

Carta dei Servizi

Laboratorio Analisi Mediche

Poliambulatorio

Radiologia e Diagnostica per Immagini

Indice

3 Presentazione

- 3 La struttura
- 8 Fini istituzionali dell'attività
- 8 Principi fondamentali
- 9 Certificazione di qualità

10 Politica di Nuova Lamp

- 11 Obiettivi

12 Informazioni sui servizi forniti

- 12 I nostri professionisti
- 12 Modalità di prenotazione e di accesso
- 13 Prestazioni erogate e tariffe
- 14 Schema prestazioni
- 15 Tempi di attesa

16 Accoglienza e presa in carico dell'utente

- 16 Prenotazione
- 17 Accettazione

18 Meccanismi di tutela e verifica

- 18 Reclami
- 18 Questionari di verifica
- 18 COVID-19

19 Ritiro esiti

21 Risultati valutazione

La presente Carta dei Servizi è redatta secondo le disposizioni del "Disciplinare per la revisione della normativa dell'accreditamento" intesa tra il Governo, Regioni e Province autonome del 20/12/2012 (Rep. Atti n.259/CSR)

01 Presentazione

1.1 La struttura

Il centro NUOVA LAMP Srl, costituito nel 1993, rilevò l'attività dell'azienda L.A.M.P. presente fin dal 1976 nel settore privato della sanità ambulatoriale piemontese, con caratteristiche di alta qualità tecnica e professionale, che la collocarono tra i primi centri privati accreditati di Torino e provincia con il centro di Settimo Torinese.

Le sedi di Torino e Settimo iniziavano nel 2002 un importante percorso di riorganizzazione che permise nell'anno 2003 di conseguire l'accreditamento con il S.S.N., per il Laboratorio Analisi, la Radiodiagnostica e la Cardiologia, DGR 52-8671 del 10.03.2003 per la sede di Torino; DGR77-10135 del 28-7-2003 per la sede di Settimo. Nell'anno 2004 viene inaugurato un nuovo centro in via Arborio, 10 a Torino che con gli altri tre centri prelievi costituiscono la rete di distribuzione sul territorio della nostra Società.

Nel 2006 viene accreditata la sede di Via Arborio con DGR 84-4428 del 20-11-2006 e con DGR37-5029 del 28-12-2006, e DGR36-5028 del 28-12-2006 vengono accreditate per le sedi di Torino e Settimo le specialità di Ortopedia, Neurologia, Dermatologia ed Endocrinologia.

Oltre ad erogare prestazioni medico specialistiche di visite ed esami strumentali di tutti i tipi in regime di accreditamento istituzionale ha altresì convenzioni con il Fasdac, Fasi, Fasi Open, Poste Assicura, Previmedical, Unisalute, Sisalute, Coop Salute, Gbs Generali, My Assistance, ecc...

Nel 2008 la società entra a far parte del Gruppo Sanitario VE.DI che opera con diversi centri ambulatoriali del nord Italia.

Nel 2015 la società è stata acquisita dalla multinazionale Affidea, un **provider di servizi sanitari**, leader paneuropeo del settore, specializzato nell'erogazione di **prestazioni di diagnostica avanzata, specialistica ambulatoriale, analisi di laboratorio, fisioterapia riabilitativa e diagnosi e cura del cancro**. È presente in 16 Paesi europei, con 269 centri.

La struttura di Torino c.so Regina Margherita 136 è facilmente raggiungibile con:

- mezzi pubblici: quali 16 – 3 – 4
- in automobile, dotata di ampio parcheggio con ingresso in via Cardinal Cagliero 10/a.

▪ **Orari**

da Lunedì al Venerdì 07.00 – 19.30

Sabato 07.30 – 12.30

La struttura di Torino via Arborio 10 è facilmente raggiungibile:

- con mezzi pubblici ed è accanto al mercato di Via Nicola Porpora

▪ **Orari**

da Lunedì al Venerdì 07.30 – 13.30

Sabato 07.30 – 12.30

La struttura di Settimo Torinese via Cavour 38 ha un ingresso anche in via della Repubblica è raggiungibile:

- con mezzi pubblici
- in automobile

▪ **Orari**

da Lunedì al Venerdì 07.30 – 19.00

Sabato 07.30 – 12.30

Il centro prelievi di Volpiano vicolo San Francesco 1A

▪ **Orari**

da Lunedì al Venerdì 07.30 – 12.00

Sabato 07.30 – 11.00

Il centro prelievi di Torino via Arborio 10

- **Orari**

da Lunedì al Venerdì	07.30 – 13.00
Sabato	07.30 – 12.30

Il centro prelievi di Torino c.so Benedetto Croce 29

- **Orari**

Martedì e Giovedì	07.30 – 12.00
Sabato	07.30 – 11.00

Il centro prelievi di Moncalieri via Bruno Buozzi 19

- **Orari**

Lunedì, Mercoledì, Venerdì	07.30 – 12.00
Sabato	Chiuso

Le prestazioni sanitarie erogate dalla NUOVA LAMP Srl **con il SSN** sono di:

- Diagnostica per Immagini (Risonanza Magnetica Nucleare, TAC, Radiologia Tradizionale, Mammografia, OPT, Ecografia, Ecodoppler)
- Medicina di Laboratorio
- Specialistica ambulatoriale (cardiologia, neurologia, ortopedia)

Le prestazioni sanitarie di specialistica ambulatoriali **erogate solo in regime di solvenza:**

- Allergologia
- Angiologia
- Chirurgia generale
- Dermatologia
- Dietologia

- Diabetologia
- Endocrinologia
- Immunologia
- Fisiatria
- Fisioterapia: terapia fisica strumentale, manuale e rieducazione motoria
- Gastroenterologia
- Ginecologia
- Oculistica
- Otorinolaringoiatria
- Ortopedia e Traumatologia,
- Pediatria
- Pneumologia
- Reumatologia
- Senologia
- Urologia

Tutte le prestazioni sono erogate nel rispetto dei tempi di attesa regionali e delle disposizioni normative in termini di accettazione e refertazione.

Ogni intervento rivolto alla clientela, oltre a garantire elevati standard qualitativi, assicura i massimi livelli di trasparenza, professionalità e disponibilità da parte di tutti i collaboratori della struttura. Il Poliambulatorio si avvale di uno staff tecnico competente e specializzato che permette di porre a disposizione del paziente una esperienza pluriennale e quindi ormai consolidata nel settore.

Responsabile Legale della struttura della NUOVA LAMP Srl

- **D.ssa Elisabetta SALZA**

Direttore Sanitario della struttura della NUOVA LAMP Srl

- **Dott. Stefano VENTURA**

Il Direttore Tecnico del Laboratorio

- **Dott. Emiliano AROASIO**

Direttori Tecnici della Diagnostica per Immagini

- **Dott. Renato FERRARIS e D.ssa Grazia CICCARELLI**

I Direttori Tecnici dei poliambulatori

- **D.sse Monica ANDREIS e Maria Luisa GIORGIS**

I Medici Responsabili delle branche specialistiche sono:

- **Dott. Renato FERRARIS, Dott. Giovanni GATTI, D.ssa Monica ANDREIS** – Radiologia/Diagnostica per Immagini
- **Dott. Dario CHIOTTI** – Cardiologia
- **Dott. Massimo BORLA** – Ortopedia Traumatologia (Torino c.so R. Margherita)
- **Dott. Renato COMITANGELO** – Neurologia (Torino c.so R. Margherita)

- **D.ssa FRONTERO** – Ortopedia (Torino c.so R. Margherita)
- **D.ssa SCIARRETTA** – Neurologia (Torino c.so R. Margherita)
- **D.ssa BARRA** – Chirurgia vascolare
- **Dott. BAZELI** – Chirurgia vascolare
- **Dott. GATTI M.** – Radiologia/Diagnostica per Immagini
- **Dott. DEBERARDINIS** – Cardiologia
- **D.ssa ANDRETTA** – Radiologia/Diagnostica per Immagini
- **D.ssa HUBERTOVA** – Cardiologia
- **D.ssa TRIMBOLI** – Cardiologia
- **D.ssa FERRANDO** – Cardiologia
- **Dott. MALARA** – Ginecologia
- **Dott. VENTURA** – Radiologia/Diagnostica per Immagini

L'Azienda Sanitaria Locale di riferimento è la ASL TO 4 per la sede di Settimo Torinese e l'ASL TO1 Città di Torino per le altre sedi.

Per quanto riguarda lo SMEL, Servizio di Medicina di Laboratorio la NUOVA LAMP S.r.l. si avvale della collaborazione di Laboratori esterni che eseguono le analisi in service:

- Fleming Research S.r.l. – Via S. Carlo 5 – Abbiategrasso
- Synlab Italia S.r.l. – Via Orzinuovi 111 – Brescia
- Centro Polidiagnostica – Via Brera 23 – Cornaredo

1.2 Fini istituzionali dell'attività

La struttura svolge attività di Diagnostica per Immagini, Specialistica Ambulatoriale e Medicina di Laboratorio per le diverse branche sopradescritte attraverso l'erogazione di prestazioni indicate nel nomenclatore tariffario della Regione Piemonte. Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia, il momento più giusto di erogazione, le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute della persona assistita.

1.3 Principi fondamentali

I principi fondamentali cui si ispira la struttura sono l'eguaglianza dei Cittadini/Utenti, il rispetto della dignità del paziente, la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, l'imparzialità di trattamento e la continuità temporale dei servizi.

Equità ed Imparzialità

Ogni paziente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obbiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

Il Poliambulatorio ha il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio, deve adottare misure volte ad apportare agli utenti il minor disagio possibile.

Riservatezza

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione ed eventuale distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti le persone sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Il personale sanitario e il personale amministrativo impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza.

Efficienza, efficacia e qualità dei servizi.

Ogni operatore presterà la sua attività per il raggiungimento dell'obbiettivo

primario che è la salute dell'utente, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute dello stesso.

1.4 Certificazione di qualità

La carta dei servizi è un impegno reale della NUOVA LAMP nei confronti del cittadino, lo dimostra il fatto che l'azienda ha conseguito la certificazione ISO 9001:2015 nel 2017 per il servizio di Medicina di Laboratorio, Diagnostica per Immagini e per la Specialistica Ambulatoriale.

Un grande sforzo organizzativo dunque è stato compiuto per raggiungere quei livelli di qualità necessari ad ottenere un così importante riconoscimento. Un importante risultato che certamente premia il grande impegno della società, degli amministratori, dei collaboratori e soprattutto dei dipendenti.

La certificazione diviene un'ulteriore garanzia per il cittadino di quanto promesso nella carta dei servizi.

02 Politica di Nuova Lamp

affidea
affinità con i medici e i pazienti,

affidea
fedeltà e fiducia in tutto ciò che facciamo,

affidea
miglioramento continuo grazie alle idee e all'innovazione.

Il nome Affidea riflette i valori fondamentali della nostra azienda - **affinità** con le persone, pazienti, azionisti, fornitori, aziende concorrenti o comunità in cui viviamo ed operiamo; **fiducia** e fedeltà in tutto ciò che facciamo; miglioramento continuo grazie alle **idee** e all'innovazione.

Ognuno di noi dovrebbe dimostrare questi valori nel lavoro e nei rapporti di lavoro.

Affinità significa preoccuparsi di quello che facciamo, come lo facciamo e, soprattutto, perché lo facciamo. Siamo in grado di fornire la qualità del servizio che facciamo, se lo abbiamo veramente a cuore.

Fiducia e fedeltà significa essere affidabili. Aderiamo all'onestà, alla correttezza e al fare la cosa giusta senza compromessi, anche quando le circostanze lo rendono difficile.

Idee costanti e innovazione significa cercare sempre la soluzione migliore e più aggiornata per un problema o una situazione, al fine di garantire il mantenimento degli standard più elevati in ogni momento.

2.1 Obiettivi

Per i nostri pazienti

Migliorare la qualità della vita di ciascun paziente grazie ai progressi della tecnologia, alle conoscenze e alle pratiche cliniche basate sull'evidenza. Ci impegneremo affinché la soddisfazione e la sicurezza del paziente siano al più alto livello in assoluto.

Per i nostri compagni di squadra e colleghi

Attrarre, motivare e trattenere persone qualificate e appassionate, offrendo loro l'opportunità di una crescita professionale costante e condizioni di lavoro sicure che contribuiscano a rendere Affidea l'ambiente lavorativo ideale.

Per i nostri partner

Migliorare continuamente il nostro sistema di gestione, ridurre al minimo tutti i rischi e perseguire l'efficienza e l'efficacia in tutto ciò che facciamo.

Per la comunità

Adempiere a tutte le nostre responsabilità; rispettare gli standard internazionali, i requisiti legali e le conformità alle normative vigenti.



—niente è più importante della salute

03

Informazioni sui servizi forniti

3.1 I nostri professionisti

Presso il Centro Nuova Lamp, oltre al Direttore Sanitario, sono preposti i Direttori tecnici delle varie branche.

L'esecuzione delle prestazioni viene assicurata da:

- Direttori Tecnici
- Medici Specialisti
- Medici Radiologi
- Medici Anestesisti
- Biologi
- Infermieri professionali
- Tecnici di Radiologia
- Tecnici di Laboratorio
- Amministrazione/Accettazione

3.2 Modalità di prenotazione e di accesso

La NUOVA LAMP Srl , sede di Torino c.so Regina Margherita e Settimo Torinese è aperta al pubblico per tutte le attività di prenotazione e accesso da lunedì a sabato secondo lo schema di seguito riportato:

- **Orari**

da Lunedì al Venerdì 07.30 – 19.00

Sabato 07.30 – 12.30

In questi orari si effettuano le prestazioni e si accettano anche le prenotazioni.

Le prenotazioni possono essere effettuate sia telefonicamente, chiamando i seguenti numeri:

- Torino **T (+39) 011 4363040**
- Settimo Torinese **T (+39) 011 800.34.20**

Presentandosi direttamente presso le sedi della Nuova Lamp, sia inviando una mail ai seguenti indirizzi:

- Torino **info.nuovalamp.tor@affidea.it**
- Settimo Torinese **info.nuovalamp.set@affidea.it**

L'accettazione delle prenotazioni telefoniche è sempre subordinata alla corretta lettura della prescrizione medica.

Si precisa che la prescrizione medica è necessaria sia per l'esecuzione di esami a carico del S.S.N. sia per alcune prestazioni in regime di solvenza.

3.3 Prestazioni erogate e tariffe

Le prestazioni sono saldate anticipatamente, contro rilascio di idoneo documento fiscale. Svolgendosi l'attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, vengono praticate le condizioni e le tariffe previste dal Nomenclatore Tariffario Regionale.

Il valore massimo da versare dall'utente in regime di accreditamento è fissato in Euro 36,15 oltre alla Quota Ricetta variabile secondo il tipo di prestazione eseguita. Si applicano le vigenti regole in tema di esenzione.

Le prestazioni erogabili sono tutte quelle indicate nel Tariffario del Centro esposto nella sala accettazione. Si precisa che si eseguono prestazioni in regime di accreditamento a carico del S.S.N. o in regime di solvenza e prestazioni accreditate ed erogate in solo regime di solvenza.

Per le tariffe applicate si allega alla presente Carta dei Servizi copia del Listino Prezzi applicato in regime convenzionato e in regime privato e disponibile presso il banco accettazione del Centro. Nello schema di seguito riportato vengono indicate le prestazioni erogabili dl Centro.

3.4 Schema Prestazioni

Servizio di medicina di laboratorio

Vengono eseguiti tutti gli esami e prestazioni cliniche previste dal Nomenclatore Tariffario della Regione Piemonte. Le prestazioni di Medicina di Laboratorio vengono erogate:

SMeL	
PRESTAZIONI DI MEDICINA DI LABORATORIO	Da Lunedì al Venerdì 07.30 – 18.00 Sabato 08.00 – 13.30
PRESTAZIONI DI ATTIVITÀ DI PRELIEVO	Volpiano: vicolo San Francesco 1A Da lunedì al Venerdì 7.30 – 12.00 Sabato 7.30 – 11.00
	Torino: via Arborio 10 Da lunedì al Venerdì 7.30 – 13.00 Sabato 7.30 – 12.30
	Torino: c.so Benedetto Croce 29 Da lunedì al Venerdì 7.30 – 12.00 Sabato 7.30 – 11.00
	Moncalieri: via Bruno Buozzi 19 Da lunedì al Sabato 7.30 – 9.30

Responsabile Branca Specialistica: **Dr. Giuseppe NERI**

Servizio di diagnostica per immagine

Vengono eseguiti tutti gli esami e prestazioni cliniche previste dal Nomenclatore Tariffario della Regione Piemonte nei seguenti orari:

DIAGNOSTICA PER IMMAGINE	
RISONANZA MAGNETICA (RMN) CON MEZZO DI CONTRASTO	Martedì 08.00 – 12.30 Mercoledì 13.30 – 18.30 Giovedì 08.00 – 12.30 Venerdì 08.00 – 12.30
RISONANZA MAGNETICA (RMN) SENZA MEZZO DI CONTRASTO	Lunedì 08.00 – 18.00 Martedì 08.00 – 18.00 Mercoledì 08.00 – 18.00 Giovedì 08.00 – 18.00 Venerdì 08.00 – 18.00
TC SENZA MEZZO DI CONTRASTO	Mercoledì 13.30 – 17.00 Giovedì 08.00 – 12.30
TC CON MEZZO DI CONTRASTO	Martedì 08.00 – 12.30 Venerdì 08.00 – 12.30

RADIOLOGIA TRADIZIONALE, OPT, DENSITOMETRIA OSSEA (DEXA)	Lunedì 08.00 – 18.30 Martedì 08.00 – 18.30 Mercoledì 08.00 – 18.30 Giovedì 08.00 – 18.30 Venerdì 08.00 – 18.30 Sabato 08.00 – 12.00
MAMMOGRAFIA / CHECK-UP SENOLOGICO	Martedì 13.30 – 17.30
ECOGRAFIA (ADDOMINALI, PARTI MOLLI, ARTICOLARI, TIROIDE)	Lunedì 08.00 – 17.30 Martedì 09.00 – 17.00 Mercoledì 08.00 – 17.30 Giovedì 08.00 – 17.30 Venerdì 08.00 – 17.30

Responsabile Branca Specialistica: **Dr.ssa M. ANDREIS, Dr. Renato FERRARIS**

Servizio di poliambulatorio

Vengono eseguiti tutti gli esami e prestazioni cliniche previste dal Nomenclatore Tariffario della Regione Piemonte nei seguenti orari:

VISITE SPECIALISTICHE	
CARDIOLOGIA (VISITA, E.C.G., ECOCARDIOGRAMMA)	Lunedì 08.30 – 13.00 Martedì 09.00 – 16.30 Mercoledì 8.00 – 18.00 Giovedì 09.00 – 16.30 Venerdì 08.00 – 12.30
ORTOPEDIA (VISITA, INFILTRAZIONI)	Lunedì 08.30 – 14.00 Giovedì 08.30 – 13.00
NEUROLOGIA (VISITA, E.M.G.)	Mercoledì 8.30- 17 Giovedì 08.30 – 13.00

3.5 Tempi di attesa

I tempi che intercorrono fra la data di prenotazione e la data in cui viene erogata la prestazione sanitaria sono sempre contenuti entro i tempi massimi stabiliti dalla Regione Piemonte. Naturalmente è obiettivo primario della Direzione la riduzione dei tempi di attesa nel rispetto delle indicazioni regionali e nel pieno soddisfacimento delle richieste di prestazioni. Per le prestazioni di Medicina di laboratorio l'accesso è diretto senza appuntamento.

Accoglienza e presa in carico dell'utente

4.1 Prenotazione

Obiettivi: fissare data e ora per la prestazione nel rispetto delle tempi d'attesa, della ricettività del Centro e delle priorità segnalate dai MMG e dagli Specialisti.

Prenotazione telefonica

ATTIVITÀ 1A	<ul style="list-style-type: none"> Rilevazione richiesta di prenotazione (telefonica); Informazione al paziente; Prenotazione della prestazione
SOGGETTO	<ul style="list-style-type: none"> Impiegato amministrativo
ELEMENTI IN INGRESSO	<ul style="list-style-type: none"> Richiesta di prenotazione telefonica del paziente
INFORMAZIONI ESISTENTI	<ul style="list-style-type: none"> Tipo di prestazione che il paziente desidera prenotare (in presenza di richiesta medica si chiede al paziente di leggere l'impegnativa del Medico di medicina generale o la richiesta dello Specialista); Scheda prenotazione contiene: data e ora previste per la prestazione, nome e cognome paziente, n° telefono

Prenotazione allo sportello

ATTIVITÀ 1B	<ul style="list-style-type: none"> Rilevazione richiesta di prenotazione (di persona); Informazione al paziente; Prenotazione della prestazione
SOGGETTO	<ul style="list-style-type: none"> Impiegato amministrativo
ELEMENTI IN INGRESSO	<ul style="list-style-type: none"> Richiesta di prenotazione del paziente (di persona)
INFORMAZIONI ESISTENTI	<ul style="list-style-type: none"> Tipo di prestazione che il paziente desidera prenotare (in presenza di richiesta medica si chiede al paziente di leggere l'impegnativa del Medico di medicina generale o la richiesta dello Specialista); Scheda prenotazione contiene: data e ora previste per la prestazione, nome e cognome paziente, n° telefono

ELEMENTI IN USCITA	<ul style="list-style-type: none"> • L'impiegato amministrativo comunica al paziente: data e ora in cui dovrà presentarsi, i documenti necessari per l'accettazione (impegnativa del medico, tessera sanitaria, carta d'identità, eventuali esenzioni), le modalità di accettazione che si attiveranno il giorno della prestazione. Consegnerà al paziente il modulo Conferma Prenotazione con il promemoria della prestazione prenotata da presentare al momento della accettazione
---------------------------	---

4.2 Accettazione

Obiettivi: confermare e completare le informazioni già raccolte in fase di prenotazione. Avviare l'attività diagnostica.

ATTIVITÀ 2	<ul style="list-style-type: none"> • Rilevazione richiesta di prestazione (il paziente si presenta allo sportello); • Richiesta al paziente della documentazione necessaria per l'accettazione (Impegnativa del medico di medicina generale, Tessera sanitaria, Codice fiscale, eventuale tessera di esenzione); • Verifica dell'identità del paziente; • Verifica dei dati di prenotazione: tipo prestazione, data e ora stabilite; • Informazione al paziente circa il diritto alla privacy; • Informazione al paziente circa le modalità di ritiro dei referti; • Conferma della richiesta di prestazione e completamento dati; • Incasso dell'importo indicato in fattura
SOGGETTO	<ul style="list-style-type: none"> • Impiegato amministrativo
ELEMENTI IN INGRESSO	<ul style="list-style-type: none"> • Impegnativa del medico di medicina generale (per le prestazioni con rimborso S.S.N.); • Prescrizione del medico specialista (per le prestazioni in regime privato) • Tessera sanitaria;
INFORMAZIONI ESISTENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Indagine diagnostica/prestazione richiesta (Impegnativa o richiesta del medico specialista); • Dati anagrafici del paziente (Tessera sanitaria);

Il paziente può attendere il proprio turno presso la sala di attesa ubicata in prossimità della sala visita/diagnostica.

05 Meccanismi di tutela e verifica

5.1 Reclami

Viene assicurata al cittadino-utente la possibilità di avanzare reclamo al titolare per qualsiasi tipo di contestazione.

Nella struttura “NUOVA LAMP Srl” è attivo un “Ufficio Relazioni con il pubblico”, a cui è possibile rivolgersi per eventuali reclami o lamentele circa la gestione medica o amministrativa della struttura. Le persone addette all’attività, quindi cui rivolgersi, sono la Responsabile dell’Ufficio Relazioni al Pubblico. Il reclamo può essere inoltrato anche in forma scritta, non anonima, su apposito modulo da richiedere al banco accettazione della struttura. Di tutti i reclami, verbali e scritti, verrà tenuta apposita registrazione soprattutto ai fini del miglioramento della qualità aziendale.

5.2 Questionari di verifica

Per la verifica del grado di apprezzamento da parte cittadino-utente riguardo le prestazioni erogate, sia dal punto di vista professionale, sia dal punto di vista della qualità dell’approccio umano e personale, è costantemente in atto un programma di controllo della soddisfazione della clientela, attraverso la distribuzione di un questionario di verifica compilabile in forma cartacea o tramite la scansione del codice QR o tramite il nostro link www.affidea.it. I dati, raccolti ed analizzati, hanno lo scopo di fornire indicazioni alla Direzione sul miglioramento continuo dei servizi.

5.3 COVID-19

La struttura è perfettamente idonea ed autorizzata ad espellere la propria attività secondo direttive vigenti nel rispetto delle norme emanate dai vari DPCM per il contenimento dell’infezione da Covid-19. Tutte le istruzioni operative in corso sono state verificate e approvate da verifica ispettiva ASL. Protocolli Covid applicati.

06 Ritiro esiti

La NUOVA LAMP è aperta al pubblico per il ritiro dei referti secondo i seguenti orari:

- **Orari**

da Lunedì al Venerdì	14.00 – 19.00
Sabato	09.30 – 12.30

I punti prelievi sono aperti per il ritiro esiti

- **Orari**

da Lunedì al Venerdì	09.00 – 12.00
Sabato	09.30 – 11.30

Per il ritiro dei referti è importante esibire la ricevuta che è stata consegnata al momento dell'accettazione e il proprio DOCUMENTO di RICONOSCIMENTO valido.

In caso di DELEGA (persona diversa dall'interessato) per il ritiro degli esami è necessario esibire:

- Delega compilata in ogni sua parte
- Documento di identità del DELEGATO
- Fotocopia/originale del documento di identità del DELEGANTE (colui che delega)

Per il ritiro dei referti degli esami di laboratorio è possibile utilizzare anche altre modalità quali:

- **SMS** Il risultato dell'esame TEMPO di PROTROMBINA può essere inviato con un SMS compilando l'apposito modulo di autorizzazione all'invio.
- **RITIRO ELETTRONICO – WEB** il servizio di ritiro elettronico dei referti è disponibile per gli utenti se al momento della accettazione viene fatta esplicita richiesta di avvalersi di questa modalità.

Per eseguire il ritiro elettronico del referto è necessario:

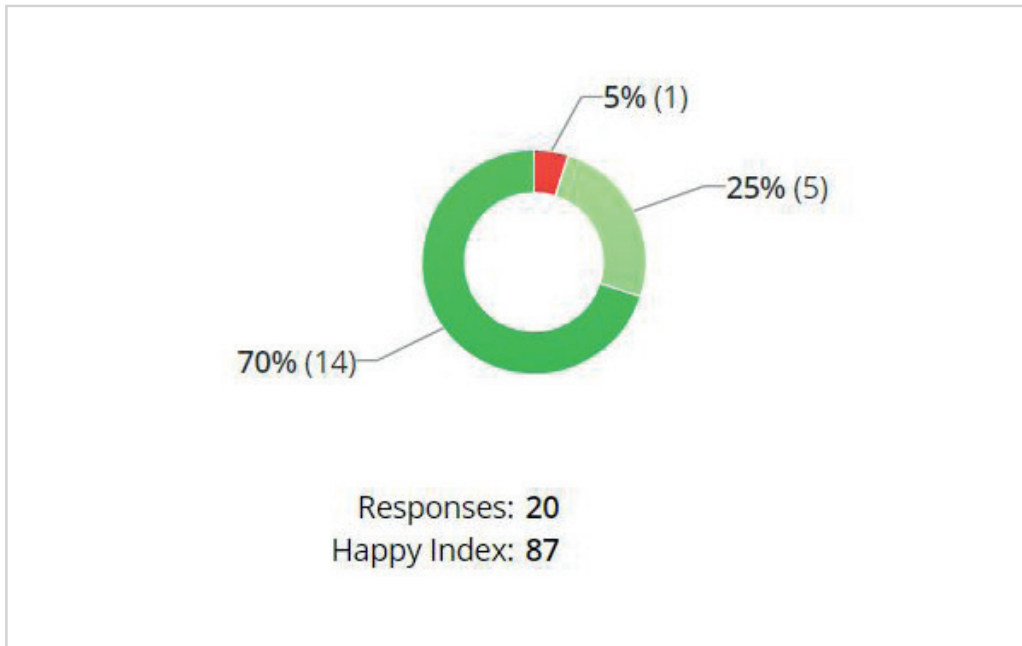
- essere in possesso del foglio con le credenziali rilasciato al momento dell'accettazione
- collegarsi al sito internet www.affidea.it/i-centri/affidea-nuova-lamp-settimo-torinese/ritiro-referti-online/

- avere installato sul computer utilizzato Adobe Acrobat Reader

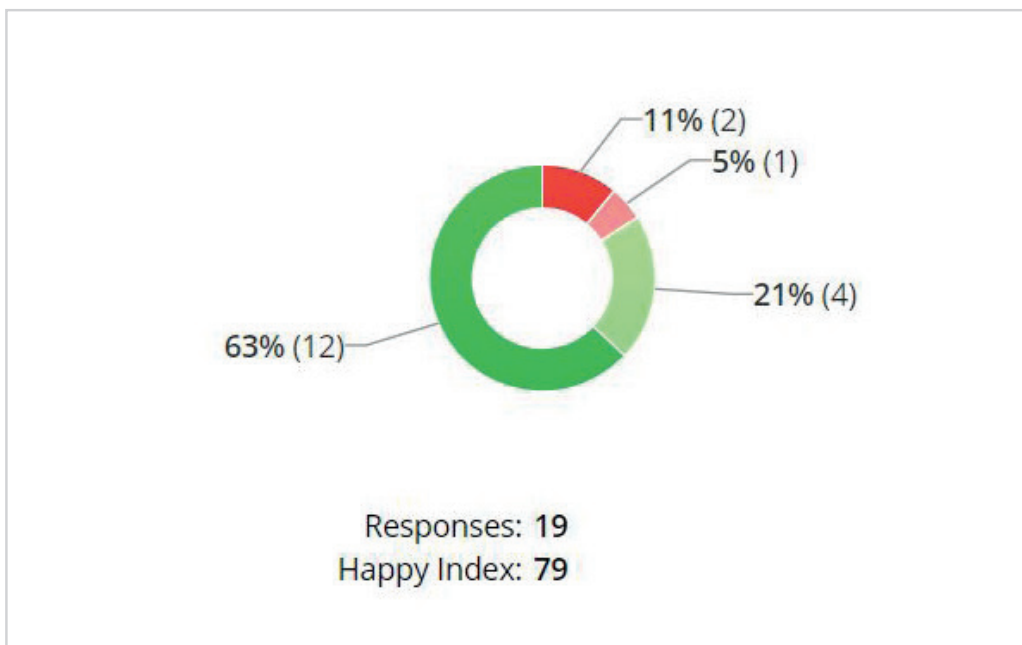
Per motivi di sicurezza il referto dopo 40 giorni dalla data di emissione sarà rimosso dal sito e pertanto sarà necessario ritirare il referto presso il punto prelievo.

07 Risultati valutazione

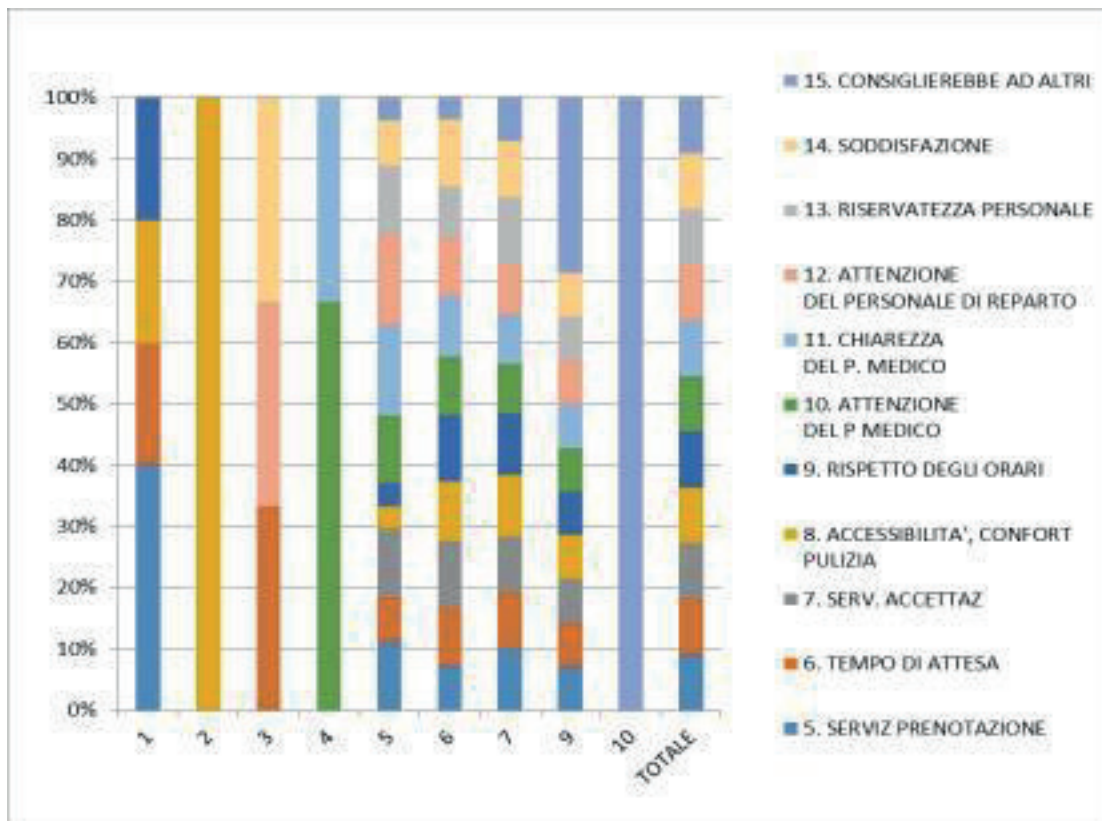
Questionari di gradimento “Happy index” (Settimo) - Maggio 2021



Questionari di gradimento “Happy index” (Torino) - Maggio 2021



Questionari di gradimento della struttura anno 2019



Questionari di gradimento della struttura anno 2019





Nuova Lamp

c.so Regina Margherita, 136 (ingresso v. Cagliero 10/A) - 10152 Torino
T. (+39) 011 4363040 - F. (+39) 011 4361925

via Arborio 10 - 10155 Torino - T. (+39) 011 2428050

via Cavour 38 (da via della Repubblica, 35) - 10036 Settimo Torinese
T. (+39) 011 8003420 - F. (+39) 011 8007396

Centro prelievi

vicolo San Francesco 1/A - 10088 Volpiano (To) - T. (+39) 011 9953012
corso Benedetto Croce 29 - 10135 Torino - T. (+39) 011 0240867
via Bruno Buozzi 19 - 10024 Moncalieri (To) - T. (+39) 011 6407788

Direttore Sanitario:

Dott. Stefano Ventura

www.affidea.it