

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio
Analisi
Mediche
●Sant'Ambrogio s.r.l.

Laboratorio Analisi Mediche Accreditato presso la Regione Lombardia –S.Me.L. nr. 420

Si effettuano sia all'interno del servizio sanitario regionale che privatamente:

Analisi chimico cliniche

Analisi di Microbiologia

Intolleranze alimentari e allergie

Urea Breath Test

Non occorre prenotare e su richiesta si eseguono anche prelievi a domicilio.

ASSOCIATO FEDERLAB ITALIA

LAM•SANT'AMBROGIO S.r.l. è certificato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 per le attività di laboratorio analisi chimico cliniche e microbiologiche.

Laboratorio
Analisi
Mediche
● **Sant'Ambrogio** s.r.l

Gentile Signora/e,

in occasione del Suo arrivo presso il nostro centro per sottoporsi agli accertamenti clinici richiesti dal medico, riteniamo possa gradire queste note sintetiche, che hanno lo scopo di presentare la nostra società e le modalità di accettazione, esecuzione degli esami e ritiro referti.

Qualora Lei lo desiderasse, saremo lieti di fornire ulteriori spiegazioni.

La Direzione

LE NOSTRE SEDI SONO

Punto prelievo e Laboratorio analisi

St. Vecchia per Galliate, 4

27036 MORTARA

Tel. e fax 0384 99720/293042

Punto prelievo e Laboratorio analisi

Via L. da Vinci, 20

27029 VIGEVANO

Tel. e fax 0381 77469/694520

Punto prelievi

Via C. Cavour, 21

27023 CASSOLNOVO

Tel. 0381 910250

Punto prelievi

Via E. de Amicis, 5

27026 GARLASCO

Tel e fax 0382 822147

Punto prelievi

Via Roma, 19

20010 MARCALLO CON CASONE

Tel. 02 89775470

Punto prelievi

Via S. Prospero, 1/bis

27022 CASORATE PRIMO

Tel. 02 84341238

Punto Prelievi

Via Cavour, 25

27024 CILAVEGNA

Tel. 0381.96186

Punto Prelievi

Via San Valeriano, 5

27038 ROBBIO

Tel. 389 230 9455

		LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
GARLASCO	Prelievi	7:30 - 9:00	7:30 - 9:00	7:30 - 9:00	7:30 - 9:00	7:30 - 9:00	CHIUSO
	Ritiro esiti	16:00 - 17:00	16:00 - 17:00	16:00 - 17:00	16:00 - 17:00	16:00 - 17:00	
MORTARA	Prelievi	7:30 - 9:00	7:30 - 9:00	7:30 - 9:00	7:30 - 9:00	7:30 - 9:00	8:00 - 9:00
	Ritiro esiti	16:00 - 17:00	16:00 - 17:00	16:00 - 17:00	16:00 - 17:00	16:00 - 17:00	
VIGEVANO	Prelievi	7:30 - 9:30	7:30 - 9:30	7:30 - 9:30	7:30 - 9:30	7:30 - 9:30	8:00 - 9:30
	Ritiro esiti	17:00 - 18:00	17:00 - 18:00	17:00 - 18:00	17:00 - 18:00	17:00 - 18:00	
CASSOLNOVO	Prelievi	7:30 - 9:00	7:30 - 9:00	7:30 - 9:00	7:30 - 9:00	7:30 - 9:00	CHIUSO
	Ritiro esiti	9:00 - 9:30	9:00 - 9:30	9:00 - 9:30	9:00 - 9:30	9:00 - 9:30	
MARCALLO CON CASONE	Prelievi	CHIUSO	CHIUSO	7:30 - 9:00	CHIUSO	CHIUSO	7:30 - 9:00
	Ritiro esiti	17:00 - 19:00	17:00 - 19:00	10:00 - 12:00	17:00 - 19:00	10:00 - 12:00	CHIUSO
CASORATE PRIMO	Prelievi	CHIUSO	7:30 - 9:00	7:30 - 9:00	7:30 - 9:00	7:30 - 9:00	7:30 - 9:00
	Ritiro esiti		10:00 - 10:30	10:00 - 10:30	10:00 - 10:30	10:00 - 10:30	10:00 - 10:30
CILAVEGNA	Prelievi	7:30 - 9:00	CHIUSO	CHIUSO	7:30 - 9:00	CHIUSO	CHIUSO
	Ritiro esiti	9:00 - 9:30			9:00 - 9:30		
ROBBIO	Prelievi	7:30 - 9:00	CHIUSO	7:30 - 9:00	CHIUSO	7:30 - 9:00	CHIUSO
	Ritiro esiti	9:30 - 10:30		9:30 - 10:30		9:30 - 10:30	

La presente Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione per far conoscere la nostra organizzazione e costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi da noi erogati. Con essa il nostro Centro si impegna a fornire un servizio rispondente agli obiettivi di qualità, ai principi fondamentali di seguito riportati e a renderlo sempre più conforme alle Sue esigenze.

Rispetto a quanto comunicato nella presente, Lei potrà verificare se la nostra società rispetti gli impegni assunti ed esigerne eventualmente l'osservanza.

Nell'ultima facciata di questo opuscolo troverà una scheda che potrà utilizzare per comunicarci eventuali osservazioni, suggerimenti o reclami. Tale modello è presente presso tutte le nostre sedi. Lasciamo la possibilità ai nostri utenti di effettuare le segnalazioni anche mediante e-mail all'indirizzo amministrazione@lam-santambrogio.it o rivolgendosi direttamente al nostro personale, che ha il compito di raccogliere le segnalazioni, anche verbali, e riportarle alla direzione. Nel caso di segnalazioni a carattere amministrativo o disservizi queste saranno gestite dalla Direzione Amministrativa, nel caso di segnalazioni con impatti sanitari saranno gestite direttamente dal nostro Direttore Sanitario e dal Direttore del Laboratorio.

Le Sue indicazioni ci aiuteranno a migliorare la qualità dei nostri servizi.

Grazie!

POLITICA PER LA QUALITÀ

Il laboratorio analisi LAM●SANT'AMBROGIO S.r.l. è nato dalla fusione di 2 laboratori storici della provincia pavese al fine di offrire alla popolazione del territorio presidiato un servizio maggiormente qualificato.

La direzione, consapevole dell'importanza della medicina di laboratorio nella diagnostica clinica, ha orientato la propria attenzione all'acquisizione di risorse umane e tecnologiche in grado di offrire servizi all'avanguardia.

Gli utenti rivestono un ruolo centrale nell'organizzazione del servizio in ottemperanza alle esigenze ed aspettative del servizio sanitario regionale e dei medici prescrittori che si supportano al laboratorio per l'ottenimento di informazioni essenziali alla diagnostica sia mediante la refertazione degli esami sia mediante una consulenza gratuita offerta dai nostri esperti. Punto di forza dell'organizzazione è la disponibilità in tempi rapidi dei referti, la possibilità di ottenimento degli stessi attraverso all'accesso riservato al portale internet e la possibilità di richiedere direttamente agli esperti dei settori chiarimenti rispetto agli esiti.

La Direzione ha sviluppato negli anni un'attenta politica volta alla qualifica dei propri fornitori, compresi i laboratori che effettuano per LAM●SANT'AMBROGIO esami in service. La selezione dei fornitori avviene non solo nella logica dell'ottimizzazione dei costi, ma è incentrata in scelte qualitativamente performanti.

Grazie al lavoro svolto, oggi la volontà della Direzione è quella di fare al cliente una promessa chiara e significativa, che si traduce in un servizio offerto che si caratterizza per:

- Un ampio pannello di test, con un deciso orientamento rivolto alla “diagnosi specialistica” grazie al recepimento di innovazioni tecnologiche e ad un team altamente professionale;
- Un orientamento alle esigenze del cliente, dall'accettazione alla refertazione, che si traduce in particolare con un alto grado di accessibilità della struttura, flessibilità e velocità di refertazione ed una costante attenzione alla qualità del servizio in termini di affidabilità.

Il Laboratorio LAM●SANT'AMBROGIO vuole rinnovare e mantenere questa promessa ad ogni servizio erogato per costruire una relazione di fiducia con il cliente, creare valore per i

suoi soci, per i suoi collaboratori, per i fornitori e per le parti interessate rilevanti che partecipano alla sua filiera.

Il raggiungimento di tale obiettivo, è assicurato attraverso:

- **Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità** a tutti i livelli a partire dalla Direzione, che assume pienamente la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- **La fattiva partecipazione di tutti i nostri Collaboratori** nella piena consapevolezza di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- **La formazione continua** a tutti i livelli in piena sinergia con il piano strategico;
- **La definizione di adeguate e dettagliate Procedure** indicanti: le modalità di accesso per il cliente, la registrazione dei dati personali e delle richieste, i prelievi, le modalità e i tempi di consegna dei referti anche attraverso la via telematica;
- **L'assicurazione della privacy;**
- **Il rispetto della normativa cogente;**
- **Il Monitoraggio costante della Qualità** dei dati analitici ottenuti, della soddisfazione del Cliente e delle parti interessate realizzato ai fini del **continuo miglioramento** dell'efficacia del Sistema;
- **L'impegno** a rendere chiara l'informazione scientifica al Cliente;
- **L'attuazione** di adeguate Azioni Correttive per individuare e risolvere eventuali problemi legati al servizio, sentita anche quale opportunità per cogliere momenti di miglioramento;
- **La definizione** di obiettivi misurabili coerenti con la presente politica per la qualità.

Per tali motivi la direzione aziendale ha deciso di sviluppare e certificare il suo Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001, ritenendo questo lo strumento idoneo al perseguimento dei propri obiettivi.

Gli obiettivi che l'Azienda dovrà sempre tenere in considerazione sono:

- Puntare alla massima riuscita in termini di risultati delle attività erogate (rispetto tempi prestabiliti, conformità del servizio erogato, conformità del prodotto);
- Puntare ad un livello massimo di soddisfazione del cliente;
- Contenere al minimo i reclami nell'erogazione del Servizio.

Allo scopo di ottenere gli obiettivi la Direzione punta a:

- Pianificare le attività, individuare punti di controllo e azioni di miglioramento alla luce della valutazione dei rischi;
- Razionalizzare i processi amministrativi, produttivi, logistici e inerenti all'erogazione del servizio;
- Sviluppare la risorsa umana dipendente, sia per la valorizzazione delle attitudini personali, sia per l'accrescimento di conoscenze professionali finalizzate al miglioramento dell'efficienza del servizio.

La corretta applicazione di quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità e in particolare delle tecniche di monitoraggio (Non Conformità, Azioni Correttive) dovrà portare l'Azienda a garantire il miglioramento continuo dell'**efficacia ed efficienza** del sistema stesso.

Il LAM•SANT'AMBROGIO S.r.l. si impegna a perseguire tale scopo nel rispetto dei seguenti Principi Fondamentali delle attività sanitarie:

Uguaglianza: a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dell'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità: a tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.

Continuità: ai cittadini è assicurata la continuità qualitativa, quantitativa 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 alla Struttura accreditata prescelta.

Partecipazione: è garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della presentazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Rispetto allo scopo primario e ai principi fondamentali la direzione si impegna a raggiungere i seguenti standard di qualità:

- **Adeguate informazione e assistenza all'utente:** questa viene garantita tramite il monitoraggio continuo e revisioni sistematiche della presente Carta dei Servizi, degli opuscoli informativi, la formazione del personale di contatto, la massima disponibilità da parte del personale laureato;
- **Numero di servizi conformi alle esigenze dell'utente:** le prestazioni del laboratorio si ampliano costantemente grazie all'adeguamento tecnologico delle strumentazioni. Le specialità mediche coperte dalla nostra struttura sono sempre in divenire;
- **Affidabilità e qualità delle prestazioni:** salvaguardata dalla professionalità, costantemente monitorata, degli operatori presenti nella struttura, dalla competenza del personale tecnico, dall'esecuzione sistematica di controlli di qualità interni ed esterni;
- **Etica professionale:** l'obiettivo primario del personale è quello di porre al centro di ogni comportamento l'attenzione alla tutela della privacy, al benessere e alla qualità della vita del paziente secondo quanto previsto dal codice deontologico.

TUTELA DEL CLIENTE ED ASSISTENZA.

Al cittadino viene garantito il trattamento dei dati sensibili ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 - Garante Privacy.

Il personale dell'accettazione fornisce tutte le informazioni previste dalla normativa richiedendo l'autorizzazione al trattamento dei dati stessi.

Per garantire la privacy, la consegna dei referti viene effettuata solo previa visione di documenti di identità del paziente o di una delega autorizzata.

Nel caso di particolari situazioni in cui il paziente desideri maggiore riservatezza, o per rispondere alle esigenze dei clienti che stanno per usufruire dei nostri servizi e di quelli che già ne hanno usufruito, è possibile richiedere telefonicamente o allo sportello un appuntamento con il Direttore o il personale laureato del laboratorio.

INFORMAZIONE SUI SERVIZI OFFERTI

Presso il Laboratorio LAM•SANT'AMBROGIO vengono eseguiti esami di laboratorio in **convenzione con il servizio sanitario nazionale**.

Una lista di tutti gli esami del nomenclatore regionale, con la relativa tariffa, è a disposizione presso l'Accettazione della Struttura o pubblicata sul sito internet.

Alcuni esami, per la rarità delle richieste, sono eseguiti presso un altro laboratorio di riferimento (in service) previo controllo di qualità delle prestazioni offerte. Una lista di tali esami è a disposizione presso l'Accettazione della Struttura o pubblicata sul sito internet.

Prenotazioni

Per l'effettuazione degli esami di laboratorio non è necessaria la prenotazione. Non vi sono quindi tempi di attesa per accedere a questa tipologia di prestazione. I prelievi a domicilio richiedono invece la prenotazione telefonica.

Accettazione

Il paziente che si presenta presso questa struttura per una prestazione assistita dal SSN deve esibire:

- La tessera sanitaria con eventuali indicazioni delle esenzioni;
- L'impegnativa del medico che deve contenere le seguenti indicazioni:
 - Nome, cognome ed età dell'assistito;
 - Codice fiscale dell'assistito, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione;
 - Tipo di prestazione richiesta;
 - Diagnosi;
 - Timbro;
 - Data che indichi l'inizio di validità della prescrizione.

Nel caso in cui il paziente si presenti allo sportello con ricetta bianca del medico, e quindi senza impegnativa, deve comunque esibire il codice fiscale e la tessera sanitaria o altro documento di riconoscimento.

Le donne in gravidanza, le persone disabili e i bambini hanno diritto di precedenza alle prestazioni.

Il personale della struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento nel quale sono indicati nome e cognome.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket o delle prestazioni di laboratorio va effettuato prima dell'effettuazione dell'esame.

I cittadini con prescrizione medica, ma non esenti, sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del nomenclatore regionale, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

Per le prestazioni non in convenzione presso l'Accettazione della Struttura o pubblicato sul sito internet è a disposizione del paziente il tariffario delle prestazioni offerte.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Prelievi

Il laboratorio LAM•SANT'AMBROGIO S.r.l. effettua prelievi negli orari riportati nella prima pagina.

Su richiesta, anche telefonica, vengono effettuati i prelievi a domicilio dal lunedì al venerdì compreso.

Informazioni per la preparazione del paziente

È disponibile un opuscolo informativo sulle modalità di raccolta dei materiali biologici a scopo analitico e per la preparazione del paziente per l'effettuazione di diagnostiche.

Inoltre il personale sanitario è a disposizione del paziente per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti della prestazione da eseguire.

Ritiro referti

I risultati delle indagini diagnostiche possono essere ritirati secondo le modalità indicate sul cedolino per il ritiro delle prestazioni, consegnato al paziente in fase di accettazione.

Previa registrazione, da effettuarsi al momento dell'accettazione con rilascio delle credenziali, tutti i referti sono consultabili on line sul sito del laboratorio: www.lam-santambrogio.it

I tempi di consegna sono indicativamente i seguenti:

- In giornata: emocromo, PT, creatinina, test di gravidanza, esami urine;
- Il giorno successivo: la maggioranza degli esami di chimica clinica;
- Tre/cinque giorni lavorativi: esami ormonali, marcatori tumorali, esami di sierologia/virologia e microbiologia.

Fanno eccezione alcuni esami rari per i quali, nell'impossibilità di una immediata erogazione del servizio per necessità di programmazione del Laboratorio ed eventuale uso di laboratori esterni, potranno essere consegnati in tempi superiori ai cinque giorni lavorativi. Nel caso in cui questa eventualità si verifichi il paziente viene informato dal personale di accettazione prima del prelievo.

Gli esami effettuati in service sono identificati come tali nei referti.

CONTROLLI QUALITÀ

Il laboratorio LAM●SANT'AMBROGIO S.r.l. è costantemente impegnato nel mantenimento del più alto livello di qualità di erogazione dei propri servizi. Per garantire ciò, il Laboratorio esegue giornalmente controlli di qualità interni e aderisce a programmi inter laboratorio di Valutazione Esterna di Qualità (VEQ) regionali, come previsto dalla normativa vigente.

Il laboratorio LAM●SANT'AMBROGIO S.r.l. utilizza per alcuni esami rari laboratori esterni (service) che comunque assicurano tramite loro certificati e accreditamenti la qualità del servizio fornito.

DATA:	SEGNALATO DA:
SEDE ACCADIMENTO	
DESCRIZIONE RECLAMO O SUGGERIMENTO	
FIRMA:	
TELEFONO:	
E-MAIL:	

La scheda può essere consegnata:

- agli operatori del laboratorio che provvederanno a farla pervenire al Direttore Responsabile;
- oppure può essere imbucata nell'apposita cassetta, situata all'ingresso del laboratorio.