

## Carta dei Servizi

**TOMA Advanced Biomedical Assays S.p.A.**

**Società Unipersonale - Soggetta a direzione e coordinamento da parte di Impact Lab.**

Via Francesco Ferrer 25/27 · 21052, Busto Arsizio (VA)

Tel: 0331-652911 · Fax: 0331-652919 [www.tomalab.it](http://www.tomalab.it) [toma@tomalab.com](mailto:toma@tomalab.com)

Capitale Sociale 2.050.000€ i.v. - Codice univoco: W7YVJK9 REA CCIAA Varese 155894

Codice Fiscale, Registro delle Imprese e P.IVA 0772010120



*Laboratorio certificato **ISO 9001:2015** Servizio di Medicina di Laboratorio:*

*- Laboratorio Clinico Generale con aree specialistiche di Patologia Clinica, Microbiologia e Virologia*

*- Laboratorio Specialistico di Anatomia Patologica e Diagnostica Molecolare Somatica*

*- Laboratorio Specialistico di Genetica Medica con aree specialistiche di Citogenetica e Genetica Molecolare, con sezione di Genetica Forense*

*- Servizi trasversali di supporto alla Medicina di Laboratorio*



**SIGUCERT 2018:** marchio registrato dalla Società Italiana di Genetica Umana (SIGU). La Certificazione SIGUCERT rappresenta la garanzia per gli utenti che il Laboratorio di Genetica Medica (Genetica Molecolare e Citogenetica) operi con il massimo livello di qualità avendo implementato metodi per la valutazione sistematica della qualità e attivato efficaci strumenti per il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate.



LAB N° 2007 L

**Laboratorio accreditato **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018** Laboratorio di Prova n. 2007L sezione Genetica Forense. Accreditamento in campo fisso tecnica PCR-elettroforesi capillare prova "Polimorfismi genetici per l'identificazione individuale umana".** Dettagli esame accreditato su [www.tomalab.it](http://www.tomalab.it) nell'area "Certificazioni e Accreditamenti" sezione UNI CEI EN ISO/IEC 17025 "elenco di dettaglio".



MED N° 0028 M

**Laboratorio accreditato **UNI EN ISO 15189:2013** Laboratorio Medico n. 0028M per alcuni esami in campo flessibile di Genetica Medica Citogenetica e Anatomia Patologica.**

Dettagli esami accreditati su [www.tomalab.it](http://www.tomalab.it) nell'area "Certificazioni e Accreditamenti" sezione UNI EN ISO 15189 "esami accreditati" e "elenco di dettaglio".

**TOMA Advanced Biomedical Assays S.p.A.**, Struttura privata accreditata con il S.S.R. facente capo ad ATS Insubria, è riclassificata secondo DGR 7044/2022 e s.m.i.

All'Ente TOMA afferiscono tre Laboratori Clinici:

- Laboratorio Clinico Generale con Patologia Clinica e Microbiologia e Virologia
- Laboratorio Specialistico di Anatomia Patologica con Diagnostica Molecolare Somatica
- Laboratorio Specialistico di Genetica Medica con Citogenetica e Genetica Molecolare che comprende anche un'area dedicata alla Genetica Forense.

All'interno della struttura vi è anche un'area di **Ricerca e Sviluppo** il cui fine è di promuovere l'innovazione clinicamente utile ed implementare l'offerta diagnostica.

## Direzione

*Legale Rappresentante ed Amministratore Delegato:* **Dott. Riccardo Manca**

*Direttore Sanitario:* **Dott.ssa Grazia Letizia Puccetti**

## Direttori di Laboratorio

**LABORATORIO SPECIALISTICO CLINICO GENERALE con Patologia Clinica e Microbiologia e Virologia**

*Direttore Responsabile:* **Dott.ssa Grazia Letizia Puccetti**

**LABORATORIO SPECIALISTICO ANATOMIA PATOLOGICA con Diagnostica Molecolare Somatica**

*Direttore Responsabile:* **Prof. Gaetano Pietro Bulfamante**

**LABORATORIO SPECIALISTICO GENETICA MEDICA con Citogenetica e Genetica Molecolare**

*Direttore Responsabile:* **Dott.ssa Elena Repetti**

## SERVIZI FORNITI

### 1. Centro prelievi in via F. Ferrer 25/27, Busto Arsizio

Apertura al Pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 13:00 e dalle 17:00 alle 18:00  
sabato dalle 7:30 alle 12:00

### Esami di laboratorio

Orario prelievi senza appuntamento: da lunedì a sabato dalle 7:30 alle 10:00

Orario ritiro referti: da lunedì a venerdì dalle 17:00 alle 18:00, il sabato dalle 10:30 alle 12:00

Prelievi domiciliari: in fasce orarie dedicate

**È richiesto l'appuntamento per la raccolta dei campioni destinati al dosaggio di sostanze stupefacenti/psicotrope e per i test molecolari relativi al virus SARS CoV-2 (COVID),** previa prenotazione telefonica allo 0331-652911 dal lunedì al venerdì 10:30-13:00/14:00-16:00, oppure via e-mail all'indirizzo [segreteria@tomalab.com](mailto:segreteria@tomalab.com).

## **Esami di genetica, NIPT (Panorama ed Harmony test), pap test, tamponi cervico-vaginali-rettali-uretrali**

**SOLO su appuntamento**, previa prenotazione telefonica allo 0331-652911 dal lunedì al venerdì 10:30-13:00/14:00-16:00, oppure via e-mail all'indirizzo [segreteria@tomalab.com](mailto:segreteria@tomalab.com)

### **2. Punto prelievi Toma presso Poliambulatorio La Salute di Turbigo (MI) in Via Fredda 9 - 20029 Turbigo (MI)**

Orario prelievi senza appuntamento: da lunedì a sabato dalle 07:30 alle 10:00

Orario ritiro referti: da lunedì a sabato dalle 10:00 alle 10:30

Si eseguono su prenotazione esami genetici a cui viene garantito il counseling pre e post test con un genetista medico. La modalità di prenotazione può avvenire, telefonando al 0331/652911 o via mail a [segreteria@tomalab.com](mailto:segreteria@tomalab.com).

### **3. Punto Prelievi Toma presso Poliambulatorio Fisio Med Service in Via Monterosso n.24 ingresso via Sciesa, Gallarate (VA)**

Orario prelievi senza appuntamento: da lunedì a venerdì dalle 07:30 alle 09:30

Orario ritiro referti: da lunedì a venerdì dalle 09:30 alle 10:00

### **4. Prestazioni a domicilio**

Il Servizio domiciliare di prelievo e raccolta campioni è offerto su tutto il territorio nazionale: nelle zone limitrofe ai punti prelievo per esami di Biochimica Clinica, in tutto il territorio nazionale per esami genetici.

Per richiederlo chiamare il numero 0331-652911 dal lunedì al venerdì 10:30-13:00/14:00-16:00, oppure via e-mail all'indirizzo [segreteria@tomalab.com](mailto:segreteria@tomalab.com). In caso di prestazioni che prevedono la consulenza pre e post test, questa sarà offerta in modalità on-line.

## **MODALITÀ DI ACCETTAZIONE**

Le prestazioni sono erogate a seguito di:

- ✦ richiesta di un medico di base o di uno specialista
- ✦ per libera volontà dell'utente

Le **tariffe** delle prestazioni in convenzione con il SSR sono identiche sia nelle strutture pubbliche sia in quelle private accreditate.

I pazienti d'età tra i 14 e i 65 anni sono tenuti a pagare il ticket per ogni singola prestazione secondo quanto previsto dal tariffario regionale per un massimo di € 36 per ricetta (8 esami per ricetta).

Il pagamento del ticket deve avvenire all'emissione della fattura.

Sono esenti dal ticket i pazienti con esenzioni per patologia, età e reddito riportate sull'impegnativa.

## PRESTAZIONI EROGATE

Per l'elenco completo ed il dettaglio delle prestazioni erogate in Laboratorio è possibile consultare il sito web [www.tomalab.it](http://www.tomalab.it) nella sezione esami.

Inoltre, all' accettazione sono presenti in forma cartacea:

- il documento ELENCO PRESTAZIONI dove è specificato se tali prestazioni sono eseguite in sede o service ed i tempi di refertazione;

-le informative circa le modalità di preparazione dell'Utente al prelievo/raccolta del campione biologico anche in lingua inglese con specificati i criteri di accettabilità del campione biologico e le modalità di ripetizione del prelievo o di raccolta del campione.

La fruibilità ai servizi viene comunque garantita alle minoranze etniche o linguistiche e ai non udenti. TOMA mette a disposizione gratuitamente per l'utenza i contenitori per la raccolta dei campioni biologici sia nella sede centrale che nel Punto Prelievo.

## TEMPI DI REFERTAZIONE

Sul nostro portale [www.tomalab.it](http://www.tomalab.it) e nel documento ELENCO PRESTAZIONI sono specificate per ogni esame le relative tempistiche di esecuzione.

Per tutti gli esami è garantito il rispetto dei tempi massimi di refertazione previsti da Regione Lombardia.

## RITIRO REFERTI

Il giorno del ritiro viene specificato su apposita modulistica consegnata al momento dell'accettazione

Esistono diverse modalità per il ritiro del referto:

- ✦ È il ritiro diretto del referto agli sportelli dell'accettazione negli orari prestabili
- ✦ Via e-mail tramite credenziali dedicate
- ✦ Via web: nel nostro portale [www.tomalab.it](http://www.tomalab.it) è presente un'area riservata dove è possibile stampare il referto tramite credenziali dedicate.

## VEQ

I Laboratori partecipano alle attività di controllo della Qualità interne ed esterne promosse dalla Regione Lombardia.

Per il **Laboratorio Clinico Generale** sono in essere specifici programmi di valutazione esterna promossi da ProBioQual e QCMD

Per il **Laboratorio Specialistico di Anatomia Patologica** sono in essere specifici programmi di valutazione esterna promossi da UK NEQAS, EQMN e GenQA.

Per il **Laboratorio Specialistico di Genetica Medica** sono in essere specifici programmi di valutazione esterna promossi da Istituto Superiore di Sanità, EMQN e GenQA e CTS.

### PRIVACY

È garantito il rispetto del Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati nr 2016/679 (GDPR).

### MODELLO 231

È stato adottato un modello organizzativo, in ottemperanza al D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, nominando un Organismo di Vigilanza.

### SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il Direttore Sanitario di Toma e i Direttori dei Laboratori Clinici sono a disposizione dei pazienti per qualsiasi chiarimento e delucidazione.

### DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

**TOMA Advanced Biomedical Assays S.p.A.** fornisce servizi alla comunità nel rispetto delle norme legali ed etiche che tutelano i diritti dei pazienti, ispirandosi ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e dalla Carta Europea dei Diritti del Malato enunciati nel 2002 da <https://www.activecitizenship.net/>

#### **I diritti dei pazienti**

1. **Diritto alle cure:** ogni persona ha il diritto di ricevere servizi appropriati e basate sull'evidenza, con professionalità e attenzione, senza discriminazione di età, genere, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
2. **Diritto al rispetto del tempo:** ogni persona ha diritto di conoscere i tempi nei quali potrà ricevere la prestazione, nonché a essere prontamente avvisata in caso di problematiche o ritardi.

3. **Diritto alla partecipazione e all'informazione:** ogni persona ha diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alla prestazione. Ogni persona ha diritto di essere informata sulle proprie condizioni di salute, i benefici e i rischi, le possibili alternative, gli eventuali percorsi esistenti.
4. **Diritto alla partecipazione, alla libera scelta e al Consenso informato:**  
ogni persona ha diritto di scegliere tra differenti procedure per la prestazione sulla base di informazioni adeguate, comunicate in maniera comprensibile e tempestiva, che le permettano di esprimere un consenso informato.
  - ✦ ogni persona ha diritto a essere accuratamente informata e a esprimere il proprio consenso riguardo a partecipazione a sperimentazioni cliniche;
  - ✦ il paziente inoltre ha il diritto di rifiutare totalmente o parzialmente di eseguire i test proposti e di essere informato sulle conseguenze del rifiuto e sulle alternative.
5. **Diritto di second opinion:** ogni paziente ha diritto di richiedere un consulto ad altro professionista, allo scopo di avere un parere medico sulla propria situazione clinica, anche mediante la valutazione della documentazione sanitaria.
6. **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:**
  - ✦ ogni paziente ha il diritto al rispetto della sua riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche e assistenziali e nel trattamento dei dati personali;
  - ✦ il paziente ha anche il diritto di vietare la divulgazione e la diffusione di informazioni relative al suo stato di salute a persone diverse da quelle da lui indicate.
7. **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** ogni persona ha diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia, mediante una appropriata valutazione e gestione del dolore.
8. **Diritto a cure centrate sul paziente:** ogni persona ha diritto a programmi diagnostico-terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali e a una assistenza dignitosa e umana in tutte le fasi della cura.
9. **Diritto all'accesso alla documentazione clinica:** ogni paziente ha diritto di ricevere una relazione clinica scritta in modo comprensibile, con informazioni utili per la continuità di cura. Inoltre, ogni paziente ha il diritto di richiedere copia della propria documentazione clinica.
10. **Diritto di esprimere il proprio parere:** ogni persona ha il diritto di esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione e di rivolgersi all'ufficio preposto qualora ritenga lesi i propri diritti.

## I doveri dei pazienti

Tutti i pazienti afferenti al Laboratorio Toma, nello spirito di un rapporto di reciproca fiducia hanno il dovere di:

1. mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale;
2. attenersi alle indicazioni comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito della prestazione;
3. comunicare con trasparenza e fiducia con il personale sanitario esprimendo eventuali dubbi circa i test proposti, così da favorire attivamente una relazione di fiducia.