

CARTA DEI SERVIZI

DEL

LABORATORIO ANALISI MEDICHE

BIOANALITICO DELTA S.r.l.

Via Clara Maffei, 14

24121 Bergamo

Tel. 035-221565, Fax 035-235848, e-mail: info@laboratoriobioanaliticodelta.it

Aggiornato alla data 30 Novembre 2017

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO ANALISI MEDICHE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO ANALISI MEDICHE

1.1 Fini istituzionali

Il Laboratorio denominato “Laboratorio Bioanalitico Delta S.r.l.” gestisce la propria attività di *analisi mediche* e di *prelievo di materiali biologici* in Bergamo, via Clara Maffei 14, Tel. 035-221565. Fax. 035-235848, e-mail: info@laboratoriobioanaliticodelta.it.

L'attività svolta dal Laboratorio consiste nell'esecuzione di tutte le indagini di laboratorio previste dalla legge e sulla base delle specifiche autorizzazioni regionali.

- 1.2 Il Laboratorio Bioanalitico Delta S.r.l. possiede un punto di prelievo e di consegna dei referti presso il Centro di Radiologia e Fisioterapia S.r.l. in Via Roma 28 – 24020 Gorle, Tel. 035-290636, Fax. 035-300903.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI E I SERVIZI FORNITI

1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

1.1 Assistenza specialistica e territoriale

1.1.1 Definizione delle tipologia delle prestazioni

Il Laboratorio Bioanalitico Delta S.r.l. è un laboratorio di analisi mediche autorizzato all'esecuzione di tutte le analisi contemplate dal nomenclatore tariffario D.M. del 22/7/1996 nelle seguenti sezioni:

- # CHIMICA CLINICA
- # MICROBIOLOGIA
- # SIEROLOGIA
- # EMATOLOGIA
- # IMMUNOEMATOLOGIA
- # IMMUNOMETRIA

1.2 Invio di campioni presso altri laboratori

1.2.1 Modalità di invio

Il Laboratorio Bioanalitico Delta S.r.l., per un ridotto numero di tests richiesti, invia, con un servizio di ritiro a carico dei Fornitori di Service (Laboratorio Synlab BS, Clinica Castelli BG) ed utilizzando le modalità previste dal Ministero della Sanità, campioni di sangue o altro materiale biologico presso altri Laboratori altamente specializzati, allo scopo di raggiungere la massima affidabilità del risultato: il Paziente viene preventivamente informato ed anche sul referto è possibile distinguere gli esami eseguiti presso il Laboratorio da quelli inviati a strutture esterne attraverso un asterisco che identifica questi ultimi.

1.2.2 Collegamento tra Laboratorio e punto prelievo presso Centro di Radiologia e Fisioterapia S.r.l. in Via Roma 28 – 24020 Gorle.

I campioni biologici raccolti presso il punto di prelievo, vengono inviati al Laboratorio in osservanza delle disposizioni dettate dal Ministero della Sanità. I referti vengono inviati al punto di prelievo per le consegne ai Pazienti.

1.3 Elenco della tipologia e della modalità di esecuzione delle analisi effettuate (vedi allegato).

1.4 Modalità di attivazione.

1.4.1 Esami in regime di accreditamento.

Per eseguire un prelievo di laboratorio è necessaria la richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario regionale.

1.4.2 Esami in regime privatistico con e senza ricetta del Medico curante.

Per l'attività specialistica in regime privatistico è sufficiente la richiesta del medico curante, dello specialista o dello stesso Paziente; in questo ultimo caso, al momento dell'accettazione viene compilata una richiesta dove sono elencati gli esami da eseguire, unitamente all'autocertificazione di volersi avvalere del regime privatistico.

1.5 Modalità di prenotazione

L'accettazione del Paziente che si presenta presso il Laboratorio o presso il Punto di Prelievo di Gorle, avviene senza la prenotazione ed è quindi immediata.

1.6 Modalità di pagamento della tariffa

La quota di partecipazione alla spesa dovuta dal cittadino, in base alle leggi vigenti, viene versata al momento dell'accettazione. Nel caso di esami che prevedono approfondimenti od ulteriori procedure per le quali non si conosce a priori l'incremento a carico dell'assistito, il pagamento viene effettuato al momento dell'accettazione per la parte determinabile, e la restante quota alla conclusione degli accertamenti non prevedibili al momento del prelievo (ad es. esami culturali, elettroforesi delle sieroproteine, anticorpi antinucleo ecc.).

1.7 Modalità di ritiro della refertazione

Il ritiro del referto può avvenire:

- a) Presso la Struttura erogante da parte dei Pazienti stessi ovvero da persone a cui è stato affidato l'incarico, mediante esibizione del documento rilasciato all'atto dell'accettazione compilato e firmato dal Paziente stesso nella parte riguardante la delega.
- b) A richiesta, mediante spedizione al domicilio dell'Assistito con rimborso delle relative spese postali.
- c) E' possibile la consultazione online dei referti previa saldo totale del dovuto ad eccezione dei seguenti esami: HIV RW ed esami di biologia molecolare.

1.8 Prestazioni in regime privatistico

- a) Tutte le prestazioni per le quali il Laboratorio è autorizzato all'esecuzione, sono eseguibili anche in regime privatistico;
- b) Struttura, organizzazione e strumentazione sono quelle utilizzate per l'attività in regime di accreditamento;
- c) L'ufficio/accettazione è a disposizione per le informazioni relative alle tariffe e alle condizioni di pagamento.

2. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

2.1 Orario dell'attività del Laboratorio in regime di accreditamento e in regime privatistico.

| | | | |
|---|---|---------------------|-------------|
| # | Laboratorio: via Clara Maffei, 14 Bergamo | | |
| | Prelievi | da Lunedì a Venerdì | 07.15-10.00 |
| | | Il Sabato | 07.15-09.30 |

| | | | |
|------------|---------------------|-------------|-------------|
| Segreteria | da Lunedì a Venerdì | 07.15-12.00 | 14.00-18.00 |
| | Il Sabato | 07.15-10.30 | |

Punto prelievi presso Centro di Radiologia e Fisioterapia S.r.l. in Via Roma 28 – 24020 Gorle

| | | |
|----------|---------------------|-------------|
| Prelievi | da Lunedì a Venerdì | 08.00-09.00 |
|----------|---------------------|-------------|

| | | |
|------------|---------------------|-------------|
| Segreteria | da Lunedì a Venerdì | 15.00-19.00 |
|------------|---------------------|-------------|

2.2 Responsabili del servizio

| | |
|---|------------------------|
| Direttore responsabile del Laboratorio Bioanalitico Delta S.r.l. | Dott. Claudio Gabrieli |
|---|------------------------|

| | |
|--|------------------------|
| Responsabile del Punto Prelievo Via Roma 28 – 24020 Gorle | Dott. Claudio Gabrieli |
|--|------------------------|

| | |
|---|------------------------|
| Responsabile atti di natura medica Via Roma 28 – 24020 Gorle | Prof. Mariano Franzini |
|---|------------------------|

2.3 Informazioni

Ulteriori informazioni sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione sono fornite dalle segreterie di

Via Clara Maffei 14 Bergamo Tel. 035-221565

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

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

1. PRESTAZIONI AMBULATORIALI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE

1.1 Standard di qualità delle prestazioni specialistiche e diagnostiche

1.1.1 Parte analitica

Il Laboratorio Analisi partecipa ai programmi di Controllo di Qualità della Regione Lombardia nei seguenti settori:

- # Chimica clinica
- # Microbiologia
- # Ematologia
- # Immunoematologia
- # Coagulazione
- # Immunometria

Il Laboratorio attua un Controllo di Qualità interno per tutti i parametri di cui effettua direttamente il dosaggio mediante campioni in commercio, a titolo noto (accuratezza) ed ignoto (precisione), per ogni seduta analitica.

1.1.2 Parte amministrativa

Sono segnalati di seguito i tempi operativi relativi alla fase amministrativa.

- # Tempo medio di attesa allo sportello per l'accettazione amministrativa: **2 minuti circa**.
- # Tempo medio per il pagamento del ticket (se dovuto): **1 minuto circa**
- # Tempo medio per il prelievo, dopo l'accettazione: **2 minuti circa**
- # Tempo medio di consegna dei referti di Laboratorio: 2 giorni lavorativi per esami di routine, 3 giorni lavorativi per elettroforesi sieroproteica ed esami immunometrici eseguiti in sede, tempi variabili, a seconda della complessità, per esami inviati in Service.

1.2 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualifica delle prestazioni specialistiche e diagnostiche

1.2.1 Fase analitica

- a) Approntamento delle Carte di controllo (elenco dati puntiformi, elenco dati riassuntivi, carte di Levey jennings, istogrammi, Younder Plot) per ogni parametro misurabile in continuo.
- b) Verifica dei risultati dei programmi di Controllo di Qualità regionale e riunione annuale su obiettivi raggiunti.

1.2.2 Fase amministrativa

- a) Verifica quotidiana del flusso del flusso dell'utenza e del conseguente rispetto dei tempi di attesa in accettazione.
- b) Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa per la consegna dei referti.

1.3 Impegni e programmi sulla qualità del servizio

Viene garantita l'informazione sulla effettuazione delle prestazioni con indicazioni di orari e tipologie, oltre naturalmente, alle informazioni personalizzate fornite in occasione dell'accettazione.

Il Laboratorio Analisi, come già avvenuto in passato, continua nella sua azione di miglioramento dell'efficienza dei propri servizi e delle proprie procedure in modo da rendere maggiormente agevole l'accesso del Paziente.

2. PRESTAZIONI E SERVIZI A PAGAMENTO

Gli standard di qualità per le prestazioni e servizi a pagamento, sono identici a quelli già descritti per le prestazioni fornite in regime di accreditamento con il S.S.N.

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

1. RECLAMI E RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il laboratorio garantisce la funzione di tutela nei confronti del Cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni attraverso le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dei Cittadini/Utenti e/o Associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentino.

La risposta al Cittadino Utente, è tempestiva per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione; per i casi di maggiore complessità viene predisposta la necessaria modalità istruttoria.

Il Paziente può presentare reclamo presentandosi direttamente all'Ufficio Segreteria fornendo verbalmente e/o per iscritto le proprie osservazioni. A tal proposito in sala d'attesa, è disponibile il modulo per la segnalazione di reclami, suggerimenti o encomi; i dati rilevati vengono trasmessi annualmente alla Regione Lombardia.

In sala d'attesa è inoltre disponibile all'utenza un questionario di rilevazione di soddisfazione del cliente, tale questionario può essere compilato in forma anonima e depositato nell'apposita cassetta sita sempre in sala d'attesa dove vengono raccolti i reclami e i questionari sopracitati

2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

2.1 Relazione sullo stato degli standard

Periodicamente viene effettuata la verifica dell'attuazione degli standard e del miglioramento della qualità dei servizi, inoltre vengono svolte indagini sul grado di soddisfazione da parte dei pazienti/clienti tramite adeguati strumenti tra cui i questionari di soddisfazione del cliente messi a disposizione dello stesso, vengono presi gli appositi provvedimenti per migliorare quei servizi che dovessero essere individuati carenti.

INDICE

SEZIONE PRIMA

RIFERIMENTI NORMATIVI

PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO ANALISI MEDICHE

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE ED I SERVIZI FORNITI

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

ATTIVITA' DEL SERVIZIO

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

PRESTAZIONI AMBULATORIALI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE

PRESTAZIONI A PAGAMENTO

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

RECLAMI

VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO