

La Carta dei Servizi

La mission

La mission della struttura è quella di fornire all'utenza ambulatoriale, sia a carico del SSR sia in regime privato, il più ampio spettro possibile di prestazioni di medicina di laboratorio, anche utilizzando il service, garantendo una sempre maggiore qualità di tutto il processo analitico: preanalitica, analitica e post-analitica, con particolare riguardo ai tempi di refertazione.

Quindi gli obiettivi prioritari sono quelli di mantenere una alta qualità delle prestazioni e di fare in modo che i cittadini utenti abbiano anche la possibilità di verificare una qualità percepita adeguata, avendo in cura particolare:

- della disponibilità e cortesia del personale amministrativo di accettazione
- della capacità di “problem solving” delle eventuali problematiche che possano manifestarsi
- della accoglienza/comfort della struttura sia in sala di attesa che nelle sale prelievo
- del sempre più ampio spettro di analisi garantite
- del miglioramento dei tempi di refertazione, con particolare riguardo alle analisi “urgenti”

Inoltre, particolare attenzione è rivolta dai dirigenti sanitari, ai medici prescrittori e richiedenti, garantendo un adeguato counseling sui referti e se richiesti, suggerendo eventuali approfondimenti diagnostici o proponendo prestazioni maggiormente appropriate ai quesiti diagnostici.

La struttura

Ce.DAL è un laboratorio Clinico Generale con aree specialistiche in Patologia Clinica e in Microbiologia e Virologia, accreditato al n. 328 del Registro delle Strutture Sanitarie accreditate della Regione Lombardia e a contratto con il Servizio Sanitario Regionale. Dispone di due sedi produttive a Gallarate e Milano e di otto punti di accesso.

I prelievi sono garantiti secondo le seguenti tempistiche:

Sede di Gallarate

Dal Lunedì al Sabato dalle 7,30 alle 11,00

Su appuntamento esecuzione tamponi Covid dalle 11,00 alle 12,00 dal Lunedì al Venerdì

Sede di Milano Piazzale Istria

Dal Lunedì al Sabato dalle 7,30 alle 11,00

Su appuntamento esecuzione tamponi Covid dalle 11,00 alle 12,00 dal Lunedì al Venerdì

Punto prelievi di Milano via degli Imbriani

Dal Lunedì al Venerdì dalle 7,30 alle 10,00

Attività di prelievo di Cassano Magnago

Lunedì-Mercoledì-Venerdì: 7,30-10,00

Attività di prelievo di Cardano al Campo

Martedì-Giovedì: 7,30-10,00

Attività di prelievo di Gorla Minore

Dal Lunedì al Venerdì dalle 7,30 alle 9,30

Punto prelievi di Sesto Calende

Dal Lunedì al Venerdì dalle 7,30 alle 10,00

A Sabati alternati:7,30-10,00

Attività di prelievo di Vergiate

Dal Lunedì al Sabato dalle 7,30 alle 10,00

Punto prelievi di Samarate

Venerdì: 7,30-10,00

L'organizzazione

Nella struttura operano sia full-time sia a tempo parziale:

- 1 Direttore di laboratorio
- 4 Dirigenti sanitari di laboratorio
- 1 Medico Responsabile dei Atti Medici
- 5 Tecnici Sanitari di Laboratorio Biomedico
- 9 Infermieri professionali
- 15 Operatori amministrativi

La Direzione Aziendale ritiene che la formazione e l'aggiornamento di tutto il personale sia una condizione imprescindibile per mantenere e migliorare la qualità analitica e organizzativa del laboratorio.

Annualmente viene predisposto un piano di formazione-aggiornamento del personale, differenziato per tipologia di operatori (Dirigenti sanitari, tecnici di laboratorio, personale amministrativo, infermieri professionali).

I servizi offerti

Il laboratorio garantisce prestazioni sia a carico del SSR che in regime privato.

La struttura ha predisposto un opuscolo informativo in cui sono descritti alcuni pacchetti diagnostici che è possibile eseguire in regime privato e gli orari di prelievo, è stato inoltre stilato un documento in cui sono specificate le prestazioni eseguite in sede e in service e i costi da ticket SSN. Il documento è disponibile in tutte le sedi di accesso ed è possibile fornirlo ai Medici prescrittori che lo richiedano.

La qualità

La garanzia della qualità dell'intero servizio e la soddisfazione dell'utente sono le priorità della struttura.

La qualità del processo è monitorata a partire dalla accoglienza degli utenti garantendo cortesia e professionalità e un ambiente adeguato. L'utenza può segnalare eventuali criticità mediante quanto previsto al punto "Partecipazione dell'utenza" (vedi oltre).

La fase preanalitica è monitorata mediante raccolta e analisi delle non conformità (campioni non pervenuti, campioni non adeguati, ecc.) e la tempestiva segnalazione all'utenza.

La revisione sistematica delle non conformità riscontrate nella esecuzione dei Controlli di qualità interni è uno strumento per migliorare le performances analitiche cercando di individuare le cause delle non conformità stesse e mettendo in atto le necessarie azioni correttive.

Il laboratorio mensilmente analizza anche le non conformità riscontrate nei programmi di Valutazione Esterna di Qualità che vengono forniti periodicamente da Regione Lombardia.

Infine la struttura Ce.DAL è in grado di garantire la continuità dell'assistenza all'utente gestendo:

- emergenza clinica: pronto intervento in caso di malessere del paziente o tempestiva comunicazione all'utente o al medico di base dei "valori di panico"
- emergenza organizzativa: riorganizzazione del personale per le attività di prelievo o di laboratorio in caso di mancanza del personale in modo da garantire il servizio
- emergenza tecnologica: invio di analisi in service o esecuzione su differente strumentazione in caso di problemi strumentali o di mancato reperimento di reattivi in modo da garantire i tempi di refertazione previsti.

Comunicazione all'utenza

La struttura dispone di un sito internet www.cedal.net in cui sono descritte:

- le prestazioni erogate
- i luoghi di accesso
- le modalità e i tempi di accesso

Nello stesso sito sono riportati tutte le possibilità di contatto con la struttura

- Sede di Gallarate tel. 0331 797529 email: analisi@cedal.net
- Sede di Milano tel. 02 6072709 email: analisi.milano@cedal.net

Inoltre la Carta dei Servizi è distribuita ai Medici di Medicina Generale e ai Pediatri di libera scelta.

Partecipazione dell'utenza

Il diritto alla partecipazione da parte dell'utenza previsto dalla normativa vigente è garantito dalla disponibilità

- di un modulo di "customer satisfaction", utile per meglio comprendere le esigenze degli utenti e per migliorare i servizi forniti.
- di un "modulo reclami" da compilare per segnalare malfunzionamenti e non conformità; la Direzione Aziendale provvede a rispondere agli stessi, la documentazione è conservata in una delle due sedi principali.

Infine per qualsiasi comunicazione l'utenza può contattare le due sedi principali nei seguenti modi:

- Sede di Gallarate tel. 0331 797529 email: analisi@cedal.net
- Sede di Milano tel. 02 6072709 email: analisi.milano@cedal.net

Le chiamate o le mail saranno smistate al personale referente, sanitario o amministrativo, competente per le problematiche rappresentate dagli utenti.