

I nostri impegni per la qualità del servizio.

-Tempo massimo di attesa prima del prelievo di circa 10 - 15 minuti

-Diritto alla Privacy garantito dalla riservatezza del personale sia medico che amministrativo

-Chiarezza e completezza dell'informazione all'atto della prenotazione. Per le prenotazioni fatte di persona consegna di un promemoria con l'indicazione del giorno, dell'ora e di eventuali istruzioni di preparazione per la prestazione prenotata. Per le prenotazioni telefoniche possibilità di invio via fax del promemoria.

-Il tempo massimo intercorrente tra prenotazione e fruizione della prestazione è sempre nella giornata lavorativa successiva alla richiesta. La disdetta della prenotazione da parte del cliente può essere anche telefonica senza aggravio per il paziente, si prega tuttavia di avvisare con almeno 24 ore d'anticipo. Invece la disdetta della prenotazione da parte della struttura è telefonica sempre con almeno 24 ore d'anticipo.

-Operatori in accettazione disponibili ad ogni chiarimento riguardante l'iter burocratico da seguire per l'accesso al servizio diagnostico: dotarsi di documento di identità, prescrizione medica dello specialista o prevista dal S.S.N.

-Tutto il personale che entra in contatto con il Cliente è identificabile tramite il cartellino di riconoscimento, se il contatto avviene per via telefonica, tutto il personale è tenuto, come da apposita istruzione ricevuta, a farsi riconoscere declinando le proprie generalità e le proprie funzioni.

-Sala d'attesa climatizzata dotata di n. 10 posti a sedere

-Durante le attese locale attrezzato con riviste

- I servizi igienici a disposizione dei Clienti sono distinti da quelli riservati al personale del Laboratorio.

-Consultazione e stampa del referto via web. A richiesta al momento dell'accettazione il giorno di esecuzione degli esami, è possibile tramite richiesta scritta da parte dell'utente di consultare e di far stampare tramite il computer di casa il referto.

-Tempo massimo di refertazione pari a 7 giorni (per gli esami complessi), salvo in caso di esami per i quali occorre più tempo per motivi tecnici.

-Gli esami di routine vengono eseguiti in giornata

-Controlli di qualità interni effettuati su quasi tutti gli analiti ogni giorno

-I controlli di qualità esterni eseguiti mensilmente.

ORARIO PRELIEVI E RITIRO REFERTI

Orari prelievi

Lunedì 7.45 - 10.30

Martedì 7.45 - 10.30

Mercoledì 7.45 - 10.30

Giovedì 7.45 - 10.30

Venerdì 7.45 - 10.30

Sabato 8.00 - 10.30

Orari ritiro referti

Lunedì 16.00 - 18.00

Martedì 16.00 - 18.00

Mercoledì 16.00 - 18.00

Giovedì 16.00 - 18.00

Venerdì 16.00 - 18.00

Sabato 9.00 - 10.30



LABORATORI ACCREDITATI ED AUTORIZZATI AD ESEGUIRE ESAMI AD ALTA SPECIALIZZAZIONE

BIOMEDICAL SRL
Tel. 0815046420 Fax 0818154805
WWW.labbiomedical.com
E-mail info@labbiomedical.com



Diagnostica di laboratorio

Al servizio della tua salute



GENTILE UTENTE

Nell'accoglierla nel nostro Laboratorio di Analisi le porgiamo un cordiale benvenuto anche a nome di tutti gli operatori.

Il nostro principale obiettivo è quello di fornire un'assistenza di qualità e ciò può avvenire soltanto in un adeguato contesto ambientale ed umano. Il rispetto dei valori della vita e della dignità della persona è sicuramente il passaporto su cui deve poggiare la nostra attività di assistenza.

In questa ottica riteniamo un nostro dovere fornire tutte le informazioni utili affinché si possa usufruire al meglio dei servizi sanitari offerti dalla nostra struttura.

Al fine di offrire un servizio sempre più rispondente alle reali richieste degli utenti, Le saremo grati se, al termine della prestazione sanitaria, ci farà conoscere le Sue osservazioni, compilando il questionario di gradimento messo a sua disposizione dagli operatori di accettazione

La carta dei servizi: che cosa è e a cosa serve

L'Istituto della carta dei servizi nasce dall'esigenza di instaurare tra enti erogatori di servizi ed utenti, una relazione sempre più costruttiva e qualificata, dando agli stessi informazioni precise ed una chiara visione dei propri diritti e consentendogli di contribuire incisivamente ad un continuo miglioramento.

La carta è uno strumento di tutela e di informazioni per l'utente: si intende con essa attribuire al cittadino la facoltà di controllare la qualità dei servizi erogati.

Ottemperando alle disposizioni di Legge, volendo intraprendere con i cittadini un rapporto di cordialità e trasparenza, proponiamo di seguito la nostra **carta**.

La carta, per sua natura è soggetta costantemente a momenti di verifica, per renderla maggiormente esauriente con continui aggiornamenti. Con essa intendiamo fornire, agli utenti ed ai colleghi del settore Sanitario, complete informazioni sui servizi da noi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni nonché, sugli standard di qualità.

Principi fondamentali

Sulla base della Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010 "Linee Guida per la carta dei servizi sanitari" e sulla base dei principi sanciti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 2005 e s.m. viene impostata l'attività del Laboratorio Analisi Biomedical srl e vengono fissati gli obiettivi di miglioramento qualitativo, di cui la presente carta dei servizi costituisce il presupposto.

Eguaglianza: il principio dell'uguaglianza comporta che le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e le possibilità di accesso agli stessi, devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Va garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano facilmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Imparzialità: gli operatori sanitari e amministrativi del Laboratorio Analisi Biomedical srl hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi offerti dal Laboratorio Analisi Biomedical srl è regolare, continua e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono regolati dalla normativa di settore. In tali casi, il Laboratorio adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

Partecipazione: all'utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio pubblico e il diritto di accesso alle informazioni in possesso del Laboratorio Analisi Biomedical srl che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Laboratorio dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate secondo le modalità indicate nella sezione "reclami" della presente carta dei servizi.

Efficienza ed efficacia: il servizio del Laboratorio viene erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza; con efficacia si intende la corrispondenza fra il servizio erogato e i bisogni espressi, con efficienza si intende il raggiungimento di un risultato gestionale ottimale nel rapporto fra costi delle prestazioni

La nostra storia

Il Laboratorio BIOMEDICAL è un Laboratorio di Analisi Cliniche operante sin dal 1976 in accreditamento con il S.S.N., sia in rapporto diretto con i cittadini interessati. Il Laboratorio sempre attento alle evoluzioni normative e tecnologiche ed alla gestione delle risorse umane e strumentali in funzione delle esigenze ed alle aspettative espresse dagli utenti, ha deciso di dotarsi di un Sistema di Gestione per la Qualità, in grado di garantire un'efficace organizzazione sempre mirata alla soddisfazione dell'utente ed alla qualità del servizio erogato.

I nostri punti di forza

1. Alta qualità delle prestazioni sanitarie, impiego di tecnologie d'avanguardia, accurate verifiche sul funzionamento delle apparecchiature e procedure di controllo nell'esecuzione dei trattamenti, garantiscono il massimo della sicurezza e della qualità.
2. Personale altamente specializzato per offrire assistenza completa, continuità delle cure e attività di controllo.
3. Riduzione al minimo dei tempi di attesa, disponibilità a fornire chiare informazioni sui servizi e ad accogliere suggerimenti e reclami.
4. Tutela della privacy del paziente - Resp. Dott. A. Carrino

Elenco delle prestazioni erogabili

Il laboratorio svolge esami su :

Sangue, Urina, Tamponi, materiale organico, Liquido amniotico

In particolare vengono svolti esami di:

Sierologia, Ematologia, Immunoenzimatica, Coagulazione, Batteriologia e Microbiologia, Genetica umana, Biologia Molecolare

La capacità operativa strutturale

Come accennato precedentemente, i rapporti del Laboratorio con la ASL sono regolati da: apposito Decreto di apertura e funzionamento, rilasciato dal Comune di Aversa da atto di convenzione di Base.

La capacità operativa della struttura è in funzione della sua quadratura, del personale e delle attrezzature in suo possesso.

Informatizzazione

Utilizzo di un software che permette di monitorare in tempo reale i principali parametri del Laboratorio evidenziando eventuali anomalie e consentendo di provvedere all'immediata correzione e redistribuzione dei carichi di lavoro. rispondendo alle esigenze gestionali, organizzative e tecniche.

Politica per la qualità

Il Laboratorio ha ormai intrapreso il cammino per la qualità da svariati anni. Tale percorso è stato fortemente voluto dalla Direzione del laboratorio, consapevole da tempo che un sistema qualità ben strutturato ed implementato, fosse il punto di partenza per il miglioramento continuo e l'ottimizzazione di risorse e costi, nonché uno strumento per la creazione di un vantaggio competitivo nei confronti del mercato concorrente sempre più vario e mutevole a causa della spinta legislativa e sociale. La **DIREZIONE** è consapevole che il mantenimento di tale sistema e degli obiettivi che esso si pone di raggiungere è possibile solo grazie al coinvolgimento di tutto il personale.

L'esperienza di questi anni ha consentito di maturare la consapevolezza che il sistema qualità aziendale è un valore irrinunciabile nel processo di erogazione delle prestazioni sanitarie. Il nostro Cliente percepisce la qualità non solo nel momento in cui gli è erogato il servizio, ma anche durante le fasi che lo precedono (informazioni, disponibilità, cortesia del personale di front-office) e lo seguono (informazioni e eventuali consulenze). Abbiamo puntato sulla professionalità, la formazione e l'aggiornamento continuo dei nostri operatori al fine di garantire sempre un servizio efficiente al cliente e aumentare la sua soddisfazione. In questo campo la necessità di pianificare, gestire e controllare i processi relativi alla progettazione ed erogazione di eventi formativi è particolarmente importante e critica per garantire al Cliente un servizio efficiente, oltre che professionalmente valido. Per tale motivo la Direzione ha deciso di definire, anche per questa area, regole interne per una organizzazione e gestione efficace delle risorse e per il perseguimento del miglioramento continuo. La **DIREZIONE** ha strutturato gli obiettivi sulla base dell'arco temporale di riferimento.