

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 21 20/06/2023	Pag. 1 di 48

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	
15	01/04/2021	aggiornamento	

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 21 20/06/2023	Pag. 2 di 48

16	22/03/2022	Ampliamento sezioni di specialità SMEL	
17	27/04/2022	Aggiornamento	
18	29/04/2022	Inserimento Punto Prelievo Busto Garolfo	
19	30/06/2022	Inserimento Punto Prelievo Milano Via Giannone	
20	15/03/2023	Aggiornamento	
21	20/06/2023	Nuova branca neurologia solvente	

DIREZIONE:

Magni Alessia (Consigliere Amministrazione) *Magni Alessia*
Pallotti Anna (Direttore Sanitario, Responsabile atti medici) *Anna Pallotti*
Germagnoli Luca (Direttore di Laboratorio) *Luca Germagnoli*

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	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 21 20/06/2023	Pag. 3 di 48

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;

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 21 20/06/2023	Pag. 4 di 48

- 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)

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.

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 21 20/06/2023	Pag. 5 di 48

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.

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

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 21 20/06/2023	Pag. 6 di 48

di verifica dell'efficienza e dell'efficacia del servizio oltre che riferimento per la misura della soddisfazione dell'utente medesimo.

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 possono avvenire sia per prenotazione sia per accesso diretto, nell'ottica di una programmazione annuale garantendo continuità del servizio;
- 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.

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 21 20/06/2023	Pag. 7 di 48

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.
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 120 giorni dalla prima visita-primo accesso, e comunque nei tempi eventualmente indicati sulla prescrizione.

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 21 20/06/2023	Pag. 8 di 48

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. 21 20/06/2023	Pag. 9 di 48

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. 20 15/03/2023	Pag. 10 di 48

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 sezioni specializzate di Biochimica Clinica/Tossicologia e Microbiologia/Virologia) con attività di prelievo e di punti prelievi in strutture dedicate in provincia. Con l'entrata in vigore della Dgr 26/09/2022 n. XI/7044 riguardante la riclassificazione dei Laboratori Analisi , il LAM procederà a mantenere la sola sezione di Biochimica Clinica e Tossicologia.

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 SSN . 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	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 11 di 48

- Punto prelievi a **Pandino (Cr)** in Piazza Della Rinascente n.23 presso il Centro Medico Fisioterapico Pandino
- Punto prelievi a **Busto Garolfo (Mi)** in via Manzoni n. 36 presso il Medical Center Manzoni Busto Garolfo
- Punto prelievi a **Milano (Mi)** in via Giannone n. 9 presso La DUEEFFE Medical di Milano

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. 20 15/03/2023	Pag. 12 di 48

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 Busto Garolfo

Autostrada: A58 da SPexSS11/SP11 – A4/E64 in direzione SP34 a Arluno – prendere l'uscita Arluno da A4/E64 – continuare su SP34, Strada Provinciale 214

Per la sede operativa del punto prelievi di Milano in Via Giannone,9

Autostrada: A4/E64 in direzione di Viale Rubicone a Milano: uscita Cormano da A4/E64 – si continua su Viale Rubicone, Viale Enrico Fermi, Via Benigno Crespi, Via Carlo Farini e Via Giovanni Battista Niccolini in direzione di Piazza Santissima Trinità a Milano

Metropolitana : linea M1 Rossa uscita Cairoli

Come Contattarci

Sede di Cassano d'Adda

Tel.: 0363.1925250

Fax.: 0363.1925251

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 13 di 48

E-mail: info@lamcentrobiomedico.it
Pec: lamcentrobiomedico@pec.eleusi.at
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: info@crgarbagnate.it

Sede operativa di Milano Via Torino

Tel. 02/862781

E-mail: milanoviatorino@amuitalia.it

Sede operativa di Milano Via Pergolesi

Tel. 02.84980022 – cell. 351.7661224

E-mail: pergolesi@amuitalia.it

SITO : www.amuitalia.it

Sede operativa di Bergamo

Tel. 035.0401222

E-mail: valtesse@amuitalia.it

SITO : www.amuitalia.it

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 14 di 48

Sede operativa di Caravaggio

Tel. 0363.032322

E-mail: caravaggio@amuitalia.it

SITO : www.amuitalia.it,

www.lamcentrobiomedico.it

Sede operativa di Pandino

Tel. 0373.631158

E-mail: pandino@amuitalia.it

SITO : www.lamcentrobiomedico.it , www.centromedicofisioterapico.it

Sede Operativa di Busto Garolfo

Tel. 0331.879156 – cell. 366.7658797

E-mail: bustogarolfo@amuitalia.it

SITO: www.lamcentrobiomedico.it, www.medicalcentermanzoni.it

Sede Operativa di Milano Via Giannone

Tel. cell. 351.5345490

E-mail: giannone@amuitalia.it

SITO: www.lamcentrobiomedico.it, www.dueeffemedical.com

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 15 di 48

CASSANO D'ADDA

Prenotazioni	Dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle ore 18.00. Sabato dalle 10.00 alle 12.00
	Presso la sede di piazzale Gobetti snc
	Telefonicamente allo 0363.1925250
Documenti richiesti all'accettazione	Prescrizione del medico curante (MMG/PLS)
	Documento d'identità
	Eventuale tesserino d'esenzione
	Altri documenti comunicati all'atto della prenotazione.
	Eventuali esami precedenti.
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 18.00. Il sabato dalle ore 07.30 alle 12.00.
Consegna referto (per prestazioni sia in convenzione che in regime di solvenza)	Entro 3 giorni lavorativi dalla data dell'esame (alcuni esami hanno la consegna immediata del referto).
	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. Per la tempistica esatta si faccia riferimento all'allegato 8 della suddetta carta dei servizi

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 16 di 48
		<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 36 euro).</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>Si ricorda che il LAM garantisce al paziente gratuitamente tutto il materiale necessario per la raccolta di materiale biologico e la consegna delle note informative di preparazione agli esami.</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>	
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 10.00 alle 18.00</p>	

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 17 di 48

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 18 di 48

PUNTI PRELIEVO

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

Informazioni	Dal Lunedì al Sabato dalle 9.30 alle 11.00
	<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> <p>MILANO: Via Giovanni Battista Pergolesi, 13 Tel. 02/84980022</p> <p>BERGAMO: Via Ernesto Rossi, 1 Tel. 035/0401222</p> <p>CARAVAGGIO: Via Bernardo da Caravaggio, 13 Tel. 0363/032322</p> <p>PANDINO: Piazza della Rinascente, 23 Tel. 0373.631158</p> <p>BUSTO GAROLFO: Via Manzoni, 36 Tel. 0331.879156</p> <p>MILANO: Via Giannone, 9 Tel. 351.5345490</p>

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 19 di 48

PUNTI PRELIEVO

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

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	<p>VAPRIO D'ADDA: dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30 MELZO: dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30 GORGONZOLA: dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30</p> <p>GARBAGNATE MILANESE: dal lunedì al sabato 7:00- 9.00</p> <p>MILANO (Via Torino) : dal lunedì al sabato 8:00 – 10:00</p> <p>MILANO (Via Pergolesi): dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30</p> <p>BERGAMO: dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30 CARAVAGGIO: dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30 PANDINO: dal lunedì al sabato 7:30 - 9.30</p> <p>BUSTO GAROLFO: dal lunedì al sabato 7:30 – 9.00</p> <p>MILANO VIA GIANNONE: dal lunedì al sabato 7:45 – 10.15</p>
Consegna referto (per prestazioni in convenzione)	<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>

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 20 di 48
	<p>Punto prelievo di Busto Garolfo: dal lunedì al sabato 9:00 – 11:30</p> <p>Punto prelievo di Milano Via Giannone: dal lunedì al sabato 10:15 – 11:30</p>		
<p>Consegna referto (per prestazioni in convenzione)</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>Tariffe</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> <p>Le tariffe in convenzione sono quelle previste dal Tariffario Regionale vigente (importo ticket massimo 36 euro).</p> <p>Si ricorda che il LAM garantisce al paziente gratuitamente tutto il materiale necessario per la raccolta di materiale biologico e la consegna delle note informative di preparazione agli esami.</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>		
<p>Pagamento ticket</p>	<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>		
<p>Esenzioni</p>	<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. 20 15/03/2023	Pag. 21 di 48

Orari Di Apertura della sede di Cassano d'Adda

Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 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: dalle 7.30 alle 8.45 su appuntamento e dalle 8.45 alle 9.15 accesso libero (max 12 posti al giorno) .

Il ritiro dell'eventuale contenitore per la raccolta di materiali biologici può essere richiesto gratuitamente dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00 previa visione della richiesta medica.

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 (per conoscere le fasce di appuntamento e di libero accesso sono reperibili sul sito www.lamcentrobiomedico.it nella sezione sedi lam)

Dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 11.00

Consegna referti: dalle ore 9.30 alle 11.00.

Il ritiro dell'eventuale contenitore per la raccolta di materiali biologici può essere richiesto gratuitamente dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 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

Il ritiro dell'eventuale contenitore per la raccolta di materiali biologici può essere richiesto gratuitamente dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 11.00 .

Orari di apertura del Punto Prelievi di Milano in via Torino

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

Il ritiro dell'eventuale contenitore per la raccolta di materiali biologici può essere richiesto gratuitamente dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 14.30.

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 22 di 48

Orari di apertura del Punto Prelievi di Busto Garolfo

Dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle ore 11:30

Il ritiro dell'eventuale contenitore per la raccolta di materiali biologici può essere richiesto gratuitamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.30.

Orari di apertura del Punto Prelievi di Milano Via Giannone

Dal lunedì al sabato dalle ore 7:45 alle ore 11:30

Il ritiro dell'eventuale contenitore per la raccolta di materiali biologici può essere richiesto gratuitamente dal lunedì al venerdì dalle ore 10:15 alle ore 11.30.

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 **18.00**). **Il Sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:00.**

- La prenotazione telefonica al centralino (Per la sede di Cassano 0363/1925250) si accetta dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 23 di 48

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 o assicurativo può essere fatta telefonando al 0363.1925250 selezionando l'opzione n.1 o n. 2 o scrivendo una email: info@lamcentrobiomedico.it a prelievicassano@amuitalia.it o consultando il sito lam dalla pagina Google o tramite La pagina Facebook cliccando il tasto Whatsapp.

Le prestazioni di medicina di laboratorio vengono erogate sia su prenotazione che ad accesso libero su tutte le sedi

- Per la sede di Cassano d'Adda la richiesta di appuntamento per prelievi ematici o consegna materiale biologico avviene tramite watshapp al numero dedicato per cassano 342.3800430 o via email a : info@lamcentrobiomedico.it o accettazione2@lamcentrobiomedico.it o prelievicassano@amuitalia.it
- Per tutte le altre sedi inviare richiesta via email ai recapiti sopra descritti. Si prega di visionare il nostro sito www.lamcentrobiomedico.it per maggiori dettagli su ogni punto prelievo.

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 prestazione 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 , Mammografia e RX 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 (consultare la finestra tempi d'attesa).

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 24 di 48

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 36,00 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 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 e RX), 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 presentando un proprio documento di identità..

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	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 25 di 48

MODALITÀ , TEMPI DI CONSEGNA DEI REFERTI, RICHIESTA DI CONTENITORI PER LA RACCOLTA DI MATERIALE BIOLOGICO

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

- La richiesta di contenitori e le relative norme di preparazione e di raccolta possono essere richieste gratuitamente previa consegna della richiesta medica in fase di prenotazione.
- a) 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.
 - b) Solo nel caso di un limitato numero di esami particolari la consegna viene effettuata entro 5 – 15 giorni lavorativi (vedi allegato 8).
 - c) E' prevista ,su richiesta, una **consegna urgente presso le sedi di Cassano d'Adda , Milano (via Pergolesi) , Milano (Via Torino) , Bergamo , Caravaggio , Garbagnate , Pandino , Busto Garolfo e Milano Via Giannone alle ore 17.00 del giorno del prelievo,** con esclusione per gli esami particolari.
 - d) Su richiesta motivata è possibile inviare gli esiti degli esami al Medico curante via email / via fax o telefonicamente.
 - e) Nel caso di riscontro di valori significativamente patologici durante la fase di analisi, il Direttore del Laboratorio provvede ad avvisare tempestivamente il Medico curante.
 - f) 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.
 - g) Il LAM al momento dell'accettazione chiede il consenso al paziente della pubblicazione dei propri referti sul sito del LAM (<http://lam-centro-biomedico.silloge.cloud/>) generando le credenziali (utente e password temporanea) per accedervi da casa e stampare in autonomia il proprio referto.

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.

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 26 di 48

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.

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 2015.

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.

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 27 di 48

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 compilando l'apposito modulo (Modulo per il reclamo) presente nella Carta dei Servizi e distribuito presso le accettazioni delle diverse sedi oppure direttamente dal sito www.lamcentrobiomedico.it

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

Amministratori Delegati/Direttore Amministrativo/Legale Rappresentante

Alessia Magni – Peri Davide – Rosa Maria Viola

Amministrazione:

Responsabile Amministrativa: Alessia Magni

Referente contabilità e acquisti: Ruffini Patrizia (email: accettazione3@lamcentrobiomedico.it)

Referente controllo di gestione: Davide Peri

Assistenza domiciliare :

Responsabile servizio C-Dom e Ucp-Dom : Rosa Maria Viola

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).

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 28 di 48

Servizio Assicurazione Accreditamento

Responsabile: Alessia Magni

Attività dell'U.O.: predisposte e aggiorna la documentazione prevista dalla normativa sull'accREDITamento di Regione Lombardia, presenza alle verifiche ispettive degli organismi competenti (ATS, Regione), verifica il rispetto dei tempi d'attesa, verifica la corretta codifica e rendicontazione delle prestazioni e dei requisiti oggettivi in occasione delle dichiarazioni quadrimestrali inviate all'ATS, gestisce la formazione del personale amministrativo, rileva e valuta gli standards qualitativi delle prestazioni rese e ne monitorizza nel tempo la validità

Servizio Assicurazione Qualità e supporto all'AccREDITamento

Responsabile: Magni Alessia

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

3. 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: Rosa Maria Viole e Butti Elena

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 29 di 48

4. **Unità Organizzativa Servizio di Medicina di Laboratorio (SMEL di base con sezioni specializzate)**

Attività dell'U.O.: analisi delle prestazioni afferenti alla sezione di chimica di base (esclusivamente quelle descritte in allegato), ematologia (emocromo) e coagulazione (PT-INR , PTT) ,Immunoenzimatica, Biochimica Clinica e Tossicologia, Microbiologia e Virologia , 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 antigenici e RNA (in service) Covid

Direttore di Laboratorio: Germagnoli Luca

Biologi: Montepeloso Elena, Florese Lorenzo, Lodrini Chiara, Messa Marianna

Ostetrica: Andreetta Federica, Brandazza Federica, Quadrati Marta

Punto prelievi Vaprio d'Adda

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

Personale infermieristico: Lamanna Romina

Personale addetto front office: Cogliati Rossella

Punto prelievi Melzo

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

Personale infermieristico : Paderi Denise

Personale addetto front office: Federica Manzoni

Punto prelievi Gorgonzola

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

Personale infermieristico: Sala Cristina

Personale addetto al front-office: Franceschini Ilaria

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 30 di 48

Punto prelievi Garbagnate

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

Personale infermieristico: Croci Emilio

Personale addetto al front-office: Pacello Giorgia

Punto prelievi Milano (Via Torino)

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

Personale infermieristico: Lai Antonella

Personale addetto al front-office: Balconi Martina

Punto prelievi Bergamo

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

Personale infermieristico: Riva Cristian e Gualandris Sara

Personale addetto al front-office: Valsecchi Francesca e Augelli Raffaella

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 Pandino

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

Personale infermieristico: Baldrighi Riccardo

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 31 di 48

Personale addetto al front-office: Alpiani Erica

Punto prelievi Busto Garolfo

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

Personale infermieristico: Paris Tommaso

Personale addetto al front-office: Raimondi Lucilla

Punto prelievi Milano Via Giannone

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

Personale infermieristico: Russo Cristina e

Cannavaro Federica

Personale addetto al front-office: Ji Fang Fang

Altre figure professionali

Esperto qualificato: L. Salmieri

Fisico per Risonanza Magnetica: M. Zuccoli

Fisico per MOC (mineralometria ossea computerizzata): L. Salmieri

Medico competente: Bellina Barbara

U.O. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Medici di riferimento: Dott. Blanc Marco Angelo (refertazione RMN , ecografie, mammografie , Tac e Ortopanoramiche, refertazione MOC)

Tecnici di radiologia: Conti Michela , Magni Valentina, Tea Carminati, Alessandro Crasti

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

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 32 di 48
Ecografia addome inferiore, Ecografia addome completo e dell'apparato urinario	15	P/C	
Diagnostica ecografica del capo e collo, Ecografiandole salivari/linfonodi/collo/tiroide-paratiroide	15	P/C	
Ecografia mammella mono e bilaterale	15	P/C	

Prestazione	Tempi d'attesa (gg)	Regime di erogazione
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	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 33 di 48

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

U.O. SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO

Direttore di laboratorio: Germagnoli Luca

Biologi: Montepeloso Elena, Messa Marianna, Florese Lorenzo, Lodrini Chiara

	sede / service	Regime di erogazione
SMEL di base		
Chimica clinica	sede	P/C
Ematologia	sede	P/C
Coagulazione	sede	P/C
Immunoenzimatica (solo alcuni esami)	sede	P/C
Virologia (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

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 34 di 48

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.**

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

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 35 di 48

Campioni da Raccogliere a Domicilio

Tutti i contenitori sono richiedibili e garantiti gratuitamente presso tutte le sedi e punti prelievo

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 **con aspirazione**, (richiedibile al LAM e Punti prelievo gratuitamente o 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 , parassitologico e colturale

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.

Raccolta esame spermio-coltura (non si esegue l'esame spermio-gramma)

Utilizzare un contenitore sterile ad imboccatura larga , trascrivere sul contenitore cognome e nome, data di raccolta, effettuare la raccolta al mattino del giorno in cui verrà consegnato il campione , raccogliere il campione direttamente nel contenitore e consegnarlo al massimo entro 1 ora dalla raccolta.

NOTA: se richiesta anche l'urinocoltura seguire prima le istruzioni per la raccolta dell'urina e successivamente quella per la spermio-coltura

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 36 di 48

Esame citologico urinario

E' consigliabile effettuare l'esame **sulla seconda urina del mattino** seguendo questo procedimento: richiedere al LAM e sedi il contenitore idoneo, svuotare la vescica al mattino appena svegli, bere circa 1 litro di acqua, raccogliere la seconda urina del mattino nel contenitore con fissativo o travasarlo da bicchiere di plastica.

Secondo indicazioni del medico un corretto esame citologico il materiale viene eseguito su 3 campioni raccolti in 3 giorni successivi ed inviati al nostro laboratorio tutti e tre insieme nello stesso giorno (l'ultimo della raccolta). **I campioni biologici non devono essere sottoposti a temperature troppo elevate (temperatura ambiente).**

Esame scotch test per ricerca ossiuri

Richiedere al LAM o ai Punti Prelievo i vetrini gratuitamente, utilizzare per la raccolta solo scotch trasparente, non utilizzare la sera prima creme . La raccolta deve essere eseguita il mattino appena svegli senza eseguire nessuna pulizia . Consegnare i campioni conservati in luogo asciutto e non sottoposti a fonti di calore.

Esami non eseguiti

L'elenco degli esami non eseguiti presso il LAM e i suoi punti prelievo di Cassano, Bergamo, Caravaggio , Melzo, Gorgonzola, Vaprio d'Adda, Garbagnate Milanese e Milano (via Giannone, Via Pergolesi, Via Torino), Pandino e Busto Garolfo 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. 20 15/03/2023	Pag. 37 di 48

Esame curva da carico di glucosio

La curva glicemica è un test utilizzato per la diagnosi del diabete mellito o, in caso di gravidanza, del diabete gestazionale.

Per l'esecuzione dell'esame è previsto il digiuno da almeno 8-14 ore e l'acquisto dello sciroppo di glucosio della SCLAVO presso una farmacia (si ricorda al paziente di conservare lo scontrino di acquisto e di portare con sé il giorno dell'esame il glucosio senza assumerlo a casa)

L'assunzione del farmaco avverrà in sede di esame sotto supervisione del personale infermieristico solo dopo il prelievo basale ed aver verificato, grazie all'uso di un glucometro, che la glicemia a digiuno non risulti superiore a 126 mg/dl.

- In caso di glicemia superiore a 126mg/dl il test verrà sospeso e sarà cura del LAM rimborsare la spesa effettuata presso la farmacia per l'acquisto dello sciroppo di glucosio.
- In caso di glicemia inferiore a 126 mg/dl si procede con la somministrazione della soluzione di glucosio e i conseguenti prelievi a intervalli di tempo indicati dalla richiesta del medico prescrittore.

Essendo necessarie più misurazioni a distanza di tempo, è importante restare a digiuno, senza fumare e restare in struttura per il tempo necessario.

In caso di malessere del paziente il test verrà sospeso e nel referto sarà inserita una nota indicante la motivazione.

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 38 di 48

U.O. POLIAMBULATORIO

Responsabile medico: Pallotti Anna

Responsabile radiologia: Blanc Marco Angelo

Responsabile Infermieristica: Butti Elena

Personale infermieristico: Butti Elena, Paderi Denise, Riva Cristian, Altieri Maria Cristina, Crespi Marilisa, Sala Cristina

CARDIOLOGIA

Medici di riferimento:

Chimienti V. (visite specialiste, ecografie, refertazione Holter e MAP), Serafin P. (visite specialiste, ecografie, refertazione Holter e MAP), C. Poluzzi (Test da sforzo)

Prestazione	Tempi d'attesa (gg)	Regime di erogazione
Visita specialistica, prima e di controllo	30	P/C
Ecocolordopplergrafia ed ecografia	30	P/C
Elettrocardiogramma	7	P/C
ECG dinamico holter	20	P/C
Monitoraggio pressione arteriosa(MAP)	20	P/C
TDS (test da sforzo al cicloergometro)	30	P/C

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 39 di 48

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)

Prestazione	Tempi d'attesa (gg)	Regime di erogazione
Visita specialistica, prima e di controllo	30	P/C
Ecografia aorta e grossi vasi addominali	20	P/C
Ecocolordoppler TSA (tronchi sovraortici)	20	P/C
Ecografie ed ecolordoppler arteriosi e venosi arti e distrettuale	20	P/C

LINEE GUIDA DI RIFERIMENTO: linee guida SIVCE

OSTETRICIA E GINECOLOGIA

Medico di riferimento: Dr.ssa Sommers , Dr. Pedrolì G.

Prestazione	Tempi d'attesa (gg)	Regime di erogazione
Visite specialistica, prima e di controllo	30	P/C
Ecografie	30	P/C

Per le prestazioni di ginecologia si avvisano gli utenti minorenni che è richiesta la presenza di un genitore o di un esercente la responsabilità genitoriale.

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 40 di 48

UROLOGIA

Medici di riferimento: P. Baroni

Prestazione	Tempi d'attesa (gg)	Regime d'erogazione
Visita specialistica prima e di controllo	30	P/C
Ecografie pene e testicoli	30	P/C
Ecografia transrettale	30	P/C
Eco(color) reni e surreni	30	P/C
Ecografia apparato urinario completo	30	P/C

ORTOPEDIA

Medico di riferimento: A. Morganti

Prestazione	Tempi d'attesa (gg)	Regime d'erogazione
Visita specialistica prima e di controllo	30	P

DIABETOLOGIA /ENDOCRINOLOGIA

Medico di riferimento: A. Bossi

Prestazione	Tempi d'attesa (gg)	Regime d'erogazione
Visita specialistica prima e di controllo	30	P

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 41 di 48

NEUROLOGIA

Medico di riferimento: M. Riva

Prestazione	Tempi d'attesa (gg)	Regime d'erogazione
Visita specialistica prima e di controllo	15	P

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 42 di 48

NOTE

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

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. 20 15/03/2023	Pag. 43 di 48

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 ED ECO(COLOR)DOPPLER GRAFIA ARTERIOSA, VENOSA 88771-88772	ARTI INFERIORI, ARTI SUPERIORI O DISTRETTUALE	non applicare crema sugli arti il giorno dell'esame

ORGANIZZAZIONE IN CASO DI 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

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 44 di 48

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

È inoltre raccomandato 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:

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 45 di 48

- 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,
- 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.

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 46 di 48

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

Il distributore di numeri eliminacode viene collocato all'esterno della struttura. Sempre all'esterno della struttura sono stati delimitati dei corridoi mediante colonnine segna percorso 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.

LAM CENTRO BIOMEDICO	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 47 di 48

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 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	Allegato 1 OGPAZ03	
		Rev. 20 15/03/2023	Pag. 48 di 48

MODULO SEGNALAZIONE RECLAMO

**DA INVIARE VIA 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 * e-mail * telefono

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 LAM Centro Biomedico srl.