

CARTA DEI SERVIZI

Lam Centro Biomedico Srl

Poliambulatori:

AMU Cassano D'Adda

AMU Caravaggio

AMU Bergamo

AMU Pergolesi

AMU Piatti

Direttore Sanitario Dr. Giuseppe Sozzi



INDICE

Chi Siamo	pg. 3
La Mission Aziendale	pg. 3
I Principi ispiratori	pg. 3
Standard di Qualità dei Servizi	pg. 4
Poliambulatori	pg. 7
Accessibilità	pg.12
Servizi offerti	pg.13
Consegna dei referti	pg. 21
Customer e assistenza clienti	pg. 21
Modulo di Segnalazione Reclamo	pg. 21
Organigramma Societario	pg. 23

CHI SIAMO

LAM Centro Biomedico nasce nel 1977 a Cassano d'Adda, come Laboratorio di analisi mediche. Nel 2011 si rinnova, acquisendo l'autorizzazione e l'accreditamento di Regione Lombardia all'esercizio come Poliambulatorio Medico, Centro di Diagnostica per Immagini e SMEL generale di Base. Tra il 2011 e il 2023 si amplia, attraverso l'apertura di numerosi centri sul territorio: Bergamo, Caravaggio e Milano. Nel 2019 completa il Centro di Diagnostica per immagini di Cassano D'Adda con l'installazione della Risonanza Magnetica Nucleare a basso campo da 0.25 tesla, che va ad aggiungersi ad uno FDR SMART-X (sistema radiografico), un Ortopantomografo (radiografia panoramica delle arcate dentali), un Mammografo, una MOC (misuratore di densitometria ossea) e a diversi Ecografi di alta qualità. Nel 2017 Lam Centro Biomedico Srl crea il brand **AMU ITALIA - Ambulatori Medici Unificati**, al fine di distinguere la propria attività ambulatoriale da quella di Medicina di Laboratorio; nel 2020 completa il suo percorso di accreditamento con Regione Lombardia per le sedi di Caravaggio e Bergamo, presso le quali è possibile svolgere visite ed esami strumentali in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale. Per le ragioni viste, all'interno della Carta dei Servizi il soggetto protagonista dell'attività ambulatoriale indicato sarà il Brand Aziendale "AMU ITALIA", mentre la fatturazione, le autorizzazioni e gli accreditamenti rimarranno in capo a Lam Centro Biomedico Srl.

LA MISSION AZIENDALE

La nostra Mission è la **presa in carico integrata** del paziente. LAM nasce e si sviluppa infatti secondo un **approccio diagnostico integrato**: offrire all'utenza l'erogazione di prestazioni diverse nello stesso centro, in tempi ridotti e in modo continuativo, per mezzo di personale altamente qualificato e strumentazione all'avanguardia. I centri LAM offrono la possibilità di effettuare prestazioni sanitarie ambulatoriali, esami di diagnostica per immagini e di usufruire della Medicina di Laboratorio, per mezzo dei punti prelievo integrati. Viene così ridotta al minimo la necessità dei pazienti di doversi rivolgere a più strutture sanitarie contemporaneamente.

I PRINCIPI ISPIRATORI

Eguaglianza: l'erogazione dei servizi e delle prestazioni sanitarie effettuate da LAM, 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 eguaglianza 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 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 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 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, 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 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 piena attuazione della **Carta dei Servizi** necessita di un costante processo di confronto diretto con gli utenti, LAM ha istituito l'URP, Ufficio Relazioni con il Pubblico, presieduto dalla Responsabile Amministrativa.

Tutela: le violazioni dei principi enunciati nella presente **Carta dei Servizi** devono essere segnalate alla Direzione Sanitaria o all'URP per mezzo di reclami / non conformità. In funzione della tipologia di reclamo presentato, delle eventuali azioni correttive predisposte, entro i termini indicati, l'ufficio preposto riferirà all'utente l'esito degli accertamenti compiuti oltre che un'informativa completa circa le azioni intraprese.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Presso gli ambulatori di LAM si considera i seguenti fattori come determinanti nella qualità dei servizi erogati al Cittadino:

- 1) Controllo delle liste d'attesa;
- 2) Tempi di consegna dei referti;
- 3) Rapporto con gli utenti, in termini di disponibilità e cortesia del personale;
- 4) Controllo dei reclami e della soddisfazione degli utenti.

1) **Controllo dei tempi d'attesa**

LAM è costantemente e attivamente impegnato nella riduzione dei tempi di attesa per ogni tipologia di prestazione erogata, sia in regime di convenzione, sia in regime privatistico, secondo le indicazioni di Regione Lombardia e degli accordi stabiliti con le ATS di riferimento.

Tale impegno è finalizzato alla riduzione delle liste di attesa, specialmente per le prestazioni identificate da Regione Lombardia come critiche.

A tale fine la Direzione ha stabilito: da un lato una differenziazione di accesso alle agende suddivisa per classi di priorità (alcuni slot sono specificatamente dedicati alle classi con priorità urgente e non sono "occupabili" da altra categoria di pazienti), dall'altro la pubblicazione di agende aderenti a quanto contrattualizzato con le ATS competenti in materia di "Prestazioni aggiuntive" e "Soglie di Garanzia".

Le prestazioni erogate in convenzione possono prevedere 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 "B": la prestazione deve essere eseguita entro 10 giorni.
3. 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.
4. 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". I centri LAM accreditati con Regione Lombardia per l'erogazione di prestazioni ambulatoriali e di diagnostica per immagini in convenzione, forniscono integralmente le proprie agende al CUP Regionale per la prenotazione delle prestazioni per mezzo del numero verde regionale 800.638.638

2) Tempi di consegna dei referti

Per le visite specialistiche e gli esami ecografia la consegna del referto è istantanea. Per tutti gli altri esami radiologici il tempo di consegna dei referti è di 7 gg.

3) Rapporto con gli utenti, in termini di disponibilità e cortesia del personale

Il comportamento del personale a contatto con il pubblico è un veicolo importante di immagine e di serietà. Il personale di LAM 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 e al dialogo costante con l'utenza da parte dell'URP.

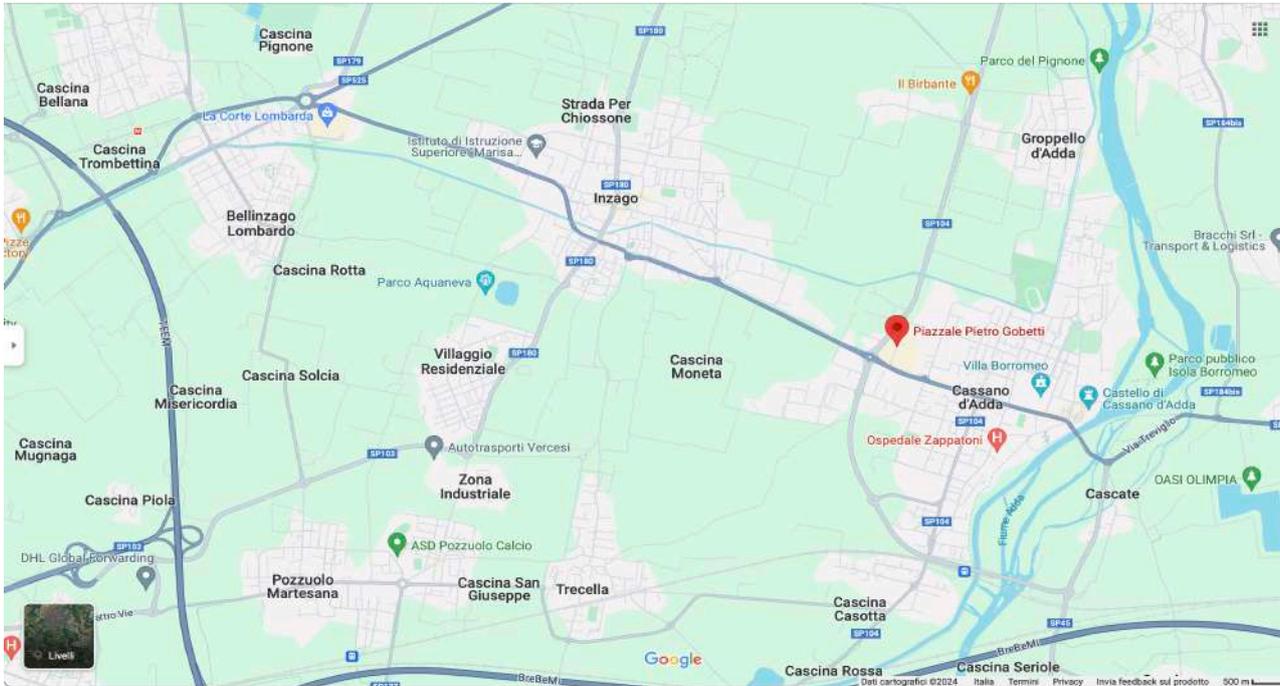
4) Controllo dei reclami e della soddisfazione degli utenti

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 LAM, apposita modulistica per la formalizzazione dei reclami, a fronte dei quali è prevista da parte dell'URP una risposta scritta o verbale entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo. Una volta compilato il modulo di reclamo l'utente può consegnarlo direttamente al personale di segreteria di ogni sede LAM.

POLIAMBULATORI

LAM Centro Biomedico Srl, è presente sul territorio Lombardo con il brand AMU ITALIA nelle città di:

CASSANO D'ADDA - Piazzale Gobetti snc (MI) presso il Centro Commerciale l'Agorà



- ORARI DI APERTURA DELLA STRUTTURA:

dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 18:00, sabato dalle 7:30 alle 12:00

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

IN LIBERO ACCESSO dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 9:15

- ORARI DI RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONI:

dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 18:00, sabato dalle 10:00 alle 12:00

- COME RAGGIUNGERCI:

Da Milano, autostrada A4 uscita Cavenago Cambiagio 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.

S.Me.L. Lam Centro Biomedico - Laboratorio accreditato / Piazzale Gobetti, Snc Cassano D'Adda (MI)

È il laboratorio di riferimento a cui afferiscono i 12 punti prelievo ubicati nelle provincie di Milano e Bergamo.

Punto Prelievi Lam Centro Biomedico, interno alla struttura

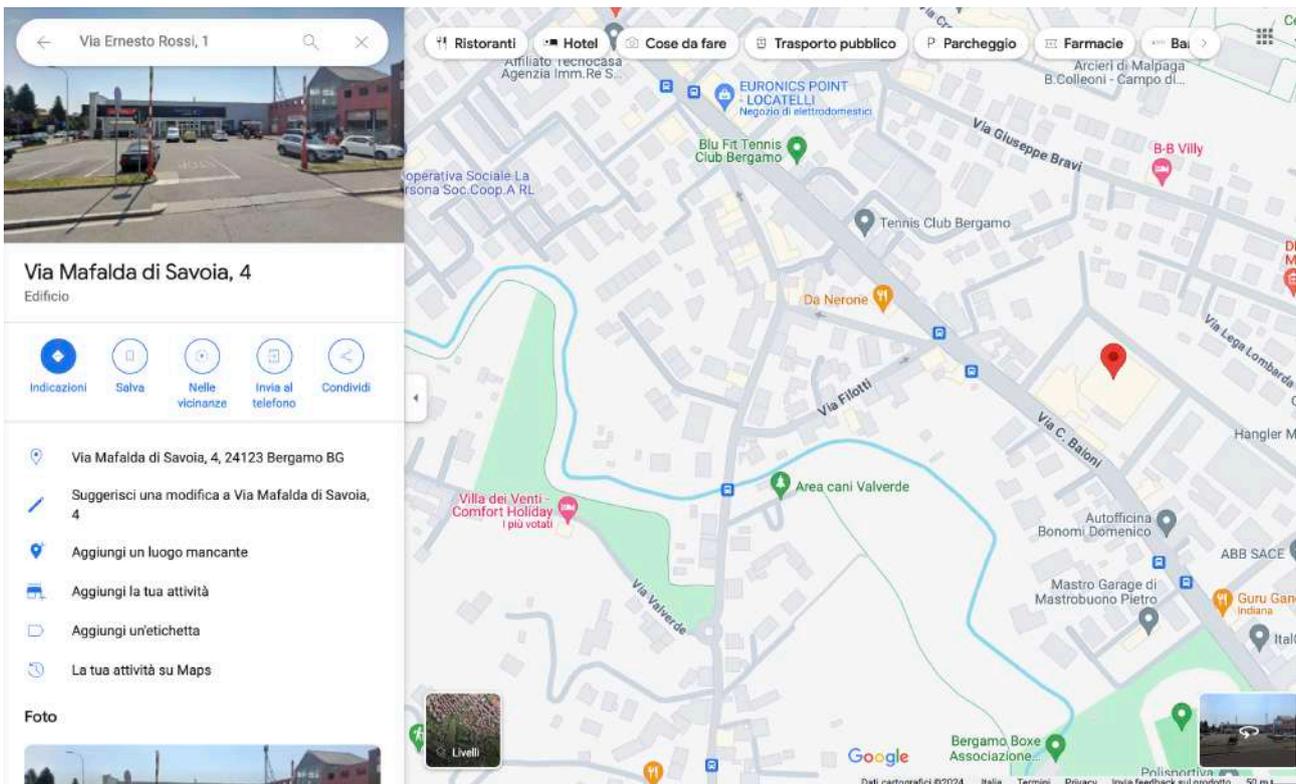
Poliambulatorio e Centro di Diagnostica per Immagini / Piazzale Gobetti, Snc Cassano D'Adda (MI) - (CUDES 000168 - Num. Registro Regionale 1435)

LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi,1 - 24123 Bergamo P.IVA
e C.F. 03061420166 - REA BG 346037
Tel. 0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it

È un poliambulatorio autorizzato e accreditato, che eroga in convenzione e privatamente prestazioni di Cardiologia, Chirurgia Vascolare e Angiologia, Urologia e Ginecologia, oltre che un Centro di Diagnostica per Immagini in grado di erogare in convenzione e privatamente risonanze magnetiche a basso campo, mammografie, densitometrie ossee, ortopantomografie ed ecografie.

Il poliambulatorio eroga in regime privato prestazioni di pneumologia, endocrinologia, dietologia, neurologia e ortopedia.

BERGAMO - Via Ernesto Rossi, 1 angolo Via C. Baioni e Via Mafalda di Savoia (BG), all'interno del Centro Commerciale Valtesse



- ORARI DI APERTURA DELLA STRUTTURA:

Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 7:30 alle 13.00

Martedì dalle 7:30 alle 12:30 e dalle 13:00 alle 15:00

Sabato dalle 7:30 alle 11:00

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

IN LIBERO ACCESSO dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 9:30

SU APPUNTAMENTO dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 8:30

- ORARI DI RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONI:

è attivo tutti i giorni dalle 9:30 negli orari di apertura della struttura

- COME RAGGIUNGERCI:

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

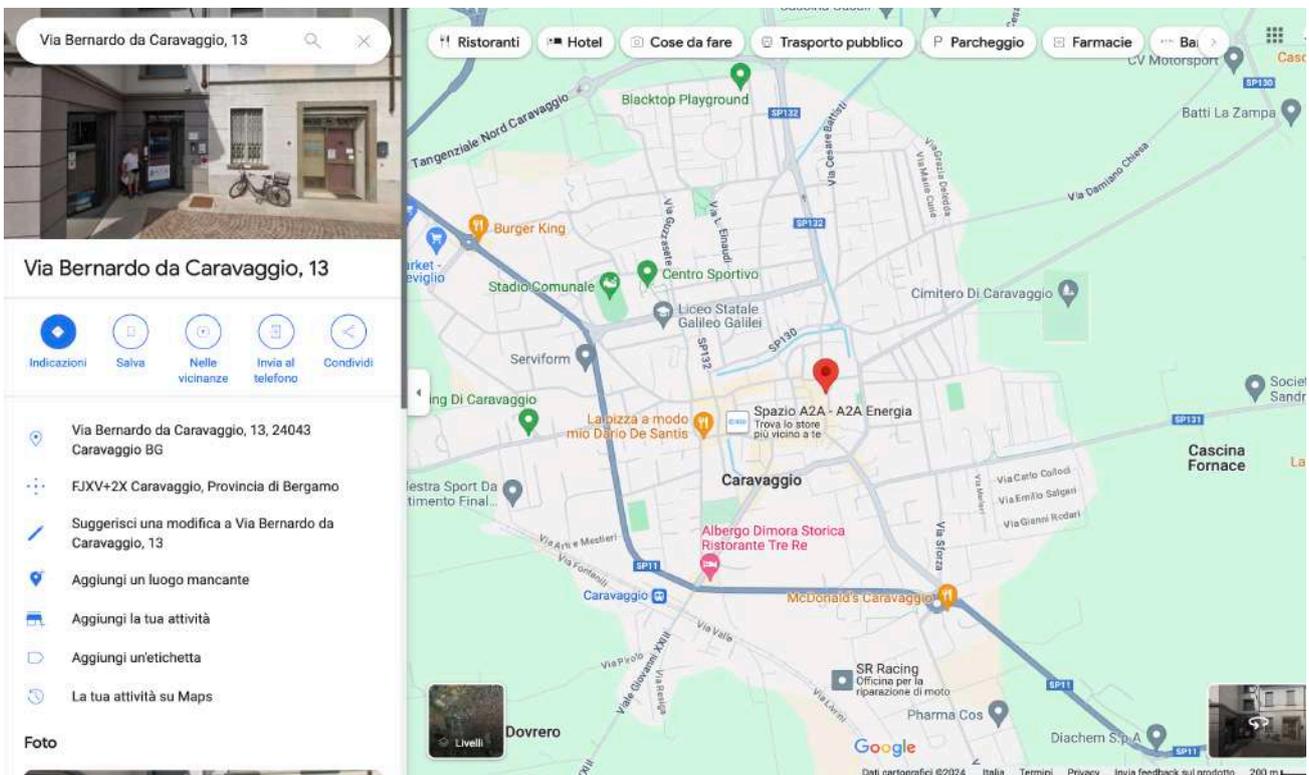
Punto Prelievi Lam Centro Biomedico - afferente allo S.Me.I di Cassano D'Adda - Laboratorio accreditato

Poliambulatorio e Centro di Diagnostica per Immagini / Via Ernesto Rossi, 1 Bergamo (BG) - (CUDES 000168 - Num. Registro Regionale 1433)

È un poliambulatorio autorizzato e accreditato, che eroga in convenzione e privatamente prestazioni di Cardiologia, Chirurgia Vascolare e Angiologia, Ostetricia, Oculistica e Ortopedia.

Il poliambulatorio eroga in regime privato prestazioni in scienze della nutrizione, psicologia e terapia del dolore.

CARAVAGGIO - Via Bernardo da Caravaggio, 13 (BG)



- ORARI DI APERTURA DELLA STRUTTURA:

Lunedì, mercoledì, venerdì dalle 7:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00

Martedì e giovedì dalle 7:30 alle 13:00

Sabato dalle 7:30 alle 11:00

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

IN LIBERO ACCESSO dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 9:30

- ORARI DI RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONI:

LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123 Bergamo P.IVA
e C.F. 03061420166 - REA BG 346037
Tel. 0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it

è attivo tutti i giorni dalle 9:30 negli orari di apertura della struttura

- COME RAGGIUNGERCI:

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

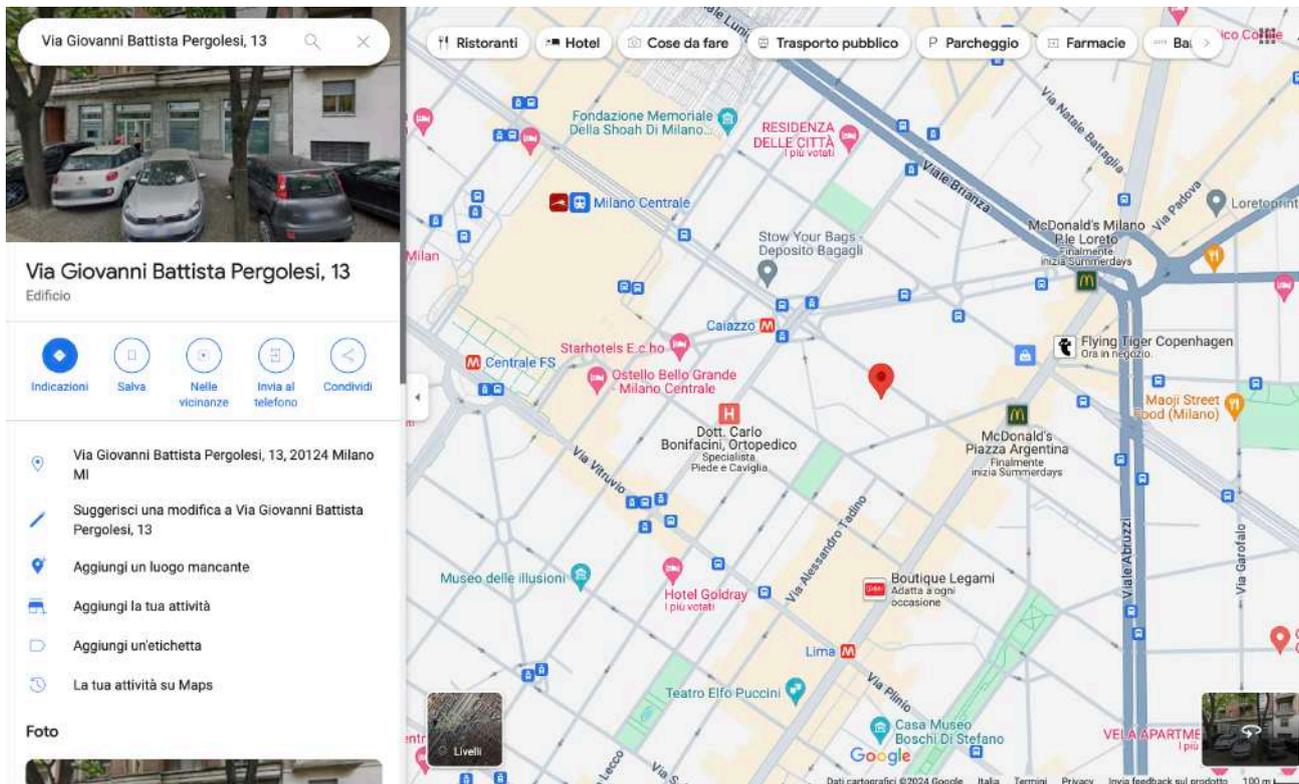
Punto Prelievi Lam Centro Biomedico - afferente allo S.Me.I di Cassano D'Adda - Laboratorio accreditato

Poliambulatorio e Centro di Diagnostica per Immagini / Via Bernardo da Caravaggio, 13 Caravaggio (BG) - (CUDES 000168 - Num. Registro Regionale 1432)

E' un poliambulatorio autorizzato e accreditato, che eroga in convenzione e privatamente prestazioni di Cardiologia, Chirurgia Vascolare e Angiologia e Oculistica.

Il poliambulatorio eroga in regime privato prestazioni in scienze della nutrizione, dermatologia, ostetricia.

MILANO - Via Pergolesi, 13 (MI)



- ORARI DI APERTURA DELLA STRUTTURA:

Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 7:30 alle 18:30

Sabato dalle 7:30 alle 11:00

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

IN LIBERO ACCESSO dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 9.50

- ORARI DI RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONI:

LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123 Bergamo P.IVA
e C.F. 03061420166 - REA BG 346037

Tel. 0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it

è attivo durante gli orari di apertura del centro

- COME RAGGIUNGERCI:

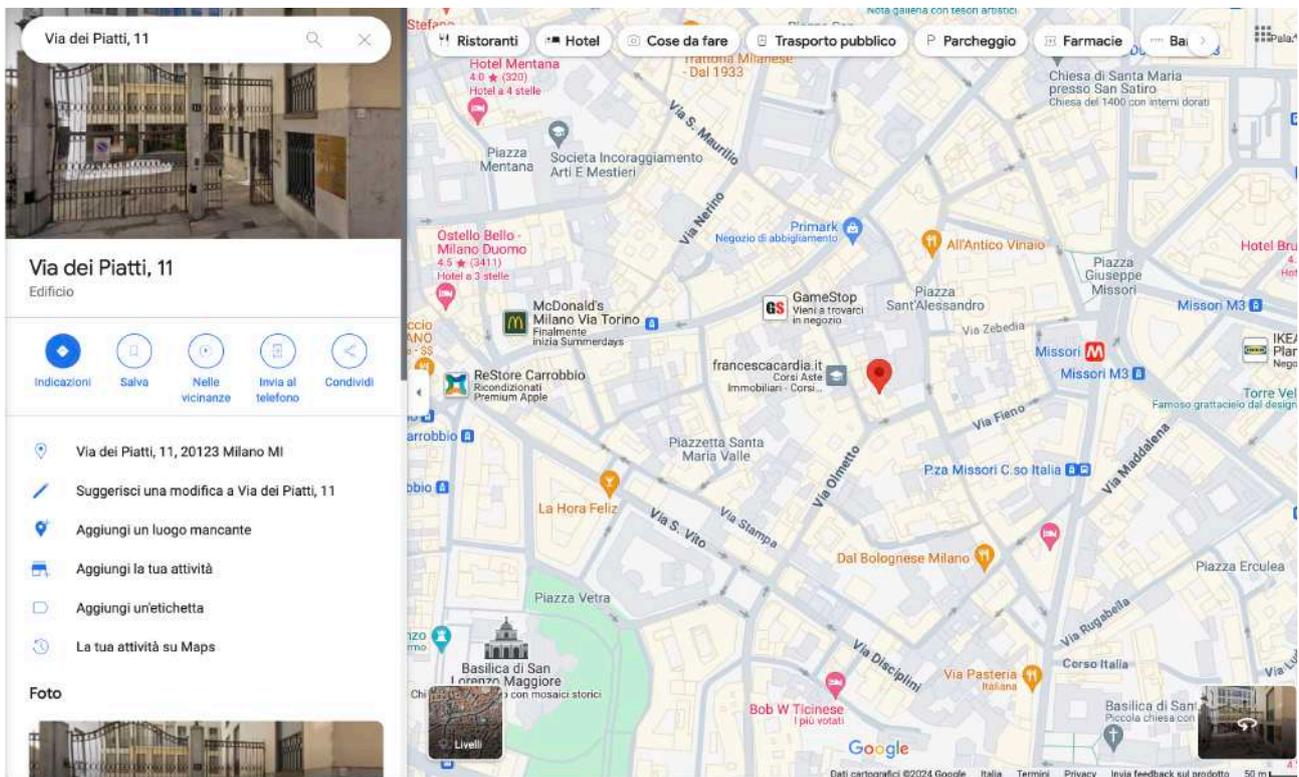
Metropolitana: Linea MM2 fermata Caiazza 300 metri Linea MM1 fermata Lima. Linea MM2/MM1 fermata Loreto.

Punto Prelievi Lam Centro Biomedico - afferente allo S.Me.I di Cassano D'Adda - Laboratorio accreditato

Poliambulatorio e Centro di Diagnostica per Immagini / Via Pergolesi, 13 MI (MI) - Ambulatorio Autorizzato

È un poliambulatorio autorizzato, che eroga privatamente prestazioni di Cardiologia, Anestesia e Agopuntura, Allergologia, Osteopatia, Scienze della Nutrizione, Podologia, Gastroenterologia, Ortopedia, Fisioterapia, Urologia, Reumatologia, Dermatologia e Vulnologia, oltre che un Centro di Diagnostica per Immagini in grado di erogare privatamente prestazioni ecografiche.

MILANO - Via Piatti, 11 (MI)



- ORARI DI APERTURA:

dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

IN LIBERO ACCESSO dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 9:45

- ORARI DI RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONI:

dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 13:00

- COME RAGGIUNGERCI:

LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123 Bergamo P.IVA
e C.F. 03061420166 - REA BG 346037
Tel. 0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it

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

Punto Prelievi Lam Centro Biomedico - afferente allo S.Me.I di Cassano D'Adda - Laboratorio accreditato

Poliambulatorio e Centro di Diagnostica per Immagini / Via Piatti, 11 MI (MI) - Ambulatorio Autorizzato

È un poliambulatorio autorizzato, che eroga privatamente prestazioni di Dermatologia oltre che un Centro di Diagnostica per Immagini in grado di erogare privatamente prestazioni ecografiche.

ACCESSIBILITA'

È possibile prenotare visite specialistiche o esami strumentali direttamente presso le accettazioni dei Centri oppure chiamando i seguenti numeri di telefono:

SEDE	TELEFONO	MAIL
PRENOTAZIONI SSN NUMERO UNICO CUP REGIONALE	800.638.638	/
SEDE DI CASSANO D'ADDA	0363.1925250 342 3800430	info@lamcentrobiomedico.it prelievi@lamcentrobiomedico.it
SEDE DI BERGAMO	035.0401222	valtesse@lamcentrobiomedico.it
SEDE DI CARAVAGGIO	0363.032322	caravaggio@lamcentrobiomedico.it
SEDE DI MILANO, VIA PERGOLESÌ 13	02.84980022 351 7661224	pergolesi@lamcentrobiomedico.it
SEDE DI MILANO, VIA DEI PIATTI 11	02.862781	milanoviatorino@lamcentrobiomedico.it

Durante la prenotazione vengono fornite tutte le informazioni utili alla preparazione della visita o esame strumentale. È consigliato recarsi presso il centro con 30 minuti di anticipo rispetto all'ora di prenotazione.

Durante l'accettazione verranno richiesti i seguenti documenti:

- prescrizione del medico curante (MMG/PLS)
- Tessera Sanitaria Carta Regionale dei Servizi
- Documento di Identità in corso di validità
- Eventuale Tesserino d'esenzione
- Eventuali esami precedenti e documenti richiesti all'atto della prenotazione
- Per le sole prestazioni radiologiche è richiesta la prescrizione di uno specialista su carta intestata

Per ogni Centro è garantito l'accesso ai **pazienti portatori di handicap**:

- 1) presso le sedi di Cassano D'Adda e Caravaggio per mezzo di un ascensore dedicato al raggiungimento del piano;
- 2) la sede di Bergamo è ubicata al piano terra all'interno del centro commerciale Valtesse e non presenta nessuna barriera architettonica dal parcheggio al Centro;
- 3) Milano Via Pergolesi 13 e Via Piatti 11 sono ubicate al piano terra e in corrispondenza dell'ingresso, sul lato destro, ha un campanello dedicato posto ad altezza di legge; una volta suonato il campanello dedicato, gli addetti del centro forniscono supporto al paziente portatore di handicap al superamento dell'ostacolo (Pergolesi 3 gradini / Via Piatti la rampa di discesa).

Di seguito l'elenco delle prestazioni che è possibile prenotare presso i Centri: "SSN" indica la possibilità di richiedere la prestazione in *convenzione con ricetta*, "P" indica la possibilità di richiedere la prestazione *privatamente*. Quando la prestazione *non è erogata* viene indicata con "-". **Rilevazione Tempi di Attesa effettuata in data 15/07/2024.**

PRESTAZIONE	CASSANO D'ADDA	BERGAMO	CARAVAGGIO	MILANO PERGOLESÌ	MILANO PIATTI	TEMPI DI ATTESA
CARDIOLOGIA						
Ecocolordopplgrafia cardiaca	SSN - P	SSN - P	P	P	-	60 gg.
Ecg	SSN - P	SSN - P	P	P	-	30 gg.
HEcg	SSN - P	SSN - P	-	P	-	60 gg.
Map	SSN - P	SSN - P	-	P	-	60 gg.
Prima Visita Cardiologica	SSN - P	SSN - P	-	P	-	60 gg.
Visita Cardiologica di Controllo	SSN - P	SSN - P	-	P	-	60 gg.
Test da sforzo	SSN - P	-	SSN	-	-	60 gg.
Ecografia cardiaca	SSN - P	SSN - P	-	-	-	60 gg.
UROLOGIA						
Ecografia dei testicoli	SSN - P	-	-	P	-	60 gg.
Ecografia del pene	SSN - P	-	-	P	-	60 gg.
Ecografia prostata transrettale	SSN - P	-	-	P	-	60 gg.
Prima visita Andrologica	SSN - P	-	-	P	-	60 gg.
Prima visita Urologica	SSN - P	-	-	P	-	60 gg.
Visita Urologica di controllo	SSN - P	-	-	P	-	60 gg.
Visita Andrologica di controllo	SSN - P	-	-	P	-	60 gg.
CHIRURGIA VASCOLARE						
Ecocolordoppler arterioso arti superiori	SSN - P	SSN - P	SSN	-	-	30 gg.

Ecocolordoppler arterioso arti inferiori	SSN - P	SSN - P	SSN	-	-	30 gg.
Ecocolordoppler venoso arti superiori	SSN - P	SSN - P	SSN	-	-	30 gg.
Ecocolordoppler venoso arti inferiori	SSN - P	SSN - P	SSN	-	-	30 gg.
Prima Visita Angiologica	SSN - P	SSN - P	SSN	-	-	30 gg.
Prima Visita di Chirurgia Vascolare	SSN - P	SSN - P	SSN	-	-	30 gg.
Visita di controllo Angiologica	SSN - P	SSN - P	SSN	-	-	30 gg.
Visita di controllo di Chirurgia Vascolare	SSN - P	SSN - P	SSN	-	-	30 gg.
Ecocolordoppler Tronchi Sovraortici	SSN - P	SSN - P	SSN	-	-	30 gg.
Ecocolordoppler Aorta addominale	SSN - P	SSN - P	-	-	-	30 gg.
GINECOLOGIA E OSTETRICIA						
Ecografia Ginecologica	SSN - P	-	-	-	-	30 gg.
Ecografia Transvaginale	SSN - P	-	-	-	-	30 gg.
Prima visita ginecologica	SSN - P	-	-	-	-	30 gg.
Visita ginecologica di controllo	SSN - P	-	-	-	-	30 gg.
Consulenza ostetrica e di controllo	-	P	P	-	-	
Pap test	SSN - P	SSN - P	SSN - P	-	-	7 gg

Tampone vaginale, Tampone cervicale, Tampone vaginoretale	SSN - P	SSN - P	SSN - P	-	-	7 gg
Ricerca HPV	SSN - P	SSN - P	P	-	-	7 gg
PNEUMOLOGIA						
Prima visita e visita di controllo pneumologica	P	-	-	-	-	
Spirometria semplice	P	-	-	-	-	
Test di broncodilatazione farmacologica	P	-	-	-	-	
ORTOPEDIA						
Prima visita e visita di controllo ortopedica	P	SSN - P	-	P	-	
Infiltrazioni di cortisone e acido ialuronico	P	P	-	P	-	
NEUROLOGIA						
Prima visita e visita di controllo neurologica	P	-	-	-	-	
DIETISTA E NUTRIZIONISTA						
Prima visita e visita di controllo	P	P	P	P	-	
ENDOCRINOLOGIA E DIABETOLOGIA						
Prima visita e visita di controllo	P	-	-	-	-	
Ecografia Tiroide	P	-	-	-	-	
Certificazioni Patenti	P	-	-	-	-	
OCULISTICA						
Prima visita	-	P	SSN - P	-	-	30 gg.
Visita di controllo	-	P	P	-	-	

Esame del fundus oculi	-	P	P	-	-	
Rimozione corpi estranei superficiale all'occhio	-	-	P	-	-	
Tonometria	-	P	P	-	-	
DERMATOLOGIA						
Prima visita e visita di controllo	-	-	P	P	P	
Rimozione lesioni dermatologiche	-	-	P	P	P	
Mappatura nei	-	-	P	P	P	
FISIOTERAPIA E MASSOTERAPIA						
Prima valutazione e di controllo Fisioterapica	-	-	-	P	-	
Onde d'urto radiale	-	-	-	P	-	
Tecar terapia	-	-	-	P	-	
Trattamento di fisiochinesi terapia	-	-	-	P	-	
PSICOLOGIA						
Colloquio clinico psicologico	-	P	-	-	-	-
GASTROENTEROLOGIA ed EPATOLOGIA						
Prima visita e visita di controllo Epatologica e Gastroenterologica	-	-	-	P	-	-
ALLERGOLOGIA						
Prima visita e visita di controllo Allergologica	-	-	-	P	-	-
Patch Test	-	-	-	P	-	-
IV Therapy A-B-C-D	-	-	-	-	-	

OSTEOPATIA						
Prima visita e visita di controllo Osteopatia	-	-	-	P	-	
PODOLOGO						
Prima visita e visita di controllo Podologica	-	-	-	P	-	-
Trattamento Podologico	-	-	-	P	-	-
ANESTESIOLOGIA						
Prima visita e visita di controllo	-	P	-	P	-	-
Trattamento agopuntura	-	-	-	P	-	-
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI						
Densitometria Ossea a raggi X femorale/lombare	SSN - P	-	-	-	-	30 gg.
Diagnostica ecografica del capo collo	SSN - P	-	-	P	P	30 gg.
Ecografia addome completo/ apparato urinario completo	SSN - P	-	-	P	P	60 gg.
Ecografia addome superiore	SSN - P	-	-	P	P	60 gg.
Ecografia bilaterale della mammella	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
Ecografia monolaterale della mammella	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo	SSN - P	-	-	P	P	60 gg.
Ecografia muscolo tendinea	SSN - P	-	-	P	P	60 gg.

Ecografia scortale/ testicoli	SSN - P	-	-	P	-	60 gg.
Mammografia Bilaterale	SSN - P	-	-	-	-	30 gg.
Mammografia monolaterale	SSN - P	-	-	-	-	30 gg.
Ortopanoramica delle arcate dentarie con CD	SSN - P	-	-	-	-	30 gg.
RMN caviglia / piede / coxo femorale / ginocchio / gomito / polso	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RMN rachide cervicale senza contrasto	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RMN rachide lombosacrale senza contrasto	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RMN spalla / braccio senza contrasto	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RX anca	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RX avambraccio	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RX bacino	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RX cranio e seni paranasali	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RX femore / ginocchio	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RX mano	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RX gomito	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RX ossa nasali	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RX piedi	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RX rachide cervicale e morfodinamico	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.

RX rachide completo e bacino sotto carico	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RX rachide lombosacrale / toraco-dorsale	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RX scheletro toracico costale monolaterale	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RX spalla	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
RX torace	SSN - P	-	-	-	-	60 gg.
Tomografia computerizzate delle arcate dentarie (DentalScan)	P	-	-	-	-	
REUMATOLOGIA						
Prima visita e visita di controllo	-	-	-	P	-	-
VULNOLOGIA						
Trattamenti di Vulnologia	-	-	-	P	-	-

Le tariffe in convenzione sono quelle previste dal Tariffario Regionale vigente, l'importo massimo del ticket da corrispondere è pari a € 36,00.

Per le prestazioni ambulatoriali erogate in regime privato, presso gli sportelli dell'accettazione, è disponibile il listino dei prezzi per la consultazione. Le medesime indicazioni vengono fornite dai centralini durante il contatto telefonico e dalle impiegate amministrative agli sportelli dei vari centri.

È possibile pagare le prestazioni o il ticket se dovuto a mezzo: contanti, bancomat o carta di credito presso gli sportelli, al momento dell'accettazione.

ESAME	ORGANI ESAMINATI	PREPARAZIONE
ECOGRAFIA ADDOME SUPERIORE	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	VESCICA URETERI PELVI MASCHILE E FEMMINILE	Vescica piena: bere 1 litro d'acqua in 20 minuti, 1 ora prima dell'esame.
ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO	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 MUSCOLOTENDINEA	MUSCOLI TENDINI ARTICOLAZIONI MASSE PALPABILI	In caso di trauma: non eseguire prima di 72 ore dal trauma.
ECOGRAFIA MAMMARIA BILATERALE e MONOLATERALE	MAMMELLE	Preferibilmente nei primi 15 giorni del ciclo mestruale.
ECOGRAFIA TRANSRETTALE	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) DOPPLERGRAFIA ARTERIOSA, VENOSA	ARTI INFERIORI, ARTI SUPERIORI O DISTRETTUALE	Non applicare crema sugli arti il giorno dell'esame
ECOGRAFIA GINECOLOGICA	UTERO	Vescica piena: bere 1 litro d'acqua in 20 minuti, 1 ora prima dell'esame.

CONSEGNA DEI REFERTI

Per le visite specialistiche la consegna del referto è immediata. Per gli esami strumentali i tempi di consegna dei referti variano tra i 2 e gli 8 giorni: durante l'accettazione viene rilasciato un documento con le indicazioni precise della data di ritiro. Per tutte le prestazioni svolte in convenzione SSN, i referti sono automaticamente caricati e visibili all'interno del Fascicolo Sanitario personale.

In caso di ritiro presso gli sportelli dei Centri, è necessario presentarsi muniti di un documento di identità in corso di validità. In caso di delega al ritiro del referto, occorre compilare in ogni sua parte, il riquadro *DELEGA PER IL RITIRO DEGLI ESAMI*, contenuto nel modulo ritiro esami ricevuto all'accettazione.

CUSTOMER E ASSISTENZA CLIENTI

Il personale dei Centri ha il compito di recepire eventuali reclami da parte dell'utenza e di comunicarli immediatamente al l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), il quale si attiva per una rapida risoluzione del problema. I reclami possono essere comunicati secondo 3 modalità: oralmente al personale o direttamente all'URP, a mezzo mail (agli indirizzi riportati nella sezione Accessibilità) o per mezzo dell'apposito modulo di *Rapporto di Non Conformità o Reclamo Cliente (RNC)*, disponibile presso i Centri e sul sito internet della società. Lo stesso può essere restituito compilato presso i Centri o a mezzo mail.

Periodicamente la Direzione di concerto con l'URP, pianifica interventi di verifica e miglioramento della qualità dei servizi e della qualità percepita dall'utenza, attraverso l'analisi delle non conformità e di indicatori strettamente legati all'attività svolta (tempi medi di consegna dei referti, tempi medi di attesa, indice di risposta alle richieste ricevute dal centralino e dalle segretarie). In aggiunta, all'interno del sito internet della società, nella sezione Area Pubblica, è disponibile un Questionario di Gradimento che i pazienti possono compilare e inviare a mezzo mail a info@lamcentrobiomedico.it

I Questionari ricevuti verranno periodicamente presi in esame dalla Direzione e dall'URP.

MODULO DI SEGNALAZIONE RECLAMO

DA INVIARE VIA POSTA O E-MAIL ALL'ATTENZIONE DEL RESPONSABILE CUSTOMER CARE info@lamcentrobiomedico.it O DEPOSITARE NELLE APPOSITE URNE

Data reclamo.....
Sig./Sig.ra.....
Indirizzo.....
Telefono.....
E-mail

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Prestazione di:

1. Diagnostica
2. Laboratorio
3. Specialistica Ambulatoriale

Fase di: *

- I. prenotazione

LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi,1 - 24123 Bergamo P.IVA
e C.F. 03061420166 - REA BG 346037
Tel. 0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it

II. accettazione

III. ritiro referto

IV. erogazione prestazione

Quando si è verificato

Cosa è successo.....
.....
.....
.....
.....

Eventuali richieste o suggerimenti:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

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.

Firma

ORGANIGRAMMA DELLA SOCIETÀ

**DIRETTORE SANITARIO E
RESP. ATTI MEDICI**
Giuseppe Sozzi

**DATORE DI LAVORO e
RAPPORTI CON ATS**
Rosa Maria Viola

**DIREZIONE SANITARIA C-
DOM e UCPDOM**
Giorgio Tresoldi

**RESPONSABILE
RADIOLOGO**
Marco Angelo Blanc

**DIREZIONE DI
LABORATORIO**
Anna Boria

C.D.A.
Barbara Vella
(Presidente e
Rappresentante Legale)
Rosa Maria Viola
(Consigliere delegato)

Andrea Medolago
Dario Tognazzi

UFFICIO AMMINISTRAZIONE
Lara Passoni

**RESPONSABILE
AMMINISTRATIVA e UFFICIO
RELAZIONI CON IL PUBBLICO**
Anna Sannino

ODV e PRIVACY
Saccon Serenella

RSPP
Domenico Brioschi

RLS
Marianna Messa

**MEDICO COMPETENTE
SORVEGLIANZA SANITARIA**
Barbara Bellina