





INTRODUZIONE

Il Laboratorio di Analisi Mediche Biotest's ha recepito e fatto proprio quanto emanato dal Consiglio dei Ministri cioè i principi fondamentali che ispirano la stesura e divulgazione della Carta dei Servizi, documento che regola i rapporti tra i Cittadini Utenti e gli Enti eroganti prestazioni sanitarie.

Tutti i dati e le informazioni in possesso di Biotest's inoltre, sono assoggettati al D.L. n. 196 del 30.06.2003 denominato "codice in materia di protezione dei dati personali" e sue modifiche ed integrazioni.

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti. Nessuna distinzione deve essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli Utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di irregolarità o interruzione del servizio devono essere gestiti dai soggetti erogatori adottando misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA

L'Utente ha il diritto di scegliere, nel rispetto della legislazione vigente, tra i soggetti che erogano il servizio di cui necessita, quello di suo gradimento.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. I soggetti erogatori adottano misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRESENTAZIONE

Il Laboratorio Analisi Mediche Biotest's è una Società a Responsabilità Limitata costituita con atto del 13/07/1976.

Lo scopo statutario è quello di fornire Servizi in Sanità.

Il laboratorio è autorizzato e accreditato e rispetta tutte le normative nazionali e regionali di partecipazione alla spesa sanitaria.

ATTIVITÀ AUTORIZZATE DALLA REGIONE VENETO

Laboratorio di analisi cliniche: Accreditamento Istituzionale Regione Veneto (L.R. n° 22/2002) DGR n° 2137 del 23/12/2016.

SEDE OPERATIVA

Via S. Pio X, 3 - Piove di Sacco (PD)
Tel. 049 5840958 - Fax. 049 9703682
laboratoriobiotest@lifebrain.it
pec: biotests@legalmail.it
www.biotests.it

LEGALE RAPPRESENTANTE:

Prof. Michael HAvel

DIRETTORE RESPONSABILE:

Dott.ssa Margherita Zotti

DIRETTORE SANITARIO:

Dott. Ferdinando Callegari



SERVIZI EROGATI

Presso la sede del Biotest's è possibile rivolgersi sia personalmente allo sportello che telefonicamente per ricevere informazioni sui costi, preparazioni e modalità di accettazione. È possibile accedere a servizio di analisi sia in convenzione tramite SSN che in regime privato.

Necessitano di prenotazione:

- > Servizi a domicilio
- > Esami ginecologici.

In caso di prenotazioni in convenzione tramite SSN è necessario munirsi di:

- > Tessera sanitaria e/o codice fiscale
- > Impegnativa e/o promemoria bianco della ricetta elettronica.

Se non è possibile presentarsi all'appuntamento è necessario disdire per tempo telefonando al numero 049.5840958. All'arrivo in struttura l'utente deve ritirare il numero che assegna la precedenza per attività ad accesso diretto. Per altre prestazioni l'utente deve rivolgersi direttamente all'apposito sportello. Per le prestazioni di laboratorio eseguite senza prenotazione, esiste una corsia privilegiata per donne in gravidanza, bambini sotto i 6 anni d'età, persone disabili e per la consegna dei campioni biologici già accettati. Al momento dell'accettazione all'utente viene consegnato il foglio di ritiro indicante il numero di chiamata e il numero di ambulatorio. I tempi medi di attesa per l'esecuzione del prelievo dall'accettazione è di circa 10-15 minuti a seconda dell'affluenza. Nel foglio per il ritiro sono indicati la data e l'orario previsti per la consegna del referto ed è presente uno spazio riservato ad eventuale delega che deve essere presentata corredata del documento d'identità del delegato al momento del ritiro. I referti vengono consegnati in busta chiusa all'interessato previa presentazione del foglio di ritiro. È attivo il servizio di Referti On Line che permette di vedere e stampare i referti di laboratorio collegandosi ad Internet; per eventuali problemi nella visualizzazione del referto è possibile contattare la sede al n. 049.5840958. L'utente può chiedere all'accettazione l'invio del referto a domicilio previa autorizzazione scritta. In base al DGR n. 600 del 13/03/2007, per le prestazioni eseguite in convenzione tramite SSN, qualora il referto non sia stato ritirato (allo sportello o mediante servizio referti on-line) entro 30 giorni dalla data di emissione, l'intero costo della prestazione sarà addebitato all'assistito anche se esente, tramite comunicazione all'ULSS di pertinenza. Le urgenze vengono subito valutate per qualunque servizio e, se prioritarie, privilegiate ed evase in tempi rapidi, sia come esecuzione della prestazione che come consegna dei referti. La struttura è facilmente accessibile ai disabili grazie all'abbattimento delle barriere architettoniche.



LE ATTIVITÀ DEL LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE

L'attività analitica viene svolta dal Laboratorio di Rete RDI srl - Rete Diagnostica Italiana, secondo la Delibera Regione Veneto n°4052 del 11/12/2007, con le seguenti aree analitiche:

- Chimica Clinica (Enzimi, Metaboliti, Proteine Specifiche, Farmaci, Droghe d'abuso)
- Immunometria (Ormoni, Marcatori Tumorali, Diagnostica delle Epatiti)
- Immunoenzimatica (Anticorpi e antigeni di Agenti Infettivi, Autoimmunità, Allergie, Intolleranze Alimentari)
- Elettroforesi (Capillare e su gel di Agarosio per lo studio delle Proteine e degli Isoenzimi)
- Cromatografia (Diagnostica delle Emoglobinopatie, del Diabete e degli Abusi Alcolici)
- Ematologia, Immunoematologia e Citofluorimetria
- Coagulazione e diagnostica delle trombofilie
- Analisi dei gas ematici e dei derivati delle emoglobine
- Analisi chimico-fisica e del sedimento delle urine
- Microbiologia, Parassitologia, Microbiologia molecolare
- Cromatografia Liquida, Gascromatografia, Spettrometria di Massa e di Assorbimento Atomico per Tossicologia Occupazionale
- Citologia Diagnostica e Istopatologia
- Citogenetica e Genetica Molecolare

Il Laboratorio di Rete RDI srl – Rete Diagnostica Italiana aderisce ai Programmi di Valutazione Interna ed Esterna di Qualità ed è certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015, ha conseguito l'accreditamento SIGUCERT per Genetica Medica e l'accreditamento secondo la UNI EN ISO 15189:2013 per alcuni esami il cui elenco è disponibile sul sito www.rdi.me.

L'elenco completo delle prestazioni eseguibili è disponibile presso la struttura Biotest's oppure nel sito www.rdi.me.



RECLAMI

Gli utenti sono chiamati a partecipare con osservazioni, suggerimenti ed eventualmente reclami, al miglioramento continuo del servizio offerto. Presso l'Accettazione della struttura è presente un apposito contenitore per la raccolta del modulo di reclamo messo a disposizione dalla segreteria.

Si invita l'utente ad avanzare sempre un reclamo scritto, anche anonimo. Qualora si desideri ricevere una risposta, è necessario indicare sul reclamo il proprio nome, cognome e indirizzo; la Direzione Generale garantisce il massimo riserbo e tempi per la risposta in conformità alle normative vigenti.

DOVE SIAMO

Il Laboratorio di Analisi Mediche Biotest's ha sede a Piove di Sacco (PD), in Via S. Pio X n. 3. E' disponibile un parcheggio in via Crociata 6.





ORARIO DI APERTURA

Lunedì - Sabato: ore 7:30 - 12:00
Martedì e Venerdì: ore 15:30 - 17:30



ORARIO DI PRELIEVI E ACCETTAZIONE DEI CAMPIONI

Lunedì - Sabato: ore 7:30 - 10:00



ORARIO RITIRO REFERTI

Lunedì - Sabato: ore 10:00 – 12:00
Martedì e Venerdì: ore 15:30 – 17:30



