CAM

GRUPPO BIANALISI

CENTRO ANALISI MEDICHE

LABORATORIO ANALISI CLINICHE
E MICROBIOLOGICHE

CARTA DEI SERVIZI

2026



Premessa

La **Carta dei Servizi** ha lo scopo di creare un collegamento tra la Struttura sanitaria ed il cittadino utente al fine di instaurare, fra le parti, un dialogo ed un rapporto di collaborazione di reciproco vantaggio.
Tale documento è portato a conoscenza di tutti i soggetti interessati sia interni all'organizzazione, affinché possano conformarsi a quanto in esso dichiarato, che esterni, affinché possano prendere contatto con il contesto aziendale.
Nella prima sezione l'Azienda presenta la sua realtà strutturale ed organizzativa.

La **Carta dei servizi** prosegue, poi, fornendo ai clienti ed ai potenziali clienti informazioni sulle prestazioni fornite dal Centro e sulle modalità di accesso alle stesse.
Nelle sezioni successive sono riportate le linee ed i principi che la Struttura intende seguire nell'erogazione dei servizi sanitari e gli impegni concreti che si assume nei confronti degli utenti.
L'ultima sezione, infine, è dedicata alla descrizione degli strumenti di cui il cittadino si può servire per rivendicare i suoi diritti e per comunicare le sue percezioni e le sue aspettative riguardo alle prestazioni ricevute e a quanto ruota intorno alle stesse.
In tal modo l'utente si rende parte attiva nel processo di miglioramento aziendale.
Allo scopo, poi, di facilitare la preliminare conoscenza della Struttura, presso l'accettazione è stato messo a disposizione del cliente un opuscolo informativo, estratto dalla "Carta dei Servizi", che riporta le informazioni essenziali per l'accesso alle prestazioni e le indicazioni di carattere maggiormente operativo.

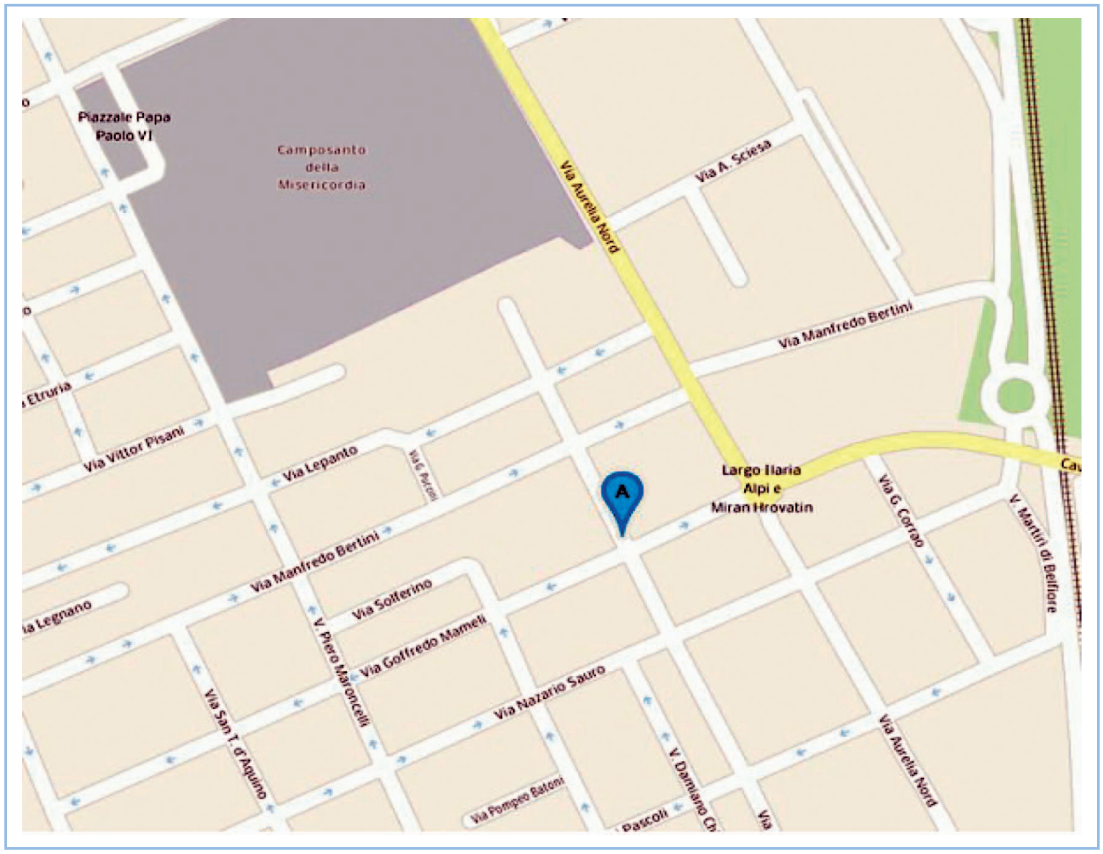
La **Carta dei Servizi** è sottoposta a revisione annuale.

Presentazione della Società

La società **C.A.M. Centro Analisi Mediche srl**, istituita il 24 Febbraio 1996, è subentrata, nel mese di Aprile dello stesso anno, alla società GAMV Srl nella gestione del laboratorio ed è stata autorizzata con delibera regionale del 26/06/1996.
Il laboratorio risiede in Via Fratti 500 a Viareggio, ma successivamente l'organizzazione, viste le numerose richieste da parte degli utenti, ha deciso di ampliarsi con l'attivazione di un punto di prelievi decentrato a Viareggio in Via Cesare Battisti 182/184.
Nel 2013 dopo l'acquisizione e la conseguente fusione con il Laboratorio analisi Marco Polo, al fine di ottimizzare la gestione della nuova società, è stato aperto un nuovo punto prelievi in via Marco Polo 188.
A Maggio del 2017 il Laboratorio si trasferisce in Via P. Maroncelli, 233.
A Marzo del 2022 si trasferisce nuovamente, in Via Rosmini, 161.
Dal 01 Agosto 2026 il C.A.M. Centro Analisi Mediche Srl è stato acquisito dal GRUPPO BIANALISI tramite la capogruppo Bianalisi S.p.A.
Attualmente l'erogazione delle prestazioni avviene in regime di libera professione poiché l'Azienda Sanitaria Nord Ovest non ha assegnato budget per effettuare prestazioni in convenzione.

Dove sono e come si raggiungono le nostre sedi

SEDE CENTRALE
Via A. Rosmini, 161 - Viareggio



Il Laboratorio ha sede in Viareggio, in Via Rosmini, 161, locazione facilmente raggiungibile data la sua collocazione situata nei pressi del cimitero.
Il laboratorio è segnalato chiaramente all'esterno da apposita insegna. I parcheggi sono facilmente disponibili nei dintorni.
Nel cortile interno della struttura è situato un parcheggio per pazienti disabili.
È possibile contattare il Laboratorio telefonando al numero 0584/962153 o inviando una e-mail a: info@camviareggio.it

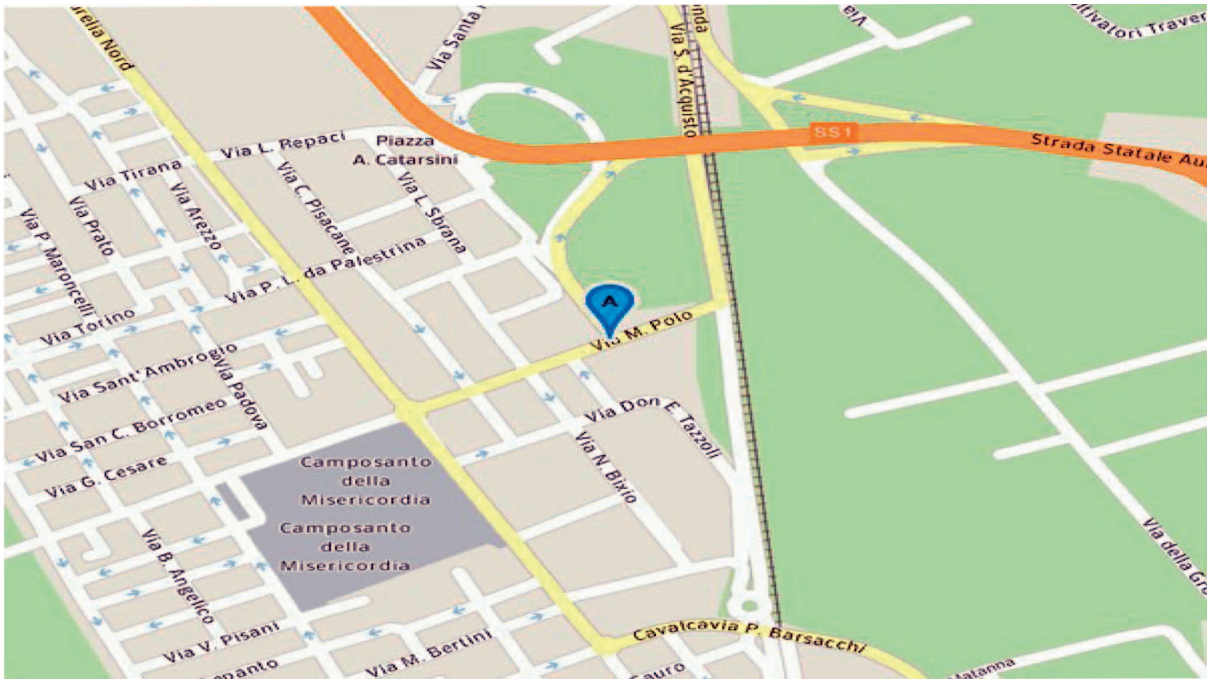
ORARIO PRELIEVI: dal lunedì al sabato 7.30-10.30
CONSEGNA REFERTI: dal lunedì al venerdì dalle 15.30 alle 17.30

PUNTO PRELIEVI
Marco Polo

c/o Palazzo Finedil
via M. Polo 188 - VIAREGGIO
(zona ex hangar del carnevale)

Telefono: 0584 1810111

ORARIO PRELIEVI
dal lunedì al sabato 7.30-10.30



Organizzazione interna della Struttura Sanitaria

ORGANIGRAMMA

DIREZIONE AZIENDALE
Giuliano Caslini

RESPONSABILE LABORATORIO E PUNTI PRELIEVI
Cesare Raffaelli

DIREZIONE SANITARIA E RESPONSABILE RISCHIO CLINICO
Susanna Santerini

RESPONSABILE QUALITÀ, FORMAZIONE DEL PERSONALE, RESPONSABILE MANUTENZIONE
Susanna Santerini

PERSONALE AMMINISTRATIVO
Sara Vittoria Belli
Vanessa Chicchi
Antonio Farina
Giulia Iacopinelli
Marco Valli

BIOLOGI
Giovanni Bertuccelli
Matteo Bertuccelli
Giovanna Destri

TECNICO DI LABORATORIO
Andrea Manuela Koppe

INFERMIERI
Italo Colombini
Rosette Cuozzo
Dalila Marchetti
Donatella Polidori
Mirella Renovi
Valentina Tozzi

Tutti gli operatori stabili sono forniti di cartellino di riconoscimento con il nome e la qualifica professionale, al fine di rendere possibile al cliente di conoscere l'identità del proprio interlocutore.

Tipologie di prestazioni erogate dalla Struttura

Il Laboratorio CAM Centro Analisi Mediche svolge correntemente l'attività sanitaria in ambito ambulatoriale di medicina di laboratorio ed eroga le seguenti tipologie di prestazioni:

• Allergologia	• Farmaci
• Biologia Molecolare	• Genetica prenatale
• Breath Test	• Istologia
• Chimica Clinica	• Medicina del lavoro e Tossicologia
• Citologia	• Microbiologia e parassitologia
• Coagulazione	• Microbiota intestinale
• Droghe	• Ormoni
• Ematologia	• Sierologia

Orari di apertura

SEDE CENTRALE VIA ROSMINI
dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.30 alle 13.00
e dalle ore 15.30 alle 17.30
il Sabato dalle ore 7.30 alle 12.30

Prelievi e consegna campioni biologici:
Dal Lunedì al Sabato dalle ore 7.30 alle 10.30

PUNTO PRELIEVI MARCO POLO
Solo per prelievi e consegna campioni biologici
Dal Lunedì al Sabato dalle ore 7.30 alle 10.30

La Struttura, al fine di garantire la continuità di accesso ai servizi, cerca di limitare, per quanto possibile, i giorni di chiusura al pubblico.
Per il prelievo e/o la consegna dei campioni biologici è sufficiente presentarsi negli orari sopra indicati.
I tempi di attesa sono mediamente di cinque/dieci minuti.
I prelievi esterni (domicilio, luoghi di lavoro ecc…) vengono eseguiti in orari concordati in funzione delle necessità del cliente.

Modalità di accesso alle prestazioni e refertazione

L'accesso alle prestazioni avviene mediante presentazione della richiesta medica al momento stesso del prelievo venoso e/o della consegna del materiale biologico o mediante richiesta diretta delle indagini diagnostiche da parte dell'utente.
In fase di accettazione vengono richiesti i seguenti dati personali:

1) Cognome e nome
2) Luogo e data di nascita
3) Documento d'identità e tessera sanitaria
4) Domicilio
5) Recapito telefonico

Il personale invita, quindi, il cliente a prendere visione di quanto riportato sul cartello esposto relativamente al "consenso informato" per l'esecuzione delle indagini diagnostiche e rimane a disposizione per eventuali ulteriori informazioni e/o chiarimenti.
A tal proposito si ricorda che al fine della detraibilità delle spese sanitarie è necessario che il pagamento sia tracciabile per cui deve essere effettuato tramite bancomat, carta di credito o bonifico bancario. La ricevuta con la contabile dovranno essere presentate in dichiarazione reddito per la detrazione.
I prezzi delle prestazioni in regime libero professionale sono indicati sul listino disponibile presso l'accettazione.
Il Centro si impegna ad accettare gli utenti secondo le prescrizioni della legislazione sanitaria vigente e nel più assoluto rispetto della privacy riguardo ai dati e alle informazioni fornite. Il referto viene consegnato direttamente all'interessato, o ad altra persona munita di delega, dietro presentazione del tagliando rilasciato in accettazione e di un documento di identità. Su specifica richiesta del cliente può essere spedito a domicilio.
Il contenuto del referto è coperto scrupolosamente dal segreto professionale e dalla legge sulla Privacy GDPR 679 - 2016.

I tempi necessari per la consegna del referto sono i seguenti:

1. Esami ematochimici di routine: in giornata
2. Esami colturali: 3 giorni
3. Esami in service: in base al tipo di esame
4. Esami tossicologici: 10 giorni

Accesso alle prestazioni dei Cittadini Fragili

I cittadini fragili sono persone che in via temporanea o permanente, per vari motivi, non possono svolgere autonomamente (parzialmente o totalmente) le normali attività della vita quotidiana o che sono fisicamente impedite a recarsi presso le strutture sanitarie.

Gli anziani, i malati con prognosi infausta a breve termine, pazienti dimessi dall'Ospedale o portatori di gravi invalidità permanenti sono esempi di persone "fragili".

La Direzione ha disposto affinché, su richiesta dell'interessato, le prestazioni, per quanto possibile, siano fornite a domicilio. La richiesta di prestazione può essere rivolta alla struttura anche telefonicamente. Per consentirne l'accesso ai portatori di disabilità motoria, la struttura è stata realizzata priva di barriere architettoniche.

Le persone con disabilità, bambini, le donne in gravidanza e le persone fragili per età o per gravi patologie hanno accesso prioritario.

Principi fondamentali

Il Centro Analisi Mediche CAM
opera ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

L'erogazione della prestazione sanitaria è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti e il Centro Analisi Mediche CAM e l'accesso alle prestazioni sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Viene altresì garantita, nell'ambito delle normative vigenti, la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio prestato, fra le diverse categorie o fasce di utenti. In particolare, l'eguaglianza viene intesa come assenza di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità

Il Centro Analisi Mediche CAM ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale criterio si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

Continuità

L'erogazione del servizio, nell'ambito della normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni.
L'eventuale interruzione del servizio (es. ferie estive) viene comunicata agli utenti mediante appositi avvisi ed è programmata in modo da arrecare il minor disagio possibile.

Partecipazione

Il Centro Analisi Mediche CAM garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione sanitaria, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione volta al costante miglioramento della prestazione nel suo complesso.
L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Centro che lo riguardano.
Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente (L. 241 del 7 agosto 1990).

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare il servizio. Il Centro Analisi Mediche CAM darà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e proposte formulate.
L'utente è invitato a segnalare eventuali motivi di reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.
La Direzione provvederà a dare immediata risposta al cittadino utente per le segnalazioni e i reclami che si presentino di immediata soluzione e predisporrà, se necessario, l'attività istruttoria secondo le procedure fissate dal regolamento di pubblica tutela.

Efficienza ed efficacia

Il Centro Analisi Mediche CAM si impegna ad erogare il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia adottando tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Tutela dei pazienti:

la società CAM ha stipulato una polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura di eventi avversi con massimale di € 5.000.000 **con GENERALI ASSICURAZIONI n° polizza 460894184**.

Standard di qualità

Nell'ottica della riorganizzazione per raggiungere l'accreditamento al S.S.R., sono stati introdotti nella realtà aziendale i principi di gestione per la qualità e, con il più ampio coinvolgimento di tutto il personale, la Struttura si è assunta degli impegni poi concretizzati in obiettivi misurabili.
Si è anche provveduto, nell'ambito del piano di miglioramento, a definire gli orientamenti per i miglioramenti da apportare nel medio lungo periodo e a pianificare le linee da seguire per mettere in atto quanto programmato.
In questa sezione viene sommariamente descritto come l'Azienda intende muoversi per incrementare la qualità delle prestazioni erogate e dei servizi accessori, al fine di sensibilizzare il personale interno e l'utenza a collaborare all'ottimizzazione di tutti i processi interni.

FINALITÀ DELL'OBIETTIVO	OBIETTIVO	VALORE STANDARD ATTESO	STRUMENTO DI VERIFICA
Uniformità di accesso alle prestazioni sanitarie	Erogare il servizio in maniera continua e senza distinzioni di sorta a parità di categoria di appartenenza dell'utente e di prestazioni eseguite	- Accettazione di tutti gli utenti - Esecuzione del processo di accettazione secondo le prescrizioni legislative vigenti - Rispetto dei giorni di chiusura e dei tempi di accettazione/ consegna del referto dichiarati sulla Carta dei servizi	Opinioni e segnalazioni degli utenti riportate sui modelli adottati internamente per raccoglierele comunicazioni esterne.
Qualità tecnica delle prestazioni	Assicurare la qualità e l'efficacia dei processi diagnostici attraverso: - L'uso di personale qualificato - la sistematica manutenzione della strumentazione - l'esecuzionedei controlli di qualità sugli analiti - l'adozione di protocolli diagnostici scientificamente provati - la collaborazione con laboratopri qualificati per le analisi eseguite in service	- Impiego di personale sanitario in possesso del titolo abilitante per il ruolo ricoperto - Manutenzione sistematica su tutte le apparecchiature di laboratorio - Controllo qualità prima del dosaggio di ogni analita - Uso di protocolli diagnostici per tutte le indagini a listino - Accurata valutazione dei fornitori di esami in service	- Registro dei titoli abilitanti del personale medico sanitario - Piani di manutenzione preventiva e registrazioni delle attività manutentive eseguite - Registrazione dei controlli di qualità effettuati - Raccolta dei protocolli diagnostici - Attestati di certificazione/ accreditamento dei laboratori fornitori
Sicurezza dell'operatore e degli altri utenti	Sensibilizzare gli operatori a rispettare ed a fare rispettare le misure di sicurezza necessarie nello specifico contesto	Conformità alla legislazione vigente	Supervisione costante da parte RSPP
Valorizzazione professionale degli operatori	Formare e aggiornare con continuità il personale	Sanare le necessità formative relative agli specifici ruoli funzionali con riferimento al programma nazionale di Educazione Continua Medica per il personale sanitario	Attestati di formazione
Soddisfazione degli utenti	Raccogliere e valutare: - le percezioni del cliente sulla qualità del servizio erogato	- raccolta di almeno 80 questionari di soddisfazione compilati - per ogni punteggio ottenuto >=85% del punteggio ottenibile - risoluzione di tutti i reclami	Consuntivazione delle opinioni e segnalazioni degli utenti riportate sui modelli adottati internamente per raccogliere le comunicazioni esterne.

Rapporti con gli utenti

Il Centro Analisi Mediche CAM nelle persone dei biologi, tecnici ed altro personale, si impegna a trattare gli utenti con il massimo rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.
I dipendenti ed i collaboratori del Laboratorio sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche, ove richiesto. Per una più rapida identificazione degli operatori, gli stessi, durante l'orario di apertura dell'esercizio al pubblico, espongono il loro personale tesserino di riconoscimento mediante applicazione al vestiario.
In particolare il Centro Analisi Mediche CAM si impegna a:

- fornire agli utenti tutte le informazioni di cui necessitano nella più completa trasparenza
- coinvolgere attivamente i clienti nei processi di miglioramento aziendali o attivare procedure semplici attraverso le quali i cittadini o rappresentanti designati possano fare valere i loro diritti e comunicare situazioni di disagio.

Per la gestione dei rapporti con gli utenti sono stati nominati come referenti addetti ai rapporti con il pubblico i Signori Antonio Farina e Marco Valli.

Informazioni agli utenti

Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni sulle modalità giuridiche e tecniche di espletamento del servizio e di accedere ai registri e archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore.

Indagini sulla soddisfazione del cliente

Nell'ottica di una sempre maggiore attenzione al cliente e alle sue esigenze, la Direzione ha creato un apposito questionario di soddisfazione, disponibile sia in formato cartaceo che elettronico (QR CODE).
Una volta ricevuta la prestazione, il cliente può esprimere il suo giudizio sulla qualità del servizio e di tutti gli aspetti ad esso collegati. In tal modo si intende creare un rapporto di collaborazione fra le parti al fine di migliorare la realtà della Struttura e delle attività in essa svolte. La Direzione si impegna personalmente ad esaminare i questionari compilati ed a prendere atto di quanto da essi emerge.

Raccolta dei reclami

Il Centro Analisi Mediche CAM, nell'intento di permettere, indifferentemente a tutti gli utenti, di comunicare eventuali problemi o situazioni di disagio, ha adottato procedure di reclamo molto semplici.
Il cliente può effettuare il reclamo rivolgendosi al personale dell'accettazione.

LA DIREZIONE



C.A.M. CENTRO ANALISI MEDICHE S.R.L.
Soggetta a Direzione e Coordinamento di Bianalisi S.p.A.

Sede Legale:
Via Rosmini, 161/A - 55049 Viareggio (LU)
Cod. Fisc. 01595900463 - P. IVA 01595900463
REA LU - 153111 - Cap. Soc. € 16.000,00
Tel. 0584 962153
info@camviareggio.it
PEC soc.cam@pec.it