

CENTRO BIOMEDICO BERGAMASCO
CARTA DEI SERVIZI CSCBB01.17

LABORATORIO ANALISI CLINICHE
Rotonda dei Mille 3/A 24122 BERGAMO
TEL. 035 222332 FAX 035 236267

OGPAZ03

COPIA

N°

EMESSO DA

DOTT.SSA ENEINA RADICE

APPROVATO DA

DOTT. FRANCESCO MOLTENI

VERIFICATO DA

DR.SSA SILVIA MONGE

DATA

12 ottobre 2020

INDICE

<u>1 INTRODUZIONE</u>	<u>4</u>
1.1. La “Carta dei servizi”: quadro normativo e funzione.	4
<u>2. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO</u>	<u>5</u>
<u>3. MODALITÀ DI ACCESSO ALLA PRESTAZIONE</u>	<u>10</u>
3.1 Come raggiungere il Laboratorio centrale ed i centri prelievi	10
3.2 Orari di accesso alle prestazioni	10
3.3 Prenotazioni	10
3.4 Informazione di carattere sanitario e rapporti con il personale.	10
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA AL MOMENTO DELL'ACCESSO.	10
PAGAMENTO TICKET.	11
RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE	11
DIRITTO ALLA RISERVATEZZA	11
<u>4. MODALITÀ DI PRELIEVO, CONSERVAZIONE E TRASPORTO DEI CAMPIONI</u>	<u>12</u>
4.1 Campioni da raccogliere a domicilio.	12
<u>5. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI PER L'AGGIUNTA O LA RIPETIZIONE DI ESAMI</u>	<u>13</u>
<u>6. REFERTAZIONE</u>	<u>13</u>
6.1 CARATTERISTICHE DEL REFERTO	13
6.2 Modalità e tempi di consegna dei referti	14
6.3 Ritardi	15
6.4 Richiesta di controlli o ulteriori esami	15
6.5 RICHIESTA REFERTI STORICI	15
<u>7. ASSISTENZA AI CLIENTI</u>	<u>15</u>
7.1. Quesiti tecnici e clinica	15
7.2 Gestione reclami.	16
7.3 Modalità presentazione reclami	16
<u>MODULO PER COMUNICAZIONE DI RECLAMO O SEGNALAZIONI</u>	<u>13</u>
<u>8. GARANZIA DI CONFORMITÀ ALLE SPECIFICHE</u>	<u>17</u>

8.1 Corretta identificazione del paziente e prelievo	17
8.2 Conformità del prelievo	17
8.3 Conformità analitica	17
8.4 Conformità del servizio	17
<u>QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE CLIENTE</u>	<u>20</u>
<u>ALLEGATO MODALITA' PRESTAZIONI</u>	

1. INTRODUZIONE

Il Centro Biomedico Bergamasco adotta la “*Carta Dei Servizi Sanitari*” o “*Documento Caratteristiche del Servizio*” per adempiere alle prescrizioni del DPCM 19-05-95, per illustrare i Servizi resi agli Utenti e per soddisfare a pieno le aspettative degli stessi.

1.1. LA “CARTA DEI SERVIZI”: QUADRO NORMATIVO E FUNZIONE.

I principali riferimenti legislativi in materia di Carta dei servizi sono:

- D. Lgs. 30 -12-1992 n° 502 e successive modificazioni ed integrazioni (D. Lgs. 07-12-93, n° 517)
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27-01-94 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) in G.U. 22-02-94 n° 43.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19-05-95 in G.U. 31.05.95 n° 65.

Gli elementi che compongono il sistema della Carta dei Servizi sono i seguenti:

- a) l'individuazione dei principi fondamentali ai quali deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia;
- b) informazione agli utenti. L'informazione deve riguardare i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi. L'informazione deve essere resa con strumenti diversi, assicurando comunque la chiarezza e la comprensibilità dei testi oltre che la l'accessibilità al pubblico.
- c) l'assunzione di standard di qualità che tutelino sia gli obiettivi di carattere generale (cioè riferiti al complesso delle prestazioni rese), sia quelli specifici (cioè direttamente verificabili dai singoli utenti.)
- d) la valutazione della qualità dei servizi, dimostrata tramite relazioni annuali relative alle indagini sulla soddisfazione dei cittadini utenti.
- e) l'applicazione di forme di tutela dei diritti degli utenti attraverso le procedure di reclamo.

2. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

Il Centro Biomedico Bergamasco S.r.l. Laboratorio di Analisi Mediche dal 1976 aut. San n°406/SAN/BG27/4/1976 e N° 52 di accreditamento, in osservanza ai livelli di assistenza sanitaria definiti dal Piano Sanitario Nazionale e da quello Regionale , eroga prestazioni di diagnostica di laboratorio in regime di convenzione e privatamente.

Tali prestazioni sono fruibili presso le seguenti sedi:

Sede laboratorio, Rotonda Dei Mille 3/a

tel. 035 – 222332 fax 035 – 236267 3315778797

info@centrobiomedico.it ; accettazione2@centrobiomedico.it

Centro prelievo Dalmine in via XXV Aprile n° 2

tel. 035 – 563707; 334 5778766

dalmine@centrobiomedico.it

Centro prelievo Villa D'Almè in via Locatelli Milesi n° 5.

Tel. 035 543444 ; 331 5778775

villa@centrobiomedico.it

Centro prelievo Albino via Mazzini n° 184

Tel.035-5785018; 331 5740372

albino@centrobiomedico.it

Punti prelievi comunali

Valbrembo via Roma 69

Mozzo via Verdi 2/c

Tabella personale in forza al Centro Biomedico

Direttore Laboratorio

Dott.ssa Eneina Radice

Responsabile degli atti medici

Dr. Francesco Molteni

Medici prelevatori:

Dr. Francesco Benedetti sede di Bergamo

Dr. Stefano Rossi sede di Villa D'Almè

Laureati:

Dr.ssa Silvia Monge (Biologo- Biochimico clinico)

Dr.ssa Roberta Gualandris (Biologo)

Dr.ssa Claudia Colombelli (Biologo)

Dr.ssa Barbara Gazzola (Biologo)

Personale non dipendente utilizzato per prelievi :

N° 3 Ostetriche per pap-test, tamponi vaginali ed endocervicali.

N° 5 Infermieri professionali per prelievi ematochimici.

Tecnici di Laboratorio:

Laura De Marchi

Nicoletta Martinelli

Elisabetta Zanchi

Luigina Nozza

Amministrativi:

Alba Curnis

Anna Bonetti

Patrizia Gherardi

Daniela Fattori

Antonella Sanchini

Rosaria Magni

Ilaria Pulcini

Manuela Locatelli

Emanuela Pasta

Personale addetto alle pulizie

Nadia Peliccioli

SONIA QUARTERONI

Olivana Bronco

Il Centro Biomedico Bergamasco è in grado di garantire la continuità del servizio anche in caso di eventi straordinari.

Questo Laboratorio grazie alle metodiche utilizzate, alla tipologia degli esami eseguiti e alla competenza del personale, rappresenta un punto di riferimento qualificato per la diagnostica clinica.

-EGUAGLIANZA

Il Centro Biomedico Bergamasco intende garantire ai cittadini uguali opportunità di accesso alle prestazioni erogate ; su richiesta organizza un servizio di prelievi a domicilio, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche e psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

- IMPARZIALITÀ

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nel laboratorio.

- CONTINUITÀ

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

- DIRITTO DI SCELTA

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente al laboratorio accreditato prescelto.

- PARTECIPAZIONE

E' garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti correlati con l'erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato alla struttura.

-EFFICIENZA

Il Centro Biomedico Bergamasco può soddisfare richieste urgenti nell'ambito di esami routinari con la consegna del referto nella giornata stessa del prelievo o con comunicazione dei dati parziali al medico richiedente nel rispetto dei criteri di qualità.

-INNOVAZIONE SCIENTIFICA ED EFFICACIA

Il Centro Biomedico si impegna a promuovere l'innovazione strumentale, la formazione del personale e l'aggiornamento dei sistemi informatici, verificando l'efficacia di tali aggiornamenti in termini di miglior servizio e sicurezza per l'utente.

I settori di attività del Centro Biomedico Bergamasco sono i seguenti:

- a) Chimica clinica
- b) Ematologia e Coagulazione
- c) Microbiologia e Parassitologia
- d) Sierologia ed Immunologia
- e) Endocrinologia e Marcatori tumorali
- f) Biologia molecolare
- g) Citologia
- h) Citogenetica
- i) Tossicologia per medicina del lavoro.

Per l'esecuzione di alcuni esami particolari il Laboratorio si avvale delle seguenti strutture:

Laboratorio Synlab Italia - Castenedolo (BS);

Laboratorio Cerba Healthcare – Milano/Abbiategrasso

Laboratorio Genoma-Group - Milano

3. MODALITÀ DI ACCESSO ALLA PRESTAZIONE

3.1 COME RAGGIUNGERE IL LABORATORIO CENTRALE ED I CENTRI PRELIEVI

- Servizio Autobus e Parcheggi:

Sede di Bergamo

Servizio ATB linee n° 1 e n° 2

Sede di Albino

E' possibile raggiungere Albino con il TEB (il Trenino delle Valli)

Saab Clusone-Bergamo.

Per venire da Leffe bisogna cambiare a Gazzaniga.

Parcheeggi in P.za Libertà, Via Piccinini e Via Borfuro.

Sede di Dalmine

Servizio Autobus T.B.S.O

Autoservizio Locatelli

Parcheeggio libero nella via XXV Aprile .

Sede di Villa D'Almè

Servizio Autobus Linea Valbrembana S.A.B.

Parcheeggio libero in Via Locatelli Milesi.

Sede di Valbrembo

Servizio Autobus Linea Valbrembana S.A.B.

Parcheeggio libero in Via Roma

Sede di Mozzo

E' possibile raggiungere la sede di Mozzo

Con ATB n. 9

3.2 Orari di accesso alle prestazioni

SEDI	BERGAMO	DALMINE	VALBREMBO	ALBINO	MOZZO	VILLA D'ALME'
GIORNI	Rotonda dei Mille 3/a	Via XXV Aprile	Via Roma 64	Via Mazzini 184	Via Verdi 2/c	Via Locatelli Milesi 5
LUN-VEN	7:00 – 10:30	7:30 – 10:00	/	7:30 – 9:30	mercoledì 7:30 – 9:30	7:30 – 9:30
SABATO	7:00 – 10:30	7:30 - 10:00	7:30-9:30	7:30 - 9:30	/	7:30 - 9:30

* Nel mese di Agosto e durante le festività natalizie l'orario potrà subire delle variazioni.

3.3 PRENOTAZIONI.

Il Centro Biomedico Bergamasco, **in seguito all'emergenza sanitaria COVID 19, secondo la normativa regionale deve contingentare gli accessi per evitare assembramenti per cui eroga**

il servizio su prenotazione solo on line tramite il sito app.centrobiomedico.it/prenota; le categorie fragili che non sono in grado di prenotare in autonomia tramite il sito possono essere aiutate dal personale in accettazione al di fuori degli orari di prelievo esclusivamente allo sportello. In seguito alla prenotazione di esami particolari come Pap-Test, Tamponi vaginali ed Uretrali, Spermioigrammi, Test del capello ed urine per ricerca droghe d'abuso, Cortisolo salivare, Quantiferon, Breath test, Fibrosi cistica, Prenatal Safe, Curva glicemica e insulinemica da carico i pazienti vengono ricontattati telefonicamente per le specifiche modalità di preparazione all'esame.

Al momento è sospeso il servizio di pre-accettazione sia on line che allo sportello tranne per i centri prelievo comunali di Mozzo e Valbrembo per cui è necessario inviare una mail con le impegnative, tutti i dati anagrafici ed un numero di telefono a cui essere ricontattati ad accettazione2@centrobiomedico.it

PRELIEVI DOMICILIARI

Il Centro Biomedico Bergamasco offre un servizio di prelievi a domicilio sul territorio al costo di 20 € Gli aventi diritto possono usufruire del prelievo gratuito. Per accedere al servizio è necessario inviare una mail all'indirizzo domiciliari@centrobiomedico.it o un messaggio whatsapp al numero 3801786130 completo di dati anagrafici, tutte le impegnative con gli esami richiesti ed un numero di telefono a cui essere ricontattati.

3.4 INFORMAZIONE DI CARATTERE SANITARIO E RAPPORTI CON IL PERSONALE.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA AL MOMENTO DELL'ACCESSO.

L'utente in regime di convenzione deve portare con sé **la richiesta degli esami su ricettario regionale, la carta nazionale dei servizi, l'eventuale tessera di esenzione ticket, il codice fiscale**; l'utente privato deve presentarsi con una **prescrizione medica** e con **tessera sanitaria o codice fiscale**.

Si ricorda che non è più possibile autocertificare eventuali esenzioni da reddito.

I minorenni devono essere accompagnati dai genitori o da adulti muniti di carta di identità e di delega debitamente compilata da parte dei genitori. I minorenni di età inferiore a 14 anni usufruiscono dell'esenzione totale indipendentemente dal reddito familiare.

PAGAMENTO TICKET.

Al momento dell'accettazione l'utente provvederà al pagamento del ticket ed al ritiro della corrispondente fattura. Per alcune tipologie di esami (esami colturali, ANA test etc..) può rendersi necessaria un'integrazione da pagare al momento del ritiro del referto. In tal caso il ritiro on-line non può essere effettuato

Si ricorda quanto previsto dal comma 18, art.4 della legge 412/1991: **L'Utente che non provvede al ritiro dei risultati degli esami di laboratorio si vedrà addebitato per intero il costo della prestazione usufruita anche se in possesso di esenzione.**

RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

L'utente ha il diritto di essere informato sulla identità e sulla qualifica professionale delle persone che lo stanno assistendo. Il personale deve tenere esposto l'apposito tesserino di riconoscimento che riporta nome cognome e qualifica.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Il diritto alla riservatezza rappresenta uno dei diritti fondamentali dell'utente.

Il trattamento che l'utente riceve deve essere strettamente riservato e pertanto:

- tutte le informazioni che riguardano l'utente devono essere mantenute riservate,
- tutto il personale del Laboratorio e dei centri prelievi è tenuto al segreto professionale,
- il personale non coinvolto nell'espletamento dell'accertamento diagnostico non è autorizzato a consultare la documentazione sanitaria.

4. MODALITÀ DI RACCOLTA, CONSERVAZIONE E TRASPORTO DEI CAMPIONI

Tutte le informazioni per la raccolta, conservazione ed eventuale trasporto dei campioni sono disponibili sul sito: www.centrobiomedico.it

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

4.1 CAMPIONI DA RACCOGLIERE A DOMICILIO

Urine per esame completo.

Utilizzare una provetta perfettamente pulita, detergere accuratamente i genitali esterni con acqua e sapone e dopo averli adeguatamente risciacquati raccogliere l'urina eliminando il primo e l'ultimo mitto, consegnarle rapidamente in laboratorio mantenendole a temperatura ambiente.

Urine per urinocoltura.

Per l'esecuzione dell'urinocoltura serve l'urina del mattino o un campione rimasto in vescica per almeno tre ore.

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

Urine 24 ore.

Utilizzare 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 . Al termine della raccolta misurare il volume totale dell'urina emessa, miscelare accuratamente il campione e travasarlo in un contenitore per urine segnalando la diuresi (quantità di urina emessa nelle 24 ore). Si ricorda che l'attendibilità sulle analisi delle 24 ore è strettamente dipendente da una corretta raccolta.

Raccolta feci per esame completo e parassitologico

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

Raccolta feci per ricerca sangue occulto

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

Si prega di contattare il Centro Biomedico Bergamasco presso la sede di Bergamo per qualsiasi chiarimento in merito.

5. 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 quattro giorni. E' possibile quindi entro questi limiti di tempo, per alcuni parametri, dietro richiesta del medico curante, eseguire verifiche sull'esame precedentemente refertato o aggiungere ulteriori esami.

6. REFERTAZIONE

6.1 CARATTERISTICHE DEL REFERTO

Il referto riporta i dati anagrafici, data e codice univoco del prelievo, tipologia dell'esame, risultato, intervallo di riferimento e firma digitale di validazione. Quando ritenuto importante, sono inseriti commenti o comunicazioni rivolte ai medici curanti e/o pazienti.

Eventuali ristampe di esami precedentemente refertati vengono eseguite su richiesta e refertati come *copia*.

6.2 MODALITÀ E TEMPI DI CONSEGNA DEI REFERTI

ON LINE

a) Al momento dell'accettazione vengono fornite la password e le modalità per scaricare il referto dal repository aziendale <https://referti.centrobiomedico.it/> : il referto resta disponibile per 45 giorni dalla pubblicazione.

Si precisa che non è necessario ritirare il referto cartaceo presso la sede del laboratorio una volta scaricato on line sia dal repository regionale che da quello del laboratorio

b) **Il ritiro dei referti è possibile on line utilizzando il repository regionale** accedendo al sito: www.crs.regione.lombardia.it ed utilizzando le credenziali di accesso al proprio FSE (fascicolo sanitario elettronico). Presso il Centro Biomedico Bergamasco è possibile ottenere le credenziali di accesso per il proprio FSE fornendo il consenso informato

PRESSO I CENTRI PRELIEVO :

SEDI	BERGAMO Rotonda dei Mille 3/a	DALMINE Via XXV Aprile	VALBREMBO Via Roma 64	ALBINO Via Mazzini 184	MOZZO Via Verdi 2/c	VILLA D'ALME' Via Locatelli Milesi 5
GIORNI						
LUN-VEN	Giorno stabilito: 16:00 – 18:30 nei giorni successivi 11:00 – 12:00 14:30 – 18:30	10:00-11:00	SOLO Sabato 9:30-10:00	10:00-11:00	SOLO Mercoledì 9:30-10:00	10:00-11:00
SABATO	11:00-12:00	10:00-11:00		10:00-11:00		10:00-11:00

* Nel mese di Agosto e durante le festività natalizie l'orario potrà subire delle variazioni.

c) E' prevista, su richiesta, una **consegna del referto parziale o urgente degli esiti alle ore 12.00 del giorno del prelievo scaricabile on line o con ritiro in sede esclusivamente presso il centro prelievi di Bergamo.**

d) Al momento dell'accettazione viene comunicata all'utente la data di ritiro degli esami, che è compresa, di norma, tra 1 e 3 giorni lavorativi dalla data del prelievo. Qualora l'utente fosse impossibilitato a ritirarli nel giorno stabilito, potrà provvedere al loro ritiro successivamente come da prospetto.

e) **In caso l'utente non possa ritirare personalmente il referto** deve, in ottemperanza alla legge sulla tutela della privacy , **compilare in ogni sua parte la delega** proposta nel modulo ritiro referti.

f) Nel caso di riscontro di valori critici durante la fase di analisi, il Direttore del Laboratorio o suo delegato provvede ad avvisare tempestivamente il Medico curante secondo linee guida Sibioc 2017.

g) Tutti i test riguardanti il SARS COV 2 sia sierologici che ricerca RNA vengono comunicati alla regione Lombardia e ATS di competenza al momento della firma del referto.

6.3 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 e preavvisando, quando possibile, il cliente.

6.4 RICHIESTA DI CONTROLLI O ULTERIORI ESAMI

Su richiesta del Medico e/o del cliente, 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 .

6.5 RICHIESTA REFERTI STORICI

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

Tutti i risultati delle analisi eseguite per ogni paziente e per data di accettazione sono conservate nel sistema informatico del Laboratorio per almeno 5 anni. Durante questo periodo è possibile ottenere una copia del referto presentandosi con documento di identità presso le sedi di Bergamo, Albino, Dalmine e villa D'Almè.

7. ASSISTENZA AI CLIENTI

7.1 QUESITI TECNICI E CLINICI

Il Direttore del Laboratorio o i suoi delegati, 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.

7.2 SISTEMA GASS (GESTIONE ACCESSO SEMPLIFICATO AI SERVIZI SOCIO SANITARI)

Il Centro Biomedico Bergamasco è una delle strutture abilitate dalla Regione Lombardia per fornire l'accesso semplificato ai servizi on-line del SISS da parte del cittadino. Il servizio è disponibile da lunedì a venerdì durante l'orario ritiro referti. Per poter ritirare la password è necessario un documento di identità valido e la CRS (non è possibile accedere al servizio con tessere sanitarie scadute o provvisorie in forma cartacea.)

7.3 GESTIONE RECLAMI.

Tutto il personale del Laboratorio è incaricato di recepire eventuali reclami e di comunicarli immediatamente al Direttore di Laboratorio il quale attiva, quando previsto, 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 della 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.

7.4 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO:

Il cittadino/utente può presentare reclamo recandosi direttamente dal Direttore del Laboratorio e/o dal Responsabile Assicurazione Qualità fornendo oralmente le proprie osservazioni o compilando l'apposito modulo (Modulo per il reclamo) presente nella Carta dei Servizi e distribuito presso le accettazioni delle diverse sedi. Il modulo può essere spedito a:

Centro Biomedico Bergamasco - Direzione Laboratorio - Rotonda Dei Mille 3/a - 24122 Bergamo o collocato nell'apposita cassetta presso ogni accettazione.

info@centrobiomedico.it

urp@centrobiomedico.it

8. GARANZIA DI CONFORMITA' ALLE SPECIFICHE

8.1 CORRETTA IDENTIFICAZIONE DEL PAZIENTE E PRELIEVO

Ad ogni paziente viene assegnato un codice a barre progressivo univoco al momento dell'accettazione; etichette stampate con il codice identificativo, nome e cognome vengono apposte sia sulla richiesta che sulla provetta di sangue consentendo in questo modo una identificazione univoca del campione.

8.2 CONFORMITÀ DEL PRELIEVO

Le istruzioni per prepararsi al prelievo sono disponibili in sala d'attesa, sul sito <http://www.centrobiomedico.it> ed è sempre possibile contattare telefonicamente il laboratorio per fugare qualsiasi dubbio.

Prelievi esterni vengono attentamente controllati per valutare l'idoneità del campione.

8.3 CONFORMITÀ ANALITICA

Programmi di Controllo di Qualità interni ed esterni prevedono una verifica della riproducibilità per ogni analisi.

- Il Laboratorio utilizza il CQ interno come strumento per monitorare l'accuratezza dei risultati e per potere, in caso di risultati non accettabili, ripetere le analisi e ricercare cause e soluzioni delle non conformità.

-Il Laboratorio partecipa al CQ esterno Bio-Rad di chimica clinica, coagulazione, immunometria; Dasit per ematologia e coagulazione, Ricerca biomedica per emoglobina glicata, urine chimico fisico e microscopico ed al CQ esterno della Regione Lombardia .

- La firma del Direttore del Laboratorio o del personale laureato attesta che il referto è conforme alle specifiche del contratto stipulato con i Clienti ma è anche e soprattutto un controllo della congruenza dei dati ottenuti: la non conformità anche apparente viene talvolta approfondita con un riesame dell'analisi, una eventuale riesecuzione della stessa oppure una richiesta di ulteriori informazioni relative al paziente in particolare tramite dialogo con il Medico curante.

8.4 CONFORMITÀ DEL SERVIZIO

Il miglioramento costante, sistematico e continuo che viene messo in atto quotidianamente presso il nostro laboratorio tiene conto delle risorse a disposizione, delle eventuali richieste da parte dei pazienti o dei MMG oltre che delle linee guida nazionali ed internazionali e degli incontri formativi promossi dalle società scientifiche e leaders del settore.

QUESTIONARIO AREA AMBULATORIALE
DOO Come ha conosciuto il centro?

<input type="checkbox"/> Già utente	<input type="checkbox"/> Consigliato da altri utenti	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Brochure informativa	<input type="checkbox"/> Seat pagine gialle	<input type="checkbox"/> Altro
-------------------------------------	--	-----------------------------------	---	---	--------------------------------

DO1 Come ha prenotato?

<input type="checkbox"/> Telefonicamente	<input type="checkbox"/> Allo sportello	<input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Non so	<input type="checkbox"/> Nessuna prenotazione
--	---	--------------------------------	---------------------------------	---

QUANTO E' SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?
(indicare DA 1 per niente soddisfatto ☹ a 7 molto soddisfatto ☺)

DO2 Servizio di prenotazione e/o preaccettazione

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

DO3 Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

DO4 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

DO5 Accessibilità e pulizia degli ambienti

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

DO6 Rispetto degli orari previsti

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

DO7 Attenzione ricevuta dal personale medico

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

DO8 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

DO9 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o Tecnico

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

D10 rispetto della riservatezza personale

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

D11 COMPLESSIVAMENTE QUANTO E' SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

D12 CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

A13 M F **A14** ETA' _____ **A15** ITALIANA EUROPEA EXTRA EUROPEA

SCOLARITA' NESSUNA SCUOLA OBBLIGO SCUOLA SUPERIORE LAUREA

SEDE BERGAMO ALBINO DALMINE VILLA D'ALME' VALBREMBO MOZZO

DATA COMPILAZIONE _____