LAB srl

LABORATORIO ANALISI BIOCLINICHE

CARTA DEI SERVIZI

Sede
Via Cesarea 12/4
16121 Genova
Dir. Sanitario Dott.ssa Federica Oneto (biologa spec. In microbiologia e virologia)
TEL. 010-581181 – 010-592973
Cellulare 388.1776580
E-mail info@lab.ge.it
Sito internet www.lab.genova.it

SIAMO ACCREDITATI CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE PER LA REGIONE LIGURIA E CERTIFICATI ISO 9001/2015

Centro prelievi Castagna
Corso Europa 1110/12/14
16148 Genova
TEL. 010-0898851
E-mail corsoeuropa@lab.ge.it

Centro Prelievi Castelletto
Corso Magenta 15A/R
16125 Genova
TEL. 010-0899500
E-mail corsomagenta@lab.ge.it

Centro Prelievi Via Nizza
Via Nizza 3
16145 Genova
TEL. 010-0987800
E-mail vianizza3@lab.ge.it

Certificato ISO 9001:2015 N° IT-9122. LABR CISQ IQNET
In possesso di Accreditamento Istituzionale

12° EDIZIONE

DOVE SIAMO – I NOSTRI ORARI

Sede 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 – 010-592973 CELLULARE 388,1776580
E-mail info@lab.ge.it
Sito Internet: www.lab.genova.it

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

Orario prelievi
Giorni feriali: 7,30 – 12,00
Sabato: 7,30 – 9,30

Genova Quarto – Centro Prelievi Castagna
In Corso Europa 1110/12/14
TEL. 010-0898851
Orario prelievi da Lun a Ven 7,30 - 12,00
Sabato 7,30 - 09,30
Orario consegna referti da Lun a Ven 7,30 - 12,00
16,00 – 18,00

Genova Castelletto – Centro Prelievi Castelletto
In Corso Magenta 15A/R
TEL. 010-0899500
Orario prelievi da Lun a Ven 8,00 – 10,00
Sabato solo su prenotazione
Orario consegna referti da Lun a Ven 8,00 – 12,00

Genova Albaro – Centro prelievi Via Nizza
In Via Nizza 3
TEL. 010-0987800
Orario prelievi e segreteria da Lun a Ven 08,00 – 10,00

Non diamo appuntamenti, i nostri tempi di attesa sono inferiori a 10 minuti per il prelievo e per la consegna di campioni biologici.
La consegna del referto avviene normalmente il giorno successivo a quello del prelievo, fatto salvo per esami che prevedono tempi tecnici più lunghi preventivamente comunicati al cliente.
Qualora richiesto è possibile ricevere i risultati in giornata.
Copia conforme di referti precedenti può essere rilasciata al paziente qualora lo richieda.

COSA FACCIAMO

Presso il nostro centro è possibile eseguire indagini ematochimiche di qualsiasi tipo.

L'attuale dotazione strumentale del LAB permette di eseguire direttamente presso la nostra struttura di Via Cesarea la quasi totalità delle prestazioni richieste, da qui la possibilità di consegnare in giornata, qualora l'urgenza lo richieda, la maggior parte dei risultati con le modalità descritte nel capitolo seguente della Carta dei Servizi.

Per quegli esami che per particolare tipologia o per scarsità di richiesta il Lab normalmente non esegue si ricorre ad un servizio di Service (Istituto Synlab di Brescia) che ci ha permesso negli ultimi anni di soddisfare la quasi totalità delle richieste pervenuteci.

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

Per offrire un miglior servizio al cliente sono attivi tre Centri Prelievi, uno nel levante genovese in Corso Europa, uno nel quartiere di Castelletto ed un terzo nel quartiere di Albaro.

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

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

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

MODALITA' PER IL RITIRO DEI REFERTI

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

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

E' possibile ricevere 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.

E' possibile effettuare il pagamento in contanti, con assegno, tramite Bancomat o carta di credito del circuito VISA e, in casi particolari, con bonifico bancario.

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 altresì ritirare gratuitamente tamponi per esami colturali, contenitori sterili e non per la raccolta dei campioni biologici.

LE FUNZIONI DEL PERSONALE

Direttore sanitario: 1 unità

Direttore amministrativo: 1 unità

Responsabile amministrazione: 1 unità

Personale di laboratorio: 7 unità

Personale di segreteria: 6 unità

Collaboratori medici: 2 unità

Collaboratori sanitari: 3 unità

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 e ben identificabili in assenza di barriere architettoniche e dotati di sufficiente comfort. Tali centri devono garantire la massima riservatezza ed 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 ed attrezzature tali da garantire il massimo comfort possibile.

Art. 6
Ogni cittadino che accede alle strutture sanitarie ha diritto ad essere accolto e guidato onde fruire nel migliore dei modi dei servizi di cui ha bisogno. Le prestazioni devono essere fornite con continuità, secondo percorsi assistenziali il più possibile integrati tra loro. In caso di interruzioni o disguidi 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 QUALITA'

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 dagli utenti.

La Direzione di Lab srl ha pertanto stabilito che la **Politica della Qualità** 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 ed attenzione di tutti i collaboratori.

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

- bisogni ed aspettative degli utenti
- conformità ai requisiti strutturali, tecnologici ed 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 ad 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

E' essenziale evitare non conformità sia nei prodotti sia nelle fasi dei processi di lavoro, durante il rapporto di accettazione, nella gestione ed 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 da parte degli utenti e dalla definizione di fattori interni ed esterni rilevanti al fine di ottenere il risultato atteso nel sistema di gestione della qualità.

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 di **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 altresì 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 ed 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 ed impostare con loro una relazione di partnership che tenga conto del reciproco benessere
- riesaminare gli obiettivi per la qualità definiti ed 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	Dott. Giovanni Oneto
Direttore Sanitario	Dott.ssa Federica Oneto
Responsabile Amministrativo	Sig. Lorenzo Oneto
Responsabile della Qualità	Dott.ssa Marta Guerrina
Responsabile atti medici	Dott. Maurizio Testino
Responsabile prelievi venosi C. Castagna	Dott.ssa Giorgia Lepori
Responsabile prelievi venosi C. Magenta	Dott. Maurizio Testino
Responsabile prelievi venosi Albaro	Dott.ssa Stefania Ricci

PROGRAMMA GESTIONALE

GESLAB – Libra sistemi	Referente Dario Passi

PRINCIPALI SETTORI DI ANALISI

CHIMICA CLINICA	
MINDRAY BS 480 (Medical Systems)	Resp. Dott.ssa Patrizia Vallino
HYDRA 09 PLUS	Resp. Dott.ssa Marta Guerrina
EMATOLOGIA	
CELLTAC F NIHON KOHDEN (Sebia)	Resp. Dott.ssa Federica Oneto
COAGULAZIONE	
THROMBOLYZER (Prisma)	Resp. Dott. Alberto Palenzona
IMMUNOMETRIA	
ACCESS (Beckman)	Dott.ssa Chiara Martini
CHORUS (Diesse)	Dott.ssa Marta Guerrina
MAGLUMI (Medical Systems)	Dott.ssa Chiara Martini
VIDAS 5 CANALI (Biomerieux)	Dott. Alberto Palenzona
BATTERIOLOGIA	
VITEK2 (Biomerieux)	Resp. Dott.ssa Federica Oneto Dott.ssa Marta Guerrina
ELETTROFORESI	
MINICAP (Sebia)	Resp. Dott. Alberto Palenzona Dott.ssa Marta Guerrina
SETTORE ACCETTAZIONE	
Responsabile	Dott.ssa Anna Oneto
Collaboratori	Dott.ssa Maria Teresa De Palo
	Dott.ssa Barbara Battini
	Dott.ssa Sara Baconcini
	Sig. Lorenzo Oneto
	Sig.ra Susi Callegari
	Sig.ra Elide Olmo

ELENCO STRUMENTI

MINDRAY BS-480 (Medical Systems)
THROMBOLYZER (Prisma)
CELLTAC F NIHON KOHEDEN (Sebia)
ACCESS (Beckman)
VIDAS 5 CANALI (Biomerieux)
CHORUS (Diesse)
VITEK2 (Biomerieux)
VES matic (Diesse)
MINICAP (2) (Sebia)
URISCAN PRO (Medical Systems)
HYDRA 09 PLUS (Tecnolab)
MAGLUMI (Medical Systems)
CHEMI 50
I-CHROMA
AUTOCLAVE
CAPPA A FLUSSO LAMINARE
MICROSCOPIO (Jenamed)
CENTRIFUGHE (3)
TERMOSTATI (2)