

## I DIRITTI

- Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- Il Paziente, ha diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- Il Paziente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento, ove sia consentito dalla legislazione vigente.
- Il Paziente ha diritto alla sicurezza fisica: nella struttura è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.
- Il Paziente ha diritto di ricevere comunicazione tempestiva in caso di esiti critici e/o allarmanti.
- Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone autorizzate che accompagnano o sono di supporto allo stesso.
- Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano coperti dal segreto professionale.
- Il Paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

## I DOVERI

- Il Paziente quando accede in una Struttura Sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione del Centro in cui si trova.
- Il Paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature, e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- L'organizzazione e gli orari stabiliti dalla Direzione devono essere rispettati, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta la struttura.
- Nella Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale norma è un atto di accettazione della presenza di altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.
- Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del laboratorio ed il benessere dell'Utente/Paziente.
- Il Paziente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nella sede opportuna.

## INFORMAZIONI

Il personale dell'Accettazione fornisce informazioni su quesiti amministrativi, sulle modalità di erogazione degli esami e sulla preparazione del paziente agli stessi. Inoltre le informazioni sul ritiro dei referti sono comunicate direttamente negli orari di sportello o telefonicamente.

Al fine di garantire la tutela degli utenti che si indirizzano al Centro Biomedico S.r.l., rispetto ad eventuali disservizi, è stato istituito un Servizio Segnalazioni e Reclami. Presso la sala di attesa del Centro sono a disposizione, in appositi contenitori, il questionario di gradimento e la scheda gestione reclami, una volta compilati, devono essere inseriti nell'apposito contenitore predisposte presso la reception.

## INDICATORI DI QUALITÀ

Qualità Analitica:

Il Laboratorio sottopone i dati analitici a controlli interni di qualità (C.Q.I.) giornalieri e partecipa a programmi regionali/nazionali di Verifiche Esterne di Qualità (VEQ). I processi diagnostici fanno riferimento alle regole stabilite dagli organismi internazionali che fissano le specifiche della qualità analitica.

Qualità Prestazionale:

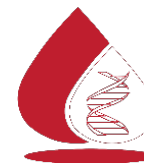
La qualità delle prestazioni viene monitorata attraverso una costante registrazione dei:

- tempi di attesa;
- n° dei reclami ricevuti;
- % di richiami;
- qualità percepita dall'utenza.

## ORGANICO

In esso operano le seguenti figure professionali:

- 1 Amministratore Unico;
- 1 Procuratore;
- 1 Direttore Tecnico Sanitario Biologo Specializzato;
- 1 Biologo Specializzato;
- 1 Biologo Tecnico di laboratorio;
- 1 Infermiera Laureata responsabile della sala prelievi;
- 2 Amministrativi.



**CENTRO BIOMEDICO S.r.l.**  
ANALISI  CLINICHE

Convenzionato/Accreditato S.S.N-S.S.R

## **Laboratorio di Analisi**

Direttore Tecnico Sanitario: Dott.ssa De Nicola Angela

## **Guida ai Servizi**



### **DOVE SIAMO**

Vico Domenico Sasso, 10  
Traversa Posta Centrale  
70056 Molfetta (Bari)

### **CONTATTI**

Telefono: 0803974308  
Email: [info@centro-biomedico.it](mailto:info@centro-biomedico.it)

### **INFO**

[www.centro-biomedico.it](http://www.centro-biomedico.it)

## PRESTAZIONI EROGATE

Il Laboratorio Analisi effettua analisi cliniche, microbiologiche, virologiche, sieroimmunologiche, immunologiche e di Medicina del lavoro. Le analisi sono eseguite da una équipe sanitaria qualificata che garantisce la massima attendibilità dei risultati. Eventuali informazioni, ai pazienti che le richiedono, potranno essere fornite dal Direttore Tecnico Sanitario. Presso l'Ufficio Accettazione è disponibile per consultazione la Carta dei Servizi del Laboratorio con l'elenco completo degli esami eseguiti e i relativi costi.

## ORARI DI APERTURA

Il Centro Biomedico S.r.l. è aperto al pubblico tutti i giorni con il seguente orario:

### PRELIEVI:

Dal lunedì al venerdì: 7:30 – 11:30

martedì/giovedì: 17:00 -18:00

sabato: 8:00 – 11:00

### SEGRETERIA E RITIRO REFERTI:

Dal lunedì al venerdì: 9:30 – 13:00 / 17.00 -19.00

Sabato: 8:00 -12:00

## ACCESSO AI SERVIZI

Il paziente può accedere ai servizi direttamente presso la sede del Centro Biomedico S.r.l. munito di:

- Richiesta d'esame del medico curante o specialista su ricetta rossa o dematerializzata;
- Richiesta diretta del paziente;
- Richieste specifiche del medico del lavoro;

Alle prestazioni erogate in convenzione con il SSN/SSR si accede solo a seguito di prenotazione.

Tutti gli esami vengono prenotati negli orari di segreteria aperta al pubblico.

La prenotazione può essere effettuata direttamente presso la Segreteria del Laboratorio o CUP.

In presenza di pazienti con handicap di tipo motorio e/o diversamente abili è possibile prenotare prelievi ematologici a domicilio contattando il personale dell'accettazione.

## RICORDARSI CHE:

- Ogni impegnativa può contenere al massimo **8 esami (8 analiti)**; se le prestazioni fossero solo in parte esenti dal pagamento del ticket devono essere formulate su **due impegnative distinte**, una per le prestazioni esenti e una per quelle a pagamento o non esente.
- Il Medico prescrittore è tenuto a trascrivere sull'impegnativa: nome, cognome, residenza fiscale (non domicilio), codice fiscale, l'indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento e/o numero dell'esenzione, la diagnosi che può essere omessa per privacy, data, timbro e firma.
- Sull'impegnativa non devono essere presenti correzioni e/o cancellature, fatta eccezione per le analisi prescritte e la data che devono essere timbrate e controfirmate dal medico prescrittore. Questo è valido solo per le ricette rosse e non per le dematerializzate, le quali, in caso di errore, devono essere annullate dal medico prescrittore e riemesse.

## TEMPI DI ATTESA

I tempi di attesa per l'accesso alla prestazione variano a seconda del tipo di esame da eseguire e vengono stabiliti in base alle liste di attesa esistenti al momento della prenotazione.

In caso di possibilità di anticipo rispetto alla data stabilita, per rinuncia di altri pazienti, la segreteria provvede ad informare tempestivamente i pazienti in lista di attesa.

Il tempo medio di attesa per effettuare i prelievi è di circa 10 minuti.

Il tempo medio per la consegna dei referti di laboratorio è variabile in base al tipo di prestazione, con un tempo medio di 2 giorni che non supera, di norma, il tempo massimo di 7 giorni.

## PRIORITÀ

Hanno diritto di precedenza le donne in stato di gravidanza, i bambini fino a 3 anni, gli invalidi, i diversamente abili, i dializzati ed i trapiantati.

## GESTIONE URGENZE

Per motivata necessità, documentata con richiesta medica, e per alcuni esami è possibile attivare la procedura di urgenza e compatibilmente con i tempi tecnici per eseguire gli esami e la consegna del relativo referto in giornata.

## RITIRO REFERTI:

Il paziente potrà ritirare il referto negli orari esposti sulla targa affissa all'ingresso del portone.

Potrà avvalersi altresì dell'invio telematico del referto tramite indirizzo mail, fornito al momento dell'accettazione. Dal 2019 è disponibile sul sito della struttura una sezione criptata dedicata, secondo le direttive del garante della privacy. Tale sezione consente il download del referto con estensione pdf ai pazienti che ne fanno richiesta al momento dell'accettazione. Ai pazienti interessati al servizio, l'operatore del Centro consegna un ID e una password personale provvisoria. Si precisa inoltre che l'originale del referto è sempre disponibile nella struttura "Centro Biomedico S.r.l." per un periodo non superiore a un anno.

## PARTECIPAZIONE ALLA SPESA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il paziente dovrà munirsi di ricetta medica rossa o dematerializzata, che dovrà presentare all'Accettazione per prenotare il giorno in cui dovrà effettuare gli esami, presentando al laboratorio la tessera sanitaria e/o ove non conosciuti documento di riconoscimento. Ai soggetti paganti le prestazioni specialistiche, è consentito di usufruire dei servizi della struttura anche su richiesta verbale.

Il pagamento del ticket, o della tariffa privata, avviene, generalmente, all'atto dell'accettazione e può essere effettuato in contanti oppure tramite POS.