

CARTA DEI SERVIZI

Lam Centro Biomedico Srl

Servizio di Medicina di Laboratorio

Direttore di Laboratorio:

Dr.ssa Anna Elisabetta Maria Boria

Responsabile Atti Medici:

Dr. Giuseppe Sozzi

CASSANO D'ADDA (MI) - Piazzale Gobetti s.n.c.

INDICE

Chi Siamo	pag. 3
La Mission Aziendale	pag. 3
La Carta dei Servizi	pag. 3
I Principi ispiratori dei Servizi Offerti	pag. 4
Standard di Qualità dei Servizi	pag. 4
Laboratorio LAM Centro Biomedico	pag. 5
Punti Prelievo	pag. 7
Accessibilità e Contatti	pag.19
Servizi offerti e Tariffe	pag.20
Metodiche di preparazione degli esami	pag.21
Tempistiche e modalità di consegna dei referti	pag.24
Modalità di ripetizione degli esami	pag.25
Questionario di Gradimento, reclami e assistenza clienti	pag.25
Modulo di Segnalazione Reclamo	pag.26
Organigramma dell'U.O. Laboratorio	pag.28

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 S.Me.L. (Servizio di Medicina di Laboratorio) generale di Base. Tra il 2011 e il 2023 si amplia, attraverso l'apertura di numerosi Punti Prelievo e Poliambulatori sul territorio: Bergamo, Caravaggio, Gorgonzola, Melzo, Garbagnate, Vaprio D'Adda, Milano, Pandino e Busto Garolfo. Nel 2019 completa il Centro di Diagnostica per immagini di Cassano D'Adda con l'istallazione 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.

LAM Centro Biomedico eroga prestazioni sanitarie di Diagnostica di Laboratorio in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, in regime privato e in convenzione con le principali compagnie assicurative.

LA MISSION AZIENDALE

La nostra Mission è la presa in carico integrata del paziente. LAM Centro Biomedico 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.

LA CARTA DEI SERVIZI

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: 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 al miglioramento del servizio offerto per mezzo del Questionario di Gradimento e di Reclami o Suggerimenti. A questo scopo presso tutte le sedi e sul sito internet della società sono presenti il modulo di Reclamo e il Questionario di Gradimento. Gli stessi possono essere restituiti in formato cartaceo o digitale. Il questionario di gradimento può essere compilato digitalmente nel format dedicato sul sito www.lamcentrobiomedico.it, nella sezione AREA PUBBLICA - QUESTIONARIO DI GRADIMENTO.

Avere la consapevolezza delle regole che certificano un servizio significa capire i propri diritti. La Carta dei Servizi vuole dare a questi diritti la giusta concretezza, attivando forme e meccanismi di tutela dell'utente in caso di mancato rispetto degli standard di qualità. Qualità che per LAM Centro Biomedico srl si esprime anche attraverso il percorso di **Certificazione ISO EN 9001:2015**.

I PRINCIPI ISPIRATORI DEI SERVIZI OFFERTI

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 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 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 a 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 all'URP per mezzo di reclami / suggerimenti. 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 QUALITA' DEI SERVIZI

LAM considera i seguenti fattori come determinanti nella qualità dei servizi erogati al Cittadino:

- 1) Libero accesso ai Servizi;
- 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;

5) Il mantenimento della Certificazione UNI EN ISO 9001:2015

1) LIBERO ACCESSO AI SERVIZI

Gli esami di laboratorio possono avvenire sia ad accesso diretto sia su prenotazione, nell'ottica di una programmazione annuale e garantendo continuità del servizio. All'interno del sito internet, nella sezione LE NOSTRE STRUTTURE sono indicati gli orari, per ogni struttura, nei quali: sono svolte le attività di prelievo e consegna dei campioni biologici, quando e come è possibile ritirare i referti o è possibile prenotare una prestazione.

I tempi di consegna sono indicati nell'allegato "ELENCO DELLE PRESTAZIONI".

2) 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.

3) 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.

4) MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015

Il mantenimento della Certificazione di Qualità rappresenta una importante conferma della correttezza dei processi interni aziendali, in particolare modo di quelli di laboratorio. Annualmente LAM si sottopone ad un audit svolto dall'Ente certificatore BUREAU VERITAS che verifica tutti i processi interni che regolano l'attività dei Punti Prelievo, del Laboratorio di Analisi, fino al riesame della Direzione di tutti gli indicatori annuali raccolti (Questionari di Gradimento, Reclami, Non Conformità interne). Questo percorso di verifica e di crescita è indispensabile per certificare che il Laboratorio di Analisi sia conforme a tutti i requisiti applicabili e aggiornato secondo le ultime normative vigenti. Dalla preparazione dei campioni biologici, al loro trattamento e trasporto- conservazione, alle procedure analitiche interne al Laboratorio, fino alla pubblicazione del referto in tempi conformi, tutto viene verificato e certificato al fine di restituire agli utenti un servizio di Diagnostica di Laboratorio conforme agli standard di qualità previsti dalla normativa vigente e in continuo miglioramento.

Il Laboratorio Lam Centro Biomedico srl è costituito da un **Laboratorio Clinico Generale** con area specialistica in **Biochimica Clinica**, diretto dal Dr.ssa Boria Anna E.M. è situato in Piazzale Gobetti s.n.c. in Cassano D'Adda - 20062 (MI). La sede è una struttura sanitaria autorizzata e accreditata iscritta presso il Registro Regionale al n° 1435 e con Codice Unico di Struttura 000168.

LABORATORIO LAM CENTRO BIOMEDICO

OPERATORI RESPONSABILI DELLE PRESTAZIONI – U.O. MEDICINA DI LABORATORIO

Direttore di Laboratorio: Dr.ssa Boria Anna E.M.

Responsabile degli Atti Medici: Dr. Giuseppe Sozzi

Biologi: Elena Montepeloso, Gaia Mazzoletti, Silvia Colozzi

Tecnici di Laboratorio: Silvia Ferrari, Alessandra Cavallon

SEZIONI DEL LABORATORIO	ESAMI SVOLTI IN SEDE O IN SERVICE ESTERNO	REGIME DI EROGAZIONE DELLE PRE- STAZIONI
Chimica Clinica	Sede	SSN - Privato
Ematologia	Sede	SSN - Privato
Coagulazione	Sede	SSN - Privato
Immunoenzimatica	Sede	SSN - Privato
Anatomia Patologica	Service	SSN - Privato
Tossicologia	Service	SSN - Privato
Microbiologia	Service	SSN - Privato
Immunoenzimatica	Service	SSN - Privato
Citologia	Service	SSN - Privato
Genetica Medica	Service	SSN - Privato

Il Service esterno è affidato al Laboratorio Synlab di Castenedolo - Brescia.

PUNTI PRELIEVO

LAM Centro Biomedico Srl, è presente sul territorio Lombardo nelle città di:

CASSANO D'ADDA - (MI)

PIAZZALE GOBETTI SNC C/O IL CENTRO COMMERCIALE L'AGORÀ

- ORARI DI APERTURA DELLA STRUTTURA:

dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 18:00, sabato dalle 07:30 alle 12:00

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

SU PRENOTAZIONE dal lunedì al sabato dalle 07:30 alle 08:30

IN LIBERO ACCESSO dal lunedì al sabato dalle 08:30 alle 10:30

- 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 Cambiago proseguire su SP176 direzione Gesate/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.

Laboratorio 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 AMU CASSANO / Piazzale Gobetti, Snc Cassano D'Adda (MI) - (CUDES 000168 - Num. Registro Regionale 1435)

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 07:30 alle 13.00 Martedì

dalle 07:30 alle 12:30 e dalle 13:00 alle 15:00

Sabato dalle 07:30 alle 11:00

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

SU PRENOTAZIONE da lunedì al sabato dalle 07:30 alle 8:30

IN LIBERO ACCESSO dal lunedì al sabato dalle 08:30 alle 9:30

- ORARI DI RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONI:

è attivo tutti i giorni dalle 09:30 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 al Laboratorio di Cassano D'Adda - Laboratorio accreditato Poliambulatorio e Centro di Diagnostica per Immagini AMU BERGAMO / 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 07:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 Martedì
e giovedì dalle 07:30 alle 13:00

Sabato dalle 07:30 alle 11:00

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

SU PRENOTAZIONE dal lunedì al sabato dalle 07:30 alle 08:30

IN LIBERO ACCESSO dal lunedì al sabato dalle 08:30 alle 09:30

- ORARI DI RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONI:

è attivo tutti i giorni dalle 09:30 negli orari di apertura della struttura

- COME RAGGIUNGERCI:

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

Punto Prelievi Lam Centro Biomedico - afferente al Laboratorio di Cassano D'Adda - Laboratorio accreditato

Poliambulatorio e Centro di Diagnostica per Immagini AMU CARAVAGGIO / 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 PERGOLESÌ, 13 (MI)

- ORARI DI APERTURA DELLA STRUTTURA:

Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 07:30 alle 18:30

Sabato dalle 07:30 alle 11:00

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

SU PRENOTAZIONE dal lunedì al sabato dalle 07:30 alle 08:30

IN LIBERO ACCESSO dal lunedì al sabato dalle 08:30 alle 09:50

- ORARI DI RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONI:

è attivo durante gli orari di apertura del centro

- COME RAGGIUNGERCI:

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

Punto Prelievi LAM Centro Biomedico - afferente al Laboratorio di Cassano D'Adda - Laboratorio accreditato

Poliambulatorio e Centro di Diagnostica per Immagini AMU PERGOLESÌ / 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 08:00 alle 13:00

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

SU PRENOTAZIONE dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 08:30

IN LIBERO ACCESSO dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 09:50

- ORARI DI RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONI:

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

- COME RAGGIUNGERCI:

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 al Laboratorio di Cassano D'Adda - Laboratorio accreditato

Poliambulatorio e Centro di Diagnostica per Immagini AMU PIATTI / 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.

GORGONZOLA - VIALE KENNEDY PIATTI, 4 (MI)

- ORARI DI APERTURA:

dal lunedì al sabato dalle 07:00 alle 11:00

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

SU PRENOTAZIONE dal lunedì al sabato dalle 07:00 alle 08:30

IN LIBERO ACCESSO dal lunedì al sabato dalle 08:30 alle 9:30

- ORARI DI RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONI:

dal lunedì al sabato dalle 10:00 alle 11:00

- COME RAGGIUNGERCI:

Metropolitana: Linea VERDE, fermata Gorgonzola. In auto: SP11 e SP103

Punto Prelievi Lam Centro Biomedico - afferente al Laboratorio di Cassano D'Adda - Laboratorio accreditato

MELZO - VIALE MAZZINI, 29/B (MI)

- ORARI DI APERTURA:

dal lunedì al sabato dalle 07:30 alle 11:00

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

SU PRENOTAZIONE dal lunedì al sabato dalle 07:30 alle 08:30

IN LIBERO ACCESSO dal lunedì al sabato dalle 08:30 alle 09:20

- ORARI DI RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONI:

dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 11:00

COME RAGGIUNGERCI: 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.

Punto Prelievi Lam Centro Biomedico - afferente al Laboratorio di Cassano D'Adda - Laboratorio accreditato

VAPRIO D'ADDA - VIA CAMPO RIVERA, 135/A (MI) - PRESSO POLIAMBULATORIO ARTEMEDICA

PRIMO PIANO

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

SU PRENOTAZIONE dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 08:30

IN LIBERO ACCESSO dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 09:20

- ORARI DI RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONI:

dal lunedì al venerdì dalle 09:30 alle 11:00

- COME RAGGIUNGERCI:

Da Milano, autostrada A4 uscita Cavenago Cambiago, proseguire su SP176 direzione Gesate/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.

Punto Prelievi Lam Centro Biomedico - afferente al Laboratorio di Cassano D'Adda

GARBAGNATE MILANESE - VIA PELORITANA, 73 (MI) - PRESSO CENTRO RADIOLOGICO GARBAGNATE

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

SU PRENOTAZIONE dal lunedì al sabato dalle 07:00 alle 08:00

IN LIBERO ACCESSO dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 09:00

- ORARI DI RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONI:

dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00

il sabato dalle 08:00 alle 13:00

- COME RAGGIUNGERCI:

In auto percorrere la SP233, Bus - Fermata Air Pullman "CRGARBAGNATE"

Punto Prelievi Lam Centro Biomedico - afferente al Laboratorio di Cassano D'Adda - Laboratorio accreditato

CAMBIAGO – VIA G. GARIBALDI, 2 – 20040 CAMBIAGO (MI)
PRESSO CLINICA DOTT. VILLA

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

- SU PRENOTAZIONE il martedì e il giovedì dalle 07:30 alle 08:30
- IN LIBERO ACCESSO il martedì e il giovedì dalle 08:30 alle 09:30

- MODALITÀ DI ACCESSO:

Il Punto Prelievi garantisce l'erogazione delle prestazioni a regime ambulatoriale, assicurando l'accesso agli utenti esterni nelle fasce orarie definite, con presenza di personale sanitario qualificato. L'accesso è libero o con prenotazione online (www.cupsolidale.it)

- ORARI DI RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONI:

I referti sono consultabili online secondo le modalità comunicate in fase di accettazione.

Per informazioni e prenotazioni è possibile rivolgersi ai canali ufficiali LAM o al personale della Clinica Dott. Villa.

- COME RAGGIUNGERCI:

Il Punto Prelievi si trova presso la Clinica Dott. Villa, in Via G. Garibaldi, 2 – 20040 Cambiago (MI).

Da Milano Centro:

raggiungere la Tangenziale Est/A51 o l'autostrada A4 in direzione Venezia e uscire a Cavenago-Cambiago. Proseguire verso Cambiago centro e seguire le indicazioni per Via G. Garibaldi.

Da Bergamo:

percorrere l'autostrada A4 in direzione Milano e uscire a Cavenago-Cambiago. Proseguire verso Cambiago centro fino a Via G. Garibaldi, 2.

Da Brescia: percorrere l'autostrada A4 in direzione Milano e uscire a Cavenago-Cambiago. Seguire le indicazioni per Cambiago centro e raggiungere Via G. Garibaldi, 2.

Con i mezzi pubblici:

è possibile raggiungere la zona tramite la linea metropolitana M2 fino a Gessate e successivi collegamenti locali verso Cambiago.

PANDINO - PIAZZA DELLA RINASCENTE, 23 (CR) PRESSO IL CENTRO MEDICO FISIOTERAPICO
PANDINO

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

SU PRENOTAZIONE lunedì, mercoledì e venerdì dalle 07:30 alle 08:30

IN LIBERO ACCESSO lunedì, mercoledì e venerdì dalle 08:30 alle 09:30

- ORARI DI RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONI:

dal lunedì al venerdì dalle 15:30 alle 18:00

- COME RAGGIUNGERCI:

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; Bus K506, K523, K525, Q33 collegano Pandino ai maggiori Comuni della zona.

Punto Prelievi Lam Centro Biomedico - afferente al Laboratorio di Cassano D'Adda - Laboratorio accreditato

BUSTO GAROLFO - VIA MANZONI, 36 (MI) PRESSO IL MEDICAL CENTER MANZONI

- ATTIVITÀ DI PRELIEVO E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI:

SU PRENOTAZIONE il giovedì dalle 07:30 alle 8:00

IN LIBERO ACCESSO il giovedì dalle 08:00 alle 9:00

- ORARI DI RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONI:

dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 12:30 e dalle 15:30 alle 19:00

- COME RAGGIUNGERCI:

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

Punto Prelievi Lam Centro Biomedico - afferente al Laboratorio di Cassano D'Adda

ACCESSIBILITA' E CONTATTI

È possibile prenotare esami di laboratorio, visite specialistiche o esami strumentali presso le accettazioni dei Centri agli orari indicati nella sezione Punti Prelievo, oppure chiamando i seguenti numeri di telefono:

SEDE	TELEFONO	MESSAGGI	MAIL
SEDE DI CASSANO D'ADDA	0363.1925250	3423800430	info@lamcentrobiomedico.it
SEDE DI BERGAMO	035.0401222		bergamo@lamcentrobiomedico.it
SEDE DI CARAVAGGIO	0363.032322		caravaggio@lamcentrobiomedico.it
SEDE DI MILANO VIA PERGOLESÌ 13	02.84980022	3517661224	pergolesi@lamcentrobiomedico.it
SEDE DI MILANO VIA DEI PIATTI 11	02.862781		milanoviapiatti@lamcentrobiomedico.it
PUNTO PRELIEVI DI GORGONZOLA	02.84980437		gorgonzola@lamcentrobiomedico.it
PUNTO PRELIEVI DI MELZO	02.84980435		melzo@lamcentrobiomedico.it
PUNTO PRELIEVI DI VAPRIO D'ADDA	02.9097443	351.5656106	vaprio@lamcentrobiomedico.it
PUNTO PRELIEVI DI GARBAGNATE MILANESE	02.99020415		garbagnate@lamcentrobiomedico.it
PUNTO PRELIEVI DI CAMBIAGO	345 436 7876		cambiago@lamcentrobiomedico.it
PUNTO PRELIEVI PANDINO	0373.631158		pandino@lamcentrobiomedico.it info@centromedicofisioterapia.it
PUNTO PRELIEVO BUSTO GAROLFO	0331.879156	366.7658797	bustogarolfo@lamcentrobiomedico.it

Durante la prenotazione vengono fornite tutte le informazioni utili alla preparazione dell'esame o alla raccolta del campione biologico. Le stesse sono riportate nella sezione METODICHE DI PREPARAZIONE DEGLI ESAMI a pagina 21.

In caso di prenotazione è consigliato recarsi presso il centro con 15 minuti di anticipo rispetto all'ora dell'appuntamento.

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

Nota Bene: per le **Curve da carico** di insulina e glucosio è sempre necessaria la prenotazione.

Nota Bene: per **ritiro dei contenitori** specifici destinati alla raccolta dei campioni biologici è necessario recarsi in struttura con la prescrizione per ritirare il contenitore adeguato.

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

- 1) presso le sedi di Cassano D'Adda, Caravaggio, Pandino, Vaprio e Busto Garolfo per mezzo di un ascensore dedicato al raggiungimento del piano (senza barriere architettoniche nel tragitto);
- 2) la sedi di Bergamo, Melzo, Gorgonzola, Cambiago e Garbagnate Milanese sono ubicate al piano terra e non presentano nessuna barriera architettonica;
- 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).

PRIORITÀ - Ai pazienti con prenotazione, alle donne in stato di gravidanza e ai soggetti portatori di handicap viene assicurata una priorità di accettazione.

SERVIZI OFFERTI E TARIFFE

L'**elenco completo degli esami eseguibili** presso il Laboratorio di Analisi Mediche del LAM è disponibile e consultabile presso i Punti Prelievo e sul sito internet nella sezione AREA PUBBLICA - ESAMI ESEGUIBILI E LORO PREPARAZIONE. In alternativa è possibile contattare il Centro Unico Prenotazioni della società al numero 0363.1925250 o le diverse sedi ai contatti in elenco a pagina 17 e 18 della Carta dei Servizi (negli orari indicati nella sezione relativa ai Punti Prelievo). Di seguito le informazioni fornite nei centri e all'interno della Carta dei Servizi:

- I. Esami eseguibili, non eseguibili nelle varie sedi e metodi di pagamento;
- II. Metodiche di preparazione del paziente all'esame (criteri di accettabilità dei campioni);
- III. Tempistiche e modalità di consegna dei referti;
- IV. Modalità di ripetizione degli esami

I. ESAMI DI LABORATORIO ESEGUIBILI, NON ESEGUIBILI NELLE VARIE SEDI E METODI DI PAGAMENTO

I pazienti possono effettuare le analisi di laboratorio sia in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, pagando solo la cifra equivalente al ticket (se e quando dovuto) sia in regime Privato, secondo i listini a disposizione dell'utenza presso i Punti Prelievi. 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 previsto da Regione Lombardia per ogni ricetta è di 36,00 euro. Per ulteriori informa-

zioni 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, OPT, Mammografie e RX), il paziente deve inoltre fornire il proprio consenso scritto per 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. Presso le sedi di Vaprio D'Adda, Pandino, Milano Pergolesi e Busto Garolfo NON è possibile svolgere i seguenti esami:

- P-AMMONIO
- P-ACTH

Gli stessi **sono eseguibili** presso tutte le altre sedi.

METODICHE DI PREPARAZIONE DEGLI ESAMI

Tutti i **contenitori** vanno richiesti agli sportelli dei centri e vengono forniti **gratuitamente**.

ESAME COMPLETO DELLE URINE

Utilizzare il contenitore fornito, oppure acquistato in farmacia, raccogliere le urine del primo mattino e consegnarle in laboratorio mantenendole a temperatura ambiente.

Per l'esecuzione dell'urinocoltura viene utilizzata preferibilmente l'urina del mattino o un campione rimasto in vescica per almeno tre ore. Utilizzare il contenitore sterile con aspirazione fornito dai Punti prelievo o reperibile 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 in laboratorio o conservare in frigorifero a 4°C per un tempo massimo di 12 ore.

RACCOLTA FECI PER ESAME COMPLETO, PARASSITOLOGICO E CULTURALE

Utilizzare contenitore munito di paletta fornito dai centri (reperibile anche in Farmacia). Raccogliere con la paletta il volume corrispondente ad una noce di feci ed introdurli nel contenitore. Chiudere perfettamente il contenitore e consegnarlo al laboratorio o conservare a +4 C° per un tempo massimo di 12 ore.

RACCOLTA FECI PER RICERCA SANGUE OCCULTO

È necessario ritirare presso il laboratorio il Kit per il prelievo e seguire le seguenti istruzioni:

Scrivere nome, cognome, data di raccolta delle feci, età e sesso sull'etichetta del contenitore che verrà successivamente etichettato a seguito di accettazione, ruotare ed estrarre l'astina, strisciare la superficie delle feci in più punti (è sufficiente che le scanalature nella parte terminale dell'astina siano coperte), inserire **una sola volta** l'astina e avvitare completamente, inserire la provetta nel sacchetto e riconsegnarlo nel più breve tempo possibile (in caso contrario è necessario conservarla in frigorifero fino al momento della consegna, che dovrà avvenire preferi-

bilmente entro e non oltre le 48 ore dal momento della raccolta delle feci – per la raccolta di più campioni se non è possibile rispettare i tempi di consegna anticipare al laboratorio i campioni raccolti e completare i campioni richiesti al più presto).

Evitare di raccogliere le feci durante le mestruazioni o in presenza di emorroidi con sanguinamento

Si raccomanda di non sporcare esternamente il contenitore e non pulire la provetta o l'etichetta con alcool.

SPERMIOCOLTURA

Utilizzare il contenitore sterile ad imboccatura larga fornito dal laboratorio, scrivere 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 spermiocoltura.

SPERMIOGRAMMA (ESEGUIBILE SOLO SU PRENOTAZIONE NELLA MATTINATA DI MERCOLEDÌ)

Ai fini dell'idoneità del campione, si precisa la necessità di osservare un periodo di astinenza sessuale che prevede un'eiaculazione 4 giorni prima dell'esame, o comunque in un periodo di tempo compreso tra i 3 e i

7 giorni prima dell'esame. La raccolta del campione dovrà essere effettuata **la mattina stessa** dell'appuntamento e NON potrà essere effettuata nelle sedi LAM ma presso il proprio domicilio. Si consiglia di utilizzare una scatola di cartone dove posizionare il barattolo di raccolta, sulla quale scrivere il proprio nome, cognome e orario di raccolta. Il contenitore da utilizzare per la raccolta deve essere un barattolo sterile per la raccolta delle urine (NO tappo giallo), da riporre nella scatola di cartone una volta completata la raccolta. Per il trasporto è consigliabile avvolgere la scatola in un panno caldo (in caso di temperature basse) e di riporlo in un sacchetto facendo attenzione, durante il trasporto, di evitare urti o capovolgimenti del sacchetto stesso. È indispensabile che il campione venga consegnato **entro 45 minuti dall'avvenuta raccolta**.

ESAME CITOLOGICO URINARIO

È consigliabile effettuare l'esame raccogliendo la seconda urina del mattino e seguendo questo procedimento: richiedere presso le 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).

RACCOLTA URINE PER ESAME MICROALBUMINURIA

A seconda della richiesta è possibile determinare la microalbuminuria:

1. in un campione di URINE ESTEMPORANEO (urine del primo mattino);
2. in un campione di URINE DELLE 24 ORE.

MODALITÀ DI RACCOLTA DELLE URINE DELLE 24 ORE

Richiedere al LAM il contenitore graduato idoneo alla raccolta 24 ore, capacità 2500 ml (2.5 L). Al risveglio, scaricare le urine emesse con la prima minzione (non servono alla raccolta). Da questo momento in poi raccogliere tutte le urine emesse nell'arco di 24 ore (quindi dell'intera giornata e quelle eventuali della notte) compresa la prima urina emessa il mattino seguente quello di inizio raccolta. Durante il periodo di raccolta il contenitore deve

essere mantenuto chiuso ed in luogo fresco (non in frigorifero). È indispensabile comunicare al momento dell'accettazione la tempistica della raccolta. Evitare attività fisica nel periodo antecedente la raccolta.

RACCOLTA URINE 24 ORE ACIDIFICATE

La raccolta delle urine delle 24 ore acidificate è necessaria per l'esecuzione dei seguenti esami:

- CALCIO URINARIO
- FOSFORO URINARIO
- ACIDO 5-OH-INDOLACETICO
- ACIDO OMOVANILLICO
- ACIDO VANILMANDELICO
- CATECOLAMINE (ADRENALINA-NORADRENALINA) URINARIE
- OSSALURIA

CONTENITORE E MODALITÀ DI RACCOLTA ACIDIFICATA

Il contenitore per la raccolta delle urine 24 h acidificate DEVE essere richiesto al LAM che lo garantisce gratuitamente. Al risveglio, scartare le urine emesse con la prima minzione (non servono alla raccolta). Da questo momento in poi raccogliere tutte le urine emesse nell'arco di 24 ore (quindi dell'intera giornata e anche quelle eventuali della notte) compresa la prima minzione del mattino seguente quello di inizio raccolta; queste urine concludono la raccolta.

AVVERTENZE: poiché il contenitore contiene 10 ml di Acido Cloridrico al 10% (Acido Muriatico: sostanza altamente corrosiva) utilizzare le seguenti accortezze:

1. Non urinare direttamente nel contenitore ma avvalersi dell'ausilio di un adatto contenitore (ad esempio un vaso da notte).
2. Tenere il contenitore ben chiuso e non capovolgerlo per evitare uscite accidentali di prodotto.
3. In caso di contatto accidentale dell'acido con la cute lavare immediatamente ed abbondantemente con acqua e consultare il proprio medico.
4. Non è necessario conservare il contenitore in frigorifero, ma è sufficiente un luogo fresco e aerato.
5. Non interrompere eventuali terapie in corso.
6. Non è necessario osservare diete particolari.

NOTA: Se richiesto/i anche esame **urine completo e/o urinocoltura** utilizzare parte delle urine del primo mattino del giorno conclusivo la raccolta delle urine 24h per riempire la fiala da 10 ml per esame completo urine e/o contenitore sterile per esame urinocoltura avendo cura poi di consegnare tutti i contenitori nel più breve tempo possibile in Laboratorio Analisi. Specificare al personale Sanitario la consegna di tre diversi contenitori al fine di poter poi effettuare una corretta valutazione della diuresi.

ESAME SCOTCH TEST PER RICERCA OSSIIURI

Richiedere presso i Centri i vetrini, 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.

ESAME CURVA DA CARICO DI GLUCOSIO

Per l'esecuzione dell'esame è previsto il digiuno da almeno 8-14 ore e l'assunzione di glucosio cheterà fornito in sede di esame, e assunto 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.
- 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 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.

Raccolta espettorato per la ricerca di cellule neoplastiche, asbesto e siderociti / esame Citologico

L'espettorato deve essere raccolto al mattino in un contenitore a bocca larga fornito dai centri LAM, reperibile anche in farmacia, recante nome e cognome del paziente. In soggetti con difficoltà a raccogliere l'espettorato, si consiglia, nei due giorni precedenti l'esame, la somministrazione di mucolitici od espettoranti. La raccolta del materiale deve essere effettuata seguendo questo procedimento:

1. sciacquare accuratamente il cavo orale con alcuni gargarismi effettuati con acqua;
2. eseguire una espettorazione profonda;
3. raccogliere l'espettorato direttamente nel contenitore

In genere per il **prelievo del sangue** è richiesto un digiuno di almeno 8 ore.

TEMPISTICHE E MODALITÀ DI CONSEGNA DEI REFERTI

CARATTERISTICHE DEL REFERTO

Il referto riporta la tipologia di esame, il metodo di analisi, il risultato, i valori di riferimento e la firma del Direttore del Laboratorio o del suo delegato alla firma. Quando ritenuto importante, sono inseriti commenti o comunicazioni rivolte ai medici curanti e/o pazienti, talvolta anche sotto forma di foglio allegato.

MODALITÀ E TEMPI DI CONSEGNA DEI REFERTI

Al momento dell'accettazione viene comunicato all'utente la data di ritiro degli esami, di norma compresa tra 1 e 3 giorni lavorativi, dalla data del prelievo per gli esami eseguiti direttamente presso il Laboratorio di Cassano D'Adda. Per gli esami eseguiti in service presso Laboratori terzi i tempi sono compresi tra i 3 e i 40 giorni (in caso di esami di alta specialità). Al fine di consentire agli utenti una consultazione dell'elenco completo degli esami e dei relativi tempi di refertazione LAM ha creato una sezione dedicata sul sito internet all'indirizzo: <https://www.lamcentrobiomedico.it/tempi-di-consegna-referti/>

Raggiungibile dal menù Area Pubblica - Tempi di Consegna Referti.

Durante il mese di agosto e durante le festività di calendario, i tempi di consegna indicati potranno subire leggere variazioni che verranno tempestivamente comunicate agli utenti.

È prevista, su motivata richiesta, una **consegna urgente del referto** presso i Punti Prelievo alle ore 17.00 del giorno del prelievo, per i soli esami di routine determinati internamente presso il Laboratorio di Cassano D'Adda.

Nel caso di riscontro di **valori significativamente patologici** (Valori Panico) durante la fase di analisi, il Direttore del Laboratorio o suo Delegato provvede ad avvisare tempestivamente il Medico curante.

Il paziente che abbia fornito il suo consenso alla pubblicazione all'interno del Fascicolo Sanitario Elettronico potrà consultare e stampare il referto direttamente da casa dal sito di Regione Lombardia, accedendo al proprio fascicolo sanitario elettronico.

Il paziente che abbia fornito il consenso alla pubblicazione dei propri referti, nella sezione privata e dedicata del sito internet di LAM <https://lamcentrobiomedico.referti.cloud/pazienti/site/login> ; in sede di accettazione verranno generate le credenziali private (utente e password) utili ad accedere e stampare in autonomia il proprio referto.

Per il ritiro del referto, è necessario presentarsi muniti di un documento di identità in corso di validità presso gli sportelli dei Centri. 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.

Il delegato dovrà presentarsi munito di documento di riconoscimento e copia della delega. Il ritiro del referto dell'esame HIV non può essere delegato.

MODALITA' DI RIPETIZIONE DEGLI ESAMI

Il siero dei campioni di sangue, su cui è stato eseguito il dosaggio, viene conservato per quattro giorni in laboratorio. È 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. In caso di positività dell'esame dell'HIV, lo stesso verrà ripetuto per conferma senza costi a carico del paziente. In caso di emolisi / coagulazione del campione o motivazione importante valutata dal Direttore di Laboratorio o suo delegato, l'esame verrà ripetuto senza nessun costo aggiuntivo a carico del paziente.

Qualora i campioni biologici non fossero idonei per cause preanalitiche, non sufficienti per un eventuale controllo o approfondimento dell'analisi o per altre cause di forza maggiore, i pazienti potrebbero essere richiamati a ripetere il prelievo o la raccolta dei campioni.

Il richiamo del paziente viene effettuato dal personale di front office generalmente tramite telefonata o tramite mail, SMS, WhatsApp. Il paziente è invitato a segnalare al momento dell'accettazione che si tratta di una ripetizione del prelievo/raccolta in modo da ottenere un accesso con precedenza e senza costi aggiuntivi.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO, RECLAMI E ASSISTENZA CLIENTI

Il personale dei Centri ha il compito di recepire eventuali reclami da parte dell'utenza e di comunicarli immediatamente all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), il quale si attiva per una rapida risoluzione del problema. I reclami possono essere comunicati secondo 2 modalità: direttamente al personale amministrativo o all'URP (verbalmente o in forma scritta), a mezzo mail (agli indirizzi riportati nella sezione Accessibilità) per mezzo dell'apposito modulo di *Rapporto di Non Conformità o Reclamo Cliente (RNC)*, disponibile presso i Centri e nella sezione MODULO DI SEGNALAZIONE RECLAMO della Carta dei Servizi (pag. 25). Lo stesso può essere restituito compilato presso i Centri o spedito 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 dal personale amministrativo). 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 tramite il pulsante "invia il messaggio" posto in fondo alla pagina. Il modulo "Questionario di Gradimento" è altresì disponibile in formato cartaceo per la compilazione e la consegna presso le sedi. 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
- II. accettazione
- III. ritiro referto
- IV. erogazione prestazione

Quando si è verificato

Cosa è successo.....

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

Eventuali richieste o suggerimenti:

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

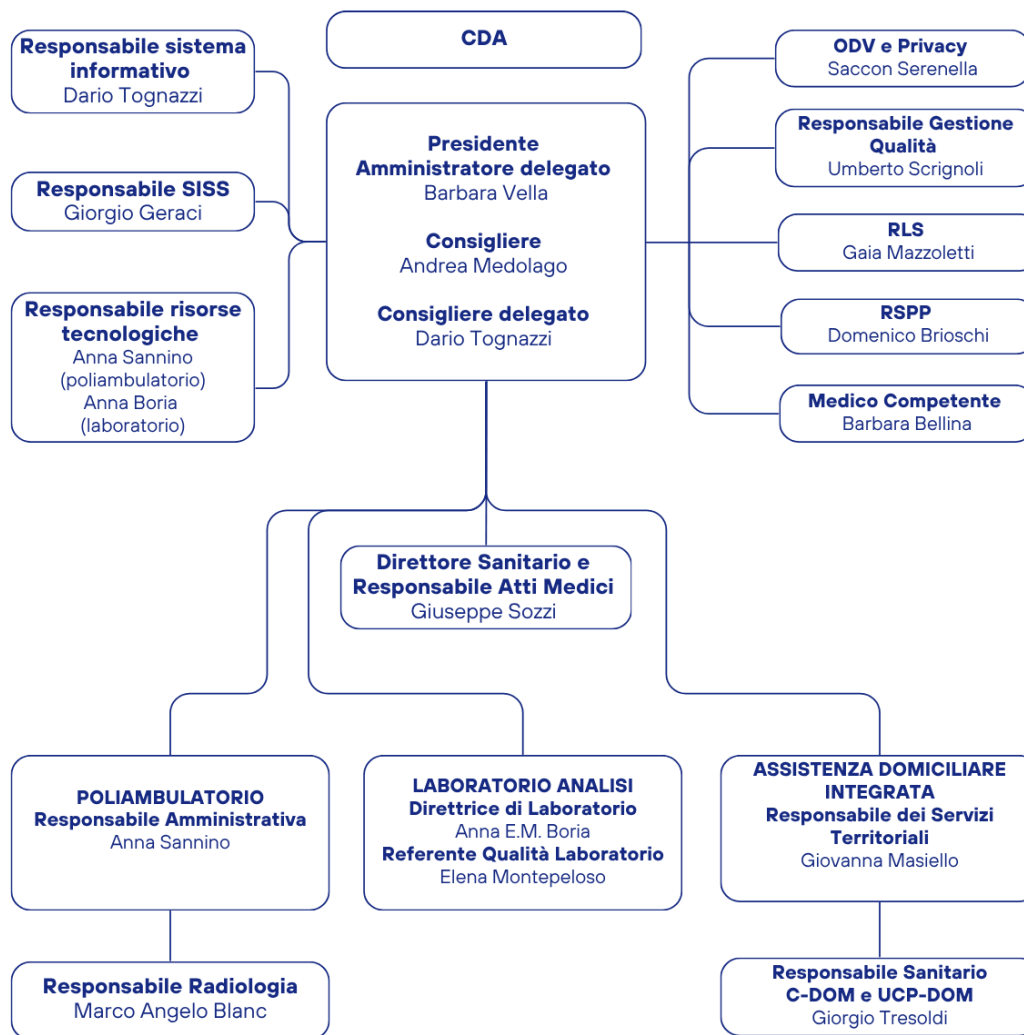
Desidero che la risposta mi sia comunicata attraverso: * lettera * e-mail * telefono

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 _____

Struttura organizzativa - Lam Centro Biomedico Srl



ALLEGATI

Costituiscono parte integrante e sostanziale della presente Carta dei Servizi i seguenti documenti allegati:

- **Allegato 1 – Elenco degli esami eseguibili in sede e in service**, con indicazione dei tempi di refertazione (TAT).

La documentazione allegata sarà oggetto di aggiornamento periodico in caso di modifiche organizzative, operative, normative o relative all'offerta dei servizi erogati.