

# LAB srl

## LABORATORIO ANALISI BIOCLINICHE

Via Cesarea 12/4  
16121 genova  
Dir. Tecnico Dott.ssa Federica Oneto (biologa)  
TEL. 010-581181 FAX 010-592973  
e-mail [info@lab.ge.it](mailto:info@lab.ge.it)  
Sito internet: [www.lab.genova.it](http://www.lab.genova.it)

SIAMO CERTIFICATI ISO 9001/2008 ED ACCREDITATI CON IL  
SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE PER LA REGIONE  
LIGURIA

### **Centro Prelievi Castagna**

16148 Genova  
Corso Europa 1110/12/14  
Tel. 010.0898851  
[corsoeuropa@lab.ge.it](mailto:corsoeuropa@lab.ge.it)

### **Centro Prelievi Castelletto**

16125 Genova  
Corso Magenta 15A/R  
Tel. 010.0899500  
[corsomagenta@lab.ge.it](mailto:corsomagenta@lab.ge.it)

### **Centro Prelievi Albaro**

16145 Genova  
Via Nizza 3  
Tel 010.0987800  
[vianizza3@lab.ge.it](mailto:vianizza3@lab.ge.it)

Certificato ISO 9001:2008 N° IT-9122. LABR CISQ IQNET  
In possesso di Accreditamento Istituzionale

**10° EDIZIONE**

## **DOVE SIAMO**

### **A Genova Centro in Via Cesarea 12/4**

a 100 metri da Via XX Settembre e a 100 metri da Piazza della Vittoria.

TEL. 010-581181 / FAX: 010-592973

E-MAIL: [info@lab.ge.it](mailto:info@lab.ge.it)

SITO INTERNET: [www.lab.ge.it](http://www.lab.ge.it)

## **I NOSTRI ORARI**

Giorni feriali: 7,30 – 18,30 Orario continuato di segreteria  
Sabato: 7,30 – 12,00 Orario di segreteria

Orari prelievi

Giorni feriali: 7,30 – 10,30

Sabato: 7,30 – 9,30

### **A Genova Quarto - Centro Prelievi Castagna**

In Corso Europa 1110/12/14

TEL. 010-0898851

Aperto per i prelievi da Lun a Ven 7.30 – 12.00

Sabato 7.30 – 09.30

Per il ritiro dei referti da Lun a Ven 7.30 – 12.00  
16.00 – 18.00

### **A Genova Castelletto – Centro Prelievi Castelletto**

In Corso Magenta 15A/R

TEL. 010-0899500

Aperto per i prelievi da Lun a Ven 8.00 – 10.00

Sabato solo su prenotazione

Per il ritiro dei referti da Lun a Ven 8.00 – 12.00

### **A Genova Albaro – Centro Prelievi Via Nizza 3**

In Via Nizza 3

TEL. 010.0987800

Aperto per prelievi e segreteria da Lun a Ven 8.00 – 10.00

Non diamo appuntamenti, i nostri tempi di attesa sono inferiori a 10 minuti per il prelievo e per la consegna dei campioni biologici.

La consegna dei referti avviene normalmente il giorno successivo a quello del prelievo, salvo tempi tecnici più lunghi preventivamente comunicati al cliente.

Copia conforme dei referti può essere rilasciata al paziente qualora lo richieda.

## **COSA FACCIAMO**

Presso il nostro centro è possibile eseguire indagini ematochimiche di qualsiasi tipo; per quegli esami che per particolare tipologia o per scarsità di richiesta il Lab normalmente non esegue, si utilizza un servizio di Service (Istituto Synlab a Brescia) che ci ha permesso negli ultimi anni di soddisfare la quasi totalità delle richieste pervenute.

Il Lab utilizza strumenti automatici di ultima generazione. La scelta è condizionata soprattutto dalla qualità analitica offerta da quello strumento per quell'esame.

La consegna dei referti avviene normalmente il giorno successivo a quello del prelievo, salvo tempi tecnici più lunghi; qualora il paziente lo richieda è possibile la consegna del referto in giornata e l'invio dello stesso via mail in forma assolutamente gratuita.

Allo scopo di offrire un miglior servizio al cliente è attivo un Centro Prelievi esterno nel Levante genovese in Corso Europa 1110/12/14 aperto da lunedì a venerdì con orario: 7,30–12,00 per i prelievi, e tra le 16 e le 18 per il ritiro referti; il sabato dalle 7,30 alle 9,30.

Allo stesso scopo è aperto un secondo centro Prelievi nel quartiere di Genova Castelletto in Corso Magenta 15a/r: orario prelievi da Lun a Ven dalle 8.00 alle 10.00, e fino alle 12 per il ritiro referti, il sabato è possibile effettuare il prelievo se preventivamente concordato con il medico prelevatore.

E' inoltre aperto da settembre 2016 un terzo Centro prelievi nel Quartiere genovese di Albaro in Via Nizza 3 aperto da lunedì A venerdì dalle 8.00 alle 10.00 per prelievi e ritiro referti.

## **MODALITA' DI RICHIESTA PRESTAZIONE DIAGNOSTICA**

Il paziente può presentarsi al Lab :

Munito di richiesta su ricettario regionale

Munito di richiesta privata

Senza alcuna richiesta ma con una precisa definizione degli esami da eseguire

Le richieste mediche compilate su ricettario regionale:

Non devono contenere più di 8 esami a ricetta

Devono essere correttamente compilate in tutte le parti fondamentali.

Devono essere riportate dal medico curante le eventuali esenzioni e devono contenere timbro e firma del medico

Il laboratorio conserva adeguatamente per circa 10 giorni il siero dei pazienti per rendere possibile l'esecuzione di ulteriori esami se richiesti nei giorni successivi, in questo modo non è necessario ripetere il prelievo.

Il paziente che necessita di un prelievo a domicilio può effettuare la prenotazione telefonica concordando data e ora del prelievo.

## **MODALITA' PER IL RITIRO REFERTI**

Il referto viene consegnato al paziente in busta chiusa, per garantire la totale riservatezza del contenuto, a partire dal giorno comunicato dalla segreteria e durante gli orari di apertura del servizio.

In caso di necessità il referto può essere consegnato ad una persona diversa dal paziente dietro presentazione di una delega compilata dall'interessato: i moduli per il ritiro referti vengono consegnati dal personale di segreteria al momento dell'accettazione.

E' possibile avere il referto tramite posta elettronica, facendone richiesta al personale di segreteria al momento dell'accettazione. In questo caso verrà fornito il codice personale per accedere al file. Questo servizio non prevede alcuna maggiorazione di prezzo.

## **PAGAMENTO**

Al momento della presentazione della richiesta medica viene comunicato al paziente l'importo dovuto. La pratica di accettazione inizia solo dopo l'approvazione da parte del cliente.

Il pagamento del ticket o della prestazione deve essere effettuato preferibilmente al momento dell'accettazione o comunque sempre al ritiro del referto.

È possibile effettuare il pagamento in contanti, con assegno, tramite Bancomat o Carta di credito del circuito VISA

## **RECLAMI**

Il cliente, qualora lo ritenga necessario, può presentare reclamo utilizzando gli appositi modelli presenti in sala d'attesa (Mod.603)

## **PREPARAZIONE DELL' UTENTE**

L'utente deve presentarsi a digiuno per effettuare il prelievo di sangue, salvo casi particolari.

L'utente può ricevere informazioni sulla modalità di preparazione per esami particolari o sulla modalità di raccolta dei materiali da analizzare. Presso la segreteria sono disponibili moduli con la descrizione precisa di quanto richiesto.

Presso la segreteria si possono ritirare gratuitamente i contenitori sterili e non, per la raccolta dei campioni biologici.

## **LE FUNZIONI DEL PERSONALE**

**DIRETTORE SANITARIO: 1 UNITA'**

**DIRETTORE AMMINISTRATIVO: 1 UNITA'**

**RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE: 1 UNITA'**

**PERSONALE DI LABORATORIO: 7 UNITA'**

**PERSONALE DI SEGRETERIA: 6 UNITA'**

**COLLABORATORI MEDICI: 2 UNITA'**

**COLLABORATORI SANITARI: 2 UNITA'**

## **DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI UTENTI DELLA SANITA'**

### **Art.1**

Ogni cittadino ha diritto ad essere tutelato dai fattori di rischio che possono minacciare la propria salute attraverso tutti gli interventi e le misure di prevenzione che siano concretamente attuabili. A tal fine ha diritto ad essere informato sui rischi per la salute presenti negli ambienti di vita e di lavoro e sulle misure e comportamenti che possono eliminarli e contenerli. Ha diritto ad essere prontamente ascoltato quando ritenga di segnalare inconvenienti o anomalie negli ambienti di vita e di lavoro, proporre suggerimenti o inoltrare reclami su eventuali insufficienze delle strutture preposte e che ogni segnalazione sia adeguatamente considerata e valutata.

### **Art.2**

Ogni cittadino ha diritto a poter effettuare tutti gli interventi di protezione individuale (screening) ritenuti validi dalle comunità scientifiche e tecnicamente realizzabili.

### **Art.3**

Ogni cittadino ha diritto a ricevere una pronta ed efficace assistenza sanitaria adeguata per tipologia e gravità di patologia in caso di malattia, disabilità o sofferenze psichiche e sociali; nello stesso tempo non può essere obbligato a trattamenti sanitari senza il suo consenso se non per disposizioni di legge.

#### Art.4

Il cittadino ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone con cui viene in contatto. Il cittadino ha diritto di poter usufruire di punti di informazione ubicati in locali facilmente accessibili ben individuabili in assenza di barriere architettoniche e dotati di sufficiente comfort tali centri devono garantire la massima riservatezza e adottare procedure chiare e semplici in modo da evitare code inutili ed eccessive perdite di tempo per gli adempimenti burocratici.

#### Art.5

Il cittadino ha diritto di poter usufruire delle strutture sanitarie secondo i principi dell'equità e dell'imparzialità nel rispetto della dignità umana e delle libertà di coscienza del singolo senza alcuna forma di discriminazione razziale, sociale o sessuale. Le strutture devono essere di facile accesso, prive di barriere architettoniche, conformi alle esigenze assistenziali, dotate di spazi e attrezzature tali da garantire il massimo comfort possibile.

#### Art.6

Ogni cittadino che accede alle strutture sanitarie ha diritto di essere accolto e guidato onde fruire nel migliore dei modi dei servizi di cui ha bisogno. Le prestazioni devono essere fornite con continuità, secondo precorsi assistenziali il più possibile integrati tra loro. In caso di interruzioni o disagi il cittadino deve essere immediatamente informato.

#### Art. 7

Il cittadino ha diritto di presentare reclami e comunicare eventuali disfunzioni del servizio, tali segnalazioni devono essere sollecitamente esaminate e l'esito comunicato all'interessato.

#### Art.8

Il cittadino ha il dovere di offrire la massima collaborazione agli operatori sanitari addetti alla prevenzione, cura e riabilitazione delle malattie al fine di rendere più efficace la loro opera. A tal fine deve segnalare tempestivamente ogni situazione che possa essere ritenuta a rischio per la salute individuale o collettiva.

#### Art.9

I cittadini devono impegnarsi per adeguare il proprio comportamento alle indicazioni fornite dai Servizi Sanitari preposti alla tutela della salute con particolare riguardo per il rispetto dell'ambiente, dei luoghi di lavoro e di vita nei quali viene fornita assistenza sanitaria.

#### Art.10

Quando accedono alle strutture sanitarie o usufruiscono di prestazioni e servizi i cittadini sono tenuti al rispetto delle regole in vigore e delle norme di buona educazione sia nei confronti degli utenti che del personale dell'Azienda.

#### Art.11

All'interno delle strutture sanitarie deve essere rispettato il divieto di fumare ed evitato ogni comportamento che possa essere dannoso per la salute degli utenti.

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

La Direzione di Lab srl ha definito quali sono i fattori fondamentali su cui si basa la Politica della Qualità, fattori che devono contribuire a fornire un servizio efficace ed efficiente e che possa essere valutato tale degli utenti.

La Direzione di Lab srl ha pertanto stabilito che la **Politica della Qualità della società** deve essere:

- di costante riferimento in tutte le scelte e decisioni operative
- orientata all'impegno di mantenere e rafforzare l'immagine e il successo della società
- di supporto per identificare in ogni momento le richieste del cliente
- in grado di mantenere costante la qualità dei prodotti e dei servizi
- capace di garantire una elevata Customer Satisfaction

La Politica della Qualità richiede grande impegno per la qualità dei servizi erogati e la totale collaborazione e attenzione di tutti i collaboratori.

La Politica della Qualità definita per Lab srl tiene pertanto conto di specifici obiettivi per la qualità:

- bisogni e aspettative degli utenti
- conformità ai requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi per l'esercizio dell'attività
- definizione dei livelli di servizio tramite specifici indicatori
- azioni di controllo e analisi preventive sulle caratteristiche del servizio erogato
- riduzione dei costi dovuti a eventuali sprechi ed inefficienza nella conduzione delle attività
- verifica dei risultati del servizio
- specifici piani di addestramento del personale
- coinvolgimento e motivazione del personale
- sicurezza sul posto di lavoro

È essenziale evitare non conformità sia nei prodotti sia nelle fasi dei processi di lavoro, durante il rapporto di accettazione, la gestione e assistenza ai clienti, fino alla consegna dei referti; le eventuali fonti di non conformità devono essere analizzate e prontamente eliminate.

Questo modo di agire non solo accrescerà la qualità dei servizi, ma è anche la corretta via per gestire l'azienda contenendo la crescita dei costi.

Qui di seguito presentiamo la Mission e la Politica della Qualità di Lab srl.

## MISSION

“La tutela del diritto alla salute mediante la diagnosi chimica, microbiologica ed ematica di alterazioni dell’organismo al fine di permettere ai medici la diagnosi e la cura delle malattie dei pazienti, qualsiasi ne sia la causa.”

## VISION

L’indirizzo generale dell’attività svolta dal Laboratorio è rappresentato dal miglioramento continuo nel tempo del livello qualitativo dei servizi offerti e del grado di percezione di tale livello qualitativo da parte degli utenti.

La nostra visione è pertanto di garantire una qualità del servizio finalizzata alla piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite degli utenti, relativamente ai percorsi clinico-diagnostici, agli aspetti connessi alle modalità di erogazione dei servizi, per poter cercare costantemente aree di eccellenza e promuovere così scambi di conoscenze con altre strutture di eccellenza.

## VALORI AZIENDALI

Lab srl si assume l’impegno di soddisfare e, ovunque possibile, di superare le aspettative del cliente in tutte le fasi del rapporto: accoglienza, amministrativo e tecnico.

- a livello **accoglienza**, Lab srl si propone di identificare con precisione le esigenze attuali e future del cliente e di informarlo sulla tipologia di servizio, se necessario adattando i propri servizi alle sue particolari esigenze
- a livello **amministrativo**, Lab srl si impegna a mantenere la massima chiarezza nel rapporto con i clienti. I preventivi saranno possibilmente semplici e le relative condizioni verranno illustrate in dettaglio al cliente; le fatture saranno altrettanto trasparenti
- a livello **tecnico**, Lab srl fornirà sempre un prodotto aderente ai parametri esplicitati negli accordi presi, curando in particolar modo la qualità dei prodotti e la sicurezza.

Lab srl si assume anche l’impegno di:

impostare relazioni di qualità con i clienti-utenti, fornitori, collaboratori.

erogare servizi che soddisfino le esigenze esplicite e implicite dei clienti e che li aiutino a raggiungere gli obiettivi che a loro volta si sono prefissati

creare un contesto aziendale che consenta, a chi lavora con noi, di trovare appagamento delle proprie aspettative, consentendo loro di esprimere in pieno le proprie attitudini e di sviluppare al meglio il proprio lavoro

scegliere fornitori capaci e impostare con loro una relazione di partnership che tenga conto del reciproco benessere

riesaminare gli obiettivi per la qualità definiti e analizzarli attraverso attività strutturate

migliorare costantemente

istituire un programma di educazione e miglioramento individuale e collettivo

andare incontro alle necessità del cliente e provvedere alla sua totale soddisfazione

## FUNZIONI:

Amministratore Unico:  
Direttore Sanitario:  
Responsabile Amministrativo  
Responsabile della Qualità:  
Responsabile atti medici:  
Responsabile prelievi venosi C. Castagna:  
Responsabile prelievi venosi C. Magenta:  
Responsabile prelievi venosi Albaro:

Dott. Giovanni Oneto  
Dott. ssa Federica Oneto  
Sig. Lorenzo Oneto  
Dott. ssa Marta Guerrina  
Dott. Maurizio Testino  
Dott.ssa Giorgia Lepori  
Dott. Maurizio Testino  
Dott.ssa Stefania Ricci

**PROGRAMMA GESTIONALE:**

GESLAB – Libra Sistemi (Genova)

**PRINCIPALI SETTORI DI ANALISI**

**CHIMICA CLINICA**

MINDRAY B480 (Medical Systems)  
HYDRA 09 PLUS

Resp. Dott.ssa Patrizia Vallino  
Resp. Dott. Albeto Palenzona

**EMATOLOGIA:**

CELLTAC F NIHON KOHDEN (Sebia)

Resp. Dott.ssa Federica Oneto

**COAGULAZIONE**

THROMBOLYZER (Prisma)

Resp. Dott. Giovanni Oneto

**IMMUNOMETRIA:**

ACCESS (Beckman)  
CHORUS (Diesse)  
MAGLUMI (Medical System)  
VIDAS 5 CANALI (Biomerieux)

Resp. Dott.ssa Chiara Martini  
Resp. Dott.ssa Ilaria Schimmenti  
Resp. Dott.ssa Chiara Martini  
Resp. Dott. Alberto Palenzona

**BATTERIOLOGIA**

VITEK2 (Biomerieux)

Resp. Dott.ssa Federica Oneto  
Dott.ssa Ilaria Schimmenti

**ELETTROFORESI**

MINICAP (Sebia)

Resp. Dott. Alberto Palenzona  
Dott.ssa Marta Guerrina

**SETTORE ACCETTAZIONE**

Responsabile:  
Collaboratori:

Dott.ssa Maria Teresa De Palo  
Sig.ra Susi Callegari  
Dott.ssa Barbara Battini  
Dott.ssa Anna Oneto  
Sig. Lorenzo Oneto  
Dott.ssa Sara Baconcini  
Dott.ssa Elide Olmo

**ELENCO STRUMENTI**

MINDRAY BS-480 (Medical Systems)  
THROMBOLYZER (Prisma)  
CELLTAC F NIHON KOHDEN (Sebia)  
ACCESS (Beckman)  
VIDAS 5 CANALI (Biomerieux)  
CHORUS (Diesse)  
VITEK2 (Biomerieux)  
VES matic 20 (Diesse)  
MINICAP (2) (Sebia)  
DIRUHI – 500 (Biodev)  
HYDRA 09 PLUS (Technolab)  
MAGLUMI (Medical Systems)  
CHEMI 50  
I – CHROMA  
AUTOCLAVE  
CAPPA A FLUSSO LAMINARE  
MICROSCOPIO JENAMED  
CENTRIFUGHE (3)  
TERMOSTATI (2)