

| | | | |
|----------------------------|-------------------|-----------------------|--------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 1 di 35 |

LAM

Centro Biomedico

CARTA DEI SERVIZI

| <i>Revisione N°</i> | <i>Data</i> | <i>Descrizione Revisione</i> | <i>Pagine Modificate</i> |
|---------------------|-------------|---|--------------------------|
| 00 | 04.03.2011 | Prima emissione | |
| 01 | 15.06.2011 | Generale | |
| 02 | 08.02.2012 | Declassamento laboratorio L.A.M. Centro Biomedico e nomina nuovo D.L.; variazione specialità di pneumologia con ginecologia | |
| 03 | 30.08.2012 | Integrazione informazioni per apertura punto prelievi Albino | |
| 04 | 14/01/2014 | Integrazione SGQ ed accreditamento | |
| 05 | 28/11/2014 | aggiornamenti | |
| 06 | 01/12/2015 | Integrazione informazioni per apertura punto prelievi Vaprio d'Adda | |
| 07 | 13/04/2016 | aggiornamenti | |
| 08 | 01/08/2016 | Integrazione informazioni per apertura Punto prelievi di Melzo e Gorgonzola | |
| 9 | 21/04/17 | Integrazione informazioni per apertura Punto prelievi di Garbagnate Milanese | |
| 10 | 15/05/2018 | Aggiornamenti ed integrazioni | |

DIREZIONE:

Luca De Masi (Datore di Lavoro e Legale Rappresentante)
Pallotti Anna (Direttore Sanitario e responsabile atti medici)
Magni Adalberto (Direttore di Laboratorio)

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|--------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 2 di 35 |

INDICE

| | |
|---|----|
| GENERALE | 3 |
| <u>DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA</u> | 10 |
| PUNTI PRELIEVO | 10 |
| COME RAGGIUNGERCI | 11 |
| PROCEDURE DI ACCESSO | 12 |
| MODALITA' E TEMPI DI CONSEGNA DEI REFERTI | 19 |
| <u>ASSISTENZA AI CLIENTI</u> | 20 |
| QUESITI TECNICI E CLINICI | 20 |
| GESTIONE RECLAMI | 20 |
| MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI | 21 |
| | |
| <u>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</u> | 21 |
| UNITA' ORGANIZZATIVE | 21 |
| U.O. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI | 24 |
| U.O. SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO | 25 |
| U.O. SERVIZIO DI CARDIOLOGIA | 27 |
| U.O. CHIRURGIA VASCOLARE / ANGIOLOGIA | 27 |
| U.O. GINECOLOGIA - UROLOGIA | 28 |
| <u>ATTIVITÀ DI PRELIEVO COMUNALE</u> | 30 |

ALLEGATI:

QUESTIONARIO AREA AMBULATORIALE
MODULO SEGNALAZIONI RECLAMO
ESAMI DI LABORATORIO IN SEDE
TEMPI DI CONSEGNA ESAMI DI ROUTINE
TEMPI DI CONSEGNA ESAMI SPECIALISTICI
ESAMI NON ESEGUIBILI
MODULO PER LA DELEGA AL RITIRO DEI REFERTI DI CANONICA D'ADDA

| | | | |
|----------------------------|-------------------|-----------------------|--------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 3 di 35 |

PREMESSA

La Carta Servizi è un documento fondamentale perché mette nero su bianco ciò che il Centro si impegna a fare in modo chiaro e puntuale, consentendo agli utenti di controllare e verificare se quanto promesso è stato effettivamente mantenuto. La **Carta dei Servizi** è quindi un vero e proprio patto tra il **LAM Centro Biomedico** e i propri utenti, poiché in essa si trovano le regole e i principi di funzionamento dei servizi e delle prestazioni sanitarie erogate.

Gli utenti possono essere così correttamente informati sulle condizioni di erogazione dei servizi e partecipare attivamente alla loro progettazione e gestione. Avere la consapevolezza di un servizio significa capire i propri diritti e la **Carta dei Servizi** vuole dare a questi diritti la giusta forza e concretezza, attivando forme e meccanismi a tutela dell'utente in caso di mancato rispetto degli standard di qualità.

Con la Carta dei Servizi **la struttura** offre uno strumento in più a tutti i propri utenti, poiché conoscere significa poter valutare e quindi esercitare un efficace controllo da parte della comunità.

1. PRINCIPI ISPIRATORI

La **Carta dei Servizi** del LAM Centro Biomedico, si colloca all'inizio di un percorso diretto a fare dei servizi sanitari erogati dei "servizi di qualità", costantemente monitorati e migliorati, secondo il principio del miglioramento continuo.

Il significato che assume la **Carta dei Servizi** è quello di impegnare concretamente **la struttura** di fronte ai suoi utenti, per quel che concerne il rispetto e il raggiungimento dei livelli di qualità stabiliti, in un'ottica di co-partecipazione attiva alla realizzazione del servizio, che prevede la possibilità di verificare se la struttura è in grado di raggiungere gli standard di qualità garantiti.

Oltre a quelli ispirati dalla qualità, i principi sui quali si basa la **Carta dei Servizi** sono:

- D.Lgs. 502 del 30/12/1992 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art.1 della Legge 23 Ottobre 1992 n°421" in particolare l'art. 14;
- DPCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato in G.U. n°43 del 22/02/1994;
- DPCM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato in G.U. n°125 il 31 maggio 1995;
- Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale
- LINEE-GUIDA N. 2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995)

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|--------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 4 di 35 |

Eguaglianza: l'erogazione dei servizi e delle prestazioni sanitarie effettuate da Lam Centro Biomedico, si basa sul principio di eguaglianza dei cittadini. Le regole che determinano il rapporto fra l'utente e la struttura sanitaria sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche. **La struttura** si impegna a garantire pari opportunità ed uguaglianza di trattamento a parità di condizioni individuali. Inoltre si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e utenti appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità: nei confronti degli utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: **LAM Centro Biomedico** garantisce l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli operatori e delle cause di forza maggiore. In caso di prevedibile funzionamento irregolare o interruzione del servizio gli utenti saranno informati preventivamente e verranno comunque adottate misure volte ad arrecare agli stessi il minor disagio possibile.

Partecipazione: **LAM Centro Biomedico** favorisce la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto ad una corretta fruizione del servizio fornito, sia per favorire la collaborazione fra la struttura sanitaria e gli utenti. L'utente ha il diritto tutelato dalla legge ad una corretta informazione e ad accedere alle informazioni personali e sensibili che lo riguardano.

Efficacia ed Efficienza: **LAM Centro Biomedico** si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi sanitari erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo. Stabilisce i valori soglia di riferimento e si avvale di tecniche di monitoraggio per la loro raccolta, analisi e valutazione, adottando le misure correttive conseguenti.

Chiarezza e Cortesia: **LAM Centro Biomedico**, nel rapporto scritto e verbale con i propri utenti, si impegna ad adottare un linguaggio che risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari, senza pregiudicare l'esattezza delle informazioni. La cortesia nei confronti degli utenti è un fattore essenziale nell'orientamento alla qualità del servizio. A tal fine **LAM Centro Biomedico** incoraggia e favorisce nel proprio personale, anche attraverso apposite azioni formative, la capacità di ascolto e l'autonomia, al fine di evitare atteggiamenti ambigui ed elusivi nel rapporto con l'utenza.

Trasparenza: considerando che la messa a punto e la piena attuazione della **Carta dei Servizi** avverrà nel tempo, e che la stessa necessita di un costante processo di confronto diretto con gli utenti, ferma restando la diversità di responsabilità e di ruolo, **LAM Centro Biomedico** orienta ogni sua attività alla massima trasparenza verso la sua utenza.

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|--------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 5 di 35 |

Tutela: le violazioni ai principi enunciati nella presente **Carta dei Servizi** devono essere segnalate alla Direzione Sanitaria come reclami. In funzione della tipologia di reclamo presentato, delle eventuali azioni correttive predisposte ed entro i termini indicati o l'ufficio preposto, riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti oltre che notizie sulle azioni intraprese e sui tempi di loro attuazione.

2. DESCRIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente **Carta dei Servizi** riguarda le unità operative e le specialità sanitarie accreditate, presenti in **LAM Centro Biomedico**, erogate sia in regime di convenzione, sia in regime privatistico. Per tali unità operative e specialità la **Carta dei Servizi**:

- definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione agli utenti;
- assicura la partecipazione degli utenti e il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato;
- stabilisce per i vari servizi di volta in volta trattati, caratteristiche, tempi di intervento / risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard verificabili;
- indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte degli utenti e per ottenerne risposta.

La **Carta dei Servizi** è costituita da una parte generale e da singole "Schede di descrizione del servizio", ciascuna per quanti sono i servizi previsti e le specialità presenti.

Gli utenti prendono conoscenza della **Carta dei Servizi** attraverso la presenza della medesima negli appositi spazi all'interno delle sedi della struttura, oppure attraverso consegna della copia, a chi ne fa richiesta diretta al personale di segreteria.

3. STRUMENTI

Standard Di Qualità Del Servizio

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia l'utente che **la struttura** abbiano parametri oggettivi di riferimento, vengono introdotti standard per l'erogazione delle prestazioni. Tali standard, opportunamente divulgati, costituiranno strumento di verifica dell'efficienza e dell'efficacia del servizio oltre che riferimento per la misura della soddisfazione dell'utente medesimo.

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|--------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 6 di 35 |

LAM Centro Biomedico considera i seguenti fattori determinanti della qualità dei servizi erogati al Cittadino:

- Controllo delle liste d’attesa;
- Tempi di consegna dei referti;
- Rapporto con gli utenti, in termini di disponibilità e cortesia del personale;
- Controllo dei reclami e della soddisfazione degli utenti;
- Regolarità delle procedure di accesso alle prestazioni.

Controllo dei tempi d’attesa

LAM Centro Biomedico si impegna a garantire i tempi di attesa dichiarati per ogni prestazione erogata, sia in regime di convenzione, sia in regime privatistico, secondo le indicazioni della Regione Lombardia e degli accordi tenuti con l’ATS di riferimento.

È impegno preciso di **LAM Centro Biomedico**, di migliorare costantemente i tempi di attesa, per ridurre il più possibile le liste di attesa per le prestazioni critiche. La normativa regionale stabilisce inoltre quanto segue:

- Gli esami di laboratorio devono avvenire per accesso diretto, quindi senza prenotazione;
- Le liste di prenotazione devono rimanere aperte, in modo da garantire la “trasparenza” delle liste d’attesa e fornire sempre una risposta ai bisogni espressi dai pazienti/utenti.
- I MMG e PLS, qualora ravvisino un caso d’urgenza, possono richiedere che la prestazione sia garantita entro 72 ore dalla prenotazione. Le impegnative contenenti tali prescrizioni sono riconoscibili per la presenza del bollino verde, ad eccezione delle prestazioni soggette alle **classi di priorità**. La prestazione è definita “urgente differibile”.
- Rispetto dei tempi massimi regionali d’attesa per le prestazioni previste dall’allegato alla DGR n.1775 del 20.05.2011 di Regione Lombardia

Le prestazioni sopra elencate prevedono 3 classi di priorità

1. **Classe di priorità "U"**: procedura sollecita, la prestazione deve essere eseguita entro 3 giorni, il bollino verde rientra in questa classe.
2. **Classe di priorità "D"**: **prestazione differibile**, viene prescritta per una prima diagnosi o un aggravamento di un quadro clinico già noto. La prestazione deve essere erogata nel tempo obiettivo regionale, o comunque non oltre 30 giorni per le visite e entro 60 giorni per le prestazioni strumentali.

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|--------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 7 di 35 |

3. **Classe di priorità “P”**: prestazioni programmabili in un più ampio arco di tempo, comprese le situazioni a diagnosi già formulata per le quali è necessario un ulteriore approfondimento. Le prestazioni che rientrano nella classe “P” vengono inserite in una lista d’attesa specifica i cui sono indipendenti dalla normale lista d’attesa. Rientrano in questa classe, le prestazioni di screening e i follow-up.

Il medico prescrittore deve specificare sull’impegnativa la classe di priorità, in caso contrario la prestazione verrà erogata in P.

Indicazioni sulla definizione di primo accesso e controllo

Primo accesso (prima visita o primo esame): è l’accesso in cui il problema del paziente viene affrontato per la prima volta e per il quale è formulato un **preciso quesito diagnostico**, accompagnato da esplicita dizione **“primo accesso”**.

Posso essere considerati primi accessi quelli effettuati da pazienti noti, affetti da malattie croniche, che presentino una fase di riacutizzazione o l’insorgenza di un nuovo problema non necessariamente correlato con la patologia cronica, tale da rendere necessaria una rivalutazione complessiva e/o una revisione sostanziale della terapia(si dovrà in questo caso **indicare sull’impegnativa “primo accesso”**).

Visita o esame di controllo-followup-o classe P;

- Visite o accertamenti diagnostici strumentali successivi ad un inquadramento diagnostico già concluso.
- Le prestazioni successive al primo accesso e programmate dallo specialista che ha già preso in carico il paziente (comprese le prestazioni di 2° e 3° livello rese a pazienti a cui è già stato fatto un inquadramento diagnostico che necessitano di approfondimento).
- Tutte le prestazioni prescritte con il codice di esenzione per patologia sull’impegnativa
- Tutte le prestazioni per cui non sia presente il quesito diagnostico.

Tali prestazioni possono essere programmate e di conseguenza erogate in un margine di tempo, di norma entro 180 giorni dalla prima visita-primo accesso, e comunque nei tempi eventualmente indicati sulla prescrizione.

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|--------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 8 di 35 |

Tempi Di Consegna Dei Referti

LAM Centro Biomedico si impegna a consegnare i referti, nei tempi indicati nella relativa scheda prestazione.

Rapporto con gli Utenti

Il comportamento del personale a contatto con il pubblico è un veicolo importante di immagine e di serietà; pertanto il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale interno è tenuto ad indicare le generalità sia nel rapporto personale (tramite cartellino di riconoscimento) che nelle comunicazioni telefoniche. Tale standard di qualità è monitorato attraverso la periodica indagine di soddisfazione degli utenti.

Controllo Dei Reclami

Il reclamo è la segnalazione di una difformità tra quanto previsto nella **Carta dei Servizi** o nelle schede di regolamentazione e quanto effettivamente erogato. I reclami degli utenti riguardanti i servizi e le prestazioni erogate possono pervenire in forma scritta o verbale.

È a disposizione degli utenti, presso le sedi di erogazione delle prestazioni, apposita modulistica per la formalizzazione dei reclami, a fronte dei quali è prevista da parte del responsabile dei reclami una risposta scritta o verbale. La **Direzione** si impegna a formalizzare tale risposta entro **15 giorni** dal ricevimento del reclamo.

Una volta compilato detto modulo l'utente può consegnarlo direttamente al personale di segreteria o inviarlo tramite posta. L'utente può segnalare il reclamo utilizzando qualsiasi altra forma scritta ed è suo compito fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili alla individuazione del problema o della segnalazione.

Valutazione E Monitoraggio Del Servizio

In relazione alla tipologia dei servizi e delle prestazioni, e recependo le indicazioni dell'ATS di riferimento, **LAM Centro Biomedico** si impegna ad effettuare un'indagine annuale, su un campione rappresentativo di utenti sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato. L'indagine viene effettuata attraverso appositi strumenti (questionario, interviste

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|--------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 9 di 35 |

personali, telefoniche, ecc...). I risultati dell'indagine sulla qualità percepita, consentono di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Analogamente, la struttura si impegna a verificare con cadenza periodica, mai inferiore ad 1 anno, i livelli di qualità stabiliti per le singole prestazioni, curando di intervenire con opportune azioni correttive per il miglioramento del servizio.

Validità Della Carta Dei Servizi

Questo documento, approvato dalla Direzione, ha validità triennale. Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti e quindi verrà rimesso con segnalato la revisione effettuata. Alla scadenza dei tre anni, la **Carta dei Servizi** viene totalmente riesaminata, per valutare la sua adeguatezza agli scopi, alla struttura e allo stato dell'organizzazione. La **nuova versione** viene nuovamente approvata dagli organi deliberanti.

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 10 di 35 |

4. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Aspetti Generali

LAM Centro Biomedico è una struttura sanitaria privata accreditata e a contratto con Regione Lombardia,

Eroga prestazioni sanitarie sia in regime di convenzione sia in regime privatistico afferenti all' U.O. di diagnostica per immagini (Risonanza magnetica articolare, MOC, Mammografie , TAC dentarie e Ortopanoramiche , ecografie multidisciplinari), di specialistica ambulatoriale (cardiologia, chirurgia vascolare, urologia e ginecologia), inoltre dispone di un laboratorio di analisi mediche (Smel di base) con attività di prelievo e di punti prelievi in strutture dedicate in provincia.

Nelle pagine seguenti sono descritte le modalità organizzative della struttura.

5. INFORMAZIONI GENERALI

Dove Ci Troviamo

La sede operativa della struttura poliambulatoriale e laboratoriale è sita a Cassano d'Adda, Piazzale Gobetti snc, presso Centro commerciale AGORA', accanto al negozio Trony ed Acqua e Sapone.

Punti prelievo:

- Punto prelievi con sede a **Vaprio d'Adda**. La Struttura si trova presso il Poliambulatorio Arte Medica, struttura ambulatoriale accreditata ed a contratto con il SSR . è collocata al primo piano di un immobile commerciale ubicato in Via Campo Rivera, 135/A.
- Punto prelievi con sede a **Melzo** viale Mazzini, 29/B
- Punto prelievi con sede a **Gorgonzola** in viale Kennedy, 4
- Punto prelievi con sede a **Garbagnate Milanese** in via Peloritana, 73 all'interno della struttura accreditata CRG di Garbagnate Milanese.
- Punto prelievi con sede a **Milano** in via Torino , 51

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 11 di 35 |

Come Raggiungerci

Per la sede operativa di Cassano d'Adda:

Da Milano, autostrada A4 uscita Cavenago proseguire su SP176 direzione Gessate/Cassano,SS11/SP11 per Cassano d'Adda; da Bergamo, immettersi nell'A4, uscita Trezzo s/Adda proseguire sull'SP 104 direzione Cassano o SS525 poi SP 104.

Per i paesi limitrofi a Cassano seguire la SS11/SP11 direzione Cassano.

Per la sede operativa del punto prelievi di Vaprio d'Adda:

Da Milano, autostrada A4 uscita Cavenago proseguire su SP176 direzione Gessate/Cassano,SS11/SP11 per Cassano d'Adda direzione Vaprio d'Adda (riferimento zona industriale ubicata nelle vicinanze del Bennet); da Bergamo, immettersi nell'A4, uscita Trezzo s/Adda proseguire sull'SP 104 direzione Cassano o SS525 poi SP 104 alla rotonda del centro commerciale Bennet svoltare a destra e immettersi per direzione Pozzo d'Adda..

Per la sede operativa del punto prelievi di Melzo

In auto: uscita autostrada A4 Trezzo sull'Adda .

Le strade statali che raggiungono la sede sono SP104 , SP13, SP14 e SP103 dai paesi limitrofi.

Da Cassano d'Adda linea Bus : Z407 in partenza ogni 30 min. da Corso Europa.

Da Vignate/Pioltello Strada Statale SP161.

Per la sede operativa del punto prelievi di Gorgonzola

Metropolitana:

Linea VERDE , fermata Gorgonzola

In auto: SP11 e SP103

Per la sede operativa del punto prelievi di Garbagnate Milanese

In auto: SP233

Linea Bus:

Fermata Air Pullman "CRGARBAGNATE"

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 12 di 35 |

Per la sede operativa del punto prelievi di Milano

Metropolitana :

Linea VERDE , fermata Loreto e linea ROSSA fermata Duomo o Missori
Linea VERDE fermata Centrale F.S. e linea GIALLA fermata Duomo

Come Contattarci

Sede di Cassano d'Adda

Tel.: 0363.1925250 – 0363.63000

Fax.: 0363.1925251

Posta Elettronica: info@lamcentrobiomedico.it

SITO: www.lamcentrobiomedico.it

Sede operativa di Vaprio d'Adda:

Tel. 02.9097443

E-mail: vaprio@lamcentrobiomedico.it

Sede operativa di Melzo

Tel. 0284980435

E-mail: melzo@lamcentrobiomedico.it

Sede operativa di Gorgonzola

Tel. 0284980437

E-mail: gorgonzola@lamcentrobiomedico.it

Sede operativa di Garbagnate Milanese

Tel. 02.99020415

E-mail: garbagnate@lamcentrobiomedico.it

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 13 di 35 |

Sede operativa di Milano Via Torino

Tel. 02/862781

E-mail: info@labanilistorino.it

| CASSANO D'ADDA | |
|---|---|
| Prenotazioni | Dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00. |
| | Presso la sede di piazzale Gobetti snc |
| | Telefonicamente allo 0363.1925250 |
| Documenti richiesti all'accettazione | Prescrizione del medico curante (MMG/PLS) |
| | Tessera SISS |
| | Documento d'identità |
| | Eventuale tesserino d'esenzione |
| | Eventuali esami precedenti. |
| | Altri documenti comunicati all'atto della prenotazione. |
| Punto di erogazione delle prestazioni e orari di accesso | Presso la sede di piazzale Gobetti snc, Cassano d'Adda. Da lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle 18.00. Il sabato dalle ore 07.30 alle 12.00. |

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 14 di 35 |

| | |
|--|--|
| Consegna referto (per prestazioni in convenzione) | <p>Presso la sede di Cassano d'Adda piazzale Gobetti.</p> <p>Dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle 13.00</p> <p>Dalle 16.00 alle 18.00</p> <p>Il sabato dalle ore 10.00 alle 12.00</p> |
| | <p>Entro 3 giorni lavorativi dalla data dell'esame (alcuni esami hanno la consegna immediata del referto).</p> <p>Fatta eccezione per il laboratorio d'analisi che effettua refertazioni da 1 a 3 giorni per alcuni esami, con tempistiche oltre i 10 gg per esami particolari.</p> <p>Per la tempistica esatta si faccia riferimento all'allegato 8 della suddetta carta dei servizi</p> |
| | <p>Con il foglio di ritiro consegnato al momento dell'accettazione e documento d'identità valido, il suddetto modulo deve essere opportunamente compilato nelle parti richieste se la persona che effettua il ritiro non è l'interessato.</p> |
| Tariffe | <p>Le tariffe in convenzione sono quelle previste dal Tariffario Regionale vigente (importo ticket massimo 66 euro +quota fissa Prevista da Regione Lombardia.</p> <p>La tabella con gli importi della quota fissa è consultabile sul sito di regione Lombardia/sanità o direttamente presso la Struttura.</p> <p>Per le prestazioni ambulatoriali erogate in regime privato è disponibile presso gli sportelli dell'accettazione un prospetto riepilogativo per la consultazione da parte dell'utente.</p> <p>In entrambi i casi il personale di segreteria è a disposizione dei pazienti per le informazioni sulle tariffe e le modalità di pagamento.</p> |

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 15 di 35 |

| | |
|-------------------------|---|
| Pagamento ticket | <p>Il pagamento del ticket dovuto per le prestazioni in convenzione deve essere pagato al momento dell'accettazione.</p> <p>Il ticket può essere pagato in contanti, tramite bancomat o carta di credito presso gli sportelli dell'accettazione.</p> |
| Esenzioni | <p>Si veda allegato 9</p> <p>Gli utenti aventi diritto all'esenzione del ticket, devono essere in possesso di impegnativa riportante la tipologia di esenzione o di apposito modulo di esenzione rilasciato dall'ASL così come previsto dalla normativa vigente.</p> <p>Si ricorda che alcuni esami (MOC) la possibilità di eseguirli a carico del SSR è legata a specifiche condizioni cliniche.</p> <p>Si ricorda che alcune tipologie di esenzione sono valide solo a livello regionale</p> <p>Per ulteriori informazioni sulle categorie di esenzione, contattare la segreteria. dal Lunedì al Sabato dalle 9.30 alle 11.30</p> |

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 16 di 35 |

VAPRIO D'ADDA – MELZO – GORGONZOLA – GARBAGNATE MILANESE – MILANO (via Torino)

| | |
|---|--|
| Informazioni | Dal Lunedì al Sabato dalle 9.30 alle 11.3 |
| | <p>VAPRIO D'ADDA: Via campo Rivera, 135/A Tel. 02.9097443</p> <p>MELZO: Viale Mazzini,29/B Tel. 02.84980435</p> <p>GORGONZOLA: Viale Kennedy,4 Tel. 02.84980437</p> <p>GARBAGNATE MILANESE: Via Peloritana, 73 Tel. 02.99020415</p> <p>MILANO : Via Torino, 51 Tel. 02/862781</p> |
| Documenti richiesti all'accettazione | Prescrizione del medico curante (MMG/PLS) |
| | Tessera SISS |
| | Documento d'identità |
| | Eventuale tesserino d'esenzione |
| | Eventuali esami precedenti. |
| | Altri documenti comunicati all'atto della prenotazione. |

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 17 di 35 |

| | |
|--|---|
| <p>Punto di erogazione delle prestazioni e orari di accesso</p> | <p>VAPRIO D'ADDA: dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30</p> <p>MELZO: dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30</p> <p>GORGONZOLA: dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30</p> <p>GARBAGNATE MILANESE: dal lunedì al sabato 7:00-9.00</p> <p>MILANO: dal lunedì al sabato 8:00 – 10:00</p> |
| <p>Consegna referto (per prestazioni in convenzione)</p> | <p>Per tutti i punti prelievo: dal lunedì al sabato, dalle ore 9.30 alle ore 11.00</p> <p>Punto prelievi di Garbagnate Milanese: dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 10.30</p> <p>Punto prelievo di Milano: dal lunedì al venerdì 10:30 – 13:00 e 14:30 – 17:00</p> <p>Entro 3 giorni lavorativi dalla data dell'esame (alcuni esami hanno la consegna immediata del referto).</p> <p>Fatta eccezione per il laboratorio d'analisi che effettua refertazioni da 1 a 3 giorni per alcuni esami, con tempistiche oltre i 10 gg per esami particolari.</p> <p>Per la tempistica esatta si faccia riferimento all'allegato 8 della suddetta carta dei servizi</p> <p>Con il foglio di ritiro consegnato al momento dell'accettazione e documento d'identità valido, il suddetto modulo deve essere opportunamente compilato nelle parti richieste se la persona che effettua il ritiro non è l'interessato.</p> |

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 18 di 35 |

| | |
|-------------------------|---|
| Tariffe | <p>Le tariffe in convenzione sono quelle previste dal Tariffario Regionale vigente (importo ticket massimo 66 euro +quota fissa Prevista da Regione Lombardia.</p> <p>La tabella con gli importi della quota fissa è consultabile sul sito di regione Lombardia/sanità o direttamente presso la Struttura.</p> <p>Il personale di segreteria è a disposizione dei pazienti per le informazioni sulle tariffe e le modalità di pagamento.</p> |
| Pagamento ticket | <p>Il pagamento del ticket dovuto per le prestazioni in convenzione deve essere pagato al momento dell'accettazione.</p> <p>Il ticket può essere pagato in contanti, tramite bancomat o carta di credito presso gli sportelli dell'accettazione.</p> |
| Esenzioni | <p>Si veda allegato 9</p> <p>Gli utenti aventi diritto all'esenzione del ticket, devono essere in possesso di impegnativa riportante la tipologia di esenzione o di apposito modulo di esenzione rilasciato dall'ASL così come previsto dalla normativa vigente.</p> <p>Si ricorda che alcune tipologie di esenzione sono valide solo a livello regionale</p> <p>Per ulteriori informazioni sulle categorie di esenzione, contattare la segreteria.</p> |

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 19 di 35 |

Orari Di Apertura della sede di Cassano d'Adda

Dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **7.30** alle ore **13.00** e dalle **14.00** alle **18.00** il **sabato** dalle ore **7.30** alle ore **12.00**;

L'attività di prelievo e raccolta di materiale biologico viene erogata dalle ore 07.30 alle 09.30 da lunedì al sabato.

L'attività del poliambulatorio e della diagnostica per immagini viene erogata in fasce orarie ricomprese tra le ore 08.00 alle 13.00 e tra le 14.00 alle 18.00.

Orari di apertura del Punto prelievi di Vaprio d'Adda – Melzo – Gorgonzola

Dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 11.00.

Consegna referti: dalle ore 9.30 alle 11.00.

Orari di apertura del Punto prelievi di Garbagnate Milanese

Dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 9.00

Consegna referti dalle ore 9.00 alle 10.30

Orari di apertura del Punto Prelievi di Milano in via Torino

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00

Il Sabato dalle ore 8:00 alle ore 12:00

Procedure Di Accesso

Prenotazione prestazioni di specialistica ambulatoriale

Per accedere alle prestazioni di specialistica ambulatoriale che sono erogate da **LAM CENTRO BIOMEDICO** solo presso la sede di Cassano d'Adda è necessario prenotare recandosi direttamente presso la struttura o telefonando al centralino.

Le prenotazioni presso la sede di Cassano si accettano durante l'orario di apertura (dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00**). Il Sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

- La prenotazione telefonica al centralino (0363/1925250 scelta n.2) si accetta dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 19:00 e il sabato dalle ore 7:00 alle ore 12:00

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 20 di 35 |

- E' possibile prenotare telefonicamente la prestazione ambulatoriale chiamando il numero verde del centro prenotazione regionale 800.638.638 gratuito da rete fissa
- La prenotazione della prestazione poliambulatoriale a solo regime privato può essere fatta anche collegandosi al sito www.lamcentrobiomedico.it tramite l'applicazione "Visitami"

Per le prestazioni di medicina di laboratorio non è necessaria la prenotazione.

All'atto della prenotazione verranno concordati con il paziente il giorno e l'ora della prestazione, sulla base delle disponibilità presenti in agenda. Se la prenotazione avviene direttamente presso la sede, al paziente verrà rilasciato il foglio prenotazione.

Eventuali istruzioni di preparazione all'esame o alla visita verranno comunicate dalla segreteria all'atto della prenotazione. Se la prenotazione avviene direttamente presso le sedi, le istruzioni di preparazione saranno stampate sul foglio di prenotazione.

Per la prenotazione di prestazioni in regime di convenzione con il SSN i pazienti devono essere in possesso di prescrizione medica, rilasciata dal proprio medico di base o medico specialista e di tessera Sanitaria.

Per le prestazioni richieste in regime privatistico occorre presentarsi con la tessera sanitaria e non è obbligatoria la prescrizione medica su ricettario SSN. Solo per prestazioni di diagnostica quali la Risonanza Magnetica, TAC dentarie, Ortopanoramiche e Mammografia viene richiesta la prescrizione dello specialista su carta intestata.

I tempi d'attesa massimi delle prestazioni sono quelli stabiliti da Regione e ATS.

Sul portale dell'ATS della Città Metropolitana di Milano sono disponibili e consultabili i tempi d'attesa per le prestazioni erogate dalle strutture accreditate sul territorio e del LAM stesso.

I suddetti tempi di attesa vengono aggiornati e verificati settimanalmente dall'ATS.

PORTALE Ats Città Metropolitana di Milano : www.ats-milano.it (consultare la finestra tempi d'attesa).

Accettazione

Il giorno indicato in fase di prenotazione per l'esecuzione della/e prestazione/i, il paziente deve presentarsi almeno 15 minuti prima dell'orario stabilito, per effettuare l'accettazione amministrativa. Il paziente deve presentarsi con la prescrizione medica (ricetta RUR o Ricetta elettronica del SSN), la tessera Sanitaria, tessera di esenzione, documento d'identità, eventuali referti precedenti ed ogni eventuale documentazione comunicata dalla segreteria all'atto della prenotazione. Se dovuto, il paziente pagherà il ticket sanitario previsto per le prestazioni in

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 21 di 35 |

convenzione. Il pagamento deve avvenire al momento dell'accettazione, prima dell'erogazione della prestazione e può essere effettuato in contanti o tramite Bancomat / Carta di Credito.

Si ricorda che il ticket massimo per ricetta previsto da Regione Lombardia è di 66.00 euro.

Per ulteriori informazioni circa modalità e condizioni di esenzioni, gli utenti possono rivolgersi al personale del front-office o collegarsi al sito www.crs.lombardia.it

Per usufruire delle prestazioni, è necessario che il paziente fornisca il proprio consenso al trattamento dei dati personali e sensibili, secondo quanto previsto dalla legge 196/2003 concernente il trattamento dei dati personali. In mancanza di tale consenso, la prestazione non potrà essere erogata.

Per determinate prestazioni (es. test HIV, test da sforzo, RMN , TAC, Mammografie etc), il paziente deve inoltre fornire il proprio consenso scritto a sottoporsi all'analisi, (consenso informato).

Per le prestazioni erogate ai minori, è necessario che il genitore fornisca consenso scritto.

Infine il paziente deve osservare scrupolosamente le indicazioni sulla preparazione eventualmente fornite dalla segreteria all'atto della prenotazione.

Effettuata l'accettazione, il paziente può accomodarsi nelle sale d'attesa, dove sarà chiamato dal medico, dal tecnico o dal personale paramedico in ordine di prenotazione.

Refertazione

CARATTERISTICHE DEL REFERTO

Il referto riporta i dati anagrafici, data di esecuzione e di refertazione, codice identificativo, descrittiva dell' esame in relazione al quesito diagnostico firma del medico refertator. Per il Laboratorio di analisi la tipologia dell'esame , il metodo d'analisi, il risultato, i valori di riferimento e la firma del Direttore del Laboratorio o suo delegato. Quando ritenuto importante, sono inseriti commenti o comunicazioni rivolte ai medici curanti e/o pazienti, talvolta sotto forma di foglio allegato .

MODALITÀ E TEMPI DI CONSEGNA DEI REFERTI

* Nel mese di Agosto e durante le festività natalizie l'orario potrà subire delle variazioni che verranno sempre comunicate all'utente

α) Al momento dell'accettazione viene comunicato all'utente la data di ritiro degli esami, che è

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 22 di 35 |

compresa, di norma , tra 1 e 3 giorni lavorativi dalla data del prelievo, per gli esami eseguiti in sede. Qualora l'utente fosse impossibilitato a ritirarli nel giorno stabilito, potrà provvedere al loro ritiro successivamente come da prospetto. Per la specialistica ambulatoriale i tempi di consegna sono di 3 giorni lavorativi, fatta eccezione per quelle situazioni cliniche la cui refertazione debba essere immediata.

- β) Solo nel caso di un limitato numero di esami particolari la consegna viene effettuata entro 5 – 15 giorni lavorativi (vedi allegato 8).
- χ) E' prevista ,su richiesta, una **consegna urgente presso la sede di Cassano d'Adda alle ore 17.00 del giorno del prelievo**, con esclusione per gli esami particolari.
- δ) Su richiesta motivata è possibile inviare via fax o comunicare telefonicamente al Medico curante gli esiti degli esami.
- ε) Nel caso di riscontro di valori significativamente patologici durante la fase di analisi, il Direttore del Laboratorio provvede ad avvisare tempestivamente il Medico curante.
- φ) Il paziente che abbia dato il suo consenso al Fascicolo Sanitario Elettronico e che abbia richiesto le credenziali GASS (rivolgendosi presso i distretti ASST , le Aziende Ospedaliere o presso la sede del LAM Centro Biomedico) può consultare e stampare il referto direttamente da casa dal sito di Regione Lombardia.

RITARDI

Nel caso di eventuali ritardi nella consegna dei referti dovuti ad imprevisti di qualsiasi genere, il Personale del Laboratorio cercherà di creare il minor disagio possibile rendendosi disponibile per qualsiasi chiarimento o preavvisando, quando possibile, il cliente.

RICHIESTA DI CONTROLLI O ULTERIORI ESAMI

Su richiesta del Medico e/o del paziente, qualora il campione sia ancora disponibile, il Laboratorio può effettuare ulteriori esami e/o controlli; in questo caso è necessario far pervenire al Laboratorio una nuova richiesta .

RICHIESTA REFERTI STORICI

Su richiesta del paziente gli esami precedentemente eseguiti possono essere nuovamente refertati (come copia).

Tutti i risultati delle analisi e i referti medici eseguiti per ogni paziente e per data di accettazione sono conservate nel sistema informatico della Struttura per 5 anni. Durante questo periodo è possibile ottenere una copia del referto entro 24 ore dalla richiesta.

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 23 di 35 |

Tutti i dati relativi ai pazienti vengono giornalmente archiviati su supporto informatico; attualmente per modifiche di software i dati sono disponibili a partire da agosto 2011.

Assistenza ai Clienti

QUESITI TECNICI E CLINICI

Il Direttore Sanitario e il Direttore del Laboratorio o i responsabili degli atti medici sono incaricati di rispondere a quesiti su conservazione e trasporto di campioni, metodi e risultati ed eventuali aspetti tecnici di quesiti clinici.

GESTIONE RECLAMI:

Tutto il personale della Struttura è incaricato di recepire eventuali reclami e di comunicarli immediatamente al Responsabile Qualità del Centro il quale attiva quanto previsto dalle procedure per una rapida risoluzione del problema.. Un apposito modulo di Rapporto di Non Conformità e Reclamo Cliente (RNC) viene compilato e periodicamente sottoposto a riesame da parte della Direzione per la pianificazione di interventi di miglioramento dell'organizzazione del Laboratorio.

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO:

Il cittadino/utente può presentare reclamo recandosi direttamente al personale dell'accettazione del Centro e/o dal Responsabile Qualità fornendo oralmente le proprie osservazioni o compilando l'apposito modulo (Modulo per il reclamo) presente nella Carta dei Servizi e distribuito presso le accettazioni delle diverse sedi.

Il modulo può essere spedito a:

LAM CENTRO BIOMEDICO PIAZZALE GOBETTI CASSANO D'ADDA o collocato nell'apposita cassetta presso l' accettazione.

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 24 di 35 |

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura organizzativa di **LAM Centro Biomedico** si articola in 3 Unità Organizzative (U.O.) per l'erogazione delle prestazioni sanitarie più altri servizi che contribuiscono al corretto funzionamento della struttura. Ogni U.O. è coordinata da un responsabile.

Direttore Sanitario

Pallotti Anna

Amministratore Delegato/Direttore Amministrativo/Legale Rappresentante

Luca De Masi

Amministrazione:

Responsabile Amministrativa: Alessia Magni

Attività: contabilità generale, acquisti, controllo di gestione.

Servizio di Accettazione, Segreteria

Responsabile: Alessia Magni

Attività dell'U.O.: prenotazione prestazioni, accettazione paziente, scrittura referti, archiviazione referti, consegna referti, fatturazione delle prestazioni, invio flussi (MEF e AMB).

Servizio Assicurazione Accredimento

Responsabile: Alessia Magni

Attività dell'U.O.: predisporre e aggiornare la documentazione prevista dalla normativa sull'accreditamento di Regione Lombardia, presenza alle verifiche ispettive degli organismi competenti (ATS, Regione), verificare il rispetto dei tempi d'attesa, verificare la corretta codifica e rendicontazione delle prestazioni e dei requisiti oggettivi in occasione delle dichiarazioni quadrimestrali inviate all'ATS, gestire la formazione del personale amministrativo, rilevare e valutare gli standard qualitativi delle prestazioni rese e monitorizzare nel tempo la validità

Servizio Assicurazione Qualità e supporto all'Accreditamento

Responsabile: Magni Alessia e Messa Marianna

Attività dell'U.O.: effettuare il monitoraggio della soddisfazione degli utenti; gestire il sistema qualità dell'azienda.

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 25 di 35 |

Poliambulatorio

Unità Organizzativa Diagnostica per immagini:

Responsabile medico radiologo: Carrea Franco

Attività dell'U.O.: erogazione e refertazione di prestazioni di diagnostica per immagini (ecografie multidisciplinari, Densitometria ossea, Risonanza magnetica effettuata con apparecchiatura dedicata, Tac dentarie , Ortopanoramiche, mammografie).

Responsabile Risonanza Magnetica Articolare: Carrea Franco

Unità organizzativa Poliambulatoriale: Carrea Franco

Specialità di: Cardiologia, Chirurgia vascolare/angiologia, Urologia e Ginecologia

Responsabile atti medici: P. Anna

Attività dell'U.O.: erogazione di prestazioni ambulatoriali afferenti alle specialità che rientrano nell'assetto organizzativo accreditato e a contratto, in regime privatistico e/o di convenzione.

Responsabile infermieristica: Butti Elena

Unità Organizzativa Servizio di Medicina di Laboratorio (SMEL di base)

Attività dell'U.O.: analisi delle prestazioni afferenti alla sezione di chimica clinica (esclusivamente quelle descritte in allegato), ematologia (emocromo) e coagulazione (PT-INR , PTT) preparazione e gestione degli esami per i service, sovrintende all'attività di prelievo, predispone ed esegue i controlli di qualità interni, esterni, VEQ regionale, predispone e applica procedure specifiche del laboratorio.

Direttore di Laboratorio: Magni Adalberto

Biologi: Messa Marianna, Montepeloso Elena

Ostetrica: Albano Aurelia

Punto prelievi Vaprio d'Adda

Attività: esecuzione di prelievi microbiologici, ematici e citologici

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 26 di 35 |

Personale infermieristico: Cristina Sala

Personale addetto al front-office: Albano Aurelia

Punto prelievi Melzo

Attività: esecuzione di prelevi microbiologici, ematici e citologici

Personale infermieristico: Paderi Denise

Personale addetto al front-office: De Luna Evelina

Punto prelievi Gorgonzola

Attività: esecuzione di prelevi microbiologici, ematici e citologici

Personale infermieristico: Noemi Barrios Eliana

Personale addetto al front-office: Basso Monica

Altre figure professionali

Esperto qualificato: L. Salmieri

Fisico per Risonanza Magnetica: M. Zuccoli

Fisico per MOC (mineralometria ossea computerizzata): C. Gatti

U.O. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Medici di riferimento: dott.ssa Raffaella Venegoni Poletti (refertazione MOC), Dott. F. Carrea (refertazione RMN ed ecografie), dott. Blan Carco angelo (refertazione RMN , ecografie, mammografie , Tac e Ortopanoramiche)

Tecnici di radiologia: Responsabile Tecnici RMN Barbeno Luca (RMN), Walter Venegoni Poletti (MOC),

| Prestazione | Tempi d'attesa (gg) | Regime di erogazione |
|----------------------------|--------------------------|----------------------|
| Ecografia addome superiore | Vedi calassi di priorità | P/C |

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 27 di 35 |

| Prestazione | Tempi d'attesa (gg) | Regime di erogazione |
|---|---------------------|--|
| Ecografia addome inferiore, Ecografia addome completo e dell'apparato urinario | 15 | P/C |
| Diagnostica ecografica del capo e collo, Ecografiaghiandole salivari/linfonodi/collo/tiroide-paratiroide | 15 | P/C |
| Ecografia mammella mono e bilaterale | 15 | P/C |
| Ecografia muscolotendinea | 15 | P/C |
| Ecografia osteoarticolare | 15 | P/C |
| Ecografia cute e sottocute | 15 | P/C |
| Risonanza magnetica articolare | 3 | P/C |
| Altre ecografie | 20 | P/C |
| MOC (mineralometria ossea computerizzata) lombare, distale, femorale e total body | 12 | P/C prescrivibile solo a determinate condizioni cliniche |
| TAC dentarie - Ortopanoramiche | 3 | P/C |
| Mammografie | 5 | P/C |

LINEE GUIDA DI RIFERIMENTO: SIRM, REGIONE LOMBARDIA, ISPEL, DIRETTIVE EUROTOM, DECRETI NAZIONALI

U.O. SEVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO

Direttore di laboratorio: Magni Adalberto (biologa)

Biologi: Montepeloso Elena ,Messa Marianna, Calegari Pietro (tecnico di laboratorio)

| | sede / service | Regime di erogazione |
|---------------------|----------------|----------------------|
| SMEL di base | | |
| Chimica clinica | sede | P/C |

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 28 di 35 |

| | sede / service | Regime di erogazione |
|--------------|----------------|----------------------|
| Ematologia | sede | P/C |
| Coagulazione | sede | P/C |

Sezioni esterne allo SMEL (Synlab di Brescia)

| | | |
|---------------------|----------|-----|
| Anatomia Patologica | Service* | P/C |
| Tossicologia | Service* | P/C |
| Microbiologia | Service* | P/C |
| Immunoenzimatica | Service* | P/C |
| Citologia | Service* | P/C |
| Genetica medica | Service* | P/C |

Linee guida di riferimento: Sybioc, Regione Lombardia, Ministero salute, Ispesl,

***Service: Laboratorio Synlab di Brescia con servizio di trasporto, allegato alla carta dei servizi viene fornito il vademecum del laboratorio che esegue le analisi con evidenza del metodo utilizzato.**

Periodo di conservazione dei campioni per l'aggiunta o la ripetizione di Esami

I campioni di sangue su cui è stato eseguito il dosaggio vengono conservati per sette giorni. E' possibile quindi entro questi limiti di tempo per la maggior parte dei parametri, dietro richiesta del medico curante, eseguire verifiche sul parametro precedentemente refertato o aggiungere ulteriori esami.

Modalità Di Raccolta, Conservazione e Trasporto Dei Campioni

In casi particolari (esempio pazienti allettati) si può rendere necessaria la raccolta di campioni biologici a domicilio e pertanto è importante porre la massima attenzione alla loro conservazione e trasporto in laboratorio.

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 29 di 35 |

E' indispensabile in tali situazioni contattare **preventivamente** il laboratorio che fornirà informazioni e materiale idonei per la raccolta dei campioni biologici

Campioni da Raccogliere a Domicilio

Urine per esame completo.

Utilizzare un contenitore perfettamente pulito, raccogliere le urine del primo mattino e consegnarle rapidamente in laboratorio mantenendole a temperatura ambiente.

Urine per urinocoltura

Per l'esecuzione dell'urinocoltura serve l'urina del mattino o un campione rimasto in vescica per almeno tre ore. Utilizzare un contenitore sterile, (reperibile anche in Farmacia) detergere accuratamente i genitali esterni con acqua e sapone e dopo averli adeguatamente risciacquati raccogliere l'urina eliminando il primo e l'ultimo mitto. Chiudere il contenitore evitando di contaminarne con le mani le pareti interne. Consegnare rapidamente al laboratorio o conservare in frigorifero a 4 ° C per un tempo massimo di 12 ore.

Urine 24 ore

Utilizzare esclusivamente un idoneo contenitore. Eliminare le prime urine del mattino, raccogliere successivamente tutte le urine emesse compresa l'urina del mattino successivo nell'orario corrispondente allo svuotamento della vescica del giorno precedente. Durante la raccolta le urine vanno conservate a + 4° C .

Raccolta feci per esame completo e parassitologico

Utilizzare contenitore munito di paletta (reperibile anche in Farmacia) . Raccogliere con la paletta almeno 10 grammi di feci (corrispondenti ad un volume di una noce) ed introdurli nel contenitore. Chiuderlo perfettamente e consegnare al laboratorio o conservare a +4 C° per un tempo massimo di 12 ore.

Raccolta feci per ricerca sangue occulto

E' necessario ritirare al laboratorio il Kit per il prelievo e le istruzioni per la raccolta.

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 30 di 35 |

Esami non eseguiti

L'elenco degli esami non eseguiti presso il LAM e i suoi punti prelievo di Melzo, Gorgonzola, Vaprio d'Adda, Garbagnate Milanese e Milano è allegato alla carta dei servizi "Esame non eseguibili" Allegato 01 OGPAZ03 e viene esposto in bacheca a disposizione dell'utenza nelle singole strutture .

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 31 di 35 |

U.O. POLIAMBULATORIO

Responsabile medico: F. Carrea

Responsabile Infermieristica: Butti Elena

Personale infermieristico: Ilaria Mattiussi, Butti Elena, Zasso Tamara, Altieri Maria Cristina

CARDIOLOGIA

Medici di riferimento: Zonca A. (visite specialistiche ,test da sforzo, ecografie e refertazione holter e MAP),

Spinu M. (visite specialiste, test da sforzo, ecografie, refertazione Holter e MAP), Serafin P. (visite specialiste, test da sforzo, ecografie, refertazione Holter e MAP).

| Prestazione | Regime di erogazione |
|--|----------------------|
| Visita specialistica, prima e di controllo | P/C |
| Ecocolordopplergrafia ed ecografia | P/C |
| Elettrocardiogramma | P/C |
| ECG dinamico holter | P/C |
| Monitoraggio pressione arteriosa(MAP) | P/C |
| TDS (test da sforzo al cicloergometro) | P/C |

LINEE GUIDA DI RIFERIMENTO: European Society of Hypertension (ESH) – European Society of Cardiology (ESC).

CHIRURGIA VASCOLARE / ANGIOLOGIA

Medici di riferimento: Claudio Giuseppe Pecis (visite prima e di controllo),

| Prestazione | Regime di erogazione |
|--|----------------------|
| Visita specialistica, prima e di controllo | P/C |
| Ecografia aorta e grossi vasi addominali | P/C |

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 32 di 35 |

| Prestazione | Regime di erogazione |
|---|----------------------|
| Ecocolordoppler TSA (tronchi sovraortici) | P/C |
| Ecografie ed ecolordoppler arteriosi e venosi arti e distrettuale | P/C |

LINEE GUIDA DI RIFERIMENTO: linee guida SIVCE

OSTETRICIA E GINECOLOGIA

Medico di riferimento: Dr.ssa Sommers

| Prestazione | Regime di erogazione |
|--|----------------------|
| Visite specialistica, prima e di controllo | P/C |
| Ecografie | P/C |

UROLOGIA

Medici di riferimento: R. Lisanti - P. Baroni

| Prestazione | Regime d'erogazione |
|---|---------------------|
| Visita specialistica prima e di controllo | P/C |
| Ecografie pene e testicoli | P/C |
| Ecografia transrettale | P/C |
| Eco(color) reni e surreni | P/C |
| Ecografia apparato urinario completo | P/C |

NOTE

- **PER LE PRESTAZIONI DEL POLIAMBULATORIO E DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI È NECESSARIO PORTARE SEMPRE EVENTUALI ESAMI PRECEDENTI**

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 33 di 35 |

ISTRUZIONI PER LA PREPARAZIONE DI ALCUNE ECOGRAFIE

Alcune tipologie di ecografie prevedono, prima dell'esecuzione dell'esame, una specifica preparazione del paziente.

Durante la fase di prenotazione, viene comunicato al paziente, dal personale addetto al front-office la preparazione necessaria (prenotazione telefonica), qualora la prenotazione venga effettuata ad accesso diretto, verrà consegnato modulo cartaceo indicante la preparazione.

Di seguito, istruzione operativa per la preparazione dei principali esami ecografici:

| ESAME | ORGANI ESAMINATI | PREPARAZIONE* |
|--|---|--|
| ECOGRAFIA ADDOME SUPERIORE 88741 | FEGATO COLECISTI E VIE BILIARI MILZA PANCREAS RENI SURRENI RETROPERITONEO | <u>Il giorno precedente l'esame:</u> evitare di mangiare frutta e verdura. <u>Il giorno dell'esame:</u> Digiuno (cibi solidi) da 8 ore. |
| ECOGRAFIA ADDOME INFERIORE 88751 | VESCICA URETERI PELVI MASCHILE E FEMMINILE | Vescica piena: bere 1 litro d'acqua in 20 minuti, 1 ora prima dell'esame. |
| ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO 88761 | COME ADDOME SUP. E INF. + APPARATO URINARIO | <u>Il giorno precedente l'esame:</u> evitare di mangiare frutta e verdura. <u>Il giorno dell'esame:</u> Digiuno (cibi solidi) da 8 ore. Vescica piena: bere 1 litro d'acqua in 20 minuti, 1 ora prima dell'esame. |
| ECOGRAFIA MUSCOLO-TENDINEA 88793 | MUSCOLI TENDINI ARTICOLAZIONI MASSE PALPABILI | In caso di trauma: non eseguire prima di 72 ore dal trauma. |

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 34 di 35 |

| | | |
|--|---|---|
| ECOGRAFIA MAMMARIA BILATERALE 88731 MONOLATERALE 88732 | MAMMELLE | Preferibilmente nei primi 15 giorni del ciclo mestruale. |
| ECOGRAFIA TRANSRETTALE 88798 | PROSTATA | Clistere 6 ore prima dell'esame. Vescica piena: bere 1 litro d'acqua in 20 minuti, 1 ora prima dell'esame. |
| ECOGRAFIA ANCHE (screening per lussazione congenita delle anche) 88792 | ANCHE | nei bambini tra il 30 e 40 giorni di vita |
| ECOGRAFIA ED ECO(COLOR)DOPPLER GRAFIA ARTERIOSA, VENOSA 88771-88772 | ARTI INFERIORI, ARTI SUPERIORI O DISTRETTUALE | non applicare crema sugli arti il giorno dell'esame |

LAM Centro Biomedico offre servizio sul territorio di attività di prelievo in convenzione per i residenti nei comuni :

- **Basiano** in via Roma,11 e **Masate** in via Milano, 69 nelle giornate del martedì e mercoledì dalle ore 7:30 alle ore 8:30
- **Truccazzano** in Via Scotti, 50 e **Albignano** in via Calipari nella giornata del giovedì dalle ore 7:00 alle 7:30 (Truccazzano) dalle ore 8:00 alle 8:30 (Albignano)

| | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| LAM CENTRO BIOMEDICO | CARTA DEI SERVIZI | Allegato 1 OGPAZ03 | |
| | | Rev. 10 15/05/2018 | Pag. 35 di 35 |

MODULO SEGNALAZIONE RECLAMO

DA INVIARE VIA FAX, POSTA O E-MAIL ALL'ATTENZIONE DEL RESPONSABILE CUSTOMER CARE O DEPOSITARE NELLE APPOSITE URNE

DATA RECLAMO :

Sig./Sig.ra.....

Indirizzo.....

Telefono fax..... e-mail.....

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Prestazione di:

Diagnostica laboratorio specialistica Ambulatoriale

Fase di: prenotazione accettazione ritiro referto erogazione
prestazione

Quando si è verificato.....

Cosa è successo

.....

.....

Eventuali richieste/suggerimenti:

.....

Firma _____

Desidero che la risposta mi sia comunicata attraverso: lettera fax e-mail

Autorizzazione al trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 20 giugno 2003 n. 196

Il sottoscritto/a _____ dichiara di essere informato/a, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D. Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, esclusivamente ai fini dell'esame del presente reclamo e che il mancato conferimento dei dati da parte dello/a scrivente comporterà l'impossibilità di ricevere comunicazioni in merito all'esito del medesimo. Responsabile del trattamento dei dati è il Legale Rappresentante.