

Carta dei servizi

GESTIONE LABORATORI SCIENTIFICI LE BETULLE SRL

Laboratorio Clinico Generale con Aree Specialistiche di
“Patologia Clinica e Sostanze d’Abuso” e “Microbiologia e Virologia”

La storia

Sorto nel 1975 come piccolo laboratorio d’analisi per soddisfare le esigenze dei pazienti della Casa di Cura “Le Betulle”, Gestione Laboratori Scientifici “Le Betulle” ha prima ottenuto il CONVENZIONAMENTO (1982), poi l’ACCREDITAMENTO col SSR (2000). All’inizio del 2000 la struttura ha conseguito altresì la CERTIFICAZIONE ISO del Sistema Qualità: importante riconoscimento all’opera di modernizzazione e alla qualità delle prestazioni, garanzia per l’utenza di un costante aggiornamento e verifica di ogni fase della produzione. A seguito della riclassificazione imposta dalla DGR 7044 del 26.09.2022 di Regione Lombardia, il laboratorio con i suoi punti prelievo, è un valido presidio medico-sanitario per l’utenza di un ampio ambito territoriale e si identifica quale **Laboratorio Clinico Generale con Aree Specialistiche di Patologia Clinica e Sostanze d’Abuso e Microbiologia e Virologia**.

L’acquisizione di apparecchiature di ultima generazione rende possibile il miglioramento della qualità e la riduzione dei tempi di esecuzione.

Il sistema informatico del laboratorio consente l’accettazione rapida dell’utenza che quotidianamente accede alla struttura nonché la refertazione in giornata della maggior parte delle prestazioni. Esso garantisce altresì la tracciabilità e rintracciabilità degli eventi e delle modifiche ed è integrato con i servizi SISS (firma digitale, oscuramento, ricetta elettronica, ecc.) e con il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) secondo le prescrizioni vigenti.

Il laboratorio esegue indagini su campioni di materiale biologico di natura umana (sangue, urine, liquido seminale, ecc.) finalizzate allo studio delle più svariate patologie.

La struttura eroga prestazioni sia in regime di accreditamento con il SSR che in regime privatistico o in convenzione con le principali compagnie di assicurazioni e fondi e offre il proprio servizio alle strutture di ricovero per anziani così come alle Aziende per adempimenti previsti dal Decreto Legislativo 81 del 9/4/2008 (Sicurezza negli ambienti di Lavoro). Gestione Laboratori Scientifici “Le Betulle” è autorizzato all’accertamento dell’uso di sostanze stupefacenti su matrice urinaria, test di conferma inclusi (**con validità medico-legale**).

Il laboratorio è autorizzato all’esecuzione in sede della maggior parte degli esami contemplati nel nomenclatore regionale e si avvale della collaborazione di laboratori accreditati esterni per assicurare alcune prestazioni a elevata tecnologia come previsto dalle disposizioni in materia di “service”.

Gestione Laboratori Scientifici “Le Betulle” svolge quotidianamente controlli di qualità interni ai processi analitici (CQI) e partecipa ai programmi di valutazione esterna della qualità (VEQ) organizzati dalla Regione Lombardia e da altri Enti.

QUALITA' CERTIFICATA CONTROLLO DI QUALITÀ' DELLE ANALISI E DEI PROCESSI

Gestione Laboratori Scientifici "Le Betulle" ha conseguito la CERTIFICAZIONE ISO del Sistema Qualità e l'ACCREDITAMENTO REGIONALE.

Importanti riconoscimenti all'opera di modernizzazione, all'eccellenza e alla trasparenza dell'attività, conseguiti a garanzia per l'utenza di un costante aggiornamento e verifica di ogni fase della produzione.

Carta dei Servizi

Con direttiva del 27 gennaio 1994 il Consiglio dei Ministri, allineandosi a quanto già realizzato in altri Paesi Europei per riqualificare i servizi pubblici e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti, ha introdotto i «concetti fondamentali» che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini.

A seguito di tale direttiva tutti gli enti erogatori di servizi pubblici sanitari debbono adottare e garantire standard di qualità e quantità del servizio tramite l'adozione di una «Carta dei Servizi», volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Gestione Laboratori Scientifici "Le Betulle" ha realizzato una propria Carta dei Servizi e ne garantisce la divulgazione ai propri utenti affinché diventi un reale strumento partecipativo. La Carta dei Servizi, oltre a fornire informazioni dettagliate e puntuali sull'attività offerta consente all'utente di apprezzarne la qualità e di suggerire proposte di miglioramento.

Gestione Laboratori Scientifici Le Betulle ha inoltre adottato il modello organizzativo, di gestione e di controllo di cui al D. Lgs n. 231/2001 in concomitanza con il rispetto dei principi di legalità e di trasparenza.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza ed Imparzialità

Gestione Laboratori Scientifici “Le Betulle” si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinione politica;

Rispetto

Ogni utente è trattato con premura, cortesia e professionalità, nel rispetto della sua persona e della sua dignità;

Diritto di scelta

Ogni utente ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio per conto del Sistema Sanitario Regionale;

Partecipazione

Ogni utente ha il diritto di presentare suggerimenti, osservazioni o reclami al fine di migliorare il servizio.

Efficienza ed Efficacia

Gestione Laboratori Scientifici “Le Betulle” si impegna ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, per soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente;

Tutela

La tutela dell'utente è garantita dalla sua attiva partecipazione ai progetti di miglioramento organizzativo mediante segnalazione agli operatori.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Diritti dell'Utente

L'utente ha diritto di ricevere le prestazioni di laboratorio in modo attento e completo.

L'utente ha diritto alla segretezza di tutti i dati relativi al proprio stato di salute e ad ogni altra circostanza che lo riguardi.

L'utente ha diritto ad una informazione completa e comprensibile in merito agli esami eseguiti per suo conto.

Inoltre deve essere informato sulle prestazioni offerte da Gestione Laboratori Scientifici “Le Betulle”. Nessun esame può essere eseguito senza il consenso dell'interessato. L'utente ha diritto di presentare reclami, suggerimenti, proposte e di ottenere, ove necessario, una risposta.

Doveri dell'Utente

E' un dovere, fondamentale collaborare con il personale di Gestione Laboratori Scientifici “Le Betulle”, per rendere più efficaci le prestazioni richieste.

L'utente deve inoltre rispettare i regolamenti e le disposizioni in essere a vantaggio della serenità dell'ambiente e della piena efficienza dei Servizi.

Dovrà, in particolare, tenere costantemente presenti le esigenze degli altri utenti nell'uso delle strutture comuni e astenersi dal fumo e dall'uso di telefoni cellulari.

ACCESSO AL LABORATORIO E PUNTI PRELIEVO GARANTITO A TUTTI I CITTADINI

SEDE:

22070 Appiano Gentile – Como

Viale Italia, 36 - T 031 930166 - 031 970186

segreteria@laboratoriolebetulle.it

La sede del Laboratorio “Le Betulle” si trova nel Comune di Appiano Gentile in Provincia di Como,

a 12 km dal confine svizzero, a 15 km da Como, 25 km da Milano, 20 km da Varese.

Dispone di ampi parcheggi.

Il Laboratorio è raggiungibile con mezzi di trasporto privati e con servizi pubblici.

PUNTI PRELIEVO:

22029 Uggiate con Ronago - Como

Via Vittorio Veneto, 2 – T 031 809336

22077 Olgiate Comasco – Como

Via San Gerardo 7 – T 031 943024

22078 Turate – Como

Via Marconi, 14 ang. Via Magenta – T 02 96489479

21047 Saronno – Varese

Via Prealpi, 22 ang. Via Fratelli Benetti– T 02 96704417

22070 Montano Lucino – Como

Via Varesina, 38/A – T 338 5242135

22070 Fenegrò – Como

Via Caduti Fenegrolesi, 1

(presso Centro Medico San Giovanni) – T 333 6488160

21046 Malnate – Varese

Piazza Repubblica, 3 – T 366 4375621

ACCETTAZIONE

L'Ufficio Accettazione (front office) è composto da personale qualificato per la gestione degli utenti. Fornisce altresì informazioni relative alle tariffe delle prestazioni di laboratorio e ai tempi di esecuzione delle stesse.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per potere eseguire gli esami, gli utenti debbono presentarsi a con tessera sanitaria, documento di identificazione e richiesta di analisi, se in regime SSR, debitamente compilata da parte del medico prescrittore. La richiesta deve contenere: dati identificativi del paziente, eventuali esenzioni, quesito diagnostico, elenco delle prestazioni richieste, firma e timbro con codice regionale/CF del medico prescrittore.

A richiesta dell'interessato le prestazioni sono garantite anche in regime di solvenza, su prescrizione medica o in autoprescrizione (ad esclusione di HIV e indagini genetiche, curva da carico e prolattina con infusione di fisiologica-no stress test).

Per i prelievi ematici è necessario il digiuno.

ORARI DI ACCESSO PRELIEVI

Sede di Appiano Gentile:

dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle ore 9,30.

Punti prelievo di Uggiate con Ronago, Olgiate Comasco, Turate, Montano Lucino e Malnate:

dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle ore 9,00.

Punto prelievi di Saronno:

dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle ore 9,30.

Punto prelievi di Fenegrò:

lunedì e giovedì dalle ore 7,30 alle ore 9,00.

CONSEGNA REFERTI

A eccezioni di esami particolarmente complessi o per quelli che richiedono tempi di esecuzione più lunghi, i referti vengono consegnati all'interessato o al suo delegato nel più breve tempo possibile. Salvo problemi tecnici, gli esami di routine sono garantiti on-line in giornata dal lunedì al venerdì.

Gli esami eseguiti sono disponibili sul Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) in internet, in forma protetta e riservata attraverso l'utilizzo di credenziali personali.

Ad esclusione di esami particolari che prevedono una consegna diretta, è possibile altresì la consultazione e la stampa dei referti collegandosi al portale aziendale all'indirizzo: **<http://referti.laboratoriolebetulle.it>** inserendo il proprio codice fiscale e la password rilasciata al momento dell'accettazione.

Il Direttore del laboratorio contatterà il medico prescrittore o l'interessato in caso di risultati patologici che comportino rischi per la salute del paziente.

ORARI DI ACCESSO RITIRO REFERTI

Sede di Appiano Gentile:

dal lunedì al venerdì dalle ore 11,00 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 16,00.

sabato dalle 10,30 alle 11,30

Punti prelievo di Uggiate con Ronago, Olgiate Comasco, Montano Lucino e Malnate:

dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle ore 9,00.

Punto prelievi di Turate:

dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 9.30

Punto prelievi di Saronno:

dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 9,30

sabato dalle ore 7,30 alle ore 10,00.

Punto prelievi di Fenegrò:

lunedì e giovedì dalle ore 7,30 alle ore 9,00.

SERVIZIO INFORMATICO E ARCHIVIAZIONE

Il sistema informatico è integrato con Sistema Informativo Sanitario Regionale (SISS) secondo le modalità definite nell'ambito del progetto regionale CRS-SISS.

Il programma Gestionale Priamo è fornito, garantito e costantemente aggiornato dalla società BCS (www.bcs.it).