

poliambulatorio lametino srl

via xx settembre, 91 - 88046 Lamezia Terme
tel. 0968.27565 | 28412 | 27070 - 201668 (fax)

Struttura sanitaria privata
accreditata per laboratorio analisi



**CARTA DEI
SERVIZI SANITARI**

Opuscolo informativo formato da n. 28 pagine a cura e con la responsabilità del Poliambulatorio Lametino srl, via XX Settembre, n. 91 - Lamezia Terme.
Aggiornamento Aprile 2022.

CITTADINI PIÙ INFORMATI, UTENTI PIÙ LIBERI

Perchè questo opuscolo

L'obiettivo di questo opuscolo è quello di informare l'Utente - sia esso Cittadino, Medico o Azienda - sui servizi offerti dal Poliambulatorio Lametino.

Il cittadino più informato è un Utente più libero perchè conosce in anticipo la gamma dei servizi disponibili e il modo in cui questi sono offerti.

il Poliambulatorio Lametino punta al miglioramento continuo della qualità e dell'efficacia del servizio in termini di: *accessibilità, facilità della richiesta, riduzione dei tempi di consegna delle risposte e validità clinica dei risultati.*

Grazie ad un continuo adeguamento tecnologico della strumentazione, ed all'aggiornamento del personale e delle metodiche cliniche, il Poliambulatorio Lametino assicura la fornitura di un servizio nel pieno rispetto delle norme di deontologia e di legge.



PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra Cittadini-Utenti e Poliambulatorio Lametino sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità

Il Poliambulatorio Lametino si attiene all'obbligo di ispirare i propri comandamenti, nei confronti dei Cittadini-Utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici delle prestazioni.

Continuità

Il Poliambulatorio Lametino si attiene all'obbligo della continuità del servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio si attiene all'obbligo di una comunicazione tempestiva agli altri soggetti erogatori al fine di arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Il Cittadino Utente ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, secondo le norme vigenti. Ove non in contrasto con disposizioni dell'Autorità Sanitaria, il Poliambulatorio Lametino si impegna ad accogliere le richieste nel rispetto del diritto di scelta.

Partecipazione

Il Cittadino Utente può esprimere le proprie valutazioni sul trattamento ricevuto e sul servizio reso attraverso un questionario disponibile anche sul sito del Poliambulatorio Lametino.

Il Poliambulatorio Lametino s'impegna ad analizzare i questionari compilati, a tener conto dei suggerimenti o delle lamentele al fine di migliorare il servizio.

Il Cittadino-Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Poliambulatorio Lametino si impegna a dare immediato riscontro circa le segnalazioni e le proposte formulate.

CHI SIAMO

Il Poliambulatorio Lametino è una struttura sanitaria privata che offre, in accreditamento, i seguenti servizi:

- LABORATORIO GENERALE DI ANALISI CON SETTORI SPECIALIZZATI DI:
 - **CHIMICA CLINICA E TOSSICOLOGIA**
 - **MICROBIOLOGIA E SIEROIMMUNOLOGIA**



COME RAGGIUNGERCI



AUTOLINEE

Terminal Colombo via C. Colombo
a Lamezia Terme Nicastro: a 5 minuti



FERROVIA

Stazione Ferroviaria di Lamezia Terme
Nicastro: a 100 metri

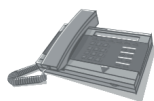


AUTO

Via XX Settembre è via di comunicazione
principale.

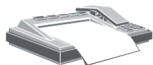
Parcheggio gratuito e custodito per i
Clienti del Poliambulatorio Lametino in
garage privato con entrata al n. 86 della
stessa via.

COME CONTATTARCI



TELEFONO

0968.27565 - 0968.28412 - 0968.27070



FAX

0968.201668



E-MAIL

info@poliambulatoriolametino.it

PEC

amministratore.poliambulatorio@pec.it

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Il Laboratorio Analisi Poliambulatorio Lametino è conforme ai requisiti della Norma per **SISTEMA GESTIONE QUALITÀ ISO 9001:2015** valido per il campo applicativo: «**EROGAZIONE DI SERVIZI DI ANALISI CLINICHE NEI SETTORI DI CHIMICA CLINICA, TOSSICOLOGIA, EMATOLOGIA, SIEROIMMUNOLOGIA E MICROBIOLOGIA**».

Certificato in corso di validità: DNV-CERT 14078-2004-AQ-BRI-SINCERT validità 11.08.2011-10.08.2024

POLITICA PER LA QUALITÀ

Gli obiettivi di politica per la qualità, ai sensi della norma ISO 9001:2015, si sostanziano nella soddisfazione massima delle richieste.

Il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità è inquadrato in un'ottica di sempre maggiore attenzione al cliente al fine del raggiungimento degli stessi.

PERSONALE

Il personale del Poliambulatorio è composto da:

- Medico
- Biologi
- Tecnici di Laboratorio
- Infermieri Professionali
- Amministrativi
- Ausiliari
- Biologo specializzato per attività di microbiologia e sier-immunologia



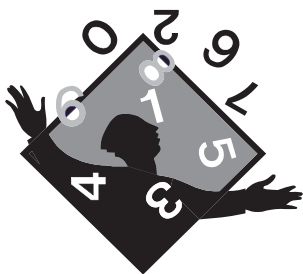
ORARI DI LAVORO

dal lunedì al sabato

Mattino: ore 7.00 - ore 12.30

Pomeriggio: PER APPUNTAMENTO

* Nel mese di agosto il Poliambulatorio Lametino rimane chiuso nei giorni di sabato.



INFORMAZIONI

Prestazioni a carico del Servizio Sanitario Nazionale:

In base alla normativa vigente, per effettuare analisi in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale il paziente deve presentare idonea impegnativa contenente:

- Nome, cognome, età dell'assistito;
- Numero di esenzione dal pagamento delle prestazioni;
- Tipologia delle prestazioni richieste;
- Quesito diagnostico;
- Data, timbro e firma del Medico prescrittore;

Prestazioni in regime privato:

Le tariffe sono a disposizione del pubblico presso l'Accettazione

Il paziente deve essere munito di

- Documento di riconoscimento valido
- Tessera sanitaria



PRENOTAZIONE

La prenotazione è obbligatoria

È possibile prenotarsi:

- Direttamente presso la segreteria del Laboratorio, presso il civico n. 83
- Per telefono 0968/27565 0968/27070 0968/28412

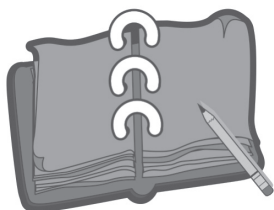
Come Laboratorio Accreditato, il Poliambulatorio lametino ha l'obbligo di programmare l'accettazione delle richieste a carico del SSR, per assicurare la disponibilità nel corso dell'intero anno e nel rispetto del limite Massimo di spesa assegnato con il Budget annuale.

Le prenotazioni con carattere di Urgenza (U) vengono eseguite entro un tempo massimo di 72 ore.

Le prenotazioni per prestazioni che richiedono la permanenza in appositi locali della Struttura, sono limitate a due al giorno.

L'Utente che non può presentarsi nel giorno fissato per la prestazione è pregato di comunicarlo per tempo.

Allo stesso modo, il Poliambulatorio Lametino comunicherà per tempo l'eventuale impossibilità ad eseguire le prestazioni, e si preoccuperà di fissare un nuovo appuntamento.



ACCETTAZIONE

Al momento dell'accettazione, all'Utente verrà consegnata una ricevuta che attesta l'avvenuta registrazione e la stessa sarà il documento ufficiale per il ritiro del referto.

La ricevuta di ritiro referti attesta la corrispondenza con la richiesta.

La quota dovuta deve essere versata al momento dell'accettazione.

Secondo le norme del D.Lgs N. 196 del 30.06.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" viene richiesto il consenso all'esecuzione della prestazione il consenso dato è valevole anche successivamente, in occasione di altre accettazioni.

Per esami con procedure particolari, curve dinamiche o con carico, il consenso deve essere dato attraverso la compilazione di un apposito modulo.

L'Utente verrà informato nel caso in cui l'esame richiesto verrà eseguito con la procedura "service".



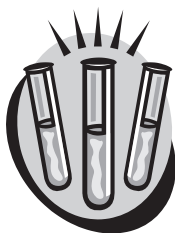
PRELIEVI

Il prelievo di sangue viene effettuato dopo l'accettazione negli appositi locali.

Il prelievo microbiologico per richieste di pertinenza ostetrico - ginecologica viene effettuato da Personale Laureato.

Il Cittadino - Utente viene invitato a sostare nei locali del Laboratorio almeno per 10 minuti dopo il prelievo di sangue.

Per prelievi con procedure particolari è d'obbligo rimanere nei locali del Laboratorio per tutto il tempo necessario.



PRELIEVI DOMICILIARI

Possono essere accettati prelievi provenienti dall'esterno del Laboratorio.

È necessario che il Prelevatore sia informato sulle corrette modalità del prelievo.

Le provette con il sangue ed i contenitori con i materiali da esaminare devono pervenire al Laboratorio in tempi brevi dal prelievo/raccolta.

Particolari cautele sono dovute per il trasporto di prelievi microbiologici: è necessario informarsi in anticipo.

Particolari cautele sono dovute per il trasporto di liquido seminale: è necessario prendere le "istruzioni per la raccolta del campione" in fase di prenotazione o consultando il sito



CONTROLLO DI QUALITÀ

“Il controllo di qualità consiste in una serie di procedure che consentono di verificare la qualità di un prodotto e quella dei risultati ottenuti. È la valutazione continua dello stato delle procedure, dei metodi di analisi e dei dati prodotti dal laboratorio con l’obiettivo di ridurre al minimo tutte le circostanze che potrebbero comportare irregolarità rispetto ai risultati da raggiungere.

L’attuazione di programmi di controllo di qualità, che comporta un grosso carico di lavoro, è comunque necessaria se si considerano gli effetti sui risultati finali.

L’applicazione di procedure di controllo, che prevedono un monitoraggio continuo di tutte le attività del laboratorio e dei materiali utilizzati, risulta imprescindibile dalla riproducibilità, precisione ed accuratezza dei dati prodotti in quanto conduce all’identificazione, riduzione o eliminazione di errori casuali, sistematici o grossolani”.

Il Poliambulatorio Lametino adotta un ampio programma di Controllo Continuo di Qualità utilizzando materiale fornito e certificato da Aziende leader a livello mondiale ed, al fine di valutare la propria efficienza, adotta anche un programma di Controllo di Qualità Esterno per i settori di lavorazione (VEQ).

SISTEMA INFORMATICO

Le analisi vengono eseguite in informatizzazione totale con procedura gestionale globale sul modello clientserver, organizzata in stazioni autonome e collegate, accettazione e lavorazione con sistema barcode, inserimento dei risultati con collegamento in continuo alle strumentazioni analitiche. Il sistema analitico di informatizzazione totale, barcode e collegamento in continuo bidirezionale per acquisire le richieste e dare gli esiti, garantisce la massima affidabilità nella gestione e nel controllo dei dati.

PAGAMENTO TICKET

Il pagamento del ticket si effettua presso il Laboratorio al momento dell'accettazione.

L'esenzione dal pagamento del ticket non ha differenze con gli altri Laboratori pubblici o privati che applicano il tariffario regionale, così come previsto dalle disposizioni vigenti.

TEMPI DI ATTESA

Tempi di attesa tra accettazione ed effettuazione del prelievo

da 10 a 15 minuti

Tempi di attesa tra prelievo e consegna del referto

Per esami di particolare significato clinico (Beta-HCG) o esami singoli (urine, emocromo, ormoni della fertilità, controlli coagulativi ecc.)

entro 3 ore

Per esami Chimica clinica

entro 24 ore

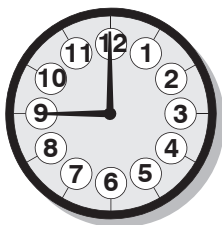
Per esami batteriologici

dopo 24 ore per "negatività"

dopo 48 ore per "positività"

Per esami ormonali

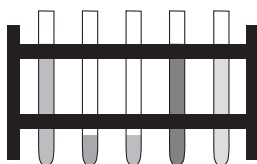
da 2 a 4 giorni



ESAMI GENERALI DI BASE*

- Esami routinari
- Esami specialistici di ematologia e di coagulazione
- Esami delle urine
- Test dinamici di carico orale
- Esami del liquido seminale
- Esami di dosaggio farmaci
- Esami per assenza o assunzione sostanze stupefacenti
- Esami di veterinaria

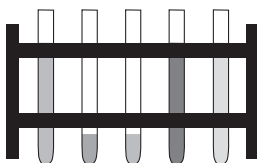
* *per ulteriori informazioni sugli esami disponibili contattare il Poliambulatorio*



ANALISI SPECIALISTICHE

- Esami di endocrinologia generale
- Esami di endocrinologia sessuale
- Esami di endocrinologia ginecologica
- Indagini per fertilità
- Indagini genetica medica
- Fibrosi cistica
- Talassemia Beta
- Trombofilia
- Mappa cromosomica
- Infettivologia molecolare
- Indagini di paternità
- Emocromatosi

per ulteriori informazioni sugli esami disponibili contattare il Poliambulatorio.



MICROBIOLOGIA E SIEROIMMUNOLOGIA

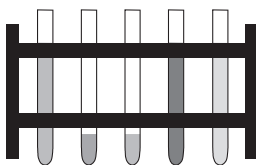
Vengono eseguiti *:

- Esami batteriologici e culturali
- Esami di ricerca virologica per epatiti HAV, HBV, HCV
- Esami di ricerca per HIV
- Esami di ricerca per Rosolia, Toxoplasma, Herpes, Cito-megalovirus Parotite, Varicella, Pertosse, Morbillo
- Esami marcatori tumorali
- Esami di parassitologia
- Esami di autoimmunità
- Esami di biologia molecolare

Diagnostica SARS COV-2:

- Esecuzione test molecolare su tampone rinofaringeo
- Esecuzione di test rapido su tampone rino faringeo con metodica immunodosaggio a fluorescenza e lettura in microfluidica.

* per ulteriori informazioni sugli esami disponibili contattare il Poliambulatorio.



PARTNER SYNLAB***Dal 2019***

Poliambulatorio Lametino è partner con Synlab leader in Italia ed in Europa nell'offerta di servizi di diagnostica di laboratorio.

Il rapporto contrattuale con Synlab è finalizzato ad assicurare nella nostra sede la disponibilità delle prestazioni di diagnostica di laboratorio analisi eseguibili in tutte le sedi di laboratori analisi Synlab, con la stessa qualità e negli stessi tempi.

L'organizzazione prevede la condivisione delle attrezzature e dei controlli di qualità e l'esecuzione della maggior parte degli esami diagnostici e l'invio giornaliero degli esami di alta specialistica o di bassa frequenza al laboratorio centrale Synlab.

L'obiettivo è di offrire ai nostri Utenti un servizio sempre più completo, con ancora più efficienze ed efficacia attraverso un nuovo approccio «integrato» allineato ai più alti standard qualitativi europei.

SYNLAB 

RITIRO E ACCESSIBILITÀ REFERTI

*I risultati possono essere ritirati *:*

Dal Lunedì al Sabato:

dalle ore 07.30 alle ore 12.30

con accesso da Via XX Settembre n. 83

Il ritiro del referto può avvenire:

- presso il Poliambulatorio
a partire dalla data e l'orario indicati sul modulo consegnato dall'accettazione
- scaricato da casa in modalità informatica (referto on-line) previa richiesta all'accettazione delle credenziali personali (password accesso)
- tramite posta

L'Utente che autorizza l'invio a domicilio e/o presso il proprio Medico Curante assicura al Laboratorio che vengono adottate tutte le precauzioni necessarie a mantenere riservata la risposta refertata.

Passati 60 giorni, il mancato ritiro del referto autorizza il Poliambulatorio ad inviare al domicilio dell'Utente avviso scritto per ritiro del referto e per il pagamento della quota di partecipazione, secondo le disposizioni vigenti.

* Se a ritirare si presenta persona diversa dal richiedente, è necessario essere muniti di delega.

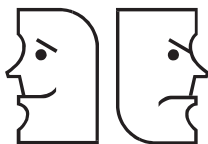
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

L'Utente ha il diritto...

- ...alla presenza, all'interno del Poliambulatorio, di un Sanitario specializzato che è a disposizione per ottenere le indicazioni più appropriate alle proprie esigenze ed un aiuto concreto nell'interpretazione dei risultati delle analisi.
- ...di ottenere qualsiasi informazione relativa alle prestazioni eseguite.
- ...di poter identificare il Personale che, quindi, deve essere dotato di cartellino di riconoscimento con nome e qualifica.
- ...al rispetto della privacy.
- ...di ricevere tutte le notizie che gli permettano di esprimere il consenso, quando questo è richiesto.
- ...di ottenere l'erogazione della prestazione secondo le specifiche contrattuali: può, in caso contrario, sporgere reclamo, secondo le modalità previste.
- ...di sapere che la prestazione richiesta verrà eseguita secondo le modalità "Service", vale a dire in altro Laboratorio.

L'Utente ha il dovere...

- ...di rispettare gli orari stabiliti per i prelievi e per il ritiro dei referti.
- ...di mantenere il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

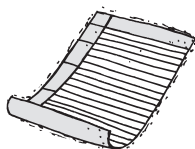


SUGGERIMENTI

L'Utente è invitato ad esprimere in forma anonima il proprio parere sul servizio offerto, compilando un apposito questionario disponibile:

- nei locali del Poliambulatorio, a richiesta, durante tutto l'anno
- sul modulo disponibile sul sito

Queste informazioni saranno conservate ed elaborate periodicamente: le risposte di ogni Utente saranno prese in considerazione per migliorare continuamente la qualità del servizio offerto.



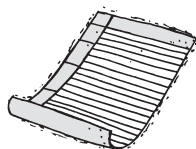
RECLAMI

L'Utente ha diritto di sporgere reclamo con le modalità previste.

L'Utente può informarsi presso la direzione del Poliambulatorio circa le modalità previste (anche telefonicamente: in tal caso l'Utente è tenuto a lasciare il proprio recapito telefonico e verrà richiamato).

L'Utente ha diritto di avere risposta giustificativa al reclamo nei tempi e con le modalità previste.

Qualunque sia la modalità di reclamo la risposta giustificativa avverrà per iscritto.



SOMMARIO

Cittadini informati, utenti liberi	3
Principi fondamentali	4
Chi siamo	5
Come raggiungerci	6
Come contattarci	6
Dove siamo	7
Certificazione di qualità	8
Personale	9
Orario di lavoro	10
Informazioni	11
Prenotazione	12
Accettazione	13
Prelievi	14
Prelievi domiciliari	15
Controllo di qualità	16
Sistema informatico	16
Pagamento ticket	17
Tempi di attesa	18
Esami generali di base	19
Analisi specialistiche	20
Microbiologia sieroinmunologia	21
Partner Synlab	22
Ritiro e accessibilità referti	23
Diritti e doveri	24
Suggerimenti	25
Reclami	26

POLIAMBULATORIO LAMETINO

Orario: 07.00/12.30

- **Analisi cliniche:**

- Chimico-clinica e Tossicologia
- Ematologia
- Parassitologia
- Microbiologia
- Sieroimmunologia
- Es. liquido seminale
- Autoimmunità
- Veterinaria

- **Esami ormonali**

- Tiroidei
- Fertilità
- Gravidanza
- Menopausa
- Marcatori tumorali

- **Tests allergici**

- Ige totali
- Ige specifiche:
 - Inalanti
 - Alimenti
 - Graminacee
 - Erbe
 - Alberi

- **Check - Up**

- **Check - Up** prematrimoniale

- **Genetica medica**

- **Indagini sulla infertilità di coppia**