

CARTA DEI SERVIZI

Lam Centro Biomedico Srl

Poliambulatori:

AMU Cassano D'Adda

AMU Caravaggio

AMU Bergamo

AMU Pergolesi

AMU Piatti

Direttore Sanitario Dr.ssa Miriam Fumagalli

CHI SIAMO

LAM Centro Biomedico nasce nel 1977 a Cassano d'Adda, come Laboratorio di analisi mediche. Nel 2011 si rinnova, acquisendo l'autorizzazione e l'accreditamento di Regione Lombardia all'esercizio come Poliambulatorio Medico, Centro di Diagnostica per Immagini e SMEL generale di Base. Tra il 2011 e il 2023 si amplia, attraverso l'apertura di numerosi centri sul territorio: Bergamo, Caravaggio e Milano. Nel 2019 completa il Centro di Diagnostica per immagini di Cassano D'Adda con l'installazione della Risonanza Magnetica Nucleare a basso campo da 0.25 tesla, che va ad aggiungersi ad uno FDR SMART-X (sistema radiografico), un Ortopantomografo (radiografia panoramica delle arcate dentali), un Mammografo, una MOC (misuratore di densitometria ossea) e a diversi Ecografi di alta qualità. Nel 2017 Lam Centro Biomedico Srl crea il brand **AMU ITALIA - Ambulatori Medici Unificati**, al fine di distinguere la propria attività ambulatoriale da quella di Medicina di Laboratorio; nel 2020 completa il suo percorso di accreditamento con Regione Lombardia per le sedi di Caravaggio e Bergamo, presso le quali è possibile svolgere visite ed esami strumentali in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale. Per le ragioni viste, all'interno della Carta dei Servizi il soggetto protagonista dell'attività ambulatoriale indicato sarà il Brand Aziendale "AMU ITALIA", mentre la fatturazione, le autorizzazioni e gli accreditamenti rimarranno in capo a LAM Centro Biomedico Srl.

LA MISSION AZIENDALE

La nostra Mission è la **presa in carico integrata** del paziente. AMU ITALIA nasce e si sviluppa infatti secondo un **approccio diagnostico integrato**: offrire all'utenza l'erogazione di prestazioni diverse nello stesso centro, in tempi ridotti e in modo continuativo, per mezzo di personale altamente qualificato e strumentazione all'avanguardia. I centri AMU ITALIA offrono la possibilità di effettuare prestazioni sanitarie ambulatoriali, esami di diagnostica per immagini e di usufruire della Medicina di Laboratorio, per mezzo dei punti prelievo integrati. Viene così ridotta al minimo la necessità dei pazienti di doversi rivolgere a più strutture sanitarie contemporaneamente.

I PRINCIPI ISPIRATORI

Eguaglianza: l'erogazione dei servizi e delle prestazioni sanitarie effettuate da AMU ITALIA, si basa sul principio di eguaglianza dei cittadini. Le regole che determinano il rapporto fra l'utente e la struttura sanitaria sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche. La struttura si impegna a garantire pari opportunità ed eguaglianza di trattamento a parità di condizioni individuali. Inoltre si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e utenti appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità: nei confronti degli utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: AMU ITALIA garantisce l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli operatori e delle cause di forza maggiore. In caso di prevedibile funzionamento irregolare o interruzione del servizio gli utenti saranno informati preventivamente e verranno comunque adottate misure volte ad arrecare agli stessi il minor disagio possibile.

Partecipazione: AMU ITALIA favorisce la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto ad una corretta fruizione del servizio fornito, sia per favorire la collaborazione fra la struttura sanitaria e gli utenti. L'utente ha il diritto tutelato dalla legge ad una corretta informazione e ad accedere alle informazioni personali e sensibili che lo riguardano.

Efficacia ed Efficienza: AMU ITALIA si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi sanitari erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo. Stabilisce i valori soglia di riferimento e si avvale di tecniche di monitoraggio per la loro raccolta, analisi e valutazione, adottando le misure correttive conseguenti.

Chiarezza e Cortesia: AMU ITALIA, nel rapporto scritto e verbale con i propri utenti, si impegna ad adottare un linguaggio che risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari, senza pregiudicare l'esattezza delle informazioni. La cortesia nei confronti degli utenti è un fattore essenziale nell'orientamento alla qualità del servizio. A tal fine AMU ITALIA incoraggia e favorisce nel proprio personale, anche attraverso apposite azioni formative, la capacità di ascolto e l'autonomia, al fine di evitare atteggiamenti ambigui ed elusivi nel rapporto con l'utenza.

Trasparenza: considerando che la piena attuazione della **Carta dei Servizi** necessita di un costante processo di confronto diretto con gli utenti, AMU ITALIA ha istituito l'URP, Ufficio Relazioni con il Pubblico, presieduto dalla Responsabile Amministrativa.

Tutela: le violazioni dei principi enunciati nella presente **Carta dei Servizi** devono essere segnalate alla Direzione Sanitaria o all'URP per mezzo di reclami / non conformità. In funzione della tipologia di reclamo presentato, delle eventuali azioni correttive predisposte, entro i termini indicati, l'ufficio preposto riferirà all'utente l'esito degli accertamenti compiuti oltre che un'informativa completa circa le azioni intraprese.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

AMU ITALIA considera i seguenti fattori come determinanti nella qualità dei servizi erogati al Cittadino:

- 1) Controllo delle liste d'attesa;
- 2) Tempi di consegna dei referti;
- 3) Rapporto con gli utenti, in termini di disponibilità e cortesia del personale;
- 4) Controllo dei reclami e della soddisfazione degli utenti.

1) Controllo dei tempi d'attesa

AMU ITALIA è costantemente e attivamente impegnata nella riduzione dei tempi di attesa per ogni tipologia di prestazione erogata, sia in regime di convenzione, sia in regime privatistico, secondo le indicazioni di Regione Lombardia e degli accordi stabiliti con le ATS di riferimento.

Tale impegno è finalizzato alla riduzione delle liste di attesa, specialmente per le prestazioni identificate da Regione Lombardia come critiche.

A tale fine la Direzione ha stabilito: da un lato una differenziazione di accesso alle agende suddivisa per classi di priorità (alcuni slot sono specificatamente dedicati alle classi con priorità urgente e non sono "occupabili" da altra categoria di pazienti), dall'altro la pubblicazione di agende aderenti a quanto contrattualizzato con le ATS competenti in materia di "Prestazioni aggiuntive" e "Soglie di Garanzia".

Le prestazioni erogate in convenzione possono prevedere 3 classi di priorità:

1. **Classe di priorità "U":** procedura sollecita, la prestazione deve essere eseguita entro 3 giorni, il bollino verde rientra in questa classe.
2. **Classe di priorità "B":** la prestazione deve essere eseguita entro 10 giorni.
3. **Classe di priorità "D":** prestazione differibile, viene prescritta per una prima diagnosi o un aggravamento di un quadro clinico già noto. La prestazione deve essere erogata nel tempo obiettivo regionale, o comunque non oltre 30 giorni per le visite e entro 60 giorni per le prestazioni strumentali.
4. **Classe di priorità "P":** prestazioni programmabili in un più ampio arco di tempo, comprese le situazioni a diagnosi già formulata per le quali è necessario un ulteriore approfondimento. Le prestazioni che rientrano nella classe "P" vengono inserite in una lista d'attesa specifica i cui sono indipendenti dalla normale lista d'attesa. Rientrano in questa classe, le prestazioni di screening e i follow-up.

Il medico prescrittore deve specificare sull'impegnativa la classe di priorità, in caso contrario la prestazione verrà erogata in "P". I centri AMU ITALIA accreditati con Regione Lombardia per l'erogazione di prestazioni ambulatoriali e di diagnostica per immagini in convenzione, forniscono integralmente le proprie agende al CUP Regionale per la prenotazione delle prestazioni per mezzo del numero verde regionale 800.638.638

2) Tempi di consegna dei referti

Per le visite specialistiche e gli esami ecografia la consegna del referto è istantanea. Per tutti gli altri esami radiologici il tempo di consegna dei referti è di 7 gg.

3) Rapporto con gli utenti, in termini di disponibilità e cortesia del personale

Il comportamento del personale a contatto con il pubblico è un veicolo importante di immagine e di serietà. Il personale di AMU ITALIA è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Il personale interno è tenuto ad indicare le generalità sia nel rapporto personale (tramite cartellino di riconoscimento) che nelle comunicazioni telefoniche. Tale standard di qualità è monitorato attraverso la periodica indagine di soddisfazione degli utenti e al dialogo costante con l'utenza da parte dell'URP.

4) Controllo dei reclami e della soddisfazione degli utenti

Il reclamo è la segnalazione di una difformità tra quanto previsto nella Carta dei Servizi o nelle schede di regolamentazione e quanto effettivamente erogato. I reclami degli utenti riguardanti i servizi e le prestazioni erogate possono pervenire in forma scritta o verbale. È a disposizione degli utenti, presso le sedi AMU ITALIA, apposita modulistica per la formalizzazione dei reclami, a fronte dei quali è prevista da parte dell'URP una risposta scritta o verbale entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo. Una volta compilato il modulo di reclamo l'utente può consegnarlo direttamente al personale di segreteria di ogni sede AMU ITALIA.

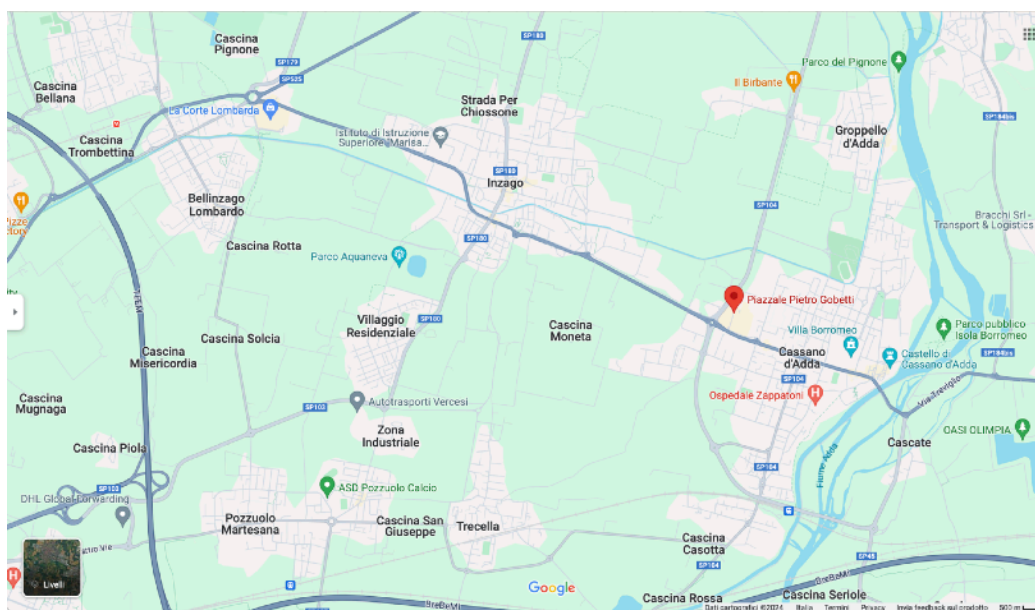
POLIAMBULATORI AMU ITALIA

LAM Centro Biomedico Srl, è presente sul territorio Lombardo con il brand AMU ITALIA nelle città di:

CASSANO D'ADDA - Piazzale Gobetti snc (MI)

ORARI DI APERTURA: dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 18:00

sabato dalle 7:30 alle 12:00



P.IVA e C.F. 03061420166 - HEA BG 346037

Tel. 0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it

S.Me.L. Lam Centro Biomedico - Laboratorio accreditato / Piazzale Gobetti, Snc Cassano D'Adda (MI)
(CUDES 000168 - Num. Registro Regionale 1435)

E' il laboratorio di riferimento a cui afferiscono i 12 punti prelievo ubicati nelle provincie di Milano e Bergamo.

Punto Prelievi Lam Centro Biomedico, interno alla struttura

Poliambulatorio e Centro di Diagnostica per Immagini AMU CASSANO / Piazzale Gobetti, Snc Cassano D'Adda (MI) - (CUDES 000168 - Num. Registro Regionale 1435)

E' un poliambulatorio autorizzato e accreditato, che eroga in convenzione e privatamente prestazioni di Cardiologia, Chirurgia Vascolare e Angiologia, Urologia e Ginecologia, oltre che un Centro di Diagnostica per Immagini in grado di erogare in convenzione e privatamente risonanze magnetiche a basso campo, mammografie, densitometrie ossee, ortopantomografie ed ecografie.

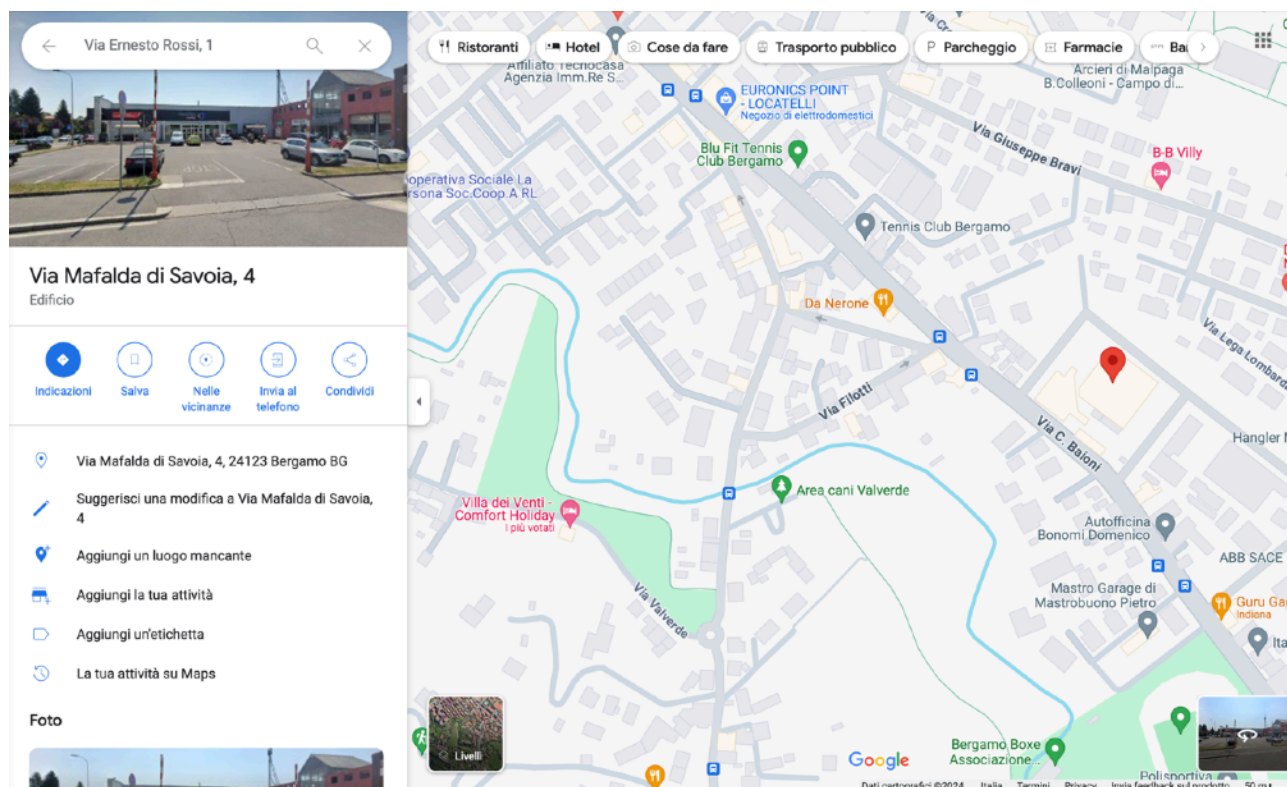
Il poliambulatorio eroga in regime privato prestazioni di pneumologia, endocrinologia, dietologia, neurologia e ortopedia.

BERGAMO - Via Ernesto Rossi, 1 angolo Via C. Baioni e Via Mafalda di Savoia (BG)

ORARI DI APERTURA: Lunedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle 7:30 alle 13:00

Martedì dalle 7:30 alle 15:00

Sabato dalle 7:30 alle 11:00



LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123 Bergamo

P.IVA e C.F. 03061420166 - REA BG 346037

Tel. 0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it

Punto Prelievi Lam Centro Biomedico - afferente allo S.Me.I di Cassano D'Adda - Laboratorio accreditato

Poliambulatorio e Centro di Diagnostica per Immagini AMU BERGAMO / Via Ernesto Rossi, 1 Bergamo (BG) - (CUDES 000168 - Num. Registro Regionale 1433)

E' un poliambulatorio autorizzato e accreditato, che eroga in convenzione e privatamente prestazioni di Cardiologia, Chirurgia Vascolare e Angiologia, Ginecologia e Ortopedia oltre che un Centro di Diagnostica per Immagini in grado di erogare in convenzione e privatamente prestazioni ecografiche.

Il poliambulatorio eroga in regime privato prestazioni in scienze della nutrizione, psicologia e oculistica.

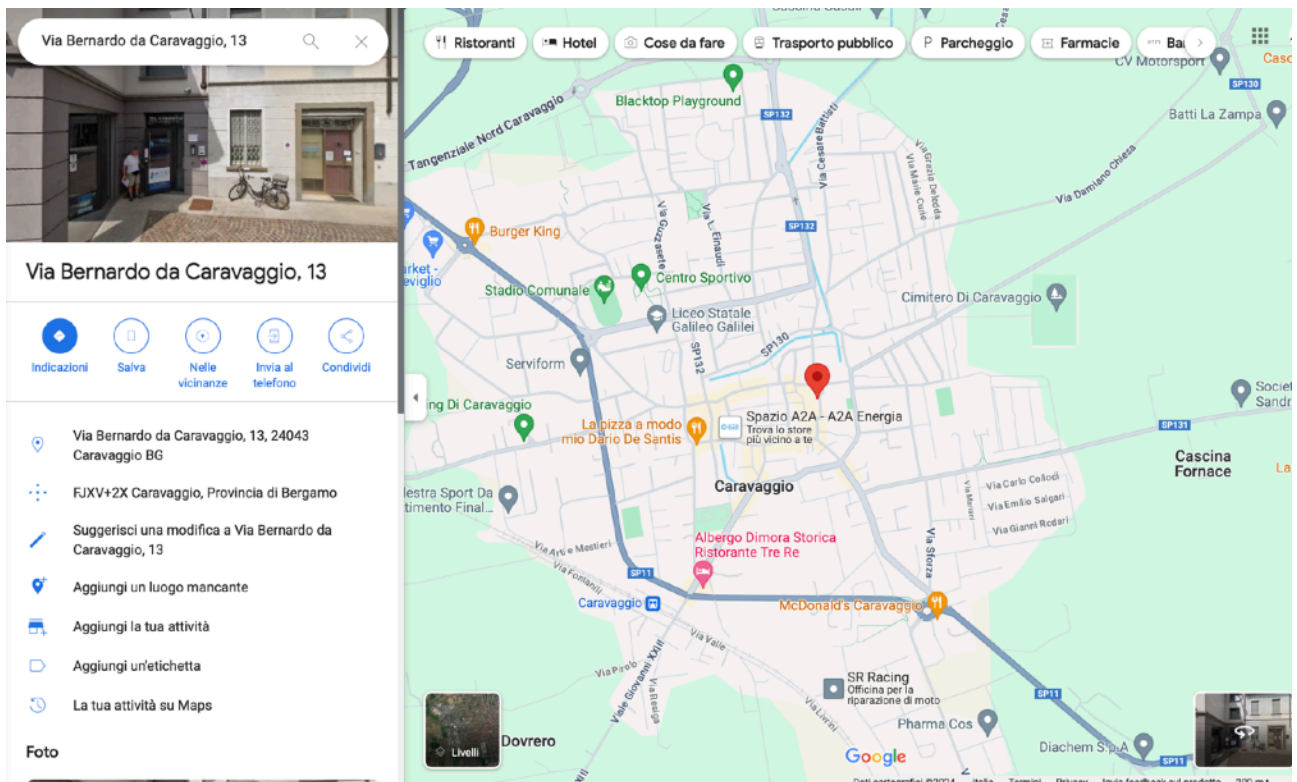
CARAVAGGIO - Via Bernardo da Caravaggio, 13 (BG)

ORARI DI APERTURA: Lunedì dalle 7:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00

Martedì dalle 7:30 alle 13:00

Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle 7:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00

Sabato dalle 7:30 alle 13:00



Punto Prelievi Lam Centro Biomedico - afferente allo S.Me.I di Cassano D'Adda - Laboratorio accreditato

LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123 Bergamo

P.IVA e C.F. 03061420166 - REA BG 346037

Tel. 0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it

Poliambulatorio e Centro di Diagnostica per Immagini AMU CARAVAGGIO / Via Bernardo da Caravaggio, 13 Caravaggio (BG) - (CUDES 000168 - Num. Registro Regionale 1432)

E' un poliambulatorio autorizzato e accreditato, che eroga in convenzione e privatamente prestazioni di Cardiologia, Chirurgia Vascolare e Angiologia e Oculistica oltre che un Centro di Diagnostica per Immagini in grado di erogare in convenzione e privatamente prestazioni ecografiche.

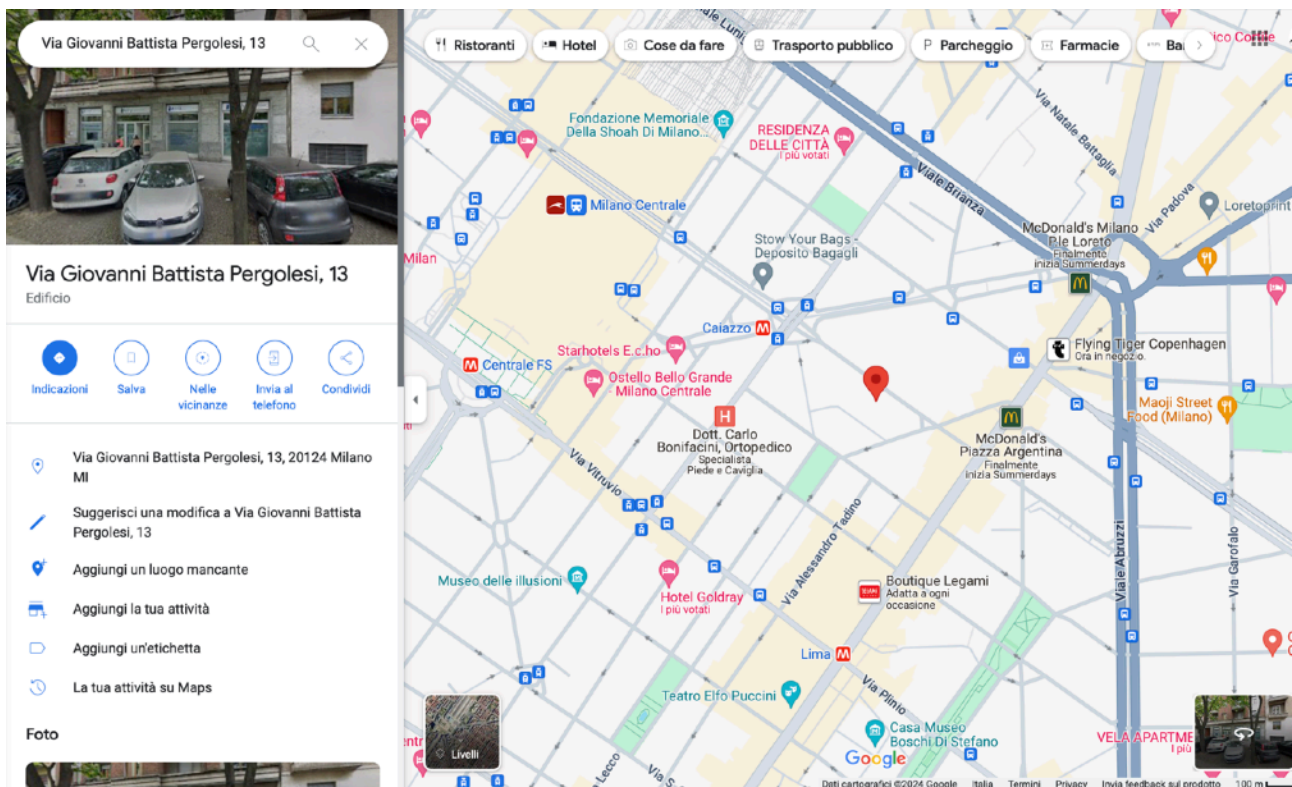
Il poliambulatorio eroga in regime privato prestazioni in scienze della nutrizione, ginecologia, psicologia, dermatologia, anestesia e fisioterapia.

MILANO - Via Pergolesi, 13 (MI)

ORARI DI APERTURA: Lunedì, Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle 7:30 alle 18:00

Venerdì dalle 7:30 alle 20:00

Sabato dalle 7:30 alle 11:00



Punto Prelievi Lam Centro Biomedico - afferente allo S.Me.I di Cassano D'Adda - Laboratorio accreditato

Poliambulatorio e Centro di Diagnostica per Immagini AMU PERGOLESI / Via Pergolesi, 13 MI (MI) - Ambulatorio Autorizzato

LAM Centro Biomedico Srl - Via Ernesto Rossi, 1 - 24123 Bergamo

P.IVA e C.F. 03061420166 - REA BG 346037

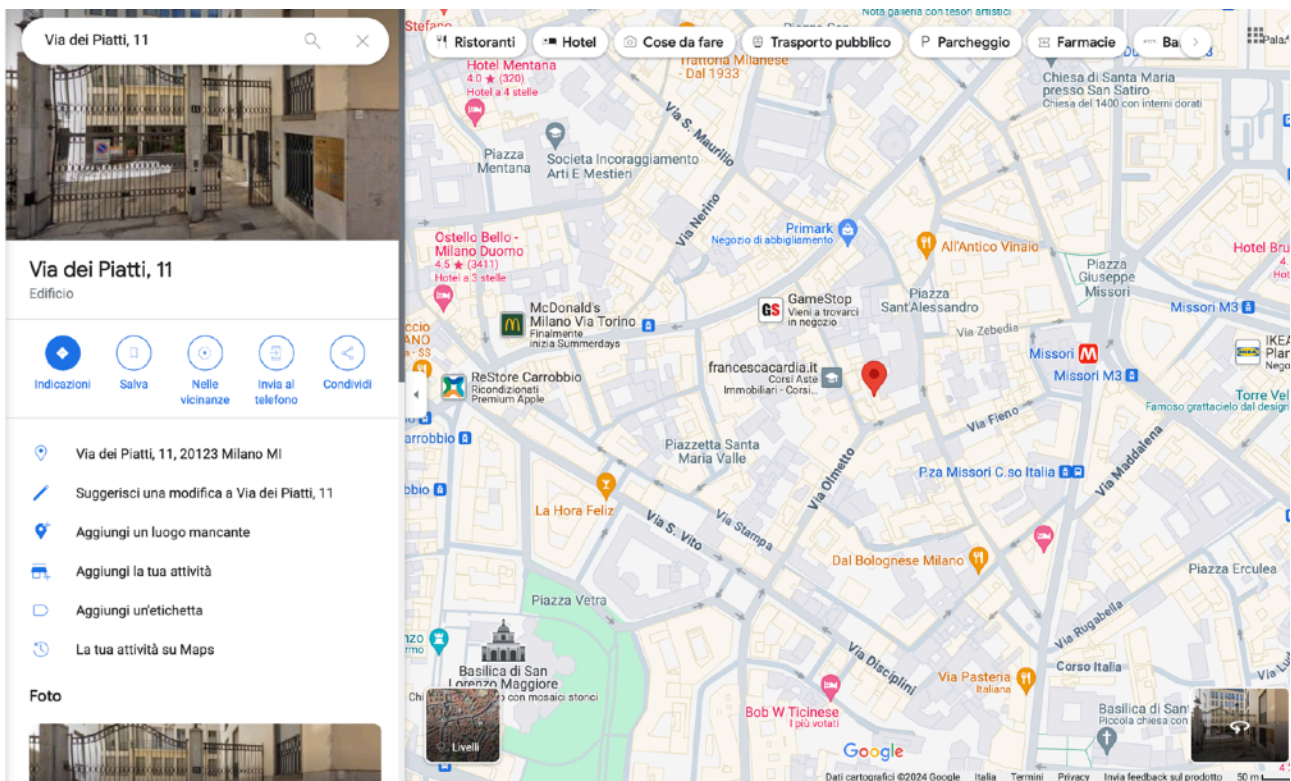
Tel. 0363 1925250 - www.lamcentrobiomedico.it

E' un poliambulatorio autorizzato, che eroga privatamente prestazioni di Cardiologia, Chirurgia Vascolare e Angiologia, Anestesia e Agopuntura, Allergologia, Ginecologia, Osteopatia, Pediatria, Scienze della Nutrizione, Psicologia, Podologia, Immunologia, Gastroenterologia, Ortopedia, Fisioterapia, Urologia e Oculistica oltre che un Centro di Diagnostica per Immagini in grado di erogare privatamente prestazioni ecografiche.

MILANO - Via Piatti, 11 (MI)

ORARI DI APERTURA: Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle 8:00 alle 14:00

(giorni e orari di apertura poli)



Punto Prelievi Lam Centro Biomedico - afferente allo S.Me.I di Cassano D'Adda - Laboratorio accreditato

Poliambulatorio e Centro di Diagnostica per Immagini AMU PIATTI / Via Piatti, 11 MI (MI) - Ambulatorio Autorizzato

E' un poliambulatorio autorizzato, che eroga privatamente prestazioni di Cardiologia, Chirurgia Vascolare e Angiologia, oltre che un Centro di Diagnostica per Immagini in grado di erogare privatamente prestazioni ecografiche.

ACCESSIBILITA'

E' possibile prenotare visite specialistiche o esami strumentali direttamente presso le accettazioni dei Centri oppure chiamando i seguenti numeri di telefono:

| SEDE | TELEFONO | MAIL |
|---|--------------|--|
| PRENOTAZIONI SSN NUMERO UNICO CUP REGIONALE | 800.638.638 | |
| SEDE DI CASSANO D'ADDA | 0363.1925250 | prenotazioni@lamcentrobiomedico.it |
| SEDE DI BERGAMO | 035.0401222 | valtesse@amuitalia.it |
| SEDE DI CARAVAGGIO | 0363.032322 | caravaggio@amuitalia.it |
| SEDE DI MILANO, VIA PERGOLESÌ 13 | 02.84980022 | pergolesi@amuitalia.it |
| SEDE DI MILANO, VIA DEI PIATTI 11 | 02.862781 | milanoviatorino@amuitalia.it |

Durante la prenotazione vengono fornite tutte le informazioni utili alla preparazione della visita o esame strumentale. E' consigliato recarsi presso il centro con 30 minuti di anticipo rispetto all'ora di prenotazione.

Durante l'accettazione verranno richiesti i seguenti documenti:

- prescrizione del medico curante (MMG/PLS)
- Tessera Sanitaria Carta Regionale dei Servizi
- Documento di Identità in corso di validità
- Eventuale Tesserino d'esenzione
- Eventuali esami precedenti e documenti richiesti all'atto della prenotazione
- Per le sole prestazioni radiologiche è richiesta la prescrizione di uno specialista su carta intestata

Per ogni Centro è garantito l'accesso ai **pazienti portatori di handicap**:

- 1) presso le sedi di Cassano D'Adda e Caravaggio per mezzo di un ascensore dedicato al raggiungimento del piano;
- 2) la sede di Bergamo è ubicata al piano terra all'interno del centro commerciale Valtesse e non presenta nessuna barriera architettonica dal parcheggio al Centro;
- 3) Milano Via Pergolesi 13 e Via Piatti 11 sono ubicate al piano terra e in corrispondenza dell'ingresso, sul lato destro, ha un campanello dedicato posto ad altezza di legge; una volta suonato il campanello dedicato, gli addetti del centro forniscono supporto al paziente portatore di handicap al superamento dell'ostacolo (Pergolesi 3 gradini / Via Piatti la rampa di discesa).

SERVIZI OFFERTI

Di seguito l'elenco delle prestazioni che è possibile prenotare presso i Centri: **"SSN"** indica la possibilità di richiedere la prestazione in *convenzione con ricetta*, **"P"** indica la possibilità di richiedere la prestazione *privatamente*. Quando la prestazione *non è erogata* viene indicata con **"-"**.

Rilevazione Tempi di Attesa effettuata in data 22/07/2024.

| PRESTAZIONE | CASSANO D'ADDA | BERGAMO | CARAVAGGI O | MILANO PERGOLESÌ | MILANO PIATTI | TEMPI DI ATTESA |
|--|----------------|---------|-------------|------------------|---------------|-----------------|
| CARDIOLOGIA | | | | | | |
| Ecocolordopplergrafia cardiaca | SSN - P | SSN - P | SSN - P | P | P | 30 gg. |
| Ecg | SSN - P | SSN - P | SSN - P | P | P | 10 gg. |
| HEcg | SSN - P | SSN - P | SSN - P | P | P | 7 gg. |
| Map | SSN - P | SSN - P | SSN - P | P | P | 7 gg. |
| Prima Visita Cardiologica | SSN - P | SSN - P | SSN - P | P | P | 7 gg. |
| Visita Cardiologica di Controllo | SSN - P | SSN - P | SSN - P | P | P | 30 gg. |
| Test da sforzo | SSN - P | - | SSN - P | - | - | 30 gg. |
| UROLOGIA | | | | | | |
| Ecografia dei testicoli | SSN - P | - | - | P | - | 60 gg. |
| Ecografia del pene | SSN - P | - | - | P | - | 60 gg. |
| Ecografia prostata transrettale | SSN - P | - | - | P | - | 60 gg. |
| Prima visita Andrologica | SSN - P | - | - | P | - | 60 gg. |
| Prima visita Urologica | SSN - P | - | - | P | - | 60 gg. |
| Visita Urologica di controllo | SSN - P | - | - | P | - | 60 gg. |
| Visita Andrologica di controllo | SSN - P | - | - | P | - | 60 gg. |
| CHIRURGIA VASCOLARE | | | | | | |
| Ecocolordoppler arterioso arti inferiori | SSN - P | SSN - P | SSN - P | - | P | 30 gg. |

| | | | | | | |
|---|---------|---------|---------|---|---|--------|
| Ecocolordoppler venoso arti inferiori | SSN - P | SSN - P | SSN - P | - | P | 30 gg. |
| Prima Visita Angiologica | SSN - P | SSN - P | SSN - P | - | P | 30 gg. |
| Prima Visita di Chirurgia Vascolare | SSN - P | SSN - P | SSN - P | - | P | 30 gg. |
| Visita di controllo Angiologica | SSN - P | SSN - P | SSN - P | - | P | 30 gg. |
| Visita di controllo di Chirurgia Vascolare | SSN - P | SSN - P | SSN - P | - | P | 30 gg. |
| Ecocolordoppler Tronchi Sovraortici | SSN - P | SSN - P | SSN - P | - | P | 30 gg. |
| GINECOLOGIA E OSTETRICIA | | | | | | |
| Ecografia Ginecologica | SSN - P | - | - | - | - | 7 gg. |
| Ecografia Transvaginale | SSN - P | - | - | - | - | 7 gg. |
| Prima visita ginecologica | SSN - P | - | - | - | - | 7 gg. |
| Visita ginecologica di controllo | SSN - P | - | - | - | - | 7 gg. |
| Consulenza ostetrica di controllo | - | - | P | - | - | |
| PNEUMOLOGIA | | | | | | |
| Prima visita e visita di controllo pneumologica | P | - | - | P | - | |
| Spirometria semplice | P | - | - | P | - | |
| ORTOPEDIA | | | | | | |
| Prima visita e visita di controllo ortopedica | P | P | - | P | - | |
| Infiltrazioni di cortisone | P | P | - | P | - | |
| NEUROLOGIA | | | | | | |
| Prima visita e visita di controllo neurologica | P | - | - | - | - | |
| DIETISTA E NUTRIZIONISTA | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---------|---|---|--------|
| Prima visita e visita di controllo | P | P | P | P | - | |
| ENDOCRINOLOGIA E DIABETOLOGIA | | | | | | |
| Prima visita e visita di controllo | P | - | - | - | - | |
| OCULISTICA | | | | | | |
| Prima visita e visita di controllo | - | P | SSN - P | P | - | 30 gg. |
| Esame del fundus oculi | - | P | SSN - P | P | - | 30 gg. |
| DERMATOLOGIA | | | | | | |
| Prima visita e visita di controllo | - | - | P | P | - | |
| Rimozione lesioni dermatologiche | - | - | P | P | - | |
| FISIOTERAPIA E MASSOTERAPIA | | | | | | |
| Prima valutazione e di controllo Fisioterapica | - | - | - | P | - | |
| Onde d'urto radiale | - | - | - | P | - | |
| Tecar terapia | - | - | - | P | - | |
| Tattamento di fisiochinesi terapia | - | - | - | P | - | |
| PSICOLOGIA | | | | | | |
| Colloquio clinico psicologico | - | P | P | - | - | |
| GASTROENTEROLOGIA | | | | | | |
| Prima visita e visita di controllo Epatologica e Gastroenterologica | - | - | - | P | - | |
| ALLERGOLOGIA | | | | | | |
| Prima visita e visita di controllo Allergologica | - | - | - | P | - | |
| Patch Test | - | - | - | P | - | |

| | | | | | | |
|--|---------|---|---|---|---|--------|
| IV Therapy A-B-C-D | - | - | - | P | - | |
| OSTEOPATIA | | | | | | |
| Prima visita e visita di controllo Osteopatia | - | - | - | P | - | |
| Seduta di Osteopatia | - | - | - | P | - | |
| Trattamento Osteopata | - | - | - | P | - | |
| PODOLOGO | | | | | | |
| Prima visita e visita di controllo Podologica | - | - | - | P | - | |
| Trattamento Podologico | - | - | - | P | - | |
| DIAGNOSTICA PER IMMAGINI | | | | | | |
| Densitometria Ossea a raggi X femorale/lombare | SSN - P | - | - | - | - | 40 gg. |
| Diagnostica ecografica del capo collo | SSN - P | - | - | - | - | 40 gg. |
| Ecografia addome completo/ apparatao urinario completo | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| Ecografia addome superiore | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| Ecografia bilaterale della mammella | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| Ecografia monolaterale della mammella | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| Ecografia muscolo tendinea | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| Ecografia scortale/ testicoli | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| Mammografia Bilaterale | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| Mammografia monolaterale | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |

| | | | | | | |
|--|---------|---|---|---|---|--------|
| Ortopanoramica delle arcate dentarie con CD | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RMN caviglia / piede / coxofemorale / ginocchio / gomito / polso | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RMN rachide cervicale senza contrasto | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RMN rachide lombosacrale senza contrasto | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RMN spalla / braccio senza contrasto | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RX anca | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RX avambraccio | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RX bacino | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RX cranio e seni paranasali | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RX femore / ginocchio | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RX mano | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RX gomito | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RX ossa nasali | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RX piedi | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RX rachide cervicale e morfodinamico | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RX rachide completo e bacino sotto carico | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RX rachide lombosacrale / toraco-dorsale | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RX scheletro toracico costale monolaterale | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RX spalla | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
| RX torace | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |

| | | | | | | |
|--|---------|---|---|---|---|--------|
| Tomografia computerizzate delle arcate dentarie (DentalScan) | SSN - P | - | - | - | - | 30 gg. |
|--|---------|---|---|---|---|--------|

Le tariffe in convenzione sono quelle previste dal Tariffario Regionale vigente, l'importo massimo del ticket da corrispondere è pari a € 36,00.

Per le prestazioni ambulatoriali erogate in regime privato, presso gli sportelli dell'accettazione, è disponibile il listino dei prezzi per la consultazione. Le medesime indicazioni vengono fornite dai centralini durante il contatto telefonico e dalle impiegate amministrative agli sportelli dei vari centri.

E' possibile pagare le prestazioni o il ticket se dovuto a mezzo: contanti, bancomat o carta di credito presso gli sportelli, al momento dell'accettazione.

| ESAME | ORGANI ESAMINATI | PREPARAZIONE |
|--|---|--|
| ECOGRAFIA ADDOME SUPERIORE | FEGATO COLECISTI E VIE BILIARI MILZA PANCREAS RENI SURRENI RETROPERITONEO | Il giorno precedente l'esame: evitare di mangiare frutta e verdura. Il giorno dell'esame: Digiuno (cibi solidi) da 8 ore. |
| ECOGRAFIA ADDOME INFERIORE | VESCICA URETERI PELVI MASCHILE E FEMMINILE | Vescica piena: bere 1 litro d'acqua in 20 minuti, 1 ora prima dell'esame. |
| ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO | COME ADDOME SUP. E INF. + APPARATO URINARIO | Il giorno precedente l'esame: evitare di mangiare frutta e verdura. Il giorno dell'esame: Digiuno (cibi solidi) da 8 ore. Vescica piena: bere 1 litro d'acqua in 20 minuti, 1 ora prima dell'esame. |
| ECOGRAFIA MUSCOLO-TENDINEA | MUSCOLI TENDINI ARTICOLAZIONI MASSE PALPABILI | In caso di trauma: non eseguire prima di 72 ore dal trauma. |
| ECOGRAFIA MAMMARIA BILATERALE e MONOLATERALE | MAMMELLE | Preferibilmente nei primi 15 giorni del ciclo mestruale. |
| ECOGRAFIA TRANSRETTALE | PROSTATA | Clistere 6 ore prima dell'esame. Vescica piena: bere 1 litro d'acqua in 20 minuti, 1 ora prima dell'esame. |
| ECOGRAFIA ANCHE (screening per lussazione congenita delle anche) | ANCHE | nei bambini tra il 30 e 40 giorni di vita |

| | | |
|---|--|--|
| ECOGRAFIA ED ECO(COLOR) DOPPLERGRAFIA ARTERIOSA, VENOSA | ARTI INFERIORI, ARTI SUPERIORI O DISTRETTUALE | non applicare crema sugli arti il giorno dell'esame |
|---|--|--|

CONSEGNA DEI REFERTI

Per le visite specialistiche la consegna del referto è immediata. Per gli esami strumentali i tempi di consegna dei referti variano tra i 2 e gli 8 giorni: durante l'accettazione viene rilasciato un documento con le indicazioni precise della data di ritiro. Per tutte le prestazioni svolte in convenzione SSN, i referti sono automaticamente caricati e visibili all'interno del Fascicolo Sanitario personale.

In caso di ritiro presso gli sportelli dei Centri, è necessario presentarsi muniti di un documento di identità in corso di validità. In caso di delega al ritiro del referto, occorre compilare in ogni sua parte, il riquadro *DELEGA PER IL RITIRO DEGLI ESAMI*, contenuto nel modulo ritiro esami ricevuto all'accettazione.

CUSTOMER E ASSISTENZA CLIENTI

Il personale dei Centri ha il compito di recepire eventuali reclami da parte dell'utenza e di comunicarli immediatamente all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), il quale si attiva per una rapida risoluzione del problema. I reclami possono essere comunicati secondo 3 modalità: oralmente al personale o direttamente all'URP, a mezzo mail (agli indirizzi riportati nella sezione Accessibilità) o per mezzo dell'apposito modulo di *Rapporto di Non Conformità o Reclamo Cliente (RNC)*, disponibile presso i Centri e sul sito internet della società. Lo stesso può essere restituito compilato presso i Centri o a mezzo mail.

Periodicamente la Direzione di concerto con l'URP, pianifica interventi di verifica e miglioramento della qualità dei servizi e della qualità percepita dall'utenza, attraverso l'analisi delle non conformità e di indicatori strettamente legati all'attività svolta (tempi medi di consegna dei referti, tempi medi di attesa, indice di risposta alle richieste ricevute dal centralino e dalle segretarie). In aggiunta, all'interno del sito internet della società, nella sezione Area Pubblica, è disponibile un Questionario di Gradimento che i pazienti possono compilare e inviare a mezzo mail a info@lamcentrobiomedico.it

I questionari ricevuti verranno periodicamente presi in esame dalla Direzione e dall'URP.

MODULO DI SEGNALAZIONE RECLAMO

MODULO DI SEGNALAZIONE RECLAMO

DA INVIARE VIA POSTA O E-MAIL ALL'ATTENZIONE DEL RESPONSABILE CUSTOMER CARE
info@lamcentrobiomedico.it O DEPOSITARE NELLE APPOSITE URNE

DATA RECLAMO :

Sig./Sig.ra

Indirizzo.....

Telefono e-mail

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE Prestazione di:

1. Diagnostica

2. Laboratorio

3. Specialistica Ambulatoriale

Fase di: *

I. prenotazione

II. accettazione

III. ritiro referto

IV. erogazione prestazione

Quando si è verificato Cosa è successo

Eventuali richieste o suggerimenti:

Desidero che la risposta mi sia comunicata attraverso: * lettera * e-mail * telefono

Autorizzazione al trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 20 giugno 2003 n. 196

Il sottoscritto/a dichiara di essere

informato/a, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D. Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, esclusivamente ai fini dell'esame del presente reclamo e che il mancato conferimento dei dati da parte dello/a scrivente comporterà l'impossibilità di ricevere comunicazioni in merito all'esito del medesimo. Responsabile del trattamento dei dati è il LAM Centro Biomedico srl.

Firma

ORGANIGRAMMA DELLA SOCIETA' U.O. POLIAMBULATORI MEDICI

