CARTA DEI SERVIZI

BM ANALISI MEDICHE S.R.L.
LABORATORIO PRIVATO DI ANALISI MEDICHE

Direttore Responsabile:
Dott. Alfiero Molari – Specialista in Microbiologia e Virologia, Biochimica e Chimica Clinica, Scienza dell'Alimentazione

BM Analisi Mediche: 36056 Tezze sul Brenta (VI)
Via 24 maggio, 23/1 - Tel. 3273885138
www.bmanalisimediche.it
info@bmanalisimediche.it

Valida per i punti prelievo di:

- Padova (PD)
- Limena (PD)
- Fontaniva (PD)
- Tezze sul Brenta (VI)
- San Zenone degli Ezzelini (TV)
- Piove di Sacco loc. Corte (PD)
- Cittadella (PD)
- Castelnuovo del Garda (VR)

Introduzione

La presente Carta dei Servizi specifica le caratteristiche peculiari, i requisiti e gli standard di qualità del servizio offerto da BM Analisi Mediche S.R.L.
Con essa il Laboratorio si impegna a fornire un servizio di Qualità rispondente ai Principi Fondamentali di seguito riportati ed a renderlo sempre più conforme alle esigenze dei Pazienti.
I servizi offerti di prelievo e analisi di campioni biologici sono rivolti all'utente nelle seguenti modalità:

- accesso con qualsiasi tipo di prescrizione medica (medico di base, medico specialista, richiesta verbale). Solamente per i seguenti marcatori tumorali CA125, GICA o CA19-9, AFP, CEA, CA15-3, CA72-4, CA50, HE4, CYFRA21, NSE è richiesta l'impegnativa del medico
- in solo regime di non convenzione con il SSN
- al solo costo degli esami al prezzo del tariffario regionale in vigore senza alcun addebito di ticket sulla ricetta (per il costo degli esami vedere il documento "tariffario 2023" nel sito)
- accesso senza prenotazione e dal lunedì al sabato feriali

1) punto prelievi di **Tezze sul Brenta** via 24 maggio, 23/1 (tel. 3273885138): dalle 6.30 alle 9,00 senza prenotazione
2) punto prelievi di **Limena** presso poliambulatorio Limena Medica via Del Santo, 133/D (tel. 049 8842987): dalle 7.00 alle 9.00 dal lunedì al sabato (mercoledì e venerdì su prenotazione)
3) punto prelievi di **San Zenone degli Ezzelini** c/o poliambulatorio Centro Medico Polispecialistico via Marconi, 84: dalle 7.00 alle 9.00 dal lunedì al sabato (martedì e sabato su prenotazione)
4) punto prelievi di **Fontaniva** piazza Monsignor Nichele, 22/2: dalle 7.00 alle 9.00 dal lunedì al sabato (martedì, giovedì e venerdì su prenotazione)
5) punto prelievi di **Padova** via P. Bronzetti 8/b (con entrata da via P. Sambin, 7 – fronte parcheggio): dalle 6.30 alle 9.30 dal lunedì al sabato senza prenotazione
6) punto prelievi di **Piove di Sacco** via Provinciale 119: dalle 7.00 alle 9.00 dal lunedì al sabato (martedì e giovedì su prenotazione)
7) punto prelievi di **Cittadella** presso Poliambulatorio Fisio Home via Dell'Industria, 4: dalle 7.00 alle 9.00 dal lunedì al venerdì senza prenotazione

8) punto prelievi di **Castelnuovo del Garda (VR)** presso Poliambulatorio Medical Garda via Montini, 4: dalle 6.30 alle 9.30 dal lunedì al sabato

- richiedendo un prelievo domiciliare (necessaria prenotazione)
- sono ben accette convenzioni con studi medici, associazioni, aziende e medici del lavoro.

Il laboratorio BM Analisi Mediche S.R.L. è in grado di assolvere alla quasi totalità delle richieste di analisi direttamente e attraverso il service con SE.FA.MO. con sede a Vicenza. Per maggiori informazioni sulle analisi e sui prezzi consultare il sito web in fondo alla home page o digitando https://www.bmanalisimediche.it/moduli/tariffario.pdf

Principi fondamentali

- **Uguaglianza**

  A tutti i cittadini sono erogati uguali 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 ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.

- **Continuità**

  Ai cittadini è assicurata la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi con orari prestabiliti e precomunicati all'utenza.

- **Diritto di scelta**

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

- **Partecipazione**

  E' garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e 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.

Standard e Politica della Qualità

BM Analisi Mediche S.R.L. è impegnato nel mantenimento del più alto livello di Qualità di erogazione dei propri servizi.

Il Laboratorio garantisce l'aggiornamento professionale di tutto il personale attraverso partecipazione a congressi, convegni, corsi di formazione.

Alcune informazioni fondamentali:

Accettazione

Al momento dell'accettazione il personale di Segreteria inserisce i seguenti dati del Paziente nel sistema informatico:

- data e numero di accettazione
- nome - cognome – data di nascita – indirizzo – Codice Fiscale – recapito telefonico e mail
- esami richiesti
- data del ritiro del referto.

Nel caso il cliente voglia avvalersi del diritto di opposizione alla comunicazione dei dati di fatturazione al Sistema Tessera Sanitaria (Agenzia delle Entrate) dovrà dichiararlo al momento dell'accettazione.

Privacy – Trattamento dei dati sensibili

Al momento dell'accettazione il Paziente viene informato, ai sensi del REG. UE n. 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili.

Costi e modalità di pagamento delle prestazioni

Il costo dei singoli esami e dei check-up è riportato nella home page del sito web nel documento "Tariffario 2023". Il pagamento delle prestazioni va effettuato al momento dell'accettazione ed avviene in contemporanea con il rilascio della relativa Ricevuta Fiscale (esente IVA ai sensi dell'art. 10 n.18 del D.P.R.

633/72 e successive modifiche). E' possibile pagare con: contanti, carta bancomat, carta di credito (VISA, Mastercard, American Express).

Orario prelievi

Il Laboratorio effettua prelievi:

1) punto prelievi di **Tezze sul Brenta** via 24 maggio, 23/1 (tel. 3273885138): dalle 6.30 alle 9,30
2) punto prelievi di **Limena** presso poliambulatorio Limena Medica via Del Santo, 133/D (tel. 049 8842987): dalle 7.00 alle 9.00 dal lunedì al sabato (mercoledì e venerdì su prenotazione)
3) punto prelievi di **San Zenone degli Ezzelini** c/o poliambulatorio Centro Medico Polispecialistico

   (tel. 0423 969170) via Marconi, 84: dalle 7.00 alle 9.00 dal lunedì al sabato (martedì e sabato su prenotazione)
4) punto prelievi di **Fontaniva** (tel. 3273885138) piazza Monsignor Nichele, 22/2: dalle 7.00 alle 9.00 dal lunedì al sabato (martedì, giovedì e venerdì su prenotazione)
5) punto prelievi di **Padova** (tel. 3270981371) via P. Bronzetti 8/b (con entrata da via P. Sambin, 7 – fronte parcheggio): dalle 6.30 alle 9.30 dal lunedì al sabato.
6) punto prelievi di **Piove di Sacco** via Provinciale 119: dalle 7.00 alle 9.00 dal lunedì al sabato (martedì e giovedì su prenotazione)
7) punto prelievi di **Cittadella** (tel. 049 9400764) presso Poliambulatorio Fisio Home via Dell'Industria, 4: dalle 7.00 alle 9.00 dal lunedì al venerdì senza prenotazione
8) punto prelievi di **Castelnuovo del Garda (VR)** (tel. 045 8240294 o 3270981371) via Montini, 4: dalle 6.30 alle 9.30 dal lunedì al sabato.

Il tempo massimo di attesa previsto per l'accettazione e l'esecuzione del prelievo: 15 minuti.

I soggetti con problematiche deambulatorie, persone anziane oltre i 70 anni e donne in gravidanza hanno la precedenza per il prelievo (necessario comunicare lo stato di priorità al momento dell'accettazione).

Dopo l'orario di chiusura possono essere eseguiti prelievi solo previa prenotazione.

E' attivo un Servizio di prelievi a domicilio su prenotazione e con pagamento della prestazione fuori sede (il costo degli esami è come da tariffario regionale mentre la voce "prelievo" ha un valore specifico relativo alla distanza chilometrica dal punto di prelievo più vicino: chiedere in segreteria per maggiori informazioni).

Indagini diagnostiche

Nei punti prelievo della struttura vengono raccolti campioni per esami di:

- Ematologia e Coagulazione
- Chimica Clinica
- Immunoenzimatica
- Microbiologia
- Urine
- Genetica
- Anatomia patologica

Il Personale Sanitario è a disposizione del Paziente per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti delle prestazioni da eseguire.

Ritiro referti

Nell'ottica del Miglioramento Continuo della Qualità operiamo per la consegna in giornata del più alto numero di referti. Si consiglia a tal proposito il ritiro dei referti via web (sono scaricabili dal nostro sito web previa autenticazione di sicurezza con nome utente e password per un tempo di disponibilità di 45 giorni).
Se si sceglie il ritiro a mano del referto, questo potrà essere ritirato a partire dal giorno indicato sul foglio rilasciato al Paziente al momento dell'accettazione o dall'arrivo del SMS di comunicazione di referto pronto, secondo il seguente orario:

BM Analisi Tezze sul Brenta: dal lunedì al sabato in orario di apertura del punto prelievi (6.30 – 12.30);
Poliambulatorio Limena Medica: dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle ore 18.30
Centro Medico San Zenone degli Ezzelini c/o poliambulatorio Centro Medico Polispecialistico dal lunedì al sabato dalle 7 alle ore 18.30
Fontaniva: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 09.00
Padova via Bronzetti 8/b: dal lunedì al sabato dalle 6.30 alle 09.30
Piove di Sacco loc. Corte: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 12.00
Cittadella presso Fisiohome: dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle ore 18.30
Castelnuovo del Garda presso Medicalgarda: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 12.00

I referti sono archiviati nel server e disponibili per un tempo illimitato (nella cartella web solo per 45 giorni)
Solamente a richiesta i referti possono venire spediti a domicilio.

I referti potranno essere ritirati dal Paziente o da persona da lui incaricata, munita di apposita delega e documento di identità (moduli scaricabili anche dal sito).
Con le stesse procedure sopra indicate sarà possibile richiedere copia del referto in qualsiasi momento presentandosi di persona ad uno dei punti prelievo con documento di riconoscimento in corso di validità e/o delega in caso di persona diversa dall'interessato.

Tutela e Verifica

Il Direttore è il referente per eventuali reclami, che verranno utilizzati per migliorare la Qualità delle prestazioni (direzione@bmanalisimediche.it).

MODALITA' DI RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGICI

Di seguito alcune utili e semplici informazioni atte a favorire un'idonea preparazione del paziente e le corrette modalità di raccolta dei campioni biologici da sottoporre ad esame.
Si ricorda alla gentile Clientela che, per garantire l'esecuzione degli esami e l'attendibilità dei risultati, non verranno accettati campioni biologici non idonei.

INFORMAZIONI UTILI PER GLI ESAMI DI LABORATORIO

Il laboratorio BM Analisi Mediche S.R.L. è in grado di assolvere alla quasi totalità delle possibili richieste di analisi. Per maggiori informazioni sulle analisi e sui prezzi consultare il sito web in fondo alla home page o digitando https://www.bmanalisimediche.it/moduli/tariffario.pdf

PRELIEVO DEL SANGUE

- Prima del prelievo di sangue è prescritto il digiuno (8-10 ore), per i trigliceridi è consigliato un digiuno più prolungato (12-14 ore).
- Durante il digiuno devono essere evitati il fumo e l'assunzione di bevande alcoliche.
- La composizione del pasto che precede il digiuno (quello della sera prima) deve essere quella abituale.
- Durante il tragitto per raggiungere il Laboratorio di analisi il soggetto non deve effettuare sforzi fisici intensi.

Per esami rari o con modalità di raccolta particolari, si consiglia di fare riferimento al Servizio Accettazione del Laboratorio di Analisi (tel. 3273885138).

ESAMI DI COAGULAZIONE

Non necessitano del digiuno, purchè ci si limiti ad una colazione molto leggera.
La presenza di terapia anticoagulante (Sintrom, Cumadin ed altri), va segnalata all'accettazione.

CURVA DA CARICO DI GLUCOSIO (OGTT) (test eseguibile in tutti i punti prelievo *su prenotazione*)
Per questo esame il paziente si deve presentare in laboratorio al mattino a digiuno da almeno 8-10 ore.
Il paziente si sottoporrà ad un primo prelievo di sangue (prelievo basale) con controllo della glicemia mediante glucometro rapido. Se la glicemia è inferiore a 140 mg/dL si procede con il carico di glucosio di 75 g per poi procedere ad un secondo prelievo dopo 1 ora e un terzo prelievo dopo 2 ore dal carico. Durante il periodo di attesa il paziente deve stare seduto ed evitare di mangiare, bere, fumare.
Il paziente deve rimanere al punto prelievi per un totale di circa 2 ore.

GLICEMIA POST-PRANDIALE (*su prenotazione*)
Per questo esame il paziente si deve presentare in laboratorio al mattino a digiuno da almeno 8-10 ore.
In laboratorio si sottoporrà ad un primo prelievo di sangue (prelievo basale). Il secondo prelievo si svolgerà dopo 2 ore da un normale pranzo (quindi verso le 14 o 15). Durante il periodo di attesa dopo il pranzo (2 ore) il paziente deve stare seduto ed evitare di mangiare, bere, fumare.

URINE

• ESAME DELLE URINE COMPLETO
Per l'esame completo portare un campione del primo getto delle prime urine del mattino. È preferibile utilizzare apposite provette fornite direttamente dal Laboratorio, oppure in vendita presso le farmacie. Il campione di urina, se non portato da casa, può essere raccolto, utilizzando provette fornite dal personale dell'Accettazione, presso i servizi igienici adiacenti alla sala di attesa del Laboratorio di analisi.

• URINOCOLTURA
L'urina va raccolta in un contenitore sterile che potrà essere ritirato presso il Laboratorio o acquistato in farmacia. È consigliabile effettuare la prova con la prima urina del mattino, seguendo questo procedimento:

- lavare e sciacquare accuratamente gli organi genitali
- scartare il primo getto di urina che serve a pulire l'ultimo tratto delle vie urinarie
- raccogliere l'urina seguente direttamente nel contenitore facendo attenzione a non toccarlo nelle parti interne
- scartare l'ultimo getto di urina
- richiudere il contenitore e portarlo subito al Laboratorio

Terapie antibiotiche e/o antimicotiche possono interferire sull'esito dell'esame.

ESAME URINE ED UROCOLTURA
Assieme: si possono adottare le stesse modalità di raccolta indicate per l'urocoltura. E' necessario che il contenitore sia STERILE e che il campione venga consegnato al più presto in laboratorio (entro le ore 10:00).
Nota: la procedura di raccolta delle urine per l'esecuzione dell'esame urine + urocoltura prevederebbe la raccolta differenziata del primo mitto urinario in un contenitore pulito e la raccolta del mitto successivo (mitto intermedio) in un contenitore sterile.

Tuttavia, per motivi di carattere economico e di collaborazione del paziente, la raccolta separata del campione urinario può risultare ostica. Pertanto, come del resto da noi sperimentato, un'attenta esecuzione della raccolta del campione urinario come sopraccitato si può considerare idonea all'esecuzione dell'esame.

RACCOLTA URINE DELLE 24 ORE

• Per la **raccolta delle urine delle 24 ore** si devono osservare le seguenti procedure:

- eliminare l'urina della prima minzione del primo giorno
- raccogliere tutta l'urina emessa durante la giornata, comprese quella della notte e quella della prima minzione del secondo giorno.

L'urina va raccolta in appositi contenitori di plastica in vendita presso le farmacie, oppure forniti gratuitamente dal Laboratorio.

CITOLOGIA URINARIA

Raccogliere le **seconde** urine del mattino dopo aver accuratamente lavato ed asciugato gli organi genitali. Le urine devono essere raccolte direttamente nell'apposito contenitore disponibile presso il laboratorio, contenente circa 10 ml di alcool etilico al 50%. Il campione deve essere consegnato in giornata. È consigliabile assumere almeno un litro d'acqua il mattino dell'esame prima della raccolta delle urine.

ESAMI DI TOSSICOLOGIA INDUSTRIALE SULLE URINE DI FINE TURNO

Per svolgere questi esami vanno raccolte le urine alla fine del turno lavorativo nell'apposito contenitore fornito direttamente dal laboratorio o acquistato in farmacia.
E' sufficiente raccogliere, "tre dita traverse" di urine nel caso si utilizzi il vasetto; se si utilizza una provetta, questa deve essere quasi riempita del tutto. Il contenitore deve essere conservato in frigorifero o comunque in un luogo fresco fino alla consegna.
E' opportuno che la raccolta venga eseguita alla fine della settimana lavorativa.

FECI COPROCOLTURA

Le feci devono essere prelevate all'esordio dell'enteropatia, in fase diarroica e prima dell'inizio della terapia antibiotica. Le feci vanno raccolte in appositi contenitori forniti dal Laboratorio o in vendita presso le farmacie. È consigliabile raccogliere un campione del primo mattino, ma qualora questo non fosse possibile possono essere consegnate feci del giorno prima conservate in frigorifero.

FECI RICERCA DEL SANGUE OCCULTO

Le feci vanno raccolte nel contenitore fornito dal Laboratorio. Non è necessario seguire una dieta priva di carne. Il materiale biologico può essere conservato a 2-8 °C per 24 ore.

ESAME DELLE FECI COMPLETO

Per eseguire correttamente l'esame è necessaria una quantità di feci pari a una noce. Il materiale biologico può essere conservato a 2-8 °C per 24 ore.

FECI RICERCA PARASSITI E LORO UOVA NELLE FECI
Per eseguire correttamente l'esame è necessaria una quantità di feci pari a una noce. Poiché l'eliminazione dei parassiti è saltuaria, per un corretto risultato è opportuno eseguire la raccolta di tre campioni di feci in giorni diversi. Il materiale biologico può essere conservato a 2-8 °C per 24 ore. Per la ricerca degli ossiuri è necessario eseguire uno "Scotch test". Il Laboratorio fornisce un vetrino su cui si farà aderire un nastro adesivo trasparente che deve essere applicato sull'orifizio anale la sera precedente.

ESAME CITOLOGICO DELL'ESPETTORATO
L'espettorato deve essere raccolto al mattino in un vasetto sterile. La raccolta deve essere effettuata seguendo questo procedimento:

a) sciacquare accuratamente il cavo orale con alcuni gargarismi effettuati con acqua;
b) eseguire una espettorazione profonda, facendo attenzione a non raccogliere saliva;
c) raccogliere l'espettorato direttamente nel contenitore.

LIQUIDO SEMINALE
E' possibile richiedere il solo esame microbiologico del liquido seminale. Lavare i genitali con acqua e sapone. Raccogliere il campione per masturbazione direttamente nel vasetto sterile con tappo a vite giallo facendo particolare attenzione a non contaminare il campione. Consegnare al laboratorio.

RACCOMANDAZIONI PER L'ESECUZIONE DI ALCUNI ESAMI

TAMPONE FARINGEO:
Il soggetto deve essere a digiuno da almeno due ore, non deve assumere antibiotici e/o antimicotici da 5 giorni e non deve aver eseguito operazioni di igiene orale.

TAMPONE NASALE:
Il soggetto, non deve assumere antibiotici e/o antimicotici da almeno 5 giorni e non deve aver inalato spray o gocce di alcun tipo. Evitare di usare detergenti per lavare il viso.

TAMPONE OCULARE:
Il soggetto non deve assumere antibiotici e/o antimicotici da almeno 5 giorni e non deve aver utilizzato gocce e colliri di alcun tipo. Evitare di usare detergenti per lavare il viso.

TAMPONE AURICOLARE:
Il soggetto non deve assumere antibiotici e/o antimicotici da almeno 5 giorni né aver fatto uso di gocce endoauricolari almeno dalla sera prima.

TAMPONE VAGINALE:
Prelievo non eseguibile in ambulatorio. Si accetta il campione per l'analisi se prelevato dallo specialista ginecologo.

TAMPONE URETRALE:
Il paziente deve astenersi da rapporti sessuali nelle 48 ore precedenti l'esame, non deve essere in terapia antibiotica e/o antimicotica da una settimana, non deve urinare nelle ultime tre ore.

TAMPONE PERIANALE:
Il soggetto non deve assumere antibiotici /o antimicotici da almeno 5 giorni e non aver lavato la zona perianale dalla sera prima.

COLPOCITOLOGIA (PAP-TEST):
Prelievo non eseguibile in ambulatorio. Si accetta il campione per l'analisi se prelevato dallo specialista ginecologo.