

# Carta servizi

## LABORATORIO ANALISI

*Investments Care srl*  
*Via Cesare Battisti, 67/A - Noci (BA)*

## CHI SIAMO

Le sedi Lucea di Alberobello , Noci, Mottola, Gioia del Colle, Putignano e Turi sono dotati di attrezzature di ultima generazione e personale altamente specializzato.

I laboratori analisi Lucea operano in regime privato.

Tutte le analisi sono effettuate nel pieno rispetto di un programma di controllo di qualità interno.

## I SERVIZI DEL LABORATORIO ANALISI

Nei laboratori analisi vengono svolti prelievi ed esami di:

CHIMICA CLINICA, CITOLOGIA, EMATOLOGIA,  
COAGULAZIONE, MICROBIOLOGIA, IMMUNOLOGIA,  
SIEROLOGIA, INTOLLERANZE ALIMENTARI E TAMPONI  
RAPIDI ANTIGENICI E DI TERZA GENERAZIONE  
COVID19 (in modalità drive-in a Gioia del Colle, in spazi  
esterni dedicati a Putignano e a Noci).

Nei centri Lucea si eseguono tutti gli esami di laboratorio,  
necessari nella MEDICINA DEL LAVORO, per la sorveglianza  
sanitaria dei dipendenti ai sensi del DLgs 81/08.

# I NOSTRI CENTRI



## MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso alle prestazioni dei laboratori analisi Lucea può avvenire sulla base dell'impegnativa del SSN compilata dal medico curante o pediatra o su richiesta diretta dell'utente stesso.

Ai laboratori si accede generalmente senza prenotazione negli orari di apertura (vedi sezione ORARI).

Tuttavia alcuni esami necessitano di una prenotazione:

- Esami per la medicina del lavoro
- Breath test per intolleranza al lattosio
- Curva da carico di glucosio
- Curva della prolattina
- Prelievi per esami microbiologici

Alcuni esami di laboratorio non si eseguono il sabato mattina (per maggiori dettagli a riguardo, è necessario rivolgersi al personale di segreteria).

I laboratori sono dotati di eliminacode, per una gestione ottimale dei pazienti e a tutela della loro privacy.



L'accesso agli esami è consentito a tutti i pazienti che hanno correttamente eseguito la preparazione, se prevista .

Le richieste di esami urgenti sono accettate tutti i giorni feriali, entro l'ora di chiusura del mattino. In caso di urgenza, si prega di far contattare la segreteria dei laboratori analisi dal proprio medico curante/pediatra di libera scelta.

Per particolari esami, il personale può chiedere al paziente informazioni su: farmaci assunti, terapia in corso, ultima mestruazione, settimana di gravidanza. Per alcuni esami può essere richiesta la sospensione della terapia farmacologia (sentito il proprio medico curante/pediatra) .

I minori che devono eseguire esami di laboratorio devono essere sempre accompagnati da un genitore o tutore.

Sono ammessi all'interno dei laboratori analisi Lucea solo i pazienti che devono eseguire il prelievo o consegnare prelievi o campioni biologici eseguiti a domicilio.

Tutti gli eventuali accompagnatori sono invitati ad attendere all'esterno per non creare assembramenti e garantire il distanziamento sociale.

I pazienti che intendono accedere ai laboratori analisi devono sempre indossare la mascherina FFP2, lavarsi accuratamente le mani con soluzione alcolica presente all'ingresso della struttura e attendere il proprio turno.

All'ingresso viene misurata la temperatura corporea che deve essere inferiore ai 37,5°

## PREPARAZIONE

Alcuni esami necessitano di una specifica preparazione (la lista è disponibile presso la segreteria o sul sito web [www.lucea-multimedica.it](http://www.lucea-multimedica.it)).

Il paziente, ricevute le opportune informazioni per le modalità di preparazione, può ritirare i contenitori monouso e sbrigare le pratiche di pre-accettazione.

## TEMPI DI CONSEGNA DEI REFERTI

Al momento dell'accettazione, la segreteria indicherà i tempi di attesa per gli esami richiesti.

Un eventuale ritardo nella consegna verrà comunicato tempestivamente via telefono o email.



## MODALITÀ DI CONSEGNA DEI REFERTI

I laboratori analisi Lucea dedicano particolare attenzione alle modalità di consegna dei referti che hanno opportunamente stabilito per garantire il rispetto del Regolamento EU 2016/679 sulla tutela dei dati sensibili.

Per il ritiro dei referti il paziente dovrà esibire il tagliando di ritiro referto e un proprio documento d'identità.



Il ritiro del referto può essere delegato a una terza persona che dovrà presentare :

- il tagliando di ritiro;
- il modello di delega, disponibile presso l'accettazione (o stampato in calce al tagliando), compilato e firmato dal delegante;
- un proprio documento d'identità;
- un documento d'identità del delegante.

Tali prescrizioni sono indispensabili al fine di assicurare con la massima perizia possibile, la rigorosa tutela della privacy del cliente ed evitare ogni facile acquisizione dei suoi dati sensibili da parte di terzi, anche familiari. Il modello di delega sarà trattenuto e conservato dal laboratorio, per almeno un anno.

Il referto verrà consegnato sempre e soltanto in busta chiusa.

Su richiesta degli utenti, i referti possono essere spediti a domicilio mediante il servizio postale oppure inviati a mezzo email.

Il mancato ritiro del referto entro trenta giorni dall'effettuazione della prestazione specialistica comporta l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione fruita (Legge 29/12/1990 n°407 art. 5 comma 8).

## SERVIZI

### Pagamenti

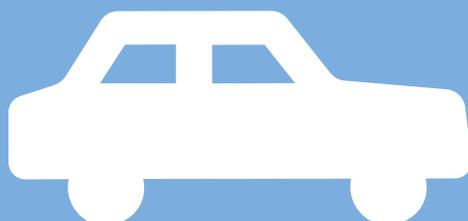
Sono ammesse diverse modalità di pagamento: in contanti, con bancomat, carta di credito e assegni.

Se si desidera usufruire della detrazione fiscale del 19% delle spese mediche è obbligatorio effettuare il pagamento con strumenti tracciabili, quindi con carte di credito, bancomat, carte prepagate e assegni.



### Parcheggio

I laboratori analisi Lucea di Putignano e Gioia del Colle dispongono di un grande parcheggio privato, mentre nei laboratori di Noci, Alberobello, Mottola e Turi è possibile trovare facilmente parcheggio in strada.



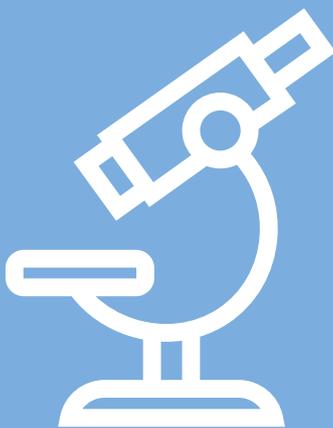
## Controlli di qualità interni

Nei laboratori analisi Lucea si effettuano controlli interni (CQI) con regolarità al fine di accertare che il grado di accuratezza necessario a fornire un risultato clinicamente significativo, rimanga costante nel tempo.



## Macchinari

Nei laboratori analisi Lucea vengono utilizzati macchinari tecnologicamente avanzati per permettere l'esecuzione di indagini di laboratorio automatizzate e l'annullamento di errori analitici, con consegna dei referti nei tempi stabiliti dai nostri standard di qualità.



## **Personale**

Nei laboratori analisi Lucea operano professionisti qualificati e di riconosciuta esperienza. Tutto il personale assunto riceve ampia formazione per offrire servizi sempre in linea con i bisogni dei clienti.

## **Formazione**

Per garantire un miglioramento continuo del servizio offerto, la direzione di Lucea garantisce ai suoi dipendenti una formazione costante, investendo in corsi di formazione e aggiornamento professionale.

## **Organizzazione**

Lucea presta particolare attenzione alla cultura del servizio, del lavoro e del team. Ne deriva un'offerta di servizi e di prestazioni di elevato standard qualitativo che mirano a superare le aspettative dei pazienti.



## CERTIFICAZIONI

Grazie alla professionalità e alla qualità dei servizi offerti, Investments Care Srl ha ottenuto la certificazione ISO9001:2015, che rappresenta la concretizzazione della mission aziendale ed è uno stimolo significativo a continuare ad operare nell'ottica di un miglioramento continuo.

Investments Care srl ha recepito D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, che disciplina la responsabilità degli enti per gli illeciti amministrativi dipendenti da reato commessi da soggetti qualificati appartenenti alla struttura gestionale e amministrativa dell'Ente.

Con tale previsione legislativa vengono introdotte per la prima volta nel nostro ordinamento specifiche previsioni finalizzate a rendere più stretto il rapporto fra attività aziendale e principi etici, al di là delle regole giuridiche.

Investments Care Srl ha recepito il contenuto del D. Lgs. n. 231/01 dotandosi di un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, di cui costituisce parte integrante il Codice Etico.



# DIRITTI E DOVERI

## Diritti dei pazienti

- Diritto all'accesso: ogni paziente ha il diritto di accedere alle prestazioni che il suo stato di salute richiede, senza alcuna discriminazione.
- Diritto all'informazione: ogni paziente ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute.
- Diritto al consenso: ogni paziente ha il diritto di accedere a tutte le informazioni utili per prendere decisioni che riguardano la sua salute. Tali informazioni sono un prerequisito per ogni procedura, prestazione o trattamento.
- Diritto alla privacy e alla confidenzialità: ogni paziente ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami. Per maggiori informazioni sul trattamento e sulla tutela dei dati personali, invitiamo a leggere attentamente l'apposita sezione sul sito web:  
<https://www.lucea-multimedica.it/privacy-policy/>
- Diritto alla sicurezza: ogni paziente ha il diritto di ricevere prestazioni che garantiscono elevati standard di sicurezza e di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e/o da errori medici.
- Diritto al reclamo: ogni paziente ha il diritto di sporgere un reclamo e di ricevere una risposta, contattando il reparto Qualità di Lucea tramite email all'indirizzo: [qualita@lucea-multimedica.it](mailto:qualita@lucea-multimedica.it) oppure compilando l'apposito questionario nella sezione "Contatti" del sito.

## Doveri dei clienti

- Il paziente che accede nei centri Lucea è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione degli altri clienti e ha il dovere di collaborare con il personale medico, infermieristico e amministrativo.
- L'accesso ai centri Lucea esprime da parte del cittadino/cliente un rapporto di fiducia e di rispetto verso tutto il personale.
- È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari e/o personale di segreteria sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni prenotate.
- Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno dei centri Lucea.
- Chiunque si trovi nei centri Lucea è chiamato al rispetto degli orari stabiliti dal personale di segreteria, al fine di permettere il normale svolgimento del servizio.
- Nei centri è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri, essendo il fumo passivo nocivo per le persone.
- Il paziente ha il dovere di attenersi scrupolosamente a quanto raccomandato dalle segreterie, circa la preparazione da seguire prima di sottoporsi agli esami.
- Il paziente deve indossare obbligatoriamente la mascherina FFP2 all'interno dei centri, evitare assembramenti, e rispettare il distanziamento sociale di almeno 1 metro di distanza.

## DOVE SIAMO

### PUTIGNANO

Viale Cristoforo Colombo, 23  
labputignano@lucea-multimedica.it

### ALBEROBELLO

Via Impastato, 4  
labalberobello@lucea-multimedica.it

### GIOIA DEL COLLE

Via Paolo Cassano, 342  
labgioia@lucea-multimedica.it

### NOCI

Via Cesare Battisti 67/A  
labnoci@lucea-multimedica.it

### MOTTOLA

Via A. De Gasperi, 50  
labmottola@lucea-multimedica.it

### TURI

Via Gramsci, 50  
labturi@lucea-multimedica.it

## ORARI

### PRELIEVI

Da lun a sab: 7.30 - 10.00

### RITIRO REFERTI

Da lun a ven: 10.00-12.30 / 17.00-19.00

Sab: 10.00-12.30

### PRELIEVI

Da lun a sab: 7.30 - 09.30

### RITIRO REFERTI

Da lun a ven: 10.00-11.00 / 16.30-18.30

Sab: 09.00-10.00

### PRELIEVI

Da lun a sab: 7.30 - 09.30

### RITIRO REFERTI

Da lun a ven: 10.00-11.00 / 16.30-18.30

Sab: 10.00-11.00

### PRELIEVI

Da lun a sab: 7.00-10.00

### RITIRO REFERTI

Da lun a ven: 10.00-11.00 / 16.30-18.30

Sab: 10.00-11.00

### PRELIEVI

Da lun a sab: 7.30-09.30

### RITIRO REFERTI

Da lun a ven: 10.00-12.00 / 16.30-18.30

Sab: 09.30-11.00

### PRELIEVI

Da lun a sab: 7.00-09.30

### RITIRO REFERTI

Da lun a ven: 09.30-11.00 / 16.30-18.00

Sab: 07.00-9.30



T. 080.896.42.33



[www.lucea-multimedica.it](http://www.lucea-multimedica.it)  
[info@lucea-multimedica.it](mailto:info@lucea-multimedica.it)



 Google play  App Store

Scarica l'app Lucea Multimedia  
Disponibile gratuitamente su App Store e Google Play