

**Guida dei servizi
Laboratorio analisi cliniche
Biolab**

| Data | Revisione | redazione | approvazione | autorizzazione | N° archiviazione |
|------------|------------|-----------------|-------------------------|-------------------------|---------------------|
| 09/03/2011 | 21/04/2016 | Fabio Di Pietro | Saverio Dott. Cecaro | Saverio Dott. Cecaro | 002/2016 |

DIRITTI DELL'UTENTE

Al fine di dare attuazione all'art. 32 della Costituzione, al cittadino deve essere riconosciuto il diritto alla salute come diritto fondamentale e inviolabile della persona umana, nonché il diritto di partecipazione con le istituzioni, concorrendo con esse alla verifica dell'andamento del Servizio Sanitario Nazionale.

I cittadini hanno diritto ad essere assistiti e curati con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

I cittadini hanno diritto ad ottenere alla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze e di identificare immediatamente il personale coinvolto. Ogni operatore sanitario, amministrativo e tecnico, deve recare in modo visibile il proprio nome e cognome, la relativa qualifica.

I cittadini hanno diritto alla segretezza dei dati e delle informazioni relative alla propria malattia, salvo loro esplicito consenso o nei casi in cui è previsto l'esercizio della potestà tutoria.

I cittadini hanno diritto ad una assistenza efficiente e qualificata e ad ottenere dai sanitari che li curano informazioni complete e comprensibili in merito agli esiti di laboratorio. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dei pazienti, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

I cittadini hanno il diritto di essere informati sulle possibilità d'indagine alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Nel caso che i pazienti non siano in grado di determinarsi autonomamente, le informazioni dovranno essere date ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria.

I cittadini hanno il diritto di inoltrare reclami che debbono essere rapidamente esaminati e di essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi, secondo le regole previste dal regolamento di pubblica tutela.

I cittadini hanno diritto a tutelarsi ed essere tutelati da ogni forma di abuso commesso nei loro confronti all'interno delle strutture sanitarie anche attraverso il ricorso alle Associazioni di Tutela della Salute dei cittadini.

DOVERI DELL'UTENTE

I cittadini quando accedono in una struttura sanitaria devono mantenere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione della struttura sanitaria in cui si trovano.

I cittadini che entrano nella struttura sanitaria esprimono un rapporto di fiducia e di rispetto con il personale sanitario, presupposto indispensabile per un efficace programma d'assistenza

È un dovere d'ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Biolab S.r.l. – Laboratorio Analisi cliniche – Centro Medico

I cittadini sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.

Chiunque si trovi nella struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività diagnostica.

Nel caso che il cittadino, dopo aver prenotato esami, sia impossibilitato a presentarsi, è suo dovere avvisare per consentire ad altri di usufruire della prestazione.

I cittadini hanno diritto ad essere correttamente informati sull'organizzazione della struttura sanitari, ma è anche un loro preciso dovere informarsi nelle sedi opportune.

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti.

In Biolab è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura.

Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della struttura e il benessere degli assistiti.

Costi delle prestazioni: Le prestazioni vengono effettuate dietro presentazione di impegnative del SSN o in libera professione. Sulle prestazioni viene applicato il nomenclatore tariffario regionale e una quota ricetta di 10€. Il ticket è fissato a 36,20 così come da disposizioni di legge e laddove presente il codice di esenzione viene applicata l'esenzione specifica. Qualora le tariffe libero professionali si discostino dal nomenclatore è cura dell'operatore segnalarlo all'utente insieme con le motivazioni di tale discostamento.

Tempo di erogazione: Di norma le prestazioni vengono refertate entro 48 ore dal prelievo ma laddove i tempi di attesa fossero maggiori il personale fornirà un'indicazione sui tempi e in ogni caso l'effettiva refertazione degli esami viene segnalata attraverso la notifica SMS.

Modalità di pagamento: Il pagamento può essere effettuato a mezzo contanti, assegno e pos. I pagamenti, laddove dovuti, devono essere erogati al momento dell'accettazione prima del prelievo.

| NOME STRUTTURA | SEDE | TELEFONO | SERVIZI OFFERTI | ORARIO APERTURA AL PUBBLICO | ORARIO PRELIEVI | SEDE ESECUZIONE PRELIEVI | ORARIO RITIRO REFERTI | SEDE RITIRO REFERTI |
|--|--|------------|--|-----------------------------|---|--|---|---------------------|
| UO Laboratorio Analisi | L.go degli Aranci, 9; Ascoli Piceno | 0736550452 | Analisi Chimico Cliniche Microbiologiche e Molecolari | Lun – Ven: Sab: Dom: | 7:30 – 13:00 14:00 – 17:00 7:30 – 12:00 Chiuso | 7:30 – 10:30 7:30 - 10:30 Chiuso | Sede 7:30 – 13:00 14:00 – 17:00 7:30 - 10:30 Chiuso | Sede Online |
| UO Laboratorio Analisi – Punto prelievi | Via delle Primule 47, Ascoli Piceno | 0736550452 | Analisi Chimico Cliniche Microbiologiche e Molecolari | Lun – Ven: Sab: Dom: | 7:45 – 12:00 7:45 – 10:30 Chiuso | 7:45 – 10:00 7:45 - 10:30 Chiuso | Sede 7:45 – 12:00 7:45 – 10:30 Chiuso | Sede Online |
| Ufficio relazione con il pubblico - URP | L.go degli Aranci, 9; Ascoli Piceno | 0736550452 | Gestione rapporti con gli utenti | Lun – Sab: Dom: | 10:30 – 13:00 Chiuso | - | Sede 07:45 – 10:00 Chiuso | Sede Online |
| Servizio prelievo domiciliare | - | 0736550452 | Prelievi domiciliari | Lun – Sab | Prenotazioni dal Lun – Sab 7:30 – 12:00 | In base alla prenotazione | Domicilio In base alla prenotazione | Sede Online |

Per la fruizione dei servizi è richiesta la presentazione della tessera sanitaria e di un documento identificativo

Gli esami possono essere richiesti dietro presentazione della richiesta del medico di medicina generale (MMG) specialisti ospedalieri o ambulatoriali siano esse in regime SSN o di libera professione oppure come libera richiesta del paziente

Direttore Tecnico: dott. Saverio Cecaro, ScD

Medico Reperibile: dott. Savino Fatone, MD

RGQ: dott. Federico Gabrielli, PhD

RSPP: dott. Fabio Di Pietro, PhD

Biolab S.r.l. – Laboratorio Analisi cliniche – Centro Medico

Sede legale: Via dei Gelsomini, 79 - 63100 Ascoli Piceno – Laboratorio: Largo degli Aranci, 9 – 63100 Ascoli Piceno – Comunanza, Via G. Galilei snc P.I. 02083900445 – Tel. 0736550452 – email: info@laboratoriobiolab.it – www.laboratoriobiolab.it.

Azienda certificata UNI EN ISO 9001:2008 - Struttura Sanitaria Accreditata Livello Eccellenza SSR Marche