

# Carta dei servizi

**Direttore Laboratorio: Dott. Guido Maglio**

**Sede operativa: Via Boccaccio, 5 – 73052 Parabita (LE)**

**Tel. 0833.594440 Fax 0833.395710**

CAMPO DI ATTIVITA'  
TIPO E QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO  
TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO AL LABORATORIO

Il presente opuscolo ha lo scopo di informare i clienti della BIOMEDICA srl sull'attività del laboratorio e sulle modalità di accesso alle prestazioni.

1	01/03/2004	Rimissione a seguito modifiche interne		
0	01/09/2004	Emissione		
REV.	DATA	MODIFICA	VERIFICATO «RGQ»	APPROVATO AU

La compilazione della *Carta dei Servizi*, oltre ad essere uno strumento essenziale ed integrante nel processo di Certificazione di Qualità ISO 9001:2000 che la BIOMEDICA srl ha intrapreso da alcuni anni, vuole rappresentare un utile mezzo di consultazione per quanti desiderino accedere alle prestazioni della struttura.

Le notizie contenute nel presente opuscolo potranno subire, nel tempo, delle fisiologiche integrazioni o modificazioni. Chiunque lo desideri potrà inoltrare qualsiasi utile suggerimento al fine di migliorarne il contenuto.

**SOMMARIO**

Parte 1 – Introduzione ed obiettivi .....	4
1.1 Obiettivi e campo di applicazione.....	4
1.2 Presentazione e organizzazione azienda .....	4
1.3 Caratteristiche dei servizi erogati e professionalità .....	5
1.4 Dove siamo e come raggiungerci.....	5
Parte 2 – Prenotazione e accettazione .....	8
2.1. Orari di apertura.....	8
2.2 Modalità di prenotazione e accettazione .....	9
Parte 3: I nostri impegni e obiettivi per la qualità .....	10
Parte 4: Tutela degli utenti .....	11

## Parte 1 – Introduzione ed obiettivi

### 1.1 Obiettivi e campo di applicazione

La Carta dei Servizi è lo strumento di informazione e tutela dei diritti del cittadino che necessita di prestazioni mediche.

La legislazione italiana vigente prevede l'adozione di tale documento da parte di tutti i "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, anche in regime di concessione o mediante convenzione", nonché "l'adeguata pubblicità agli utenti" della stessa.

In ottemperanza a ciò ed in linea con la politica di qualità adottata, che tende al miglioramento continuo del servizio prestato, la BIOMEDICA SRL è dotata della propria Carta dei Servizi.

Essa costituisce lo strumento di comunicazione ed interazione con gli utenti del laboratorio.

Rappresenta l'impegno specifico del laboratorio per una gestione sempre più efficiente, attenta e sensibile nei confronti dell'utente, fornendo informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità d'accesso e fruizione delle prestazioni e sulla struttura erogante, sugli standard di qualità adottati e sulle forme di tutela, quali il reclamo, per salvaguardare i diritti degli utenti.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico pronto ad essere aggiornato in virtù dei risultati emersi dalle verifiche periodiche sulla soddisfazione, ottenuti grazie ai questionari che raccolgono il giudizio dell'utente sulla qualità percepita del servizio offerto.

### 1.2 Presentazione e organizzazione azienda

Da oltre vent'anni la *BIOMEDICA srl* è presente nel territorio dei paesi che circondano Parabita ed ha scelto la strada del miglioramento delle metodiche analitiche e dell'utilizzo di tecniche innovative come la sola risposta corretta alla crescente domanda di prestazioni di qualità che l'utenza formula. Per questo, negli ultimi anni, nuovi settori si sono affiancati a quelli che tradizionalmente hanno costituito il nocciolo dell'indagine strumentale ed ora la BIOMEDICA srl opera in molti ambiti della Patologia clinica e nel settore alimentare.

In osservanza della Legge 196/03 sulla privacy, i referti vengono consegnati direttamente al paziente o a persona da esso delegata previa esibizione della fattura o ricevuta rilasciata all'atto del prelievo; in caso di richiesta specifica i referti possono anche essere spediti per posta ordinaria o elettronica o trasmessi via fax previa firma di autorizzazione acquisita dal Servizio Segreteria all'atto del prelievo.

La sede del Laboratorio Analisi BIOMEDICA srl è strutturata in tre settori tecnici dotati di strumentazione analitica all'avanguardia e collegati Online tramite un sistema informatico interfacciato che permette un dialogo continuo tra i vari settori e il Servizio Segreteria, Accettazione, Refertazione e Assistenza clienti.

**RISORSE DISPONIBILI**

In essi operano le seguenti figure professionali:

<u>Chimico</u>	1
<u>Biologi</u>	2
<u>Medico</u>	1
<u>Perito Chimico</u>	1
<u>Tecnico di laboratorio</u>	2
<u>Infermiere Professionale</u>	1
<u>Amministrativi</u>	1
<u>Archivista</u>	1
<u>Ausiliari</u>	1

**RESPONSABILI**

<b>AU:</b>	<b>Dr.ssa Leopizzi Sabrina</b>
<b>Direttore tecnico:</b>	<b>Dott. Maglio Guido</b>
<b>RGQ:</b>	<b>Prof. Ria Daniele</b>
<b>RP Chimica Clinica:</b>	<b>Prof. Ria Daniele</b>
<b>RP Ematologia:</b>	<b>Dott. Barone Luigi</b>
<b>RP Biologia Molecolare:</b>	<b>Dr.ssa Stanca Lorita</b>
<b>RP Analisi Alimentari:</b>	<b>Dott. Maglio Guido</b>
<b>RP Consulenza:</b>	<b>Dr.ssa Stanca Lorita</b>

**1.3 Dove siamo e come raggiungerci****Biomedica Srl**

**Sede legale e operativa:** Via Boccaccio, 5 – 73052 Parabita (LE)

**7**

**Recapiti**

Recapiti:	<b>0833.594440</b>
Fax.	<b>0832.395710</b>
E-mail:	<b>biomedica@tiscalinet.it</b>

## 1.4 Caratteristiche dei servizi erogati e professionalità

### SETTORE CLINICO

Gli esami eseguiti sono quelli riportati nel 'Registro delle Prestazioni di Chimica Clinica dove vengono riportate tutte le notizie relative alle singole prestazioni eseguite dalla struttura (prezzi, metodo utilizzato, tipo di campione, modalità di prelievo, tempi di consegna ecc. ).

- **Chimica–Clinica ed Ematologia** per il dosaggio di parametri biochimici, ematologici, coagulazione ed ematologia
- **Microbiologia** per indagini microscopiche e colturali nel campo batteriologico, micologico e parassitologico
- **Immunometria** per dosaggi di molteplici parametri ormonali ed oncologici con metodiche in RIA, Elettrochemiluminescenza e Chemiluminescenza.
- **Biologia Molecolare**

Nel seguente settore operano:

N°1 Chimico  
N°2 Biologi  
N°1 Perito chimico  
N°1 Medico  
N°2 Tecnici di laboratorio  
N°1 Infermiera Professionale  
N°1 Amministrativo  
N°1 Archivista  
N°1 Ausiliare

### SETTORE ALIMENTARE

Gli esami eseguiti sono quelli riportati nel 'Registro delle Prestazioni Alimentari dove vengono riportate tutte le notizie relative alle singole prestazioni eseguite dalla struttura (prezzi, metodo utilizzato, tipo di campione, modalità di prelievo, tempi di consegna ecc. ).

- **Chimico:** analisi di acqua, vino, olio ecc.
- **Microbiologico:** analisi degli alimenti, acque, vino ecc.

Nel seguente settore operano:

N°1 Chimico  
N°1 Biologo

### SETTORE DI CONSULENZA AZIENDALE

L'attività di consulenza prevede la realizzazione di Manuali di Autocontrollo Aziendali secondo i principi HACCP, l'esecuzione di tamponi di superficie, il monitoraggio dell'aria e la formazione degli addetti.

- **HACCP**: autocontrollo aziendale
- **Tamponi di superficie**: monitoraggio delle superfici e delle attrezzature di aziende che operano in campo alimentare
- **Ricerca di lieviti e muffe nell'aria**: monitoraggio dell'aria in aziende che operano in campo alimentare

Nel seguente settore operano:

N°1 Chimico

N°2 Biologi

### **VISITE SPECIALISTICHE**

*Il laboratorio **Biomedica srl** mette a disposizione le due sale prelievo per consentire a due medici specialisti di effettuare delle consulenze mediche. Il servizio è organizzato ed assicurato dai due medici che ne stabiliscono gli orari, i giorni di ricevimento dei pazienti e il relativo costo delle visite che vengono contabilmente gestite in forma differenziata ed autonoma.*

Nel seguente settore operano:

Dott. Minelli Mauro

(Specialista Allergologo)

Dott. Za Alessandro

(Specialista Urologo)

**Parte 2 – Prenotazione e accettazione****2.1. Orari di apertura**

Il Laboratorio Analisi BIOMEDICA srl è aperto al pubblico tutti i giorni con il seguente orario:

**SETTORE CLINICO**

GIORNO	O R A R I O		INGRESSO
	PRELIEVI	RITIRO REFERTI	
LUNEDI'	8.00– 10:00	17:00 – 19:00	Via Boccaccio,5
MARTEDI'	8.00– 10:00	17:00 – 19:00	Via Boccaccio,5
MERCOLEDI'	8.00 – 10:00	17:00 – 19:00	Via Boccaccio,5
GIOVEDI'	8.00 – 10:00	17:00 – 19:00	Via Boccaccio,5
VENERDI'	8.00 – 10:00	17:00 – 19:00	Via Boccaccio,5
SABATO	<b>CHIUSO</b>	<b>CHIUSO</b>	

**SETTORE ALIMENTARE**

GIORNO	O R A R I O		INGRESSO
	ACCETTAZIONE	RITIRO REFERTI	
LUNEDI'	9:00 – 10:00	17:00 – 18:00	Via Ferruccio
MARTEDI'	9:00 – 10:00	17:00 – 18:00	Via Ferruccio
MERCOLEDI'	9:00 – 10:00	17:00 – 18:00	Via Ferruccio
GIOVEDI'	9:00 – 10:00	17:00 – 18:00	Via Ferruccio
VENERDI'	9:00 – 10:00	17:00 – 18:00	Via Ferruccio
SABATO	<b>CHIUSO</b>	<b>CHIUSO</b>	

**VISITE MEDICO SPECIALISTICHE**

	<b>Specialista</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b>
Allergologia	dott. Mauro Minelli	martedì	ore 16.00-20.00
Urologia	dott. Alessandro Za	lunedì	ore 18.00-20.00

**2.2 Modalità di prenotazione e accettazione**

La prenotazione all'effettuazione di prelievi o visite specialistiche può avvenire tutti i giorni escluso il sabato:

- di persona:  
presentandosi presso la Sede Operativa – Via Boccaccio,5 Parabita (LE)
- per telefono:  
contattando il Servizio Segreteria – tel 0833/594440

**Parte 3: I nostri impegni e obiettivi per la qualità**

La politica per la qualità di «Società» è orientata a garantire il soddisfacimento dei requisiti del cliente e delle esigenze di tutte le parti interessate (sia interne che esterne all'organizzazione) ed al miglioramento delle proprie prestazioni.

Per questo la direzione ha stabilito di organizzarsi in modo che i fattori tecnici, amministrativi e umani che influenzano la qualità siano tenuti sotto controllo e monitorati.

E' convinzione della Direzione che sia fondamentale per il successo della BIOMEDICA SRL perseguire:

- *la garanzia nel tempo della costante qualità del servizio erogato;*
- *il miglioramento del servizio al Cliente;*
- *il miglioramento continuativo dell'efficacia del SGQ;*
- *il perseguimento della soddisfazione del cliente e dell'incremento del numero delle commesse;*
- *il rispetto di tutte le leggi applicabili.*

Il raggiungimento di questi indirizzi è garantito dal continuo sviluppo di una cultura orientata ad un clima partecipativo e da un adeguato sistema di comunicazione tesi alla prevenzione ed al miglioramento delle prestazioni.

Esplicito impegno della Direzione è quello di fornire, a tutti i livelli, i mezzi e le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione.

Un quadro di riferimento per riesaminare il rispetto della Politica aziendale ed il raggiungimento degli obiettivi pianificati, è definito dalla Direzione attraverso opportuni indicatori per specifico processo.

Partecipando direttamente alle varie attività dell'organizzazione, sarà cura della Direzione far sì che il Sistema sia istituito, applicato e mantenuto attivo conformemente alle prescrizioni della normativa di riferimento; a tale scopo è definito l'inserimento nell'organizzazione della funzione del Responsabile della Gestione per la Qualità («RGQ») con il compito di predisporre ed aggiornare il Sistema Qualità, di verificarne l'efficacia e di relazionare alla Direzione sul relativo stato di attuazione e sull'andamento dei risultati in relazione agli obiettivi fissati.

Nell'espletare tale attività, il «RGQ» potrà fare affidamento sul personale dell'organizzazione che riterrà idoneo e che provvederà a coordinare direttamente.

Sarà forte impegno della Direzione e dei dipendenti il cercare di perseguire i principi sopra esposti anche in relazione alla formazione specifica che l'Organizzazione si è impegnata a dare loro, a partire dalla diffusione della comprensione della presente politica a tutti i livelli.

**Parte 4: Tutela degli utenti**

Il laboratorio BIOMEDICA SRL è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto di impegni assunti con la presente carta dei servizi.

Il reclamo deve essere rivolto preferibilmente in maniera documentata presso la Segreteria del laboratorio in Boccaccio, 5 a Parabita o anche verbale alle funzioni responsabili per i vari settori d'intervento e specificatamente:

SERVIZIO CLINICO: *Dott. Guido Maglio*:

SERVIZIO ALIMENTARE: *Dr.ssa Lorita Stanca*

La BIOMEDICA SRL nella persona delle funzioni responsabili si riserva di valutare la fondatezza del reclamo e di fornire una risposta entro breve tempo dalla ricezione.