



SOMMARIO

1. Informazioni a porte aperte	pag. 2
2. Presentazione del laboratorio	pag. 3
3. Settori diagnostici di competenza del laboratorio	pag. 6
4. Modalità di accesso al centro	pag. 6
5. Orari di accesso alle prestazioni	pag. 7
6. Informazioni di carattere sanitario	pag. 7
6.1 Documentazione necessaria per accedere alle prestazioni	pag. 7
6.2 Pagamento ticket	pag. 7
6.3 Riconoscimento del personale	pag. 8
6.4 Diritto alla riservatezza	pag. 8
7. Modalità di prelievo	pag. 8
8. Refertazione	pag. 9
8.1 Caratteristiche del referto	pag. 9
8.2 Modalità e tempi di consegna del referto	pag. 9
8.3 Ritardi	pag. 10
8.4 Richieste di referti storici	pag. 10
9. Assistenza ai clienti	pag. 11
9.1 Modalità di presentazione del reclamo	pag. 11



CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE
"CAMILLO GOLGI"

1. INFORMAZIONI A PORTE APERTE

Mai come oggi l'utente del LABORATORIO DI ANALISI C. GOLGI è stato al centro della nostra attenzione, non solo per quanto riguarda la qualità del servizio, ma anche per quanto concerne le informazioni a sua disposizione, le comunicazioni ed il rapporto paziente-personale sanitario ed amministrativo.

In questa ottica di continuo miglioramento in nostro Laboratorio ha aderito al Progetto SISS (Sistema Informativo Socio-Sanitario) della Regione Lombardia. Grazie infatti al Sistema Informativo Socio-Sanitario, che permette di coordinare processi ed attività e consente di agevolare lo scambio di informazioni, è possibile offrire al cittadino un effettivo miglioramento delle prestazioni mediche sia in termini di tempestività ed efficienza, che di appropriatezza e continuità della cura. Qualità indispensabili, in un contesto così importante e delicato.

La realizzazione di questa CARTA DEI SERVIZI vi consentirà di conoscerci meglio e di rivolgerci suggerimenti e lamentele che saranno per noi comunque un utile apporto per migliorarci e mantenerci ai livelli più alti di qualità con la nostra massima soddisfazione. Le pagine seguenti contengono notizie utili e dettagliate che certamente incontreranno il vostro interesse. Restiamo comunque disponibili a fornirvi ulteriori chiarimenti ed informazioni.

La Presidente
(Enza Novelli De Michelis)



CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE
"CAMILLO GOLGI"

2. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

- Date di apertura del Laboratorio di Analisi in Boario Terme:
5 agosto 1975 in Corso Italia n°2
16 marzo 1999 in Via A. De Gasperi n°2
- AUTORIZZAZIONE SANITARIA N. 33/24463
- SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2008 CERT. N° 9122.CAMG
- PRESTAZIONI EROGATE:
 - ✓ diagnostica di laboratorio in regime di convenzione e privatamente
 - ✓ ricerca sostanze stupefacenti nelle urine
- SEDE DEL LABORATORIO: DARFO BOARIO TERME via De Gasperi 2, tel. 0364/532740
- SEDE DEI CENTRI PRELIEVI ESTERNI: BRENO via Donatori di Sangue 8



CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE
"CAMILLO GOLGI"

ORGANIGRAMMA

RESPONSABILI

- Dr. Sorlini Giorgio Direttore del laboratorio
- Dr. Inserra Franco Direttore sanitario

PERSONALE DIPENDENTE E COLLABORATORI DEL LABORATORIO

- Dr. Sorlini Giorgio Biologo
- Dr.ssa Giacomelli Vilma Biologo
- Dott. Agliardi Tiziano Biologo
- Dott. Ravelli Alessandro Biologo
- Acchiappati Samantha Tecnico diplomato
- Domenighini Daniele Tecnico diplomato
- Mendeni Paolo Tecnico diplomato
- Pasinetti Cinzia Tecnico diplomato
- Pezzotti Cristina Tecnico diplomato

PERSONALE DIPENDENTE D'UFFICIO

- De Marie Danila Amministrazione
- Giudici Paola Ragioneria

PERSONALE DIPENDENTE E NON DIPENDENTE PER PRELIEVI

- Gandossi Miriam Infermiera professionale
- Montanelli Elda Infermiera professionale
- Bertolini Maria Rosa Infermiera professionale
- Andreoli Luigino Infermiere professionale
- Sorini Maria Ostetrica

PERSONALE ADDETTO PULIZIE

- Mendeni Manuela



CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE
"CAMILLO GOLGI"

Questo laboratorio per le metodiche utilizzate, che privilegiano la qualità dei risultati, per i parametri determinati, per la competenza e la professionalità del personale, figura come una delle strutture private più efficaci per la diagnostica clinica a livello provinciale.

Il Sistema di Qualità di questo laboratorio è conforme alla norma ISO 9001:2008 (certificato n° 9122.CAMG) per le seguenti attività : struttura sanitaria privata erogatrice di prestazioni di laboratorio di base e sezione specializzata in biochimica clinica, tossicologia e droghe d'aduso

I principi su cui il CENTRO GOLGI fonda la propria deontologia professionale sono:

- **UGUAGLIANZA**

Si garantiscono ai cittadini uguali opportunità di accesso alle prestazioni erogate, senza prenotazioni; su richiesta si organizza un servizio di prelievo a domicilio.

- **EFFICIENZA**

Il CENTRO GOLGI è in grado di soddisfare richieste urgenti nell'ambito di esami routinari con consegna del referto in giornata o con comunicazione dei dati parziali al medico richiedente nel rispetto della legge sulla privacy.

- **INNOVAZIONE SCIENTIFICA**

Il laboratorio è costantemente impegnato a promuovere l'innovazione strumentale e dei sistemi informatici, nonché la formazione del personale, con periodiche verifiche dell'efficacia di tali aggiornamenti in termini di miglior servizio e sicurezza per l'utente.



CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE
"CAMILLO GOLGI"

3. SETTORI DIAGNOSTICI DI COMPETENZA DEL LABORATORIO

- **CHIMICA CLINICA**
- **EMATOLOGIA E COAGULAZIONE**
- **MICROBIOLOGIA E PARASSITOLOGIA**
- **SIEROLOGIA E IMMUNOLOGIA**
- **ESAMI DI ENDOCRINOLOGIA E MARCATORI TUMORALI**
- **DOSAGGIO SOSTANZE STUPEFACENTI NELLE URINE**

Per l'esecuzione di rari e/o particolari esami il Laboratorio si appoggia ad altre strutture altamente qualificate.

Tutti i dettagli sugli esami eseguiti in sede si trovano nell'allegato PT 7.18 esposto nelle bacheche dai centri prelievi.

Tutti gli altri esami sono eseguiti presso i seguenti laboratori:

- Centro Analisi Synlab S.p.a – via Orzinuovi 111 - 25125 Brescia

4. MODALITA' DI ACCESSO AI CENTRI GOLGI

COME RAGGIUNGERE LA SEDE CENTRALE E I CENTRI PRELIEVI ESTERNI

- **SEDE CENTRALE**

Con mezzi pubblici 200 mt dalla stazione ferroviaria e dalla fermata dell'autobus
Con mezzo privato ampio parcheggio

- **CENTRO PRELIEVI DI BRENO**

Con mezzi pubblici 100 mt dalla fermata dell'autobus
Con mezzo privato ampio parcheggio



CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE
"CAMILLO GOLGI"

5. ORARIO DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

- **SEDE CENTRALE** TUTTI I GIORNI tranne mercoledì e domenica
dalle h. 7,30 alle h. 10,00
- **CENTRO PRELIEVI DI BRENO** TUTTI I GIORNI tranne mercoledì e domenica
dalle h. 7,30 alle h. 10,00

Per i prelievi eseguiti al Centro ed alle sedi esterne non vengono effettuate prenotazioni: la richiesta viene esaurita immediatamente.

6. INFORMAZIONI DI CARATTERE SANITARIO

6.1 DOCUMENTAZIONE NECESSARIA AL CITTADINO PER ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI:

- tessera sanitaria
- eventuale tessera di esenzione ticket
- richiesta di esami su ricettario regionale
- prescrizione medica per esami a pagamento

N.B. : Tale documentazione risulta necessaria anche per l'emissione di fattura ticket quota ricetta. I minorenni, di età inferiore ai quattordici anni, devono essere accompagnati da un genitore, o da un adulto delegato, con documento d'identità necessario per la certificazione dell'esenzione. Per i minorenni, di età superiore ai quattordici, rimane comunque l'obbligo di essere accompagnato da un genitore o da un adulto con delega scritta.

6.2 PAGAMENTO DEL TICKET

Prima del prelievo si provvederà al pagamento del ticket ed al ritiro della corrispondente fattura.



CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE
"CAMILLO GOLGI"

6.3 RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Il responsabile espone sul camice l'apposito tesserino di riconoscimento, in quanto l'utente ha pieno diritto di essere informato sull'identità e sulla qualifica professionale delle persone con cui entra in contatto.

6.4 DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Rappresenta uno dei diritti fondamentali dell'utente, in quanto il trattamento che riceve deve essere strettamente riservato, pertanto:

- **i colloqui e gli esami che riguardano l'utente sono garantiti dalla riservatezza dei dati sanitari.**
- **tutto il personale che opera all'interno del laboratorio e dei centri prelievi garantisce il segreto professionale.**
- **chi non è coinvolto nell'espletamento dell'accertamento diagnostico non è autorizzato a consultare la documentazione sanitaria.**

7. MODALITA' DI PRELIEVO

I campioni biologici su cui vengono eseguiti i dosaggi sono di tre tipi:

- **SIERO** per i prelievi si utilizzano provette senza additivi
- **PLASMA** per i prelievi si utilizzano provette con l'anticoagulante richiesto (EDTA , LITIO EPARINA, CITRATO)
- **URINE** per la raccolta si utilizzano contenitori in plastica monouso sterili

Per i prelievi effettuati fuori sede è necessario:

- consegnare il più presto possibile al laboratorio i campioni biologici dopo averli conservati, se necessario, a temperatura di + 4°C
- utilizzare, per il trasporto, contenitori refrigerati (+ 4°C)
- raccogliere i campioni di urine, del mattino, in contenitori sterili
- raccogliere urine delle 24 ore in appositi contenitori da conservare a + 4°C



8. REFERTAZIONE

8.1 CARATTERISTICHE DEL REFERTO

Il referto presenta:

- Informazioni anagrafiche del paziente
- Data di accettazione e di prelievo
- Firma del Direttore del laboratorio o del Responsabile laureato
- I valori di riferimento per consentire una interpretazione del risultato in maniera quanto più possibile completa
- Per i referti realizzati in regime di convenzione con il sistema sanitario è possibile la consultazione on-line del Referto tramite CRS (Tessera sanitaria)

N.B.

- Eventuali ristampe di esami precedentemente refertati vengono eseguite su richiesta del paziente producendo copia degli stessi, o in caso di smarrimento mostrando un documento che attesti l'identità del paziente richiedente.
- Su richiesta del medico e/o del paziente, qualora il campione sia ancora disponibile, il Laboratorio potrà effettuare ulteriori esami e/o controlli: in questo caso sarà necessario far pervenire al laboratorio una nuova richiesta.

8.2 MODALITÀ , TEMPI E ORARI DI CONSEGNA DEI REFERTI

- **SEDE CENTRALE** TUTTI I GIORNI tranne mercoledì e domenica
dalle h. 16,00 alle h. 17,00 esami pronti in giornata
8.00-12.30 e 14.00-17.00 per ritiro dopo la data di consegna
- **CENTRO PRELIEVI DI BRENO** TUTTI I GIORNI tranne mercoledì e domenica
dalle h. 7,30 alle h. 10.00



CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE
"CAMILLO GOLGI"

- Al momento dell'accettazione viene comunicata all'utente la data del ritiro degli esami, compresa tra il giorno stesso e 4 giorni lavorativi dalla data di prelievo e viene consegnato un cartellino, riportante i dati del paziente, numero di accettazione e data ritiro, sul retro del quale si trova la delega da compilare in caso l'interessato fosse impossibilitato a ritirare personalmente i suoi esami.
- Qualora l'utente fosse impossibilitato ad effettuare il ritiro alla data fissata, potrà provvedere allo stesso nei giorni successivi durante l'intero arco della giornata lavorativa.
- Solo nel caso di alcuni esami particolari, inviati in service, la consegna viene effettuata entro 7-10 giorni lavorativi, dopo comunicazione all'utente da parte del Laboratorio stesso.
- E' prevista per tutti i centri prelievi, su espressa richiesta e per validi motivi, la consegna in giornata degli esiti presso la sede di Darfo Boario Terme, alle ore 16,00 (con esclusione di esami particolari).
- In caso di valori significativamente patologici il Direttore del Laboratorio provvederà ad avvisare tempestivamente il Medico curante o lo stesso utente.

8.3 RITARDI

Eventuali ritardi nella consegna dei referti, dovuti ad imprevisti di qualsiasi genere, saranno comunicati agli utenti onde evitare disagi inutili.

8.4 RICHIESTA DI REFERTI STORICI

Su richiesta del cliente gli esami precedentemente eseguiti possono essere nuovamente refertati entro 12 mesi dalla data di emissione degli stessi.



9. ASSISTENZA AI CLIENTI

QUESITI TECNICI	Il Direttore del Laboratorio è disponibile a rispondere a quesiti relativi alla conservazione e al trasporto di campioni, alle metodiche e ai risultati ottenuti.
QUESITI CLINICI	Sono di esclusiva pertinenza del personale medico.
GESTIONE RECLAMI	Il personale del Laboratorio rileva eventuali reclami e li comunica immediatamente al Responsabile della Qualità (RGQ) del Laboratorio, il quale attiva quanto previsto dalle procedure interne al fine di ridurre il problema in tempi rapidi.
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	<p>In sala d'attesa è presente un questionario per il rilievo della Soddisfazione del Cliente e il personale di laboratorio periodicamente può interpellare telefonicamente a campione alcuni clienti per rilevarne il grado di soddisfazione del servizio.</p> <p>L'analisi delle soddisfazioni ricavabili è valutata dalla Direzione e costituisce base per i miglioramenti svolti a soddisfare sempre più i clienti.</p>

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 dovuto a comportamenti scorretti da parte del personale.

9.1 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Il cittadino/utente può presentare reclamo:

- recandosi direttamente dal Direttore del Laboratorio ed esponendo verbalmente le proprie osservazioni, supportate da eventuale documentazione;



CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE
"CAMILLO GOLGI"

- compilando l'apposito modulo presente nella sala di attesa dei diversi centri e spedendolo all'indirizzo della sede o consegnandolo in busta chiusa.