

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 1 di 46

# 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	
11	23/07/2018	Aggiornamenti ed integrazioni	
12	28/06/2019	Integrazione informazioni per punto prelievi Bergamo Caravaggio Milano Pergolesi	
13	28/07/2020	Integrazione informazioni per Punto prelievi Pandino e Crema	
14	14/08/2020	Emergenza Covid-19 Estratto del piano organizzativo	

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 2 di 46

**DIREZIONE:** Luca De Masi (Datore di Lavoro e Legale Rappresentante)  
Pallotti Anna (Direttore Sanitario ,Responsabile atti medici e Direttore di Laboratorio)

### 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> .....	38
<u>ESTRATTO PIANO ORGANIZZATIVO EMERGENZA COVID</u> .....	39

### 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

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 3 di 46

## 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. 14 14/08/2020	Pag. 4 di 46

**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	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 5 di 46

**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	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 6 di 46

**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	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 7 di 46

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	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 8 di 46

### **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	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 9 di 46

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 riesaminato 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	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 10 di 46

#### 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, RX, 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.

#### 4. 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 ArteMedica, 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
- Punto prelievi con sede a **Milano** in via Giovanni Battista Pergolesi, 13
- Punto prelievi con sede a **Bergamo** in via Ernesto Rossi, 1
- Punto prelievi con sede a **Caravaggio** in via Bernardo da Caravaggio, 13

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 11 di 46

- Punto prelievi a **Pandino (Cr)** in Piazza Della Rinascente n.23 presso il Centro Medico Fisioterapico Pandino
- Punto prelievi a **Crema (Cr)** in via Cavalli n.22 presso il Centro Medico Fisioterapico Crema

### **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	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 12 di 46

**Per la sede operativa del punto prelievi di Milano in via Torino**

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

**Per la sede operativa del punto prelievi di Milano in via Pergolesi**

Metropolitana: Linea MM2 fermata Caiazzo 300 metri

Linea MM1 fermata Lima

Linea MM2/MM1 fermata Loreto

**Per la sede operativa del punto prelievi di Bergamo**

Autostrada: A4/E64 Venezia – uscita Bergamo – SP35 /Alzano L./Bergamo Centro –  
circonvallazione Mugazzone/SS470 – circonvallazione delle Valli/SS470

**Per la sede operativa del punto prelievi di Caravaggio**

Autostrada : A4/Brescia /Venezia – A58 – A35 Brescia uscita Caravaggio

**Per la sede operativa del punto prelievi di Pandino**

Autostrada : A4/Brescia /Venezia – A58 TEEM uscita Paullo , dirigersi verso Pandino e  
Crema quindi immettersi nella Sp 472 ed entrare in paese seguendo la Sp 415.  
I Bus K506,K523,K525,Q33 collegano Pandino ai maggiori Comuni della zona.

**Per la sede operativa del punto prelievi di Crema**

Autostrada : A4/Brescia /Venezia – A58 TEEM uscita Paullo , dirigersi verso Pandino e  
Crema quindi immettersi nella Sp 472 .  
Tramite treni con fermata alla Stazione di Crema.  
Dalla stazione Fs di Crema proseguire per via Stazione , quindi prendere per via Cavalli.

**Come Contattarci**

**Sede di Cassano d'Adda**

Tel.: 0363.1925250 – 0363.63000

Fax.: 0363.1925251

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 13 di 46

E-mail: [info@lamcentrobiomedico.it](mailto:info@lamcentrobiomedico.it)  
Pec: lamcentrobiomedico@pec.eleusi.at  
SITO: [www.lamcentrobiomedico.it](http://www.lamcentrobiomedico.it)

**Sede operativa di Vaprio d'Adda:**

Tel. 02.9097443  
E-mail: [vaprio@lamcentrobiomedico.it](mailto:vaprio@lamcentrobiomedico.it)

**Sede operativa di Melzo**

Tel. 0284980435  
E-mail: [melzo@lamcentrobiomedico.it](mailto:melzo@lamcentrobiomedico.it)

**Sede operativa di Gorgonzola**

Tel. 0284980437  
E-mail: [gorgonzola@lamcentrobiomedico.it](mailto:gorgonzola@lamcentrobiomedico.it)

**Sede operativa di Garbagnate Milanese**

Tel. 02.99020415  
E-mail: [garbagnate@lamcentrobiomedico.it](mailto:garbagnate@lamcentrobiomedico.it)

**Sede operativa di Milano Via Torino**

Tel. 02/862781  
E-mail: [info@labanilisitorino.it](mailto:info@labanilisitorino.it)

**Sede operativa di Milano Via Pergolesi**

Tel. 02.84980022  
E-mail: [pergolesi@amuitalia.it](mailto:pergolesi@amuitalia.it)  
SITO : [www.amuitalia.it](http://www.amuitalia.it)

**Sede operativa di Bergamo**

Tel. 035.0401222  
E-mail: [valtesse@amuitalia.it](mailto:valtesse@amuitalia.it)  
SITO : [www.amuitalia.it](http://www.amuitalia.it)

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 14 di 46

### **Sede operativa di Caravaggio**

Tel. 0363.032322

E-mail: [caravaggio@amuitalia.it](mailto:caravaggio@amuitalia.it)

SITO : [www.amuitalia.it](http://www.amuitalia.it)

### **Sede operativa di Pandino**

Tel. 0373.631158

E-mail: [pandino@lamcentrobiomedico.it](mailto:pandino@lamcentrobiomedico.it)

SITO : [www.amuitalia.it](http://www.amuitalia.it) , [www.lamcentrobiomedico.it](http://www.lamcentrobiomedico.it) , [www.centromedicofisioterapico.it](http://www.centromedicofisioterapico.it)

### **Sede operativa di Crema**

Tel.0373.203810

E-mail: [crema@lamcentrobiomedico.it](mailto:crema@lamcentrobiomedico.it)

SITO : [www.amuitalia.it](http://www.amuitalia.it) , [www.lamcentrobiomedico.it](http://www.lamcentrobiomedico.it) , [www.centromedicofisioterapico.it](http://www.centromedicofisioterapico.it)

<b><u>CASSANO D'ADDA</u></b>	
<b>Prenotazioni</b>	Dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle ore 18.00.
	Presso la sede di piazzale Gobetti snc
	Telefonicamente allo 0363.1925250
<b>Documenti richiesti all'accettazione</b>	Prescrizione del medico curante (MMG/PLS)
	Tessera SISS

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 15 di 46

	Documento d'identità
	Eventuale tesserino d'esenzione
	Eventuali esami precedenti.
	Altri documenti comunicati all'atto della prenotazione.
<b>Punto di erogazione delle prestazioni e orari di accesso</b>	<p>Presso la sede di piazzale Gobetti snc, Cassano d'Adda.</p> <p>Da lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle 18.00.</p> <p>Il sabato dalle ore 07.30 alle 12.00.</p>
<b>Consegna referto (per prestazioni sia in convenzione che in regime di solvenza)</b>	<p>Presso la sede di Cassano d'Adda piazzale Gobetti.</p> <p>Dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 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>

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 16 di 46

<b>Tariffe</b>	<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>
<b>Pagamento ticket</b>	<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>
<b>Esenzioni</b>	<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>



LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 17 di 46

	<p>Per ulteriori informazioni sulle categorie di esenzione, contattare la segreteria. dal Lunedì al Sabato dalle 10.00 alle 18.00</p>
--	---

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 18 di 46

**PUNTI PRELIEVO**

**VAPRIO D'ADDA – MELZO – GORGONZOLA – GARBAGNATE MILANESE – MILANO (via Torino) – MILANO (via Pergolesi) – BERGAMO – CARAVAGGIO- CREMA - PANDINO**

<b>Informazioni</b>	Dal Lunedì al Sabato dalle 9.30 alle 11.3
	<p><b>VAPRIO D'ADDA:</b> Via campo Rivera, 135/A Tel. 02.9097443</p> <p><b>MELZO:</b> Viale Mazzini,29/B Tel. 02.84980435</p> <p><b>GORGONZOLA:</b> Viale Kennedy,4 Tel. 02.84980437</p> <p><b>GARBAGNATE MILANESE:</b> Via Peloritana, 73 Tel. 02.99020415</p> <p><b>MILANO :</b> Via Torino, 51 Tel. 02/862781</p> <p><b>MILANO:</b> Via Giovanni Battista Pergolesi, 13 Tel. 02/84980022</p> <p><b>BERGAMO:</b> Via Ernesto Rossi, 1 Tel. 035/0401222</p> <p><b>CARAVAGGIO:</b> Via Bernardo da Caravaggio, 13 Tel. 0363/032322</p> <p><b>CREMA:</b> Via Cavalli, 22 Tel.0373.203810</p> <p><b>PANDINO:</b> Piazza della Rinascente, 23 Tel. 0373.631158</p>

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 19 di 46

<b>Documenti richiesti all'accettazione</b>	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.
<b>Punto di erogazione delle prestazioni e orari di accesso</b>	<p><b>VAPRIO D'ADDA:</b> dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30</p> <p><b>MELZO:</b> dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30</p> <p><b>GORGONZOLA:</b> dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30</p> <p><b>GARBAGNATE MILANESE:</b> dal lunedì al sabato 7:00-9.00</p> <p><b>MILANO (Via Torino) :</b> dal lunedì al sabato 8:00 – 10:00</p> <p><b>MILANO (Via Pergolesi):</b> dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30</p> <p><b>BERGAMO:</b> dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30</p> <p><b>CARAVAGGIO:</b> dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30</p> <p><b>CREMA</b> dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30</p> <p><b>PANDINO:</b> dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30</p>
<b>Consegna referto (per prestazioni in convenzione)</b>	<p><b>Per tutti i punti prelievo:</b> dal lunedì al sabato, dalle ore 9.30 alle ore 11.00</p> <p><b>Punto prelievi di Garbagnate Milanese:</b></p>

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 20 di 46

	<p>dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 10.30</p> <p><b>Punto prelievo di Milano:</b> 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>
<b>Tariffe</b>	<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>
<b>Pagamento ticket</b>	<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>

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 21 di 46

<b>Esenzioni</b>	<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	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 22 di 46

### **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 – Milano (via Pergolesi) – Bergamo – Caravaggio – Pandino - Crema**

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** presso la sede di Cassano d'Adda è necessario prenotare recandosi direttamente presso la struttura o telefonando al centralino.

Le prenotazioni 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.

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 23 di 46

- La prenotazione telefonica al centralino (Per la sede di Cassano 0363/1925250 scelta n.2) si accetta dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:00
- E' anche 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 scaricando l'applicazione "Mio Dottore" su tablet o smartphone

**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 erogate presso la sede di Cassano d'Adda 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.

Sui portali 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](http://www.ats-milano.it) (consultare la finestra tempi d'attesa).

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 24 di 46

## **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 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 51.00 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](http://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 Regolamento europeo 2016/679/UE art. 28 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 refertante. 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 .



LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 25 di 46

### **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 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).
- γ) E' prevista ,su richiesta, una **consegna urgente presso le sedi di Cassano d'Adda , Milano (via Pergolesi) , Milano (Via Torino) , Bergamo e Caravaggio alle ore 17.00 del giorno del prelievo**, con esclusione per gli esami particolari.
- δ) Su richiesta motivata è possibile inviare gli esiti degli esami al Medico curante via email / via fax o telefonicamente.
- 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 le sedi 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 .

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 26 di 46

### ***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.

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.

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 27 di 46

Il modulo può essere spedito a:

**Per la sede di Cassano d'Adda: LAM CENTRO BIOMEDICO PIAZZALE GOBETTI CASSANO D'ADDA** o collocato nell'apposita cassetta presso l'accettazione.

## **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 Accreditamento**

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 trimestrali inviate all'ATS, gestire la formazione del personale amministrativo, rilevare e valutare gli standard qualitativi delle prestazioni rese e ne monitorizza nel tempo la validità

### **Servizio Assicurazione Qualità e supporto all'AccREDITAMENTO**

Responsabile: Magni Alessia

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 28 di 46

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

## **Poliambulatorio**

### **1. Unità Organizzativa Diagnostica per immagini:**

Responsabile medico radiologo: Marco Angelo Blanc

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, RX).

Responsabile Risonanza Magnetica Articolare: Marco Angelo Blanc

### **2. Unità organizzativa Poliambulatoriale: Marco Angelo Blanc e Mullisi Lindita**

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

Responsabile atti medici: Pallotti 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

### **3. 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. Esecuzione sierologici e tamponi RNA Covid

Direttore di Laboratorio: Pallotti Anna

Biologi: Montepeloso Elena, Paganelli Desirè , Messa Marianna

Ostetrica: Andreetta Federica, Brandazza Federica, Quadrati Marta

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 29 di 46

### **Punto prelievi Vaprio d'Adda**

Attività: esecuzione di prelievi microbiologici, ematici ,citologici , sierologici e tamponi Covid

Personale infermieristico: Guido Mariella

Personale addetto front office: Cristina Sala

### **Punto prelievi Melzo**

Attività: esecuzione di prelievi microbiologici, ematici ,citologici , sierologici e tamponi Covid

Personale infermieristico : Perego Giada

Personale addetto front office: Federica Manzoni

### **Punto prelievi Gorgonzola**

Attività: esecuzione di prelievi microbiologici, ematici ,citologici ,sierologici e tamponi Covid

Personale infermieristico: Noemi Barrios Eliana

Personale addetto al front-office: Franceschini Ilaria

### **Punto prelievi Garbagnate**

Attività: esecuzione di prelievi microbiologici, ematici e citologici (NON si eseguono sierologici né tamponi Covid)

Personale infermieristico: Verrecchia Anna

Personale addetto al front-office: Pacello Giorgia

### **Punto prelievi Milano (Via Torino)**

Attività: esecuzione di prelievi microbiologici, ematici ,citologici , sierologici e tamponi Covid

Personale infermieristico: Trovato Francesco

Personale addetto al front-office: Venturino Cinzia

### **Punto prelievi Milano (via Pergolesi)**

Attività: esecuzione di prelievi microbiologici, ematici ,citologici , sierologici e tamponi Covid

Personale infermieristico: Rosa Maria Viola

Personale addetto al front-office: Sabrina Toniatti

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 30 di 46

### **Punto prelievi Bergamo**

Attività: esecuzione di prelevi microbiologici, ematici ,citologici , sierologici e tamponi Covid

Personale infermieristico: Riva Cristian

Personale addetto al front-office: Valsecchi Francesca

### **Punto prelievi Caravaggio**

Attività: esecuzione di prelevi microbiologici, ematici ,citologici , sierologici e tamponi Covid

Personale infermieristico: Crespi Marilisa

Personale addetto al front-office: Lanzeni Cristina

### **Punto prelievi Crema**

Attività: esecuzione di prelevi microbiologici, ematici e citologici (al momento NON si eseguono sierologici e tamponi Covid)

Personale infermieristico: Raviele Giuseppe

Personale addetto al front-office: Ginelli Roberta

### **Punto prelievi Pandino**

Attività: esecuzione di prelevi microbiologici, ematici e citologici (al momento NON si eseguono sierologici e tamponi Covid)

Personale infermieristico: Centonze Mariasogna

Personale addetto al front-office: Alpiani Erica

### **Altre figure professionali**

Esperto qualificato: L. Salmieri

Fisico per Risonanza Magnetica: M. Zuccoli

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

Medico competente: Bellina Barbara

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 31 di 46

### U.O. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Medici di riferimento: Dott. F. Carrea (refertazione RMN ed ecografie), dott. Blanc Marco Angelo (refertazione RMN , ecografie, mammografie , Tac e Ortopanoramiche, refertazione MOC)  
Tecnici di radiologia: Responsabile Tecnici RMN Barbeno Luca (RMN), Magni Valentina, Tea Carminati, Conti Michela

Prestazione	Tempi d'attesa (gg)	Regime di erogazione
Ecografia addome superiore	Vedi calassi di priorità	P/C
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
RX radiografie	3	P/C

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 32 di 46

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

**U.O. SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO**

Direttore di laboratorio: Pallotti Anna (medico)

Biologi: Montepeloso Elena ,Messa Marianna, Paganelli Desirè

	sede / service	Regime di erogazione
<b>SMEL di base</b>		
Chimica clinica	sede	P/C
Ematologia	sede	P/C
Coagulazione	sede	P/C
Immunoenzimatica (solo alcuni esami)	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:** Sibioc, 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.**



LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 33 di 46

### **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.

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

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 34 di 46

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.

*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 Crema, Pandino 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	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 35 di 46

## U.O. POLIAMBULATORIO

**Responsabile medico:** Blanc Marco Angelo

**Responsabile Infermieristica:** Butti Elena

**Personale infermieristico:** Butti Elena, Paderi Denise, Riva Cristian, Altieri Maria Cristina, , Crisci Angelo, Barrios Noemi Eliana, Latino Sara, Sala Cristina

## CARDIOLOGIA

Medici di riferimento:

Chimienti V. ( 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: Fumagalli Miriam (visite prima e di controllo), Pecis Claudio G.

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	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 36 di 46

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: 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

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 37 di 46

## NOTE

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

## 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 <b>88741</b>	FEGATO COLECISTI E VIE BILIARI MILZA PANCREAS RENI SURRENI RETROPERITONEO	<b><u>Il giorno precedente l'esame:</u></b> evitare di mangiare frutta e verdura. <b><u>Il giorno dell'esame:</u></b> Digiuno (cibi solidi) da 8 ore.
ECOGRAFIA ADDOME INFERIORE <b>88751</b>	VESCICA URETERI PELVI MASCHILE E FEMMINILE	Vescica piena: bere 1 litro d'acqua in 20 minuti, 1 ora prima dell'esame.
ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO <b>88761</b>	COME ADDOME SUP. E INF. + APPARATO URINARIO	<b><u>Il giorno precedente l'esame:</u></b> evitare di mangiare frutta e verdura. <b><u>Il giorno dell'esame:</u></b> Digiuno (cibi solidi) da 8 ore. Vescica piena: bere 1 litro d'acqua in 20 minuti, 1 ora prima dell'esame.

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 38 di 46

ECOGRAFIA MUSCOLO-TENDINEA <b>88793</b>	MUSCOLI TENDINI ARTICOLAZIONI MASSE PALPABILI	In caso di trauma: non eseguire prima di 72 ore dal trauma.
ECOGRAFIA MAMMARIA BILATERALE <b>88731</b> MONOLATERALE <b>88732</b>	MAMMELLE	Preferibilmente nei primi 15 giorni del ciclo mestruale.
ECOGRAFIA TRANSRETTALE <b>88798</b>	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) <b>88792</b>	ANCHE	nei bambini tra il 30 e 40 giorni di vita
ECOGRAFIA ED ECO(COLOR)DOPPLER GRAFIA ARTERIOSA, VENOSA <b>88771-88772</b>	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	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 39 di 46

## **ORGANIZZAZIONE EMERGENZA COVID**

A titolo indicativo e non esaustivo in questo paragrafo vengono fornite indicazioni generali relativamente ai seguenti ambiti:

- **modalità di accesso**
- **definizione di percorsi idonei**
- **misure precauzionali, di prevenzione e di protezione**
- **indicazioni igienico-organizzative**

Tali indicazioni generali saranno adattate agli specifici contesti propri di ciascuna Struttura a cura delle singole Direzioni Aziendali.

### **Modalità generali di accesso alle strutture**

L'indicazione fondamentale è quella di cercare di identificare ed intercettare quanto più possibile i soggetti in grado di veicolare l'infezione, anche asintomatici, per evitare che entrino in contatto con quelli a rischio di contrarla, ivi compresi gli operatori sanitari.

### **Limitazione degli accessi per gli utenti**

In linea generale l'accesso delle persone alla struttura sanitaria deve essere consentito solo a chi ne ha effettiva necessità, tenendo conto dei volumi di afflusso ed in modo da evitare gli assembramenti. Deve altresì essere privilegiato, quanto più possibile, l'accesso alle prestazioni sanitarie previa prenotazione.

All'accesso alle aree ambulatoriali, , diagnostiche e comunque alle aree sanitarie in generale, gli utenti sono valutati sia per la presenza di  $TC \geq 37,5^{\circ}C$  e/o sintomi in atto.

In ogni caso agli ingressi della struttura, è prevista la distribuzione di mascherine chirurgiche a chiunque ne sia sprovvisto nonché il controllo che tutti la indossino correttamente; è altresì predisposta la distribuzione di gel alcolico per l'igiene delle mani. Né operatori sanitari, né utenti devono circolare all'interno degli spazi comuni della struttura senza i corretti Dispositivi medici o Dispositivi di Protezione Individuali. Per i pazienti e per visitatori non è consentito l'utilizzo di maschere dotate di valvola di efflusso.

L'accompagnamento di pazienti è consentito solo per minori, disabili, utenti fragili non autosufficienti.

### **Il distanziamento interpersonale**

In tutti gli spazi ed i locali delle strutture sanitarie sono assicurate le condizioni per mantenere una distanza fra le persone di almeno 1 mt, specie negli spazi comuni, che comprendono: sale d'attesa dei vari servizi/reparti, corridoi, le zone ristoro, i servizi igienici, gli spazi di attesa

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 40 di 46

esterni aperti. Tali distanze devono comunque essere commisurate anche alle caratteristiche dell'ambiente e alla circolazione dei pazienti all'interno dello stesso.

È inoltreraccomandato all'utenza e agli operatori, mediante appositi avvisi, la necessità di ridurre al minimo la permanenza negli spazi ristretti (ascensori, servizi igienici, antibagno). Vengono inoltre confermate, per tutti e anche tramite apposizione di specifica segnaletica, le norme per il rispetto delle distanze minime e delle altre misure di prevenzione in tutti gli spazi comuni (servizi di ristorazione, spogliatoi, ecc.).

## **DEFINIZIONE DEI PERCORSI**

### **Accessi per prestazioni ambulatoriali e Punti prelievo**

L'orario di erogazione delle prestazioni ambulatoriali in struttura verrà quanto più possibile ampliato per limitare l'afflusso e lo stazionamento di persone all'interno delle sale di attesa e delle aree visita/diagnostica.

All'atto della prenotazione l'utente verrà informato sulle modalità di accesso, sia per quanto attiene alla possibilità o meno di essere accompagnato che alla necessità di indossare la mascherina.

L'ingresso in struttura:

- è regolamentato,
- è sconsigliato prima di 15 minuti dell'orario della prestazione,
- non si prevede, di norma, la presenza di accompagnatore, eccezion fatta per minori, disabili, utenti fragili non autosufficienti .

In tutte le aree di attesa verranno messe in atto misure organizzative per l'adeguata gestione delle attese, in modo da consentire il rispetto delle adeguate condizioni di sicurezza.

A titolo indicativo si informano i pazienti che:

- l'accesso alla sala di attesa è regolato e consentito limitatamente alle persone che possono occupare i posti a sedere identificati come utilizzabili,
- il numero dei posti a sedere e delle persone presenti sarà commisurato alle caratteristiche dell'area di attesa,



LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 41 di 46

– gli appuntamenti saranno adeguatamente distanziati e distribuiti nell’arco dell’intera giornata,

Nel caso di utenti particolarmente fragili e suscettibili all’infezione COVID 19 e alle sue complicazioni si prenderà in considerazione l’opportunità di attivare percorsi, orari o modalità organizzative dedicate.

Tra i pazienti di cui al punto precedente, meritano un’attenzione particolare le persone con patologie onco-ematologiche, con sistema immunitario compromesso o con patologie concomitanti che li rendono più vulnerabili in caso di infezione COVID 19, per i quali si forniscono, di seguito, alcune indicazioni specifiche:

- per la gestione delle attività di follow-up andrà valutata la possibilità di esecuzione da remoto, la consultazione di esami non in presenza del paziente;
- qualora non fosse possibile completare il follow-up con le modalità a distanza, l’accesso del paziente dovrà avvenire con tutte le precauzioni già dettagliate;
- i pazienti che devono accedere alla Struttura devono essere preventivamente contattati affinché sia verificata la presenza eventuale di sintomi correlabili ad un’infezione respiratoria:

-in assenza di tali sintomi l’accesso potrà avvenire previa ulteriore misurazione della temperatura e l’adozione delle misure igieniche già previste all’ingresso in struttura,

-in presenza di sintomi verrà valutata dal medico della struttura l’opportunità di rinviare la visita o organizzarla nel rispetto delle misure di sicurezza necessarie per il paziente, per la restante utenza e per gli operatori.

### **Accessi ai punti prelievo sierologici Covid – esecuzione del tampone RNA naso faringeo Covid**

Gli accessi ai punti prelievo per l’esecuzione dei prelievi sierologici Covid saranno di norma regolamentati attraverso prenotazione ampliando opportunamente le fasce orarie e la distribuzione nelle stesse, in modo da ottenere il distanziamento effettivo delle persone. In ogni caso deve essere assicurata l’attivazione di sistemi/procedure atte ad evitare assembramento di persone che impediscano di assicurare il distanziamento di almeno un metro tra una persona e l’altra.

L’esecuzione del tampone RNA naso faringeo avverrà esclusivamente su appuntamento in fasce orarie dedicate senza compresenza di altra attività di prelievo e solo dopo contatto telefonico da parte del LAM al paziente risultato dubbio o positivo al sierologico.

### **ACCESSO AI PUNTI PRELIEVO**

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 42 di 46

Il distributore di numeri eliminacode viene collocato all'esterno della struttura. Sempre all'esterno della struttura sono stati delimitati dei corridoi mediante colonnine segnapercorso con cartelli indicanti la distanza minima da tenere dai pazienti che precedono e che seguono. All'ingresso della struttura è stata collocata una postazione per la misurazione della temperatura corporea. Il personale addetto è adeguatamente attrezzato con DPI atti alla protezione del lavoratore dall'infezione del COVID. Il personale preposto spiega e fa firmare un'autocertificazione nella quale il paziente dichiara di non essere in quarantena, di non aver avuto episodi febbrili o sintomi riferibili al Covid. In caso di rifiuto e/o di temperatura corporea superiore ai 37,5 °C il paziente viene consigliato di contattare il medico di base e viene negato l'accesso.

All'interno della struttura non vengono fatti stazionare più di 10 pazienti che afferiscono allo Smel. All'uscita di un paziente, dopo tutte le fasi dell'erogazione della prestazione sanitaria (rilevazione temperatura -accettazione-prelievo) viene fatto entrare il primo paziente in coda. Viene scoraggiato l'uso dell'ascensore che è consentito solo a persone con difficoltà deambulatorie.

Al momento della prenotazione dovranno essere fornite agli utenti adeguate informazioni sui comportamenti adeguati da tenere per essere ammessi alle sale prelievi.

Nelle sale d'attesa, nella fase di pre-accettazione e di accettazione dovranno essere rispettate tutte le misure igieniche indicate per l'attività ambulatoriale.

Le risposte dei referti di laboratorio sono rese disponibili per via telematica tramite il Fascicolo Sanitario Elettronico o tramite il sito lam dedicato a cui il paziente può accedere con le proprie credenziali elaborate dal sistema al momento dell'accettazione ; qualora non accessibili online, su espressa richiesta e autorizzazione dell'interessato, potranno essere inviate all'indirizzo dallo stesso indicato.

### **Diagnostica per immagini**

Gli accessi saranno regolamentati in modo da soddisfare tutte le caratteristiche esplicitate per le prestazioni ambulatoriali. Nelle sale d'attesa, nella fase di pre-accettazione e di accettazione dovranno essere rispettate tutte le misure igieniche e di distanziamento indicate per l'attività ambulatoriale.

Le risposte dei referti diagnostici sono rese disponibili per via telematica tramite il Fascicolo Sanitario Elettronico; qualora non accessibili online, su espressa richiesta e autorizzazione dell'interessato, potranno essere inviate all'indirizzo dallo stesso indicato.

### **Altri servizi a potenziale alto flusso di accesso di utenti**

Per tutti i servizi a potenziale afflusso di utenti verrà in ogni modo favorito il canale di accesso telefonico, se possibile con invio mediante email del promemoria di accesso al servizio; nei

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 43 di 46

casi in cui l'utente ritenga di non poter evitare la prenotazione in modalità di front office, onde evitare situazioni imprevedibili di affollamento nelle sale di attesa, l'accesso al servizio andrà preferibilmente gestito mediante preventivo accordo telefonico, o prenotazione per via telematica del giorno e dell'orario di presentazione allo sportello.

Sempre al fine di disciplinare il flusso degli utenti, la medesima modalità di programmazione dell'accesso agli sportelli verrà adottata anche nelle strutture sanitarie, per i servizi di:

- o CUP,
- o Pagamenti prestazioni qualora non eseguibili a distanza,
- o richiesta/riconoscimento delle esenzioni per patologia e per reddito
- o richiesta e ritiro di documentazione sanitaria,
- o ogni altra documentata esigenza degli utenti.

**Si ritiene utile il richiamo costante alle misure universali di prevenzione e contenimento del rischio quali fattori di protezione "chiave":**

- ✓ sanificare frequentemente le mani con soluzioni alcoliche se le mani non sono visibilmente sporche o con acqua e sapone se le mani sono sporche;
- ✓ evitare di toccare gli occhi, il naso e la bocca;
- ✓ tossire o starnutire coprendosi con il braccio piegato o un fazzoletto, che poi deve essere immediatamente eliminato;
- ✓ lavare le mani dopo aver eliminato i dispositivi di protezione delle vie respiratorie, degli occhi, delle mani e del corpo;

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 44 di 46

**AI FINI DEL CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DEL VIRUS COVID-19  
in base al Protocollo Sanitario Condiviso del 24/04/2020**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_

il \_\_\_\_\_, residente in \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_

sotto la propria responsabilità e consapevole delle conseguenze derivanti dalle dichiarazioni mendaci

**DICHIARA**

- ✓ di non aver avuto, negli ultimi 14 giorni, contatti stretti ad alto rischio di esposizione, con soggetti sospetti o risultati positivi al COVID-19;
- ✓ di non essere sottoposto alla misura della **quarantena** e di **non essere risultato positivo al virus COVID-19** di cui all'articolo 1, comma 1, lettera c), del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 marzo 2020;
- ✓ di essere a conoscenza dell'obbligo di rimanere al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali, avvisando il proprio medico di famiglia o l'autorità sanitaria;
- ✓ di essere a conoscenza dell'obbligo di avvisare immediatamente il datore di lavoro e di dover tornare al proprio domicilio al presentarsi di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali durante la propria attività lavorativa;
- ✓ di impegnarsi a rispettare tutte le disposizioni delle Autorità e del datore di lavoro per l'accesso in azienda di cui al protocollo "*Distribuzione e raccolta Informativa e Modello di raccolta dati personali Emergenza Covid-19 - Adozione misure di contenimento diffusione virus Covid-19 - DIPENDENTI/PROFESSIONISTI/FORNITORI*".

**Si impegna inoltre a:**

- ✓ comunicare tempestivamente al Datore di lavoro o suo referente ogni eventuale variazione che possa intervenire rispetto a quanto oggi dichiarato.

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	<b>Allegato 1 OGPAZ03</b>	
		Rev. 14 14/08/2020	Pag. 45 di 46

**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:**

q Diagnostica      q laboratorio q specialistica Ambulatoriale

**Fase di:**            q prenotazione      q accettazione      q ritiro referto      q erogazione  
prestazione

Quando si è verificato .....

Cosa è successo .....

.....

.....

Eventuali richieste/suggerimenti: .....

.....

Firma \_\_\_\_\_

Desidero che la risposta mi sia comunicata attraverso:    q lettera    q fax    q 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.