

**CENTRO BIOMEDICO BERGAMASCO  
CARTA DEI SERVIZI (SERVICES CARD)  
CSCBB01.22**

LABORATORIO ANALISI CLINICHE  
CLINICAL ANALYSIS LABORATORY  
Rotonda dei Mille 3/A 24122 BERGAMO  
TEL. 035 222332 Email: [info@centrobiomedico.it](mailto:info@centrobiomedico.it)  
Pec: [cbb@pec.eleusi.at](mailto:cbb@pec.eleusi.at)

OSCP09

COPIA

N°

*EMESSO DA*

*DOTT.SSA ENEINA RADICE*

*APPROVATO DA*

*DOTT. FRANCESCO MOLTENI*

*VERIFICATO DA*

*DR.SSA SILVIA MONGE*

*DATA: 30-06-2024*

## Indice (Index)

<b>1 INTRODUZIONE (Introduction)</b>	<b>4</b>
1.1. La “Carta dei servizi”: quadro normativo e funzione (Services card: “ rules and purpose)	4
<b>2. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO (Lab presentation)</b>	<b>5</b>
<b>3. MODALITÀ DI ACCESSO ALLA PRESTAZIONE (access to service)</b>	<b>9</b>
3.1 Come raggiungere il Laboratorio centrale ed i centri prelievi (How to reach the main Laboratory and other samples centres)	9
3.2 Orari di accesso alle prestazioni (Opening Hours)	9
3.3 Prenotazioni (Reservation)	10
3.4 Informazione di carattere sanitario e rapporti con il personale (Information on health and relationships staff)	12
Documentazione necessaria al momento dell'accesso (Documents required)	12
Pagamento ticket (Ticket Payment)	12
1. Riconoscimento del personale (Staff Identification)	12
	12
<b>4. MODALITÀ DI PRELIEVO, CONSERVAZIONE E TRASPORTO DEI CAMPIONI (METHODS OF COLLECTION, STORAGE AND TRANSPORT OF SAMPLES)</b>	<b>13</b>
4.1 Campioni da raccogliere a domicilio (Samples to be collected at home)	13
<b>5. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI PER L'AGGIUNTA O LA RIPETIZIONE DI ESAMI (SAMPLES CONSERVATION PERIOD IN CASE OF TESTS ADDITION OR REPEAT)</b>	<b>13</b>
<b>6. REFERTAIONE (REPORTING)</b>	<b>16</b>
6.1 Caratteristiche del referto (Report features)	16
6.2 Modalità e tempi di consegna dei referti (Reports conditions and lead time)	17
6.3 Ritardi (Delays)	19
6.4 Richiesta di controlli o ulteriori esami (Check request or further tests enquiry)	19
6.5 Richiesta referti storici (Historical reports request)	19
<b>7. ASSISTENZA AI CLIENTI (CUSTOMER CARE)</b>	<b>20</b>
7.1. Quesiti tecnici e clinica (Technical and clinical FAQ)	20
7.2 Gestione reclami. (Complaint management)	20

7.3 Modalità presentazione reclami ([How to make a compliant](#)) 20

MODULO PER COMUNICAZIONE DI RECLAMO O SEGNALAZIONI ([COMPLAINT OR REPORT FORM](#)) 21

8. GARANZIA DI CONFORMITA' ALLE SPECIFICHE ([COMPLIANCE GUARANTEE TO THE SPECIFICATIONS](#)) 24

8.1 Corretta identificazione del paziente e prelievo ([Correct patient and sample identification](#)) 24

8.2 Conformità del prelievo ([Sample compliance](#)) 24

8.3 Conformità analitica ([Analytical Compliance](#)) 24

8.4 Conformità del servizio ([Service compliance](#)) 25

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE CLIENTE ([CUSTOMER SATISFACTION SURVEY](#)) 26

ALLEGATO MODALITA' PRESTAZIONI - [ATTACHMENT \(PERFORMANCE MODE\)](#)

## 1. INTRODUZIONE

Il Centro Biomedico Bergamasco adotta la "Carta Dei Servizi Sanitari" o "Documento Caratteristiche del Servizio" per adempiere alle prescrizioni del DPCM 19-05-95, per illustrare i Servizi resi agli Utenti e per soddisfare a pieno le aspettative degli stessi.

### 1.1. La "Carta dei servizi": quadro normativo e funzione.

I principali riferimenti legislativi in materia di Carta dei servizi sono:

- D. Lgs. 30 -12-1992 n° 502 e successive modificazioni ed integrazioni ( D. Lgs. 07-12-93, n° 517)
  - Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27-01-94 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) in G.U. 22-02-94 n° 43.
  - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19-05-95 in G.U. 31.05.95 n° 65.
  - DGR 7044 2022\_09\_26 determinazioni in merito organizzazione dei servizi di medicina di laboratorio e aggiornamento requisiti autorizzativi di accreditamento
- Gli elementi che compongono il sistema della Carta dei Servizi sono i seguenti:
- a) l'individuazione dei principi fondamentali ai quali deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia;
  - b) informazione agli utenti. L'informazione deve riguardare i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi. L'informazione deve essere resa con strumenti diversi, assicurando comunque la chiarezza e la comprensibilità dei testi oltre che la l'accessibilità al pubblico.
  - c) l'assunzione di standard di qualità che tutelino sia gli obiettivi di carattere generale (cioè riferiti al complesso delle prestazioni rese), sia quelli specifici (cioè direttamente verificabili dai singoli utenti.)
  - d) la valutazione della qualità dei servizi, dimostrata tramite relazioni annuali relative alle indagini sulla soddisfazione dei cittadini utenti.
  - e) l'applicazione di forme di tutela dei diritti

## 1 INTRODUCTION

"Centro Biomedico Bergamasco" adopts the "Health Services Card" or " Service Features Document" in order to meet the requirements of the DPCM 19.05.95, to illustrate the services provided to the users and to fully meet the expectations of themselves.

### 1.1. "Services Card" rules and purpose

The main legislative references of the services card are:

D. Decree No. 30 -12-1992 502 and following amendments thereto (Legislative Decree no. 12.07.93, No. 517)

Ministers Council President's Directive dtd 27.01.94 (Principles of public services provision) Published in OG 02/22/94 No. 43.

Decree of Ministers Council President published in OG 05.19.95 31.05.95 No. 65.

DGR 7044 2022\_09\_26 determinations regarding the organization of laboratory medicine services and updating of accreditation authorization requirements

Services Card system is composed of the following elements:

- a) basic principles identification which public services supply must be in accordance to: equality, impartiality, continuity, choice right, participation, efficiency and effectiveness;
- b) information to users. The information has to relate to the services offered and to the supply conditions. The information has to be made in different ways, ensuring, however, the text clarity and comprehension as well as their accessibility to the public;
- c) the quality standards recruitments assuring both the protection of general aims (i.e. referred to all the services offered) and specific ones (that means directly verifiable by individual users);
- d) services quality assessment, shown by the annual reports about users satisfaction survey;
- e) application of users rights protection through the complaints procedures.

degli utenti attraverso le procedure di reclamo.

## 2. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

Il Centro Biomedico Bergamasco S.r.l. Laboratorio di Analisi Mediche dal 1976 aut. San n°406/SAN/BG27/4/1976 in osservanza ai livelli di assistenza sanitaria definiti dal Piano Sanitario Nazionale e da quello Regionale, eroga prestazioni di diagnostica di laboratorio in regime di convenzione e privatamente.

## 2. LABORATORY INTRODUCTION

Clinical Analysis Laboratory "Centro Biomedico Bergamasco" Health Authoris. No. 406/SAN/BG27/4/1976 since 1976 in compliance with the health care levels defined by the National Health Plan and the Regional Diagnostic Laboratory, provides laboratory services under National agreement and privately.

Tali prestazioni sono fruibili presso le seguenti sedi - [Those services could be obtained at the following locations:](#)

**Sede laboratorio (Headquarters laboratory) , Rotonda Dei Mille 3/a Bergamo**

tel. 035 – 222332 fax 035 – 236267 3315778797

[info@centrobiomedico.it](mailto:info@centrobiomedico.it) ; [accettazione2@centrobiomedico.it](mailto:accettazione2@centrobiomedico.it)

**Centri prelievi - Samples Collection centres:**

- **Dalmine**, Sforzatica, in via XXV Aprile n° 2
  - o tel. 035 – 563707; 334 5778766
  - o [dalmine@centrobiomedico.it](mailto:dalmine@centrobiomedico.it)
- **Villa D'Almè** in via Locatelli Milesi n° 5.
  - o Tel. 035 543444 ; 331 5778775
  - o [villa@centrobiomedico.it](mailto:villa@centrobiomedico.it)
- **Albino** via Mazzini n° 184
  - o Tel.035-5785018; 331 5740372
  - o [albino@centrobiomedico.it](mailto:albino@centrobiomedico.it)
- **Almenno San Salvatore** . (punto prelievi presso Fondazione Rota)  
Via Quartiere Ronco 15 035 642295 333 261 3667  
[prelievi@poliambulatoriofondazionerota.it](mailto:prelievi@poliambulatoriofondazionerota.it)

### Tabella personale in forza al Centro Biomedico

Direttore Laboratorio - Laboratory Director

Dott.ssa Eneina Radice

Responsabile degli atti medici - Head of medical acts

Dr. Francesco Molteni

Medici prelevatori- Samplers Doctors:

Dr. Francesco Benedetti sede di Bergamo

Dr. Stefano Rossi sede di Villa D'Almè

Laureati Graduates:

Dr.ssa Silvia Monge (Biologo- Biochimico clinico) (Biologist-Biochemist Clinical)

Dr.ssa Roberta Gualandris (Biologo-Biologist)

Dr.ssa Claudia Colombelli (Biologo-Biologist)

Dr.ssa Barbara Gazzola (Biologo-Biologist)

Personale non dipendente utilizzato per prelievi - [Staff assigned \(not directly employed\)](#);

N° 4 Ostetriche per pap-test, tamponi vaginali ed endocervicali - [No.4 Midwives to smears, vaginal and endocervical swabs](#).

N° 18 Infermieri professionali per prelievi ematochimici- n 18 [Nurses to blood samples](#)

Tecnici di Laboratorio ([Laboratory Technicians](#)):

Diego Bertasa

Elisabetta Zanchi

Amministrativi-[Employees](#):

Alba Curnis

Luigina Nozza

Patrizia Gherardi

Daniela Fattori

Antonella Sanchini

Laura De Marchi

Ilaria Pulcini

Manuela Locatelli

Emanuela Pasta

Valeria Molteni

Parte del personale amministrativo viene esternalizzato presso Poliambulatorio Fondazione Rota

[Part of the administrative staff is outsourced to Poliambulatorio Fondazione Rota](#)

Personale addetto alle pulizie- [Cleaning staff](#):

Sonia Quarteroni

Olivana Bronco

Fatmire Kazazi

Il Centro Biomedico Bergamasco è in grado di garantire la continuità del servizio anche in caso di eventi straordinari.

Questo Laboratorio grazie alle metodiche utilizzate, alla tipologia degli esami eseguiti e alla competenza del personale, rappresenta un punto di riferimento qualificato per la diagnostica clinica.

-Eguaglianza

Il Centro Biomedico Bergamasco intende garantire ai cittadini uguali opportunità di

[The Clinical Laboratory Analysis "Centro Biomedico Bergamasco" employs qualified temporary staff to ensure continuity of service in case of extraordinary events.](#)

[The Laboratory is a qualified reference point for clinical diagnostics because of the methods used, the type of examinations performed and the expertise of staff.](#)

- EQUALITY

[The Clinical Laboratory Analysis "Centro Biomedico Bergamasco" aims to guarantee to](#)

accesso alle prestazioni erogate su richiesta organizza un servizio di prelievi a domicilio, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche e psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

**- Imparzialità**

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nel laboratorio.

**- Continuità**

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

**- Diritto di scelta**

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente al laboratorio accreditato prescelto.

**- Partecipazione**

E' garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti correlati con l'erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato alla struttura.

**-Efficienza**

Il Centro Biomedico Bergamasco può soddisfare richieste con refertazione celere nell'ambito di esami routinari con la consegna del referto nella giornata stessa del prelievo o con comunicazione dei dati parziali al medico richiedente nel rispetto dei criteri di qualità.

**-Innovazione scientifica ed efficacia**

Il Centro Biomedico si impegna a promuovere l'innovazione strumentale, la formazione del personale e l'aggiornamento dei sistemi informatici, verificando l'efficacia di tali aggiornamenti in termini di miglior servizio e sicurezza per l'utente.

citizens equal access to benefits, without any prior reservation; on request it arranges home samples service, regardless of age, sex, race, language, nationality, religion, political opinions, customs, physical and psychological conditions, economic conditions as well as personality structure.

**- IMPARTIALITY**

A fair and objective behavior is assured to all citizens by the staff of the laboratory.

**-CONTINUITY**

Quantity and quality continuity as well as services supply regularity are guaranteed to the citizens.

**- CHOICE RIGHT**

Each citizen provided with the request issued by the doctor of the National Health Service could exercise one's own right of "free choice" applying directly to the accredited laboratory chosen.

**- PARTICIPATION**

Citizens have the right to cooperate with comments and suggestions as concerns performance and service improvement of the laboratory.

**- EFFICIENCY**

The Clinical Analysis Laboratory "Centro Biomedico Bergamasco" is able to satisfy fast requests within routine tests by delivering reports in the same day of collection or by giving to the doctor partial data. The above always in accordance to the quality criteria.

**- SCIENTIFIC INNOVATION AND EFFECTIVENESS**

Centro Biomedico Bergamasco commits itself to promote instrumental innovation, staff training and upgrading of computer systems as well, testing the effectiveness of that updating in terms of a better service and security for users.

Centro Biomedico Bergamasco business lines are as follows:

a) Clinical Chemistry

I settori di attività del Centro Biomedico Bergamasco sono i seguenti:

- a) Chimica clinica
- b) Ematologia e Coagulazione
- c) Microbiologia e Parassitologia
- d) Sierologia ed Immunologia
- e) Endocrinologia e Marcatori tumorali
- f) Biologia molecolare
- g) Citologia
- h) Citogenetica
- i) Tossicologia per medicina del lavoro.

Per l'esecuzione di alcuni esami il Laboratorio si avvale delle seguenti strutture:

Laboratorio Synlab Italia - Castenedolo (BS);  
Laboratorio Cerba Healthcare –  
Milano/Abbiategrosso  
Laboratorio Eurofins Milano  
Laboratorio Mendel Modena

- b) Hematology and Coagulation
- c) Microbiology and Parasitology
- d) Serology and Immunology
- e) Endocrinology and tumor markers
- f) Molecular Biology
- g) Cytology
- h) Cytogenetics
- i) Toxicology for Occupational Medicine

To carry out some special tests, the Laboratory relies on medical facilities indicated below:

- Synlab Italia - Castenedolo Brescia;  
- Cerba Healthcare – Milano/Abbiategrosso  
- Eurofins Milano  
Mendel Modena

Commentato [A1]: aggiornamento

### 3. MODALITÀ DI ACCESSO ALLA PRESTAZIONE

#### 3.1 Come raggiungere il Laboratorio centrale e i centri prelievi

- Servizio Autobus e Parcheggi;

#### Sede di Bergamo

Servizio ATB linee n° 1 e n° 2

#### Sede di Albino

E' possibile raggiungere Albino con il TEB (il Trenino delle Valli)

Saab Clusone-Bergamo.

Per venire da Leffe bisogna cambiare a Gazzaniga.

Parcheggi in P.za Libertà, Via Piccinini e Via Borfuro.

#### Sede di Dalmine

Servizio Autobus T.B.S.O

Autoservizio Locatelli

Parcheggio libero nella via XXV Aprile .

#### Sede di Villa D'Almè

Servizio Autobus Linea Valbrembana S.A.B.

Parcheggio libero in Via Locatelli Milesi.

#### Sede di Almenno San Salvatore

Servizio Sab Linea B00E

Parcheggio libero in via Quartiere Ronco

### 3. SERVICE ACCESS

#### 3.1 HOW TO REACH THE CENTRAL LABORATORY AND THE OTHER SITES

- Bus Service and Parking;

#### Headquarters – Bergamo9

ATB service lines No. 1 and No. 2

Parking P.za Libertà - Via Borfuro and Via Piccinini

#### Albino sample point

Train TEB service

Saab Clusone Bergamo (from Leffe changing in Cazzaniga)

Bus Line Valbrembana S.A.B.

#### Dalmine's sample point

Bus Service T.B.S.O.

Car service Locatelli

Free parking in Via XXV Aprile

#### Villa d'Almè's sample point

Bus Line Service Valbrembana S.A.B.

Free parking in Via Locatelli Milesi

#### Almenno San Salvatore sample point

Bus line SAB B00E

Free parking in front of the point

#### 3.2 Orari di accesso alle prestazioni

GIORNI \ SEDI	BERGAMO Rotonda dei Mille 3/a	DALMINE Via XXV Aprile	ALBINO Via Mazzini 184	VILLA D'ALME' Via Locatelli Milesi 5	ALMENNO SAN SALVATORE Via Quartiere Ronco 15
LUN-SAB. Mon-Sat	7:00 – 10:30	7:30 – 09:45	7:00 – 9:00	7:00 – 9:30	LUN-MER-VEN 7:00-9:00

\* Nel mese di Agosto e durante le festività natalizie l'orario potrà subire delle variazioni.

The above could change in August or during Christmas time

### 3.3 Prenotazioni.

Il Centro Biomedico Bergamasco, Il Centro Biomedico Bergamasco **eroga il servizio sia con accesso libero che su prenotazione on line tramite il sito [app.centrobiomedico.it/prenota](http://app.centrobiomedico.it/prenota)**; le categorie fragili che non sono in grado di prenotare in autonomia tramite il sito possono essere aiutate dal personale in accettazione al di fuori degli orari di prelievo esclusivamente allo sportello.

In seguito alla prenotazione di esami particolari come Pap-Test, Tamponi vaginali ed Uretrali, Spermioigrammi, Test del capello ed urine per ricerca droghe d'abuso, Cortisolo salivare, Quantiferon, Breath test, Fibrosi cistica, Prenatal Safe, Curva glicemica e insulinemica da carico i pazienti vengono ricontattati telefonicamente per le specifiche modalità di preparazione all'esame.

#### 3.3A Ritiro contenitori

E' possibile ritirare gratuitamente i contenitori e le istruzioni per la raccolta dei campioni di feci e/o urine nell'orario ritiro referti.

### 3.3 Reservations.

Centro Biomedico Bergamasco provides the service both with free access and by booking on line through the website : [app.centrobiomedico.it/prenota](http://app.centrobiomedico.it/prenota); fragile categories that are not able to book independently through the site can be helped by the reception staff after the sampling hour exclusively at the counter. After the booking of particular exams such as Pap Tests, Vaginal and Urethral Swabs, Spermioigrams, Hair and Urine Tests for Drugs of Abuse, Salivary Cortisol, Quantiferon, Breath Test, Cystic Fibrosis, Prenatal Safe, Glycemic and Insulinemic Curve from patients are contacted by telephone for specific methods of preparation for the exam.

#### 3.3A Container withdrawal

It is possible to collect the containers and the instructions for the collection of faeces and/or urine samples free of charge during the reports collection time

[domiciliari@centrobiomedico.it](mailto:domiciliari@centrobiomedico.it)

[domiciliari@centrobiomedico.it](mailto:domiciliari@centrobiomedico.it)

#### PRELIEVI DOMICILIARI

Il Centro Biomedico Bergamasco offre un servizio di prelievi a domicilio sul territorio al costo di 25,00 €

Per accedere al servizio è necessario inviare una mail all'indirizzo [domiciliari@centrobiomedico.it](mailto:domiciliari@centrobiomedico.it) o un messaggio whatsapp al numero 3801786130 completo di dati anagrafici, tutte le impegnative con gli esami richiesti ed un numero di telefono a cui essere ricontattati.

#### DOMICILIARY WITHDRAWALS

The Bergamasco Biomedical Center offers a home collection service in the area at a cost of € 25,00.

To access the service, the patient must send an email to [domiciliari@centrobiomedico.it](mailto:domiciliari@centrobiomedico.it) or a WhatsApp message to 3801786130 complete with personal data, all the requests with the required exams and a telephone number to be contacted.

**3.4 Informazione di carattere sanitario e rapporti con il personale.**

Documentazione necessaria al momento dell'accesso.

L'utente in regime di convenzione deve portare con sé **la richiesta degli esami su ricettario regionale, la carta nazionale dei servizi, l'eventuale tessera di esenzione ticket, il codice fiscale**; l'utente privato deve presentarsi con una **prescrizione medica** e con **tessera sanitaria o codice fiscale**.

**Si ricorda che non è più possibile autocertificare eventuali esenzioni da reddito.**

I minorenni devono essere accompagnati dai genitori o da adulti muniti di carta di identità e di delega debitamente compilata da parte dei genitori. I minorenni di età inferiore a 14 anni usufruiscono dell'esenzione totale indipendentemente dal reddito familiare.

I prelievi possono essere effettuati ai minorenni a partire dal compimento del quinto anno di età.

Pagamento ticket.

Al momento dell'accettazione l'utente provvederà al pagamento del ticket ed al ritiro della corrispondente fattura. Per alcune tipologie di esami (ANA test etc..) può rendersi necessaria un'integrazione da pagare al momento del ritiro del referto o tramite bonifico bancario per il ritiro da portale.

Si ricorda quanto previsto dal comma 18, art.4 della legge 412/1991: **L'Utente che non provvede al ritiro dei risultati degli esami di laboratorio entro 6 mesi si vedrà addebitato per intero il costo della prestazione usufruita anche se in possesso di esenzione.**

Riconoscimento del personale

L'utente ha il diritto di essere informato sulla identità e sulla qualifica professionale delle persone che lo stanno assistendo. Il personale deve tenere esposto l'apposito tesserino di riconoscimento che riporta nome cognome e qualifica.

**Diritto alla riservatezza**

Il diritto alla riservatezza rappresenta uno dei diritti fondamentali dell'utente.

Il trattamento che l'utente riceve deve essere strettamente riservato e pertanto:

- tutte le informazioni che riguardano l'utente devono

**3.4 HEALTH INFORMATION AND STAFF RELATIONSHIPS**

**DOCUMENTS REQUIRED**

The user who wants to do tests under Convention conditions must have a request issued onto regional prescription book, the national services card, possible card free ticket, the taxpayer's code, while the private user must have a private prescription and taxpayer's code. Underage must be accompanied by parents or adult delegates, and have an identity card to make use of the services. Minors under the age of 14 years old are entitled to have services completely free apart from the total family income. Blood collection is possible over 5 years old.

**TICKET PAYMENT**

As the list of analysis will be provided to the front office, a invoice will be issued and the payment must be accomplished.

For some types of exams (ANA tests, etc.), an integration may be necessary to be paid when the report is collected. In this case, the online report withdrawal cannot be active.

Please note the provisions of paragraph 18, Article 4 of Law 412/1991: The User who does not collect the results of the laboratory tests will be charged in full for the cost of the service used even if in possession of an exemption.

**STAFF IDENTIFICATION**

The user has the right to be informed

essere mantenute riservate,

- tutto il personale del Laboratorio e dei centri prelievi è tenuto al segreto professionale,
- il personale non coinvolto nell'espletamento dell'accertamento diagnostico non è autorizzato a consultare la documentazione sanitaria.

about the identity and professional qualifications of people looking after him. The staff must show an appropriate identification card with name, surname and qualification

#### **PRIVACY RIGHT**

Privacy right is one of the basic rights of the user.

The treatment reserved to the user must be strictly confidential and therefore:

- all information about the user must be kept confidential;
- the whole laboratory staff, (also included the other samples centres), is obliged to keep the professional secret;
- staff who is not involved in test performance, is not allowed to consult the health records.

#### **4.1 CAMPIONI DA RACCOGLIERE A DOMICILIO**

##### *Urine per esame completo.*

Utilizzare una provetta perfettamente pulita, detergere accuratamente i genitali esterni con acqua e sapone e dopo averli adeguatamente risciacquati raccogliere l'urina eliminando il primo e l'ultimo mitto, consegnarle rapidamente in laboratorio mantenendole a temperatura ambiente.

##### *Urine per urinocoltura.*

Per l'esecuzione dell'urinocoltura serve l'urina del mattino o un campione rimasto in vescica per almeno tre ore. Utilizzare un contenitore sterile, (reperibile anche in Farmacia) detergere accuratamente i genitali esterni con acqua e sapone e dopo averli adeguatamente risciacquati raccogliere l'urina eliminando il primo e l'ultimo mitto. Chiudere il contenitore evitando di contaminarne con le mani le pareti interne. Consegnare rapidamente al laboratorio o conservare in frigorifero a 4 ° C per un tempo massimo di 12 ore.

#### **4. METHODS OF COLLECTION, STORAGE AND TRANSPORTATION OF SAMPLES**

All information for the collection, storage and possible transport of the samples is available on the website: [www.centrobiomedico](http://www.centrobiomedico).

In special cases (for example bedridden patients) it may be necessary to collect biological samples at home and therefore it is important to pay the utmost attention to their storage and transport to the laboratory.

In such situations, it is essential to contact the laboratory in advance, which will provide information and material suitable for the collection of biological samples

#### **4.1 SAMPLES TO BE COLLECTED AT HOME**

Complete Urine Test.  
Use a perfectly cleaned test tube, collect

*Urine 24 ore.*

Utilizzare un idoneo contenitore. Eliminare le prime urine del mattino, raccogliere successivamente tutte le urine emesse compresa l'urina del mattino successivo nell'orario corrispondente allo svuotamento della vescica del giorno precedente. Durante la raccolta le urine vanno conservate a + 4° C . Al termine della raccolta misurare il volume totale dell'urina emessa, miscelare accuratamente il campione e travasarlo in un contenitore per urine segnalando la diuresi (quantità di urina emessa nelle 24 ore). Si ricorda che l'attendibilità sulle analisi delle 24 ore è strettamente dipendente da una corretta raccolta.

*Raccolta feci per esame completo e parassitologico*

Utilizzare contenitore munito di paletta (reperibile anche in Farmacia) . Raccogliere con la paletta almeno 10 grammi di feci (corrispondenti ad un volume di una noce) ed introdurli nel contenitore. Chiuderlo perfettamente e consegnare al laboratorio o conservare a +4 C° per un tempo massimo di 12 ore.

*Raccolta feci per ricerca sangue occulto ed elastasi fecale*

E' necessario ritirare al laboratorio il Kit per il prelievo e le istruzioni per la raccolta.

**Si prega di contattare il Centro Biomedico Bergamasco presso la sede di Bergamo per qualsiasi chiarimento in merito.**

the urine early in the morning and deliver them quickly at the laboratory keeping them at room temperature.

Urine culture test  
Urine collected early in the morning or the collection of a sample remained in the bladder for three hours at least. Use a sterile container, (also available in pharmacy) after having cleaned the external genitalia with soap and after having rinsed them properly, collect urine by removing the first and the last sender. Close the container avoiding any contamination of the interior walls by hands. Rapidly deliver to the laboratory or refrigerate at 4 ° C for a maximum time of 12 hours.

24 hours' Urine  
Use a suitable container. Discard the first morning urine, then collect all urine including those issued the next morning at time corresponding to the emptying of the bladder of the previous day. During the urine collection the container should be stored at + 4° C. Once the 24 hours' collection has finished, mix thoroughly and transfer a sample of it into a smaller container for urine indicating diuresis (total urine volume collected during 24 hours). Please note that the reliability of 24-hour analyzes is strictly dependent on correct collection..

Faeces collection for a complete and parasitological examination

Use a container with pallet (also available in Pharmacy). Pick-up 10 grams of faeces at least (corresponding to walnut volume) and place it into the container. Close perfectly and deliver it to the laboratory or store at +4° C for a maximum time of 12 hours.

Faeces collection for occult blood

**CENTRO BIOMEDICO  
BERGAMASCO**  
LABORATORIO ANALISI CLINICHE

research and elastase

The kit and the collection instructions are supplied by the laboratory.

**Please contact the Centro Biomedico Bergamasco in Bergamo for any clarification**

**5. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI PER L'AGGIUNTA O LA RIPETIZIONE DI ESAMI**

I campioni di sangue su cui è stato eseguito il dosaggio vengono conservati per quattro giorni. E' possibile quindi entro questi limiti di tempo, per alcuni parametri, dietro richiesta del medico curante, eseguire verifiche sull'esame precedentemente refertato o aggiungere ulteriori esami.

In caso di campione non idoneo all'analisi il paziente viene contattato dal personale del Laboratorio ed invitato a ripetere il prelievo. Il personale dà indicazione sul motivo della non conformità del campione. (emolizzato, coagulato, )

**5. SAMPLES CONSERVATION PERIOD IN CASE OF TESTS ADDITION OR REPEAT**

Blood samples utilized for tests will be kept for about four days. Within this time it's possible for most parameters, to run checks on the previous report parameter or add additional tests, against the request of the doctor in charge.

In the event of a sample not suitable for analysis, the patient is contacted by the laboratory staff and invited to repeat the sampling. The staff gives an indication of the reason for the non-conformity of the sample. (hemolyzed, coagulated)

**6. REFERTAZIONE**

**6.1 Caratteristiche del referto**

Il referto riporta i dati anagrafici, data e codice univoco del prelievo, tipologia dell'esame, metodo e sede di esecuzione, risultato, intervallo di riferimento e firma digitale di validazione. Quando ritenuto importante, sono inseriti commenti o comunicazioni rivolte ai medici curanti e/o pazienti.

Eventuali ristampe di esami precedentemente refertati vengono eseguite su richiesta e refertati come  *copia*.

**6.2 Modalità e tempi di consegna dei referti**

**ON LINE**

- a) Al momento dell'accettazione vengono fornite la password e le modalità per scaricare il referto dal repository aziendale <https://referti.centrobiomedico.it/> : il referto resta disponibile per 45 giorni dalla pubblicazione.

Si precisa che non è necessario ritirare il referto cartaceo presso la sede del laboratorio una volta scaricato on line sia dal repository regionale che da quello del laboratorio

- b) Il ritiro dei referti è possibile on line utilizzando il

**6. REPORTING**

**6.1 REPORT FEATURES**

The report contains personal data, date and unique code of the sample, type of examination, method and place of execution, result, reference interval and digital validation signature. When considered important, comments or communications addressed to the treating doctors and / or patients are included.

Any reprints of previously reported exams are performed upon request and reported as a copy.

6.2 Procedures and delivery times for reports

**ON LINE**

- a) In secretariat, before the sampling, the password and how to download the report from the company repository are provided. The link of the repository is <https://referti.centrobiomedico.it/> : the report remains available for 45 days from publication.

**repository regionale** accedendo al sito: [www.crs.regione.lombardia.it](http://www.crs.regione.lombardia.it) ed utilizzando le credenziali di accesso al proprio FSE (fascicolo sanitario elettronico).

It is specified that it is not necessary to collect the paper report at the laboratory headquarters once downloaded online from both the regional and laboratory repositories

b) The collection of the reports is possible online using the regional repository by accessing the website: [www.crs.regione.lombardia.it](http://www.crs.regione.lombardia.it) and using the credentials for accessing your FSE (electronic health record). At Centro Biomedico Bergamasco it is possible to obtain the access credentials for one's FSE by providing informed consent

6.2 ORARIO RITIRO REFERTI PRESSO I CENTRI PRELIEVO :

6.2 REPORTS CONDITIONS AND LEAD TIME

SEDI GIORNI	<b>BERGAMO</b> Rotonda dei Mille 3/a	<b>DALMINE</b> Via XXV Aprile	<b>ALBINO</b> Via Mazzini 184	<b>VILLA D'ALME'</b> Via Locatelli Milesi 5	<b>ALMENNO SAN SALVATORE</b> Via Quartiere Ronco 15
LUN-VEN Mon-Fri	Giorno stabilito Day on the withdrawl tag : 16:00 – 18:00 nei giorni successivi 11:00 – 12:00 14:30 – 18:00	10:00-11:00	10:00-11:00	10:00-11:00	9:30 - 13:30
SABATO Saturday	11:00-12:00	10:00-11:00	10:00-11:00	10:00-11:00	-

\* Nel mese di Agosto e durante le festività natalizie l'orario potrà subire delle variazioni.

The above could change in August or during Christmas time.

c) E' prevista, su richiesta, una **consegna del referto**

c) On request, the headquarters

**parziale o celere degli esiti alle ore 12.00 del giorno del prelievo scaricabile on line o con ritiro in sede esclusivamente presso il centro prelievi di Bergamo.**

- d) Al momento dell'accettazione viene comunicata all'utente la data di ritiro degli esami, che è compresa, di norma, tra 1 e 3 giorni lavorativi dalla data del prelievo. Qualora l'utente fosse impossibilitato a ritirarli nel giorno stabilito, potrà provvedere al loro ritiro successivamente come da prospetto.
- e) **In caso l'utente non possa ritirare personalmente il referto** deve, in ottemperanza alla legge sulla tutela della privacy , **compilare in ogni sua parte la delega** prevista nel modulo ritiro referti. Alcuni esami non possono essere ritirati con delega, in particolare il test HIV e gli esami genetici.
- f) Nel caso di riscontro di valori critici durante la fase di analisi, il Direttore del Laboratorio o suoi delegati provvedono ad avvisare tempestivamente il Medico curante o direttamente il paziente senon fosse possibile contattare il mmg/pls

Laboratory could provide the user with urgent delivery at 12 am of the collection date except for partial or fast reports (which can be collected online or in Bergamo's main laboratory).

d) As soon as the acceptance is done, the user will be informed about the report delivery date, normally included between 1 and 3 working days from the date of sample. If the user is unable to collect the report at the fixed date, the report collection can be arranged afterwards as in schedule above

e) If the user cannot collect the report personally, he must, in compliance with the law on the protection of privacy, fill in all parts of the proxy proposed in the report collection form. Some tests cannot be withdrawn by proxy, in particular HIV tests and genetic tests

f) In the event of finding critical values during the analysis phase, the Laboratory Director or his delegate will promptly notify the attending physician according to Sibioc 2017 guidelines.

### 6.3 Ritardi

Nel caso di eventuali ritardi nella consegna dei referti dovuti ad imprevisti di qualsiasi genere, il Personale del Laboratorio cercherà di creare il minor disagio possibile rendendosi disponibile per qualsiasi chiarimento e preavvisando, quando possibile, il cliente.

### 6.4 Richiesta di controlli o ulteriori esami

Su richiesta del Medico e/o del cliente, qualora il campione sia ancora disponibile, il Laboratorio può effettuare ulteriori esami e/o controlli; in questo caso è necessario far pervenire al Laboratorio una nuova richiesta .

In caso di problematiche legate all'accettabilità del campione (campione emolizzato, coagulato etc) un incaricato del laboratorio provvederà ad avvisare telefonicamente il paziente spiegando il motivo della non accettabilità del campione ed accordandosi per un nuovo prelievo.

### 6.5 Richiesta referti storici

Su richiesta del cliente gli esami precedentemente eseguiti possono essere nuovamente refertati (come copia).  
Tutti i risultati delle analisi eseguite per ogni paziente e per data di accettazione sono conservate nel sistema informatico del Laboratorio per almeno 5 anni. Durante questo periodo è possibile ottenere una copia del referto presentandosi con documento di identità presso le sedi di Bergamo, Albino, Dalmine e Villa D'Almè.

### 6.3 DELAYS

In case of delay in report delivery due to an unforeseen reason, the laboratory staff will try to limit the user's trouble, as much as possible, by making themselves available for any further information and when possible forewarning the user.

### 6.4 CHECK REQUEST OR FURTHER TESTS ENQUIRY

If the sample is still available, on request of the user's family Doctor, the laboratory performs further tests and/or controls; in this case a new request must be sent to the laboratory.

In the event of problems related to the acceptability of the sample (haemolysed sample, coagulated sample, etc.) a person in charge of the laboratory will notify the patient by telephone, explaining the reason for the unacceptability of the sample and agreeing for a new sample.

### 6.5 HISTORICAL REPORTS REQUEST

On customer request the tests previously performed can be printed again (as a copy).

All analysis results performed for each patient and date of acceptance will be stored in the Laboratory computer system for 5 years. During this period a copy of the report within 24 hours can be required.

Every day all patient data are stored in a disk, that's the reason why traceability for periods prior to 5 years is always possible.

## 7. ASSISTENZA AI CLIENTI

## 7 CUSTOMER CARE

### 7.1 Supporto per l'interpretazione dei risultati

Il direttore di Laboratorio e i suoi delegati sono disponibili a fornire informazioni ai prescrittori sia sui metodi e la loro sensibilità e specificità, sulla scelta di codici per esami particolari che sui risultati che ne derivano

Le richieste possono essere inoltrate sia per via Telefonica sia per email agli indirizzi:

[radice@centrobiomedico.it](mailto:radice@centrobiomedico.it)

[s.monge@centrobiomedico.it](mailto:s.monge@centrobiomedico.it)

### Quesiti tecnici e clinici

Il Direttore del Laboratorio o i suoi delegati, i responsabili degli atti medici sono incaricati di rispondere a quesiti su conservazione e trasporto di campioni, metodi e risultati ed eventuali aspetti tecnici di quesiti clinici sia per i prescrittori che per i pazienti.

### 7.2 gestione reclami.

Tutto il personale del Laboratorio è incaricato di recepire eventuali reclami e di comunicarli immediatamente al Direttore di Laboratorio il quale attiva, quando previsto, procedure per una rapida risoluzione del problema. Un apposito modulo di Rapporto di Non Conformità e Reclamo Cliente (RNC) viene compilato e periodicamente sottoposto a riesame da parte della Direzione per la pianificazione di interventi di miglioramento della organizzazione del Laboratorio.

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

### 7.3 modalità di presentazione del reclamo:

Il cittadino/utente può presentare reclamo recandosi direttamente dal Direttore del Laboratorio e/o dal Responsabile Assicurazione Qualità fornendo oralmente le proprie osservazioni o compilando l'apposito modulo (Modulo per il reclamo) presente nella Carta dei Servizi e distribuito presso le accettazioni delle diverse sedi. Il

### 7.1 Results 'interpretation support

The Laboratory Director and his delegates are available to provide information to prescribers both on the methods and their sensitivity and specificity, on the choice of codes for particular tests and on the resulting results

Requests can be forwarded either by telephone or by email to the addresses: [radice@centrobiomedico.it](mailto:radice@centrobiomedico.it) [s.monge@centrobiomedico.it](mailto:s.monge@centrobiomedico.it)

### Technical and clinical questions

The Director of the Laboratory or his delegates, those responsible for medical documents are responsible for answering questions on conservation and transport of samples, methods and results and any technical aspects of clinical questions for both the examiners and the patients.

### 7.2 CLAIMS MANAGEMENT

The Laboratory staff is committed to implement any complaints and to report them immediately to the manager of the Laboratory Quality Assurance who will put in action what is foreseen by the procedures for a quick problem solution. A form of non-conformity reports and customer complaints (RNC) is filled in and periodically subject to review by the Department in order to plan interventions improving the organization of the Laboratory. The protection of the user is guaranteed by the Laboratory and in case of inefficiencies, which could have limited or denied the performance availability, the user will have the opportunity to complain.





<b>CENTRO BIOMEDICO BERGAMASCO</b> LABORATORIO ANALISI CLINICHE		
		<b>Pag. 22 di 26</b>

Request:	
Date	Signature

## 8. GARANZIA DI CONFORMITA' ALLE SPECIFICHE

### 8.1 Corretta identificazione del paziente e prelievo

Ad ogni paziente viene assegnato un codice a barre progressivo univoco al momento dell'accettazione; etichette stampate con il codice identificativo, nome e cognome vengono apposte sia sulla richiesta che sui campioni biologici consentendo in questo modo una identificazione univoca del campione.

### 8.2 Conformità del prelievo

Le istruzioni per prepararsi al prelievo sono disponibili in sala d'attesa, sul sito <http://www.centrobiomedico.it> ed è sempre possibile contattare telefonicamente il laboratorio per fugare qualsiasi dubbio.

Prelievi esterni vengono controllati per valutare l'idoneità del campione.

### 8.3 Conformità analitica

Programmi di Controllo di Qualità interni ed esterni prevedono una verifica della riproducibilità per ogni analisi.

- Il Laboratorio utilizza il CQ interno come strumento per monitorare l'accuratezza dei risultati e per potere, in caso di risultati non accettabili, ripetere le analisi e ricercare cause e soluzioni delle non conformità.

-Il Laboratorio partecipa al CQ esterno Bio-Rad di chimica clinica, immunometria; Dasit per ematologia Ricerca biomedica per emoglobina glicata, urine chimico fisico e microscopico ed al CQ esterno della Regione Lombardia .

- La firma del Direttore del Laboratorio o del personale delegato attesta che il referto è conforme alle specifiche del contratto stipulato con i Clienti ma è anche e soprattutto un controllo della congruenza dei dati ottenuti: la non conformità anche apparente viene talvolta approfondita con un riesame dell'analisi, una

## 8. COMPLIANCE GUARANTEE TO THE SPECIFICATIONS

### 8.1 PATIENT CORRECT SAMPLE IDENTIFICATION

At the acceptance a progressive bar code is assigned to each patient; printed labels with an identification code are stuck both onto the request and onto the blood tube, allowing in that way an univocal identification of the sample.

### 8.2 SAMPLE COMPLIANCE

The instructions for preparing for the blood collection are available in the waiting room, on the website <http://www.centrobiomedico.it> and it is always possible to contact the laboratory by phone to dispel any doubts.

External samples will be carefully evaluated because of possible non-conformity.

### 8.3 ANALYTICAL COMPLIANCE

Internal and external quality control programs foresee a test of reproducibility for each analysis.

The Laboratory uses the internal QA in order to monitor the precision of the results and in case of not acceptable results, repeats the analysis and looks for causes and solutions of non-conformity.

The Laboratory takes part in external Bio-Rad's QA for clinical Chemistry, immunoassay, Oxoid for microbiology, Dasit for hematology Biomedical Research for glycated hemoglobin, urine and fecal occult blood and in the external QA of Lombardia Region.

- The comparison of samples measured with different methods (t test) is now part of the operators skill and allows an update of the methods used as well as a quality control of the methods used

- The internal quality controls, if in possession of data on biological variation, are processed in relation to the total error and the QA% trend is constantly monitored

- The Laboratory Director signature as well as

eventuale riesecuzione della stessa oppure una richiesta di ulteriori informazioni relative al paziente in particolare tramite dialogo con il Medico curante.

#### **8.4 Conformità del servizio**

Il miglioramento costante, sistematico e continuo che viene messo in atto quotidianamente presso il nostro laboratorio tiene conto delle risorse a disposizione, delle eventuali richieste da parte dei pazienti o dei MMG oltre che delle linee guida nazionali ed internazionali e degli incontri formativi promossi dalle società scientifiche e leaders del settore.

the staff's delegate, certifies that the report complies with the specifications of the agreement drawn up with users but it's also and above all a control of the data consistency obtained: the non-conformity even if apparent will be sometimes in depth by an analysis review, a possible re-execution of the same or a request for additional patient information in particular through dialogue with the family doctor

#### **8.4 SERVICE COMPLIANCE**

The constant, systematic and continuous improvement that is implemented daily in our laboratory takes into account the resources available, any requests from patients or GPs as well as national and international guidelines and training meetings promoted by scientific societies and industry leaders.

**QUESTIONARIO AREA AMBULATORIALE**

**DOO Come ha conosciuto il centro?**

<input type="checkbox"/> Già utente	<input type="checkbox"/> Consigliato da altri utenti	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Brochure informativa	<input type="checkbox"/> Seat pagine gialle	<input type="checkbox"/> Altro
-------------------------------------	--	-----------------------------------	---	---	--------------------------------

**DO1 Come ha prenotato?**

<input type="checkbox"/> Telefonicamente	<input type="checkbox"/> Allo sportello	<input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Non so	<input type="checkbox"/> Nessuna prenotazione
--	---	--------------------------------	---------------------------------	---

**QUANTO E' SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?**  
(indicare DA 1 per niente soddisfatto ☹ a 7 molto soddisfatto ☺)

**DO2 Servizio di prenotazione e/o preaccettazione**

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

**DO3 Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione**

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

**DO4 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket**

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

**DO5 Accessibilità e pulizia degli ambienti**

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

**DO6 Rispetto degli orari previsti**

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

**DO7 Attenzione ricevuta dal personale medico**

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

**DO8 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute**

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

**DO9 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o Tecnico**

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

**D10 rispetto della riservatezza personale**

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

**D11 COMPLESSIVAMENTE QUANTO E' SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?**

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

**D12 CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?**

1☹	2	3	4☺	5	6	7☺
----	---	---	----	---	---	----

**A13** M F    **A14** ETA' \_\_\_\_\_    **A15**  ITALIANA  EUROPEA  EXTRA EUROPEA

**SCOLARITA'**  NESSUNA  SCUOLA OBBLIGO  SCUOLA SUPERIORE  LAUREA

**SEDE**  BERGAMO  ALBINO  DALMINE  VILLA D'ALME'  MOZZO  ALMENNO

DATA COMPILAZIONE \_\_\_\_\_

[Patient satisfaction survey proposed by Lombardia Region](#)

**DOO How did you learn about Centro Biomedico Bergamasco?**

<input type="checkbox"/> I am a previous user	<input type="checkbox"/> An other user suggested the center	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Leaflet	<input type="checkbox"/> Yellow Pages	<input type="checkbox"/> Other
---	---	-----------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------

**DO1 How did you book?**

<input type="checkbox"/> Phone	<input type="checkbox"/> Front office	<input type="checkbox"/> Other	<input type="checkbox"/> I don't know	<input type="checkbox"/> No booking
--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------

**HOW MUCH YOU ARE SATISFIED OF THE FOLLOWING:**  
(Choos 1 as " Not satisfied at all" 😞 to 7 as "Really satisfied" 😊)

**DO2 Booking service**

1 😞	2	3	4 😞	5	6	7 😊
-----	---	---	-----	---	---	-----

**DO3 Waiting time from the booking to the service date**

1 😞	2	3	4 😞	5	6	7 😊
-----	---	---	-----	---	---	-----

**DO4 Front office /back office and ticket payment**

1 😞	2	3	4 😞	5	6	7 😊
-----	---	---	-----	---	---	-----

**DO5 Accessibility and cleanliness**

1 😞	2	3	4 😞	5	6	7 😊
-----	---	---	-----	---	---	-----

**DO6 Timetables respect**

1 😞	2	3	4 😞	5	6	7 😊
-----	---	---	-----	---	---	-----

**DO7 Care from medical staff**

1 😞	2	3	4 😞	5	6	7 😊
-----	---	---	-----	---	---	-----

**DO8 Understandibility and completeness of received informations and explanations**

1 😞	2	3	4 😞	5	6	7 😊
-----	---	---	-----	---	---	-----

**DO9 Care from nurse staff/ technicians**

1 😞	2	3	4 😞	5	6	7 😊
-----	---	---	-----	---	---	-----

**D10 Privacy**

1 😞	2	3	4 😞	5	6	7 😊
-----	---	---	-----	---	---	-----

**D11 In Overall how much you are satisfied of our services?**

1 😞	2	3	4 😞	5	6	7 😊
-----	---	---	-----	---	---	-----

**D12 Would you suggest this Centre?**

1 😞	2	3	4 😞	5	6	7 😊
-----	---	---	-----	---	---	-----

**A13** M F    **A14** Age \_\_\_\_\_    **A15**  Italian  European  EXTRA European

**Schooling**  None  Compulsory School  High School  Degree

**SEDE**  BERGAMO  ALBINO  DALMINE  VILLA D'ALME'  MOZZO  ALMENNO

Date \_\_\_\_\_