

LAB srl Unipersonale

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 348.5852823

E-mail: info@lab.ge.it

Pec: labsrluni@pec.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

Centro Prelievi Corso Sardegna

Corso Sardegna 231r

16143 Genova

TEL. 342.3283658

E-mail info@lab.ge.it

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

15° EDIZIONE DEL 11/01/2023

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 348.5852823

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 – 15,30

Sabato: 7,30 – 9,30

Genova Quarto – Centro Prelievi Castagna

In Corso Europa 1110/12/14

TEL. 010.0898851

Orario prelievi su appuntamento da Lunedì a Venerdì 7:00 – 12:00

Sabato 7:00 – 09:30

Orario consegna referti da Lunedì a Venerdì 7:00 – 12:00

Sabato 7:00 – 09:30

Genova Castelletto – Centro Prelievi Castelletto

In Corso Magenta 15A/R

TEL. 010.0899500

Orario prelievi da Lunedì a Venerdì 8:00 – 10:00

Sabato solo su prenotazione

Orario consegna referti da Lunedì a Venerdì 8:00 – 12:00

Genova Albaro – Centro prelievi Via Nizza

In Via Nizza 3

TEL. 010.0987800

Orario prelievi da Lunedì a Venerdì 08:00 – 10:00

Orario consegna referti da Lunedì a Venerdì 8:00 – 12:00

Genova Marassi – Centro Prelievi Corso Sardegna

Corso Sardegna 231r

TEL. 342.3283658

Orario prelievi da Lunedì a Venerdì 08:00 - 10:00

Orario consegna referti da Lunedì a Venerdì 08:00 – 12:00

La consegna del referto avviene normalmente lo stesso giorno in cui viene eseguito il prelievo, fatto salvo per gli esami culturali che richiedono alcuni giorni di lavorazione e salvo casi particolari per cui la consegna viene concordata con il personale di segreteria al momento dell'accettazione.

Su richiesta è possibile visionare copia del referto scaricando un file pdf dal portale internet richiedendone le credenziali al momento dell'accettazione.

Copia conforme di referti precedenti può essere rilasciata al paziente in qualsiasi momento 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 Med srl di Calenzano) che ci ha permesso negli ultimi anni di soddisfare la quasi totalità delle richieste pervenuteci. E' nostra cura tenere sotto controllo l'elaborato del Laboratorio in questione valutando costantemente i risultati dei VEQ (Valutazione Esterna Qualità) da loro eseguiti scaricabili dal sito internet.

Il Lab utilizza strumenti automatici di ultima generazione la cui manutenzione ordinaria e straordinaria sono affidate alle rispettive ditte di produzione in modo tale da garantirne costantemente il corretto funzionamento.

La scelta di questi è condizionata soprattutto dalla qualità analitica offerta da quello strumento per quello specifico esame.

Il Lab partecipa ad un programma VEQ relativo a ematologia, chimica clinica, immunometria, coagulazione, infettivologia e ad un programma VEQ per la batteriologia.

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.

A seguito dell'emergenza Covid-19 la Direzione ha messo a punto un "protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Sars-Cov2 negli ambienti di lavoro " allo scopo di fornire indicazioni operative finalizzate a incrementare l'efficacia delle misure precauzionali di contenimento adottate per contrastare l'epidemia di COVID-19 nei confronti del personale operativo e dei pazienti che afferiscono ai locali.

Il protocollo è stato consegnato a tutto il personale operativo ed è a disposizione presso tutti i nostri locali.

MODALITA' DI RICHIESTA PRESTAZIONE DIAGNOSTICA

Il paziente può presentarsi previo appuntamento al Lab:

- munito di richiesta su ricettario regionale / ricetta dematerializzata
- 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 circa 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 in caso di necessità.

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 scaricandone una copia in pdf dal portale internet presente sul sito web www.lab.genova.it alla sezione referti on line. Al momento dell'accettazione il paziente può fare richiesta delle credenziali per l'accesso al portale sul quale i referti vengono caricati giornalmente. 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.

STANDARD DI SERVIZIO

La Direzione dichiara i propri standard di qualità del servizio per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Essi rappresentano obiettivi dichiarati che intendiamo assicurare ai nostri clienti.

Il nostro impegno di trasparenza è insito nel modus operandi del Laboratorio. Avendo implementato un sistema per la gestione della qualità, disponiamo di dati oggettivi derivanti dalle attività di controllo interno sui processi aziendali che ci permettono di “misurare” e monitorare il grado di raggiungimento degli obiettivi pianificati, intervenendo in tempo reale, con opportune azioni correttive, laddove necessario.

Nello specifico, gli standard garantiti dal presidio sono i seguenti:

FASE DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA' GARANTITI
Informazioni/ prenotazioni	brevità dei tempi di attesa	Tempo medio di attesa telefonica: < 5 minuti
	Chiarezza e completezza delle informazioni	Personale sempre disponibile a rispondere alle richieste del cliente. Disponibilità delle informazioni relative alla struttura e ai prelievi in forma cartacea e su sito internet istituzionale
	Cortesia del personale di contatto	Massima disponibilità per rispondere alle necessità del cliente
	Facilità della procedura e dei mezzi di pagamento	Accettata la moneta elettronica
Accettazione	Chiarezza della segnaletica	Cartelli chiari e ben visibili
	Comfort delle sale di attesa	Disponibilità posti a sedere in misura adeguata all'utenza
	Orari di apertura (sede centrale)	Lunedì –Venerdì: 7:30 - 18:30 Sabato: 7:30 – 12:00
	Pulizia e accessibilità ai servizi igienici	Servizi igienici sempre disponibili nell'orario di apertura ed accessibili ai disabili
Esecuzione delle prestazioni	Comfort delle sale prelievo	Disponibilità di poltrona reclinabile, sedia, dispenser acqua
	Sostegno e supporto informativo da parte del prelevatore	Personale medico/infermieristico adeguatamente formato
	Personalizzazione del servizio	Prelievi a domicilio
Refertazione	Tempo e modalità di consegna	Tempo medio per la consegna referti: < 2 gg
		Referti on line
Gestione del disservizio	Possibilità di inoltrare reclami e compilazione questionari di gradimento	Presenza di moduli dedicati da richiedere in accettazione
	Tempi e modalità di risposta ai reclami	Entro 15 giorni dal ricevimento
	Indagini per la valutazione dei livelli di soddisfazione dell'utenza	Monitoraggio continuo – Sintesi annuale
Sistema di gestione Qualità Interno	Non conformità, Schede IR, Azioni correttive.	Puntuale presa in carico, gestione e chiusura delle possibili criticità
	Miglioramento continuo	Riesame e Piano di miglioramento annuale

La presente dichiarazione di standard garantiti deve poter essere visionata e verificata dal pubblico e dagli operatori; pertanto costituisce parte integrante della Carta dei Servizi a disposizione di tutti.

LE FUNZIONI DEL PERSONALE

Direttore sanitario: 1 unità

Direttore amministrativo: 1 unità

Responsabile amministrazione: 1 unità

Personale di laboratorio: 6 unità (di cui 1 D.San. e 1 D. Amm.)

Personale di segreteria: 8 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 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 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

Direttore Sanitario

Responsabile Amministrativo

Responsabile della Qualità

Responsabile atti medici

Responsabile prelievi venosi sede

Responsabile prelievi venosi C. Castagna

Responsabile prelievi venosi C. Magenta

Responsabile prelievi venosi Albaro

Responsabile prelievi venosi Marassi

Dott. Giovanni Oneto

Dott.ssa Federica Oneto

Sig. Lorenzo Oneto

Dott.ssa Marta Guerrina

Dott. Maurizio Testino

Dott.ssa Giorgia Lepori

Infermiera Barbara Ferrero

Dott. Maurizio Testino

Infermiera Stefania Ricci

Infermiera Olga Megazzini

PROGRAMMA GESTIONALE

GESLAB – Libra sistemi

Referente Dario Passi

PRINCIPALI SETTORI DI ANALISI

CHIMICA CLINICA	
MINDRAY BS800 (Medical Systems)	Resp. Dott.ssa Federica Oneto Dott. Alberto Palenzona
EMATOLOGIA	
MINDRAY BC-6200 (Medical Systems)	Resp. Dott. Alberto Palenzona Dott. Giovanni Oneto Dott.ssa Vanessa Frangipane
COAGULAZIONE	
THROMBOLYZER (Prisma)	Resp. Dott. Alberto Palenzona Dott.ssa Vanessa Frangipane
IMMUNOMETRIA	
ACCESS (Beckman)	Dott.ssa Chiara Martini
CHORUS (Diesse)	Resp. Dott.ssa Chiara Martini Dott.ssa Francesca Corridore
VIDAS 3 (Biomerieux)	Resp. Dott.ssa Chiara Martini Dott.ssa Federica Oneto
CL-2000i (Medical Systems)	Resp. Dott. Alberto Palenzona Dott.ssa Federica Oneto
BATTERIOLOGIA	
VITEK2 (Biomerieux)	Resp. Dott.ssa Federica Oneto Dott.ssa Marta Guerrina Dott.ssa Vanessa Frangipane
URINE	
Iricell 2000 (Beckman)	Reso. Dott.ssa Federica Oneto Dott.ssa Francesca Corridore
ELETTROFORESI	
MINICAP (Sebia)	Resp. Dott. Alberto Palenzona Dott.ssa Francesca Corridore
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
	Dott.ssa Elide Olmo
	Sig. Giulia Molinelli

ELENCO STRUMENTI

MINDRAY SAL 6000 (Medical Systems)
THROMBOLYZER (Prisma)
MINDRAY BC-6200 (Medical Systems)
ACCESS (Beckman)
CHORUS (Diesse)
VITEK2 (Biomerieux)
VIDAS 3 (Biomerieux)
VES matic (Diesse)
MINICAP (2) (Sebia)
iRICELL (VELOCITY – IQ200 SPRINT) (Beckman)
STANDARD M10 (SD Biosensor)
DIA MINI (deionizzatore)
AUTOCLAVE
CAPPA A FLUSSO LAMINARE
MICROSCOPIO (Jenamed)
CENTRIFUGHE (3)
TERMOSTATI (2)
CONGELATORE (LIEBHERR)
FRIGORIFERI (BEKO – iarp – ELECTROLUX - Metro)