les Patients eux-mêmes ou par les personnes qu'ils auront chargées, en montrant le document délivré lors de l'acceptation, rempli et signé par le Patient dans la partie concernant la délégation.
- b) Sur demande, par envoi postal au domicile du Patient avec remboursement des frais postaux correspondants.
- c) Vous pouvez consultation en ligne des rapports après le paiement intégral de la somme due à l'exception des tests suivants: VIH RW et des tests de biologie moléculaire.

### **1.8 Prestations sous le régime privé**

- a) Toutes les prestations pour lesquelles le Laboratoire est autorisé à l'exécution peuvent aussi être effectuées sous le régime privé ;
- b) Structure, organisation et instrumentation sont celles utilisées pour l'activité sous le régime d'accréditation ;
- c) Le bureau/acceptation se tient à disposition pour les informations relatives aux tarifs et aux conditions de paiement.

## **2. ACTIVITÉ DU SERVICE**

### **2.1 Horaires de l'activité du Laboratoire sous le régime d'accréditation et sous le régime privé.**

#	Laboratoire : via Clara Maffei, 14 Bergamo	
	Prélèvements de lundi à vendredi samedi	07h15-10h00
	samedi	07h15-09h30

Secrétariat	de lundi à vendredi	07h15-12h00	14h00-18h00
	Samedi	07h15-10h30	

# Point de Prélèvements dans le Centre de Radiologie et de Physiothérapie S.r.l. à Via Roma 28 – 24020 Gorle.

Prélèvements	de lundi à vendredi	08h00-09h00
Secrétariat	de lundi à vendredi	15h00-19h00

## 2.2 Responsables du service

**Directeur responsable du Laboratorio Bioanalitico Delta S.r.l.** Docteur Claudio Gabrieli

**Responsable du Point de Prélèvement Via Roma 28 – 24020 Gorle** Docteur Claudio Gabrieli

**Responsable actes de nature médicale Via Roma 28 – 24020 Gorle** Prof. Mariano Franzini

## 2.3 Informations

Toutes les informations supplémentaires sur les prestations et sur les modalités d'accéder aux prestations et d'en bénéficier sont fournies par les secrétariats de

Via Clara Maffei 14 Bergamo Tél. 035-221565

Via Roma 28 Gorle (BG) Tél. 035-290636

# TROISIÈME SECTION

## STANDARD DE QUALITÉ, ENGAGEMENTS ET PROGRAMMES

### 1. PRESTATIONS AMBULATOIRES SPÉCIALISÉES ET DIAGNOSTIQUES

#### 1.1 Standard de qualité des prestations spécialisées et diagnostiques

##### 1.1.1 Partie analytique

Le Laboratoire d'Analyse participe aux programmes de Contrôle de Qualité de la Région Lombardie dans les secteurs suivants :

- # Chimie clinique
- # Microbiologie
- # Hématologie
- # Immunohématologie
- # Coagulation
- # Immunométrie

Le Laboratoire effectue un Contrôle de Qualité interne pour tous les paramètres dont il effectue directement le dosage moyennant des échantillons en commerce, à titre notoire (exactitude) et inconnu (précision), pour chaque séance d'analyse.

##### 1.1.2 Partie administrative

Sont signalés ci-dessus les délais de temps opératoires relatifs à la phase administrative.

- # Durée moyenne d'attente au guichet pour l'acceptation administrative : **environ 2 minutes.**
- # Durée moyenne pour le paiement du ticket modérateur (s'il est dû) : **environ 1 minute**
- # Durée moyenne pour le prélèvement, après l'acceptation : **environ 2 minutes.**
- # Durée moyenne de retrait des rapports médicaux de Laboratoire : 2 jours ouvrables pour les examens de routine ; 3 jours ouvrables pour électrophorèse séroprotéique et examens immunométriques effectués dans le siège ; durées variables, selon leur complexité, pour les examens envoyés au Service.

#### 1.2 Instruments de contrôle pour le respect des standards de qualification des prestations spécialisées et diagnostiques

##### 1.2.1 Phase analytique

- a) Préparation des Cartes de contrôle (liste de données ponctuelles , liste de données récapitulatives, cartes de Levery jennings, histogrammes, Younder Plot) pour chaque paramètre mesurable en continu.
- b) Contrôle des résultats des programmes de Contrôle de Qualité régionale et réunion annuelle sur les objectifs atteints.

##### 1.2.2 Phase administrative

- a) Contrôle quotidien du flux des utilisateurs et donc du respect des temps d'attente à l'acceptation.

b) Relevé systématique du respect des temps d'attente pour le retrait des rapports médicaux.

### **1.3 Engagements et programmes sur la qualité du service**

L'information sur la réalisation des prestations, avec l'indication des horaires et des typologies ainsi que les informations personnalisées fournies lors de l'acceptation est assurée.

Le Laboratoire d'Analyses, comme déjà par le passé, poursuit son action d'amélioration de l'efficacité de ses services et de ses procédures de façon à rendre davantage aisé l'accès du Patient.

## **2. PRESTATIONS ET SERVICES PAYANTS**

Les standards de qualité pour les prestations et services payants sont identiques à ceux déjà décrits pour les prestations fournies sous le régime d'accréditation avec le Service Sanitaire National.

## **QUATRIÈME SECTION**

### **MÉCANISMES DE PROTECTION ET DE CONTRÔLE**

#### **1. RÉCLAMATIONS ET RELEVÉ DE LA SATISFACTION DU CLIENT**

Le laboratoire garantit également la fonction de protection vis-à-vis du Citoyen en lui donnant la possibilité de porter plainte suite à un mauvais service, un acte ou un comportement qui auraient nié ou limité l'utilisabilité des prestations à travers les observations, les oppositions ou les réclamations, présentées sous n'importe quelle forme, des Citoyens/Utilisateurs et/ou Associations ou organismes reconnus qui les représenteraient.

La réponse au Citoyen Utilisateur est immédiate pour les signalements et les réclamations qui s'avèrent immédiatement remédiables ; pour les cas plus complexes, une mesure d'instruction sera prédisposée.

Le Patient peut faire une réclamation en se rendant directement au Bureau du Secrétariat et en fournissant ses remarques verbalement et/ou par écrit. À cet effet, dans la salle d'attente, se trouve le formulaire pour le signalement des réclamations, suggestions ou éloges ; les informations relevées sont transmises chaque année à la Région Lombardie.

L'utilisateur pourra également disposer dans la salle d'attente d'un questionnaire de relevé de la satisfaction du client ; ce questionnaire peut être rempli sous forme anonyme et déposé dans la boîte prévue à cet effet, elle aussi située dans la salle d'attente, où sont recueillis les réclamations et les questionnaires susmentionnés.

#### **2. VÉRIFICATION DES ENGAGEMENTS ET ADAPTATION ORGANISATIONNELLE**

##### **2.1 Rapport sur l'état des standards**

Le contrôle de la réalisation des standards et de l'amélioration de la qualité des services sera effectué périodiquement ; de plus, des enquêtes sur le degré de satisfaction des patients/clients seront menées à l'aide d'instruments adéquats dont les questionnaires de satisfaction du client mis à sa disposition ; des mesures adéquates seront prises pour améliorer les services qui pourraient s'être avérés insuffisants.



# SOMMAIRE

## PREMIÈRE SECTION

RENVOIS AUX RÉGLEMENTATIONS  
PRÉSENTATION DU LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES

## DEUXIÈME SECTION

INFORMATIONS SUR LES STRUCTURES ET LES SERVICES FOURNIS  
TYPOLOGIE DES PRESTATIONS FOURNIES  
ACTIVITÉ DU SERVICE

## TROISIÈME SECTION

STANDARD DE QUALITÉ, ENGAGEMENTS ET PROGRAMMES  
PRESTATIONS AMBULATOIRES SPÉCIALISÉES ET DIAGNOSTIQUES  
PRESTATIONS PAYANTES

## QUATRIÈME SECTION

MÉCANISMES DE PROTECTION ET DE CONTRÔLE  
RÉCLAMATIONS  
VÉRIFICATION DES ENGAGEMENTS ET ADAPTATION ORGANISATIONNELLE