

Carta dei servizi

Anno 2025-2026

Indice

1.0	Introduzione.....	pag 3
1.1.	Indirizzi e numeri telefonici.....	pag.3
2.0	Presentazione del laboratorio.....	pag.3
3.0	Modalità di accesso al punto prelievi.....	pag.3
4.0	Principi fondamentali.....	pag.4
5.0	Caratteristiche del servizio.....	pag.4
5.1.	Modalità di accesso alle prestazioni.....	pag.4
5.2.	Orari per il pubblico.....	pag.4
5.3	Esami urgenti.....	pag.5
5.4	Modalità di pagamento.....	pag.5
6.0	Ritiro referto.....	pag.5
6.1	Refertazione online.....	pag.5
7.0	Tutela della Privacy.....	pag.5
8.0	Assistenza al cliente.....	pag.6
9.0	Elenco determinazioni analitiche eseguite.....	pag.6
10.0	Controlli Qualità.....	pag.6
11.0	Modalità di raccolta dei campioni biologici.....	pag.6

1.0 Introduzione

La Carta dei Servizi è un documento che intende far conoscere, a chi usufruisce delle prestazioni, il nostro sistema operativo, nonché una serie di informazioni atte ad agevolare il rapporto con il cliente (accettazione, refertazione, tempi di consegna, modalità di pagamento, modalità di conservazione e consegna dei campioni biologici).

E' auspicabile che questa iniziativa venga recepita e sviluppata da Voi utenti attraverso l'analisi di quanto di seguito esposto, nonché attraverso suggerimenti atti al miglioramento del servizio, problematica verso la quale non esitiamo a mostrarci recettivi.

La Carta dei Servizi è sottoposta a revisione annuale.

Direttore di Laboratorio: Dott.ssa Maria Luisa Biondi

1.1 Indirizzi e numeri telefonici

Laboratorio Meticalab

Via S.Pietro n.2 Paderno Dugnano (MB)

Tel. :

e-mail : laboratorio@meticalab.it

Sito internet

Punto Prelievi:

Via Roma n.77 Paderno Dugnano (MB)

2.0 Presentazione del Laboratorio

Il laboratorio Analisi Mediche Meticalab è una struttura privata autorizzata dalla Regione Lombardia che opera nel campo della diagnostica di laboratorio.

La sede operativa è a Paderno Dugnano (MB), in Via S.Pietro n.2

L'obiettivo della società è offrire alla cittadinanza un servizio di diagnostica in vitro all'avanguardia, rapido, efficiente ed a costi contenuti.

Meticalab fornisce all'utente l'opportunità di accedere liberamente al punto prelievi, senza alcuna prenotazione, senza tempi di attesa e con tempi rapidi di risposta per ottenere i risultati.

La struttura è attiva cinque giorni alla settimana.

Il Laboratorio è dotato di una struttura tecnologicamente avanzata comprendente una serie di analizzatori computerizzati, per l'esecuzione delle attività analitiche, ed un sistema informatico che gestisce l'accettazione, l'elaborazione dei risultati dei pazienti e la refertazione.

L'attività del Laboratorio è quella di ricevere i materiali biologici provenienti dalla rete di punti prelievo ed eseguire le determinazioni analitiche richieste dagli utenti che giornalmente si presentano presso gli sportelli di accettazione.

La sua attività risponde alle necessità dei cittadini a livello locale e regionale.

Ogni operatore, attraverso un costante aggiornamento tecnico/scientifico, opera per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è quello di dare all'utenza una eccellenza analitica dei test eseguiti.

I risultati critici che si discostano significativamente dai valori di riferimento, appena noti, vengono comunicati telefonicamente ai pazienti dal personale medico od autorizzato del laboratorio.

Note: L'attività di prelievo è svolta da personale medico/infermieristico.

3.0 Modalità di accesso al punto prelievi

Il Punto Prelievi è accessibile a tutti i cittadini che intendano eseguire privatamente delle analisi cliniche.

L'accesso è diretto negli orari di prelievo e non è necessaria la prenotazione.

Il punto prelievi è raggiungibile sia con mezzi di trasporto pubblici che privati. Sono disponibili nelle immediate vicinanze della struttura posteggi pubblici.

4.0. Principi fondamentali

Uguaglianza

A tutti i cittadini vengono erogati gli stessi servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo da parte del personale che opera nella struttura.

Continuità

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta

Ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla Struttura autorizzata prescelta.

Partecipazione

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con reclami, osservazioni e suggerimenti, all'erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, e la struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Trasparenza

Il Servizio garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia degli esami, come e dove vengono effettuati, i tempi di risposta e le tariffe applicate ai soggetti privati.

Obiettivi di miglioramento

MeticaLab considera obiettivo principale il conseguimento di una buona qualità dei servizi forniti agli utenti. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante ai bisogni ed alle richieste dei cittadini.

5.0 Caratteristiche del servizio

5.1 Modalità di accesso alle prestazioni

Il Laboratorio non è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale.

La prescrizione medica con impegnativa non è necessaria.

Le analisi possono essere richieste dai medici curanti, medici specialisti, e possono anche essere autoprescritte nel caso in cui si volesse tenere sotto controllo il proprio stato di salute.

L'utente, prima di effettuare l'accettazione degli esami richiesti, deve consegnare documento di identità in corso di validità all'operatore allo sportello.

Al primo accesso l'utente viene informato circa il trattamento dei dati sensibili.

5.2 Orario per il pubblico

I clienti possono accedere ai locali del punto prelievi dalle ore 7.30 alle 10.00 dal lunedì al venerdì.

La data in cui è possibile ritirare il referto viene fornita al momento della accettazione della prestazione

ed è indicata sul foglio di ritiro.

Il ritiro del referto cartaceo è possibile fino alle ore 20.00 del giorno indicato.

Per ritirare gli esiti degli esami occorre essere muniti di ricevuta per il ritiro, o se delegati muniti della eventuale delega e della fotocopia di un documento di identità del delegante.

5.3 Esami urgenti

Previo accordo con il laboratorio è possibile eseguire esami urgenti in condizioni particolari.

Per "urgente" si considera referto con esami di routine quotidiana che, su richiesta del paziente, deve essere pronto in giornata o per un orario concordato.

Si considerano "urgenti" determinazioni di Emocromo, Creatinina, BetaHCG.

5.4 Modalità di pagamento

Le prestazioni richieste devono essere saldate al momento dell'accettazione.

Contestualmente viene rilasciata la relativa fattura.

Sono accettati come metodi di pagamento per le prestazioni anche Visa, Mastercard e carte prepagate.

6.0 Ritiro del referto

La data in cui è possibile ritirare il referto viene fornita al momento della accettazione della prestazione ed è indicata sul foglio di ritiro.

Per ritirare gli esiti degli esami occorre essere muniti di ricevuta per il ritiro, o se delegati muniti della eventuale delega e della fotocopia di un documento di identità del delegante.

6.1 Refertazione on line

La refertazione on line è un servizio che MeticLab mette a disposizione dei propri utenti.

Per quanto concerne il trattamento dei dati sensibili e privacy, MeticLab opera in ottemperanza al Regolamento Europeo 679/2016 e al D. Lgv. 196/2003

Il servizio è disponibile solo per le persone maggiorenni.

La consultazione è possibile solo ed esclusivamente se le prestazioni sono state saldate

Per poter attivare il servizio, completamente gratuito, gli utenti dovranno chiedere al momento dell'accettazione, di poter accedere al portale dedicato, per visualizzare il proprio referto.

Il personale in accettazione, dopo le operazioni di segreteria, stamperà e consegnerà il modul, predisposto dal sistema informatico, per il ritiro del referto.

Sul modulo si trovano:

- l'indirizzo del sito internet di competenza che dovete utilizzare;
- le credenziali personalizzate che permetteranno di effettuare il primo accesso per scaricare il referto.

Tutti gli utenti che lo vorranno potranno consultare via Internet i propri referti di laboratorio, eseguiti negli ultimi 45 giorni e validati dalla firma digitale.

Hanno lo stesso valore del referto cartaceo che rimane comunque disponibile presso l'accettazione di MeticLab per l'eventuale ritiro.

Il referto HIV può essere consegnato solo al diretto interessato (non è possibile refertazione on-line né delega).

7.0 Tutela della Privacy

A tutela della privacy, il referto cartaceo viene consegnato al titolare, in busta chiusa.

L'accesso ai dati a computer è salvaguardato da apposite password (di accesso, consultazione e modifica).

Per i referti consegnati a terzi, a seguito della presentazione della apposita delega, è necessario fornire al personale della segreteria, anche la copia di un valido documento di identità del delegante e del delegato

8.0 Assistenza al cliente

L'attività di assistenza svolta dal punto prelievi si espleta principalmente in due fasi distinte: fase precedente l'erogazione del servizio e fase successiva a tale erogazione.

Nella prima fase l'Operatore di front office è a disposizione della utenza per fornire le seguenti informazioni:

- fornisce informazioni relative al luogo di erogazione del servizio, alle modalità di accesso;
- informa in merito agli orari di apertura del punto prelievi ed a quelli relativi al prelievo;
- elenca i documenti necessari per usufruire alle prestazioni;
- informa i tempi di attesa dei referti;

Successivamente

- riceve eventuali segnalazioni sui servizi erogati .

L'utenza può segnalare eventuali reclami compilando il format Mod.12.01 "Reclamo" a disposizione di chi ne faccia richiesta.

E' inoltre presente il modulo "Questionario valutazione servizio" (Mod.12.04A) a disposizione sul banco dell'Accettazione, che i clienti sono invitati a compilare.

Le segnalazioni dei clienti sono oggetto di analisi per l'avvio di opportune azioni correttive e di miglioramento da parte della Direzione del laboratorio in sede di "Riesame da parte della Direzione", e costituiscono la base per eventuali modifiche o provvedimenti "mirati" da parte della Direzione stessa.

9.0 Elenco determinazioni analitiche eseguite

Presso il punto prelievi ed online è disponibile il vademecum aggiornato delle analisi eseguita dal laboratorio, i tempi di refertazione ed eventuali modalità di raccolta.

Il punto prelievi esegue i prelievi riferiti agli esami riportati nel nomenclatore tariffario regionale per cui è in grado di assicurare le corrette modalità di prelievo trasporto e conservazione.

10.0 Controlli di Qualità

Il laboratorio svolge programmi di qualità interni ed esterni come richiesto dalla normativa regionale.

11.0 Modalità di raccolta dei campioni biologici

Il personale di accettazione provvede ad informare il paziente in merito alle corrette modalità di raccolta dei campioni biologici. Il personale sanitario è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti delle prestazioni da eseguire.

È inoltre messa a disposizione dell'utente una informativa per la corretta raccolta dei campioni, contenente tutte le informazioni utili ad una corretta effettuazione dei prelievi e delle analisi.

I contenitori per la raccolta di feci e urine vengono forniti gratuitamente dal punto prelievi facendone richiesta al personale di accettazione.

