



CARTA DEI SERVIZI

via Monte Verena 2/4
30030 Cazzago di Pianiga (VE)
Tel 041 4196144
www.bmedanalisi.it



INDICE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI pag. 1

INFORMAZIONI STRUTTURA pag. 2

- ▶ Generalità
- ▶ Mission
- ▶ Orari
- ▶ Dove ci troviamo

PRINCIPI FONDAMENTALI pag. 6

INFORMAZIONE SERVIZI pag. 8

- ▶ Servizi offerti
- ▶ Segreteria
- ▶ Privacy - trattamento dei dati personali
- ▶ Progetti di miglioramento

CAMPIONI: RACCOLTA E INFORMAZIONI TEST pag.10

- ▶ Prelievo venoso
- ▶ Prelievo microbiologico / Tampone
- ▶ Curva glicemica
- ▶ Urine
- ▶ Urine 24 ore
- ▶ Sperma
- ▶ Feci

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con i cittadini-utenti sulla qualità dei servizi erogati da B MED Analisi.

Con essa B MED Analisi si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati ed a renderlo sempre più conforme alle esigenze dei pazienti.

INFORMAZIONI STRUTTURA

Generalità

B MED Analisi è un Laboratorio di analisi mediche che esegue analisi di Chimica Clinica, Coagulazione, Ematologia, Immunologia, Endocrinologia, Tossicologia, Microbiologia, Dosaggio farmaci, Marcatori epatiti, Marcatori tumorali, Esami per fertilità.

Mission

B MED Analisi fonda la propria filosofia aziendale sulla capacità di soddisfare l'Utente offrendo garanzia della competenza tecnica necessaria per lo svolgimento delle analisi di medicina di laboratorio e professionalità nell'approccio del proprio personale con gli Utenti per venire incontro alle esigenze dei pazienti.

La mission di B MED Analisi consiste nel:

- Garantire l'accuratezza e la precisione dei risultati analitici utilizzando tecnologia, strumentazione adeguata, personale qualificato e adeguatamente formato
- Garantire un servizio continuativo tutto l'anno e tutti i giorni feriali della settimana
- Analizzare i bisogni dell'Utenza garantendo ai pazienti un servizio che vada incontro alle loro

- esigenze e che possa anche soddisfare eventuali richieste urgenti di pazienti che devono ricorrere a terapie, ad interventi e/o visite specialistiche
- Assistere i pazienti dando loro informazione in sede sulla preparazione all'esame di laboratorio, sulla raccolta dei campioni biologici e anche offrendo consulenza sanitaria
 - Garantire la sicurezza degli Utenti e degli Operatori
 - Assistere i Clinici nell'individuazione dei test analitici che rispondano in maniera appropriata ai quesiti diagnostici secondo quanto raccomandato da Linee Guida e Società Scientifiche
 - Dare tempestivo supporto ai Clinici in casi urgenti di pazienti riportanti valori critici.

Orari -----

La struttura è aperta al pubblico per fornire informazioni, chiarimenti o per accogliere eventuali reclami e/o suggerimenti con orario:

- 8.00 – 12.30 e 14.30 – 19.00 da lunedì a venerdì
- 8.00 – 13.00 il sabato

Il servizio di prelievo venoso/microbiologico e di accettazione campioni è attivo con orario:

- 8.00 – 10.00 da lunedì a sabato

Il servizio di ritiro referti è attivo in sede con orario:

- 9.30 – 12.30 e 16.00 – 19.00 da lunedì a venerdì
- 9.30 – 13.00 il sabato

Dove ci troviamo -----



B MED Analisi è situato in via Monte Verena 2/4
30030 Cazzago di Pianiga (VE)

PRINCIPI FONDAMENTALI

Per la corretta attuazione della Carta dei Servizi riteniamo che i principi sottoelencati (elaborati in D.P.C.M. del 27 gennaio 1994) siano fondamentali per la tutela delle esigenze dei cittadini:

1. Uguaglianza: a tutti gli utenti sono erogati uguali servizi, a prescindere da età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.
2. Imparzialità: a tutti gli utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed imparziale, sia da parte dei servizi che da parte del personale che opera nella struttura.
3. Continuità: agli utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.
4. Diritto di scelta: ogni cittadino può esercitare il diritto di “libera scelta” rivolgendosi direttamente alla struttura sanitaria prescelta.

5. Partecipazione: è garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio erogato dalla struttura.

6. 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.

Sulla base di questi principi, B MED Analisi si impegna all'attuazione e al rispetto della presente Carta dei Servizi.

INFORMAZIONE SERVIZI

Servizi offerti -----

B MED Analisi è un laboratorio di analisi mediche che esegue analisi di Chimica Clinica, Coagulazione, Ematologia, Immunologia, Endocrinologia, Microbiologia, Tossicologia, Dosaggio farmaci, Marcatori epatiti, Marcatori tumorali, Esami per fertilità.

Direttore sanitario: dr. Guzzo Nicola

L'elenco delle prestazioni con tipologia di campione, giorni di risposta e tariffe applicate è disponibile in sala d'attesa.

Segreteria -----

La segreteria è a disposizione degli utenti per l'intero orario di apertura della struttura.

Per gli orari di segreteria consultare il paragrafo "orari". La segreteria ha compito di:

- Effettuare accettazione dei pazienti
- Stampare i referti
- Fornire informazioni, chiarimenti
- Accogliere eventuali reclami e/o suggerimenti

Privacy – Trattamento dei dati personali -----

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del DLg.vo 196/03, sul trattamento dei dati personali da parte di B MED Analisi
Titolare trattamento dati: dr Viola Rossano.

Progetti di miglioramento -----

B MED Analisi considera come obiettivo principale la soddisfazione del paziente e il conseguimento di una qualità ottimale dei servizi forniti agli utenti attraverso l'esame sistematico delle informazioni di ritorno e delle azioni correttive intraprese.

CAMPIONI: RACCOLTA E INFORMAZIONI TEST

Di seguito vengono fornite informazioni utili al paziente per la preparazione all'esame di Laboratorio.

Prelievo venoso -----

Il paziente che deve effettuare prelievo venoso deve essere a digiuno da almeno 10 ore, non fare esercizio fisico da almeno 12 ore, evitare stress, astenersi dal fumo e avere la dieta abituale. E' permessa la sola assunzione di acqua in modica quantità. Per l'assunzione di farmaci, consultare il proprio Medico curante.

Prelievo microbiologico / Tampone -----

Si eseguono tamponi faringei, nasali, oculari, auricolari, orali e linguali.

Il paziente non deve utilizzare creme/pomate o colliri o assumere antibiotici da almeno una settimana.

Curva glicemica -----

L'esame della curva glicemica prevede l'esecuzione di più prelievi venosi eseguiti ad intervalli di tempo prestabiliti nella stessa mattinata.

Per eseguire la curva glicemica il paziente deve seguire le indicazioni del prelievo venoso.

Viene effettuato un primo prelievo a digiuno, poi viene somministrato il carico di glucosio ed effettuati un numero di prelievi a seconda della richiesta del

Medico curante. In questi intervalli (tra un prelievo e l'altro), il paziente non può mangiare, nè fare attività fisica, ma solo bere un po' di acqua.

Non si esegue curva glicemica per pazienti la cui glicemia di base è superiore a 150 mg/dL.

Urine -----

Utilizzare solo contenitori sterili.

Esame urine chimico-fisico e micr. e dosaggio analiti

Al mattino eseguire una pulizia locale, sciacquare abbondantemente e raccogliere le prime urine del mattino.

Urinocoltura

Al mattino eseguire una pulizia locale, sciacquare abbondantemente e raccogliere le prime urine del mattino. Metodo migliore di raccolta è quello del mitto intermedio: raccogliere l'urina dopo aver scartato il primo getto.

Terapie antibiotiche e chemioterapiche possono interferire sull'esito dell'esame e vanno segnalate alla struttura e al proprio Medico curante.

Test di gravidanza

Raccogliere le prime urine del mattino. Alla paziente viene chiesta la data dell'ultima mestruazione.

Urine esame citologico

Richiedere il contenitore con il liquido conservante presso B MED Analisi; insieme al contenitore viene consegnata la scheda informativa per la raccolta.

Le urine da raccogliere sono le SECONDE del mattino: dopo aver eliminato le prime urine del mattino, bere due bicchieri d'acqua, passeggiare almeno 15-20 minuti per facilitare il distacco di un maggior numero di cellule dalle vie urinarie e dopo circa 2 ore raccogliere 40 ml di urine nel contenitore contenitore il conservante.

Per i pazienti che devono eseguire il test su 3 campioni è importante che i 3 campioni siano di 3 mattine diverse. I 3 campioni possono essere consegnati tutti insieme nella stessa mattinata.

Urine 24 ore -----

Utilizzare solo contenitori 24 ore sterili.

Al paziente viene consegnata la scheda informativa per la raccolta.

Raccolta urine 24 ore:

Per eseguire correttamente la raccolta :

- Scartare la prima urina del mattino;
- Raccogliere da questo momento in poi, tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente;

Il contenitore tappato va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta e consegnato in segreteria la

mattina successiva.

Il paziente che consegna un'aliquota del campione deve misurare con cura la quantità delle urine raccolte.

Raccolta urine 24 ore acidificate

Tale raccolta viene fatta per dosaggio calcio, fosforo, catecolamine, cortisolo e acido vanilmandelico.

La raccolta delle urine 24 ore acidificate comincia dopo che il paziente ha versato nel contenitore 24h un'aliquota di apposito conservante, fornito da B MED Analisi.

Procedere alla raccolta urine 24 ore come descritto in precedenza.

Sperma-----

Utilizzare solo contenitori sterili.

Sperma esame colturale

Raccogliere lo sperma direttamente nel contenitore (no profilattico) al mattino.

Terapie antibiotiche e chemioterapiche possono interferire sull'esito dell'esame e vanno segnalate alla struttura e al proprio medico curante.

Feci

Utilizzare solo contenitori sterili.

Feci esame colturale e altre ricerche

Raccogliere una piccola quantità di feci (una noce) e porla in un contenitore per feci.

Terapie antibiotiche e chemioterapiche possono interferire sull'esito dell'esame e vanno segnalate alla struttura e al proprio medico curante.

Feci ricerca sangue occulto

Raccogliere una piccola quantità di feci (una noce) e porla in un contenitore per feci.

Per questo tipo di indagine non è necessaria una particolare dieta; non eseguire il test in periodo mestruale o con emorroidi sanguinanti.

B MED Analisi
dir. san. dr Guzzo Nicola

Sede legale:
Calle dei Calafati, 9
Dolo (VE)

Sede operativa:
Via Monte Verena, 2/4
Cazzago di Pianiga (VE)

Tel. 041 4196144
www.bmedanalisi.it

Carta dei servizi verificata ed approvata
da B MED Analisi in Marzo 2018