



SABIN

Laboratorio di analisi cliniche

 **carta dei
SERVIZI**



Laboratorio di analisi cliniche



INDICE:

Chi siamo	3
Dove siamo	4
A chi ci rivolgiamo	6
Principi fondamentali	6
Responsabili staff e servizi	6
Standard di qualità	6
Informazioni sui servizi	6
Modalità per la corretta preparazione al prelievo / raccolta campioni biologici	13



la carta dei SERVIZI

La Carta dei Servizi del Laboratorio "A. Sabin" S.r.l. contiene tutte le informazioni utili all'Utente per una conoscenza e per un corretto utilizzo dei servizi attivi nel Laboratorio.

Con la Carta dei servizi si desidera facilitare il rapporto tra Struttura e Utente rendendo quest'ultimo più partecipe; a tal fine si vogliono dare tutte le informazioni utili circa l'organizzazione, i servizi offerti, le modalità d'accesso e gli obiettivi di qualità e di miglioramento che il laboratorio intende perseguire.

Ogni punto della Carta dei Servizi è stato preso come "Impegno" nei confronti degli Utenti da parte del Laboratorio "A. Sabin".

LA DIREZIONE

CHI siamo

Il "Laboratorio Analisi A. Sabin" nasce nel 1977 ed ha operato da sempre nel campo delle analisi chimico cliniche e microbiologiche. Fino alla fine del 2002 ha operato nella sede di via C. Fincato 36. All'inizio del 2003 si è spostato nella nuova sede di via C. Fincato 32. Tale spostamento si è reso necessario a causa degli spazi che divenivano sempre più ristretti a fronte di un sempre maggior accesso di utenti e alla necessità di collocare in maniera più organica le nuove strumentazioni che venivano man mano acquisite in base alle nuove metodiche applicate. In questa maniera si è cercato di rispondere alla richiesta, ormai sentita in più settori, di fornire al cliente/utente un servizio il più possibile rispondente alle sue necessità, cioè:

- **professionalità**
- **tempi rapidi di accesso ai servizi**
- **praticità**

In quest'ottica il Laboratorio è in grado di fornire al cliente/utente tutta una serie di servizi, un'alta professionalità delle persone che operano all'interno della struttura, documentata anche dai loro curricula personali, accertanti i continui aggiornamenti ed infine una praticità d'uso della struttura dovuta sia alla collocazione geografica che agli orari di accesso.

Attualmente il Laboratorio dispone di idonee attrezzature per l'effettuazione di analisi cliniche, batteriologiche, ormonali ed ematologiche. La linea di lavorazione del Laboratorio è costante, essendo le richieste di analisi e le relative metodiche prodotti ben standardizzati. Com'è noto il servizio di medicina di laboratorio fornisce informazioni ottenute con metodi chimici, fisici e biologici su cellule o liquidi di origine umana ai fini della prevenzione, della

diagnosi, del monitoraggio della terapia e del decorso della malattia.

Il laboratorio è regolarmente autorizzato allo svolgimento della propria attività, e secondo la normativa è accreditato, con n° 3061 del 14/12/2010, con la Regione Veneto, ed è di fatto equiparato ad un laboratorio pubblico ospedaliero.

Tutti i locali del Laboratorio sono dotati sia di attrezzature specifiche per la tipologia d'uso a cui sono destinati sia di computer collegati in rete, telefoni per comunicazioni interne ed esterne. Allo stato attuale tutto il Personale, ciascuno per le specifiche competenze, è coinvolto al mantenimento degli standards di qualità richiesti dalla certificazione secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 allo scopo di mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità orientato verso un miglioramento continuativo del servizio offerto.

A marzo 2013 il laboratorio Analisi Cliniche A. SABIN è entrato in rete con due laboratori operanti in Verona e Provincia (Prot. N 2459911 del 10/06/2013 della Regione Veneto). Il Laboratorio GALLIENO srl (Verona) e il Laboratorio SAN MARTINO srl (San Martino Buon Albergo). I Laboratori della Rete mantengono le sedi in cui si effettuano l'accettazione e i prelievi (fase pre-analitica) e producono e consegnano i referti (fase post-analitica). L'esecuzione degli esami (fase analitica) è stata concentrata in un unico laboratorio di rete non aperto al pubblico presso il Laboratorio A. SABIN.

I Direttori e il personale tecnico dei Laboratori in oggetto continuano ad operare presso il laboratorio di Rete. La costituzione della rete rientra nell'esigenza di rispondere al processo di riorganizzazione e razionalizzazione delle risorse percorso dalla Regione Veneto in base ai criteri di efficienza, qualità ed economicità.

 **Tutto il Personale della Struttura è dotato di cartellino di riconoscimento nel quale sono indicati nome, cognome e qualifica.**



DOVE siamo

Il **Laboratorio** è localizzato nel quartiere di **Borgo Venezia**, a **Verona**, in **via Colonnello G. Fincato, 32** - Tel.: 045 525770 - Fax: 045 533187



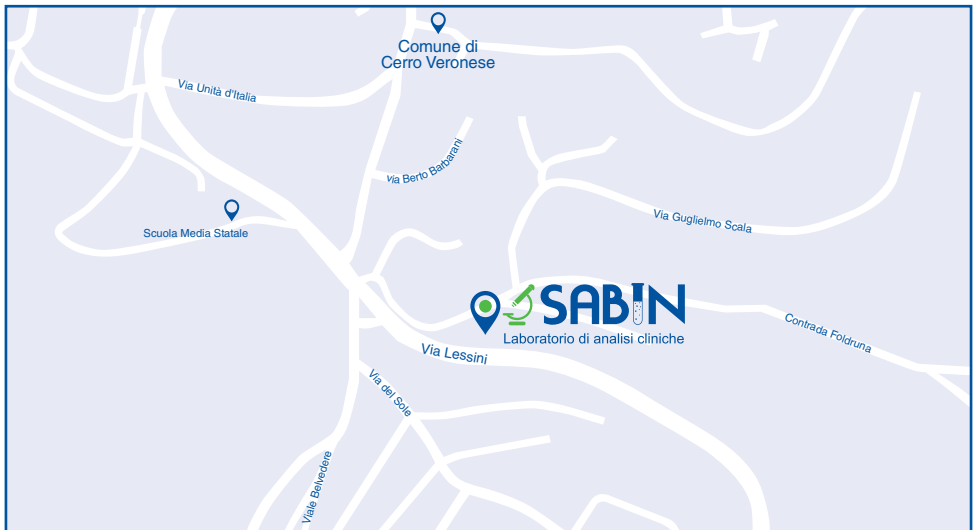


Per quanto riguarda i due **centri prelievi** essi sono localizzati:

– uno nel quartiere di **Golosine**, in **via Bassa, 25** - Tel.: **045 956584**



– l'altro nel Comune di **Cerro Veronese**, in **via Lessini, 2** - Tel.: **045 6785221**





A CHI CI RIVOLGIAMO

Si eseguono esami di Laboratorio:

- in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale
- privatamente al singolo utente
- per conto di enti assicurativi convenzionati
- nelle ditte, in collaborazione con i medici di Medicina del Lavoro

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA: il Laboratorio si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza alcuna distinzione.

2. IMPARZIALITÀ: il Laboratorio si impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime sia per quello che riguarda i servizi erogati che la disponibilità del personale che opera nella struttura.

3. CONTINUITÀ: Il Laboratorio assicura la continuità dei servizi offerti. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio adotta misure volte ad apportare agli utenti il minor disagio possibile.

4. DIRITTO DI SCELTA: Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi.

5. PARTECIPAZIONE: il Laboratorio garantisce ai cittadini la possibilità di collaborare con segnalazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio fornito dalla Struttura

6. EFFICIENZA ED EFFICACIA: il Laboratorio persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.

RESPONSABILI STAFF E SERVIZI

Direzione generale: **Clara Socal**
Responsabile gestione servizi Direttore di

Laboratorio, Direttore Sezione di Specialità in Chimica Clinica ed Ematologia: **Dr.ssa Francesca Colella**, Biologo, Specialista in Biochimica Clinica

Responsabile Atti Medici: **Dr. Mauro Vavassori**, Medico Chirurgo, Specialista in Biochimica Clinica

Responsabile qualità e responsabile della protezione dati: **Dr. Andrea Orsi**, Contec aqs

ACCETTAZIONE

Sede di Via C. Fincato, 32: **Clara Socal, Martina Bragantini, Ellen Pfluger, Massimo Colella**

Punto Prelievi di Via Bassa, 25: **Gloria Bor-sati**

Punto Prelievi di Via Monti Lessini, 2: **Camilla Zangaris**

PRELIEVI

Sede di Via C. Fincato, 32: **Mario Antoniazzi, Mirella Menegolli, Franco Cec-cotti, Simonetta Cavallini, Mauro Vavassori**

Punto Prelievi di Via Bassa, 25: **Massimo Cecchetto, Nicolò Tommasi**

Punto Prelievi di Via Monti Lessini, 2: **Mariella Corradi, Celestina Dusi**

LABORATORIO

Settore Chimica e Ematologia: **Dr.ssa Francesca Colella, Dott. Mauro Vavas-sori, Sig. Luigi Tomelleri, Sig.ra Rossana Gigante, Sig.ra Giovanna Marchi, Sig.ra Sara Tomiati**

Settore Microbiologia e Sieroimmunologia: **Dr.ssa Sabrina Verlato, Sig.ra Elena Fal-sirollo**

Amministrazione Contratti Privati: **Sig. Massimo Colella, Sig.ra Clara Socal**

STANDARD DI QUALITÀ

Il Laboratorio si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi fondamentali precedentemente enunciati. In base ad essi la Direzione, in



accordo con tutto il personale, intende realizzare i propri progetti di miglioramento al fine di fornire un servizio sempre più attento alle aspettative e ai bisogni dei cittadini.

INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, CORTESIA

Tutto il personale si propone di informare il paziente con linguaggio chiaro e trattarlo con gentilezza ed educazione, dedicandogli l'attenzione necessaria affinché possa accedere al nostro servizio in maniera corretta e conforme alla normativa vigente. Questi standard di qualità sono monitorati mediante la realizzazione di un questionario periodico sulla soddisfazione dei clienti i cui risultati sono resi disponibili al pubblico.

FLESSIBILITÀ, TEMPESTIVITÀ

Per motivi di urgenza e previo accordo con il personale è possibile effettuare prelievi anche al di fuori dell'orario normale, con consegna dei risultati nei tempi tecnici necessari. Nel corso dello stesso orario la struttura è sempre disponibile a rispondere ad ogni richiesta di informazioni riguardanti il servizio. Anche questi standard sono monitorati mediante il questionario sulla soddisfazione del cliente. Il centro si impegna ad informare tempestivamente gli utenti se per motivi tecnici non è possibile rispettare la data di consegna prevista per l'esito.

AFFIDABILITÀ

Il Laboratorio adotta un sistema costante di monitoraggio della qualità dei processi analitici mediante l'esecuzione di controlli di qualità interni ed esterni a riferimento regionale. La qualità dei risultati è inoltre garantita dall'utilizzo di strumentazione di ultima generazione e dalla gestione informatica dei dati.

TRASPARENZA

Il Laboratorio garantisce la trasparen-

za della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico in accettazione una lista esami che specifica la tipologia degli esami che si possono eseguire, la sede e la metodologia con cui vengono effettuati, i tempi di risposta, e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del S.S.R.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Il Laboratorio considera obiettivo principale il conseguimento del miglioramento continuo dei servizi forniti agli utenti. A tal fine la direzione pianifica annualmente degli obiettivi di miglioramento riguardanti sia la qualità percepita dall'utente (questionario di gradimento) che quella sostanziale del servizio offerto. Tutto il personale del nostro centro è coinvolto nei progetti di miglioramento derivanti dal nostro sistema qualità attraverso riunioni periodiche.

TUTELA

Ogni cliente può segnalare qualsiasi problematica inerente il nostro servizio sia verbalmente che per iscritto. Le schede reclami sono a disposizione presso l'Accettazione. Il referente per tali reclami è il Responsabile Gestione Sistema Qualità che, in accordo con la Direzione, si impegna alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici strettamente necessari.

PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il Laboratorio mette a disposizione di tutti gli utenti, dei medici prescrittori e delle Associazioni di tutela del Malato la Carta dei Servizi sia in formato cartaceo in accettazione, sia sul nostro sito web www.laboratoriosabin.it

Ogni contributo interno ed esterno alla revisione della stessa (almeno triennale) è estremamente gradito.



INFORMAZIONI SUI SERVIZI

1. ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO

Il Laboratorio è aperto tutti i giorni dal lunedì al sabato:

• **Sede Borgo Venezia:**

dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 18.30; sabato dalle ore 7.30 alle 12.00

• **Punto prelievo di Golosine:**

dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 12.30; sabato dalle ore 7.30 alle 10.00

• **Punto prelievo di Cerro Veronese:**

dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 09.00

È necessaria la prenotazione solo nel caso di prelievi particolari che si possono effettuare solo nella Sede di Borgo Venezia (Tamponi cervicali nelle donne per la ricerca di Gonococco, Chlamydia e Micoplasma eseguiti da un'ostetrica, prelievi per glicemia post-prandiale, cortisolo serale).

Per garantire la corretta conservazione del campione, alcuni esami eseguiti in Service possono essere effettuati solo dal lunedì al giovedì (Resistenze Osmotiche Eritrocitaria). È comunque consigliabile contattare il Laboratorio per informazioni riguardanti la corretta modalità per l'esecuzione del prelievo o della raccolta di liquidi biologici da analizzare. Tali informazioni sono riportate successivamente nella **MODALITÀ DI PREPARAZIONE AL PRELIEVO / RACCOLTA CAMPIONI BIOLOGICI**.

Il paziente, che si presenta alla struttura per usufruire delle prestazioni di Laboratorio, è tenuto a munirsi di tagliando numerato-progressivo, installato in sala di attesa al fine di regolamentare il flusso degli utenti e l'accesso individuale alle procedure di accettazione e di prelievo. Viene data la precedenza di accesso a persone in disagiate condizioni fisiche, ai bambini fino ai 10 anni, alle donne in gravidanza al 8° mese.

Nel caso di minori, verranno accettati solo in presenza del genitore o di chi ne fa le veci e viene fatto firmare il consenso informato.

Le provette per la raccolta delle urine vengono fornite in accettazione.

2. ORARIO PRELIEVI

La struttura effettua prelievi nel seguente orario:

• **Sede di Borgo Venezia:**

dalle ore 7.30 alle 9.30, dal lunedì al sabato

• **Punto prelievo di Golosine:**

dalle ore 7.30 alle 9.30, dal lunedì al sabato

• **Punto prelievo di Cerro Veronese:**

dalle ore 7.30 alle 9.00, dal lunedì al venerdì

3. PRELIEVI A DOMICILIO

Per i pazienti non autonomi il Laboratorio fornisce un servizio di prelievi a domicilio su prenotazione. Si possono prenotare i prelievi a domicilio sia recandosi presso l'accettazione della sede o del punto prelievo del Laboratorio (preferibile), sia telefonicamente dopo le ore 10.00. Per poter effettuare il prelievo in maniera corretta è indispensabile inviare le impegnative/richieste del medico al Laboratorio (tramite **Fax 045/533187** o e-mail **martina.bragantini@laboratoriosabin.it**) oppure consegnarle in laboratorio al momento della prenotazione. L'orario dei prelievi viene concordato con il personale di accettazione. Si raccomanda la presenza di un familiare o di una persona di fiducia al momento del prelievo.

4. ORARIO RITIRO REFERTI

L'orario raccomandato per il ritiro dei referti è:

• **Sede di Borgo Venezia:**

dalle ore 11.00 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 18.30 dal lunedì al venerdì

• **Punto prelievo di Golosine:**

dalle ore 10.00 alle 12.30 dal lunedì al venerdì

• **P. Prelievo di Cerro Veronese:**

dalle ore 7.30 alle 9.00 dal lunedì al venerdì



Su richiesta scritta (al momento dell'accettazione), è possibile ricevere il risultato delle analisi a domicilio per posta facendosi carico delle spese postali.



In estate (Luglio e Agosto) l'apertura del Laboratorio di Borgo Venezia sarà dalle ore 7.30 alle 14.00.

5. REFERTI ON LINE

È possibile su richiesta scaricare il proprio referto attraverso Internet all'indirizzo www.laboratoriosabin.it

Al momento dell'Accettazione viene fornita una username e una password di accesso a questo scopo. Il paziente dovrà firmare una liberatoria specifica per usufruire di questo servizio.

Da settembre 2017 è stato attivato il pagamento on line in caso di aggiunte esami dovute ad approfondimenti diagnostici, es. nel caso di urinocoltura con aggiunta di antibiogramma. Il pagamento avviene dal nostro portale e in automatico viene emessa fattura quando si scarica il referto.

6. ACCETTAZIONE

Prestazioni in regime di convenzionamento con il S.S.R (Sistema Sanitario Regionale):

Il Laboratorio è convenzionato con il S.S.R. per gli esami presenti nel nomenclatore tariffario regionale. L'impegnativa del medico non ha scadenza e deve contenere le seguenti indicazioni:

- data di emissione dell'impegnativa
- nome e cognome dell'assistito
- libretto sanitario e tessera sanitaria magnetica blu
- eventuali diritti di esenzione dal pagamento del ticket per reddito, patologia, gravidanza indicati dal medico curante (il paziente o Laboratorio non possono modificare i dati di una impegnativa)

- esami richiesti (possono essere fino a otto su ogni impegnativa e, nel caso solo alcuni esami siano esenti, devono essere prescritti su impegnative separate)

- timbro e firma del medico.

Sarà inoltre necessario comunicare in accettazione la data di nascita, la residenza e un recapito telefonico necessario al Laboratorio per eventuali comunicazioni.

Prestazioni private:

Si può accedere al servizio privatamente, facendosi carico del costo dell'intera prestazione, con una prescrizione chiara degli esami che si intendono eseguire. In tal caso non serve l'impegnativa ma sono comunque necessari i dati anagrafici e il codice fiscale. Le tariffe applicate sono disponibili in accettazione.

Pacchetti di prestazioni private:

- a richiesta, in accettazione, sono disponibili dei profili di analisi utilizzati comunemente per chi desidera eseguire privatamente un check-up a tariffe agevolate*. Si raccomanda di condividere tali richieste sempre con il proprio medico curante.

(*profilo generale, profilo epatico, profilo renale, profilo reumatologico, profilo infettivo, profilo tiroideo).

7. PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

In data 25 maggio 2018 è entrato in vigore il nuovo regolamento europeo 679/2016 (Privacy) al momento dell'accettazione il cliente viene informato in ordine alle finalità e modalità del trattamento dei Suoi dati personali, nonché l'ambito di comunicazione e diffusione degli stessi, alla natura dei dati in nostro possesso e del loro conferimento. Il conferimento dei dati è obbligatorio in quanto necessario per l'assolvimento delle prestazioni richieste. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla tutela della privacy. Si precisa che il Laboratorio non



comunica i risultati degli esami per via telefonica se non, in caso di necessità e previa autorizzazione del paziente, al medico curante.

8. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli utenti del laboratorio o loro parenti e affini nonché organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso la USL possono presentare, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

Gli utenti e gli altri soggetti di cui sopra possono esercitare il loro diritto con:

- lettera in carta semplice indirizzata al laboratorio
- compilazione dell'apposito modulo sottoscritto dall'utente presente nel sito e in accettazione
- segnalazione telefonica o fax al Direttore Responsabile o in mancanza al Responsabile dell'Accettazione
- colloquio con il Direttore Responsabile o in sua assenza con il Biologo Collaboratore

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, viene compilata apposita scheda verbale in cui viene annotato quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

La segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di un testimone.

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi di cui sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto lesivo dei propri diritti.

La Direzione del laboratorio si impegna, qualora le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami di cui sopra non trovino immediata soluzione, a fornire entro sette giorni, dalla presentazione o comunicazione del disservizio, un'ap-

propriata risposta all'utente.

9. PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Tutti i cittadini sono soggetti alla partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), fino all'importo massimo di euro 36,15 per ricetta che può contenere fino ad un massimo di 8 prestazioni.

È attivo il pagamento con Bancomat in sede e nei punti prelievi.

Sono attualmente esenti dal ticket gli appartenenti alle seguenti categorie della popolazione:

ESENZIONI PER REDDITO

- Cittadini di età inferiore a 6 anni o superiore a 65, purché appartenenti a nucleo familiare con reddito lordo complessivo non superiore a 36.151,98 euro, riferito all'anno precedente.
- Gli ultrasessantacinquenni titolari di assegno (ex pensione) sociale e i familiari a carico
- Le persone prive di lavoro (disoccupate) che hanno presentato al centro provinciale per l'impiego la dichiarazione di disponibilità al lavoro (compresi i lavoratori in mobilità) ed i familiari a carico; i titolari di pensioni al minimo ultrasessantenni ed i familiari a carico (entrambe queste condizioni sono subordinate all'appartenenza a nucleo familiare con reddito complessivo lordo inferiore a 8.263,31 e 11.362,05 se con coniuge a carico, incrementato di 516,45 euro per ogni figlio a carico).
- I richiedenti asilo politico

ESENZIONI PER PATOLOGIA OD ALTRO:

- Invalidi civili con percentuale superiore ai 2/3 o con assegno di accompagnamento o con indennità di frequenza;
- Ciechi e sordomuti di cui agli artt. 6 e 7 della legge 482/68.
- Infortunati sul lavoro e affetti da malattie professionali per le prestazioni correlate.



- *Invalidi di guerra e per servizio e gli invalidi per lavoro, con esenzione totale o parziale in base alla categoria.*
- *Le categorie di cittadini esenti per patologia o condizione individuate DMS 329/1999 e 296/2001 che danno diritto all'esenzione totale o solo per alcune prestazioni correlate.*

(Le esenzioni vengono riportate unicamente dal medico curante sull'impegnativa).

Il pagamento del ticket viene solitamente effettuato al momento dell'accettazione. I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti. Per tutte le prestazioni, sia in convenzione che non, è a disposizione del cittadino presso l'Accettazione della Struttura il relativo tariffario. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

10. PRESTAZIONI PRIVATE E CHECK UP

Si può accedere al servizio privatamente, facendosi carico del costo dell'intera prestazione, con una prescrizione chiara degli esami che si intendono eseguire. In tal caso non serve l'impegnativa, ma sono comunque necessari i dati anagrafici e il codice fiscale. Le tariffe applicate sono disponibili in accettazione.

A richiesta, in accettazione, sono disponibili dei profili di analisi utilizzati comunemente per chi desidera eseguire privatamente un check-up.

Il Laboratorio Sabin ha nel suo organigramma un medico specializzato in Patologia Clinica in grado di fare una consulenza personalizzata, in caso di richieste particolari.

11. TIPOLOGIA DI ESAMI

Il Laboratorio esegue gli esami presenti nel Nomenclatore Tariffario Regionale. Per indagini poco frequenti o di particolare impegno tecnico, il Laboratorio

si appoggia alla nostra struttura di riferimento (il Laboratorio Synlab Italia, certificata ISO), dandone adeguata informazione al cliente. Presso l'accettazione è disponibile la nostra Lista esami in cui sono riportati gli esami che si possono eseguire presso il nostro centro, se sono convenzionati, se vengono eseguiti internamente o in Service, il metodo utilizzato con relativa unità di misura, i giorni necessari per avere il risultato, il prezzo a tariffa privata o in convenzione con il S.S.R.

12. URGENZE

In caso di situazioni critiche di reale necessità, in accordo con il nostro personale di Laboratorio, si possono avere i risultati nei tempi tecnici richiesti, entro le ore 13.00.

13. VALORI CRITICI e ALERTS

Alcuni esiti di esami effettuati in Laboratorio possono avere caratteristiche di particolare emergenza-urgenza o rilevanza ai fini clinici. Per tali esami, vengono considerati i seguenti valori critici o "di panico", in accordo con le attuali linee guida della Società Scientifica italiana SIBioc (2018):

Analita	Limite inferiore	Limite superiore
Leucociti (µL)	2.000	50.000
Neutrofilii (µL)	500	/
Emoglobina (g/L)	66	200
Piastrine (10 ³ µL).....	40	1.000
Sodio (mmol/L).....	120	160
Potassio (mmol/L)	2,8	6,2
Calcio (mg/dL).....	6,5	14
Glucosio (mg/dL)	45	500
Fibrinogeno (mg/dL)	80	/
PT (INR) Terapia anticoagulante orale.....	/	4,50
APTT (ratio)	/	3,75



In caso di riscontro di valori patologici degli esami che ricadano nelle soglie definite dagli intervalli di allarme, il responsabile atti medici e/o il personale laureato avvertirà tempestivamente il medico curante. In caso di irrintracciabilità del medico, si provvederà ad avvisare il paziente stesso per il ritiro urgente del referto cartaceo, anche se parziale.

Inoltre, in caso di presenza di un contesto patologico particolarmente delicato ovvero in caso di riscontro occasionale di nuova diagnosi, il nostro Laboratorio è in grado di fornire alerts specifici per gli eventuali valori analitici importanti ai fini della corretta gestione e inquadramento diagnostico del paziente. Tale allerta si esplica ad esempio per i seguenti parametri:

- Urine marcatamente positive per glucosio e acetone nei bambini e nei soggetti di cui non si conosce la diagnosi di diabete;
- Emoglobinuria grave in assenza di globuli rossi all'osservazione microscopica;
- Proteinuria in gravidanza; ecc.

È altresì possibile, per i medici di famiglia, richiedere telefonicamente una consulenza specifica con il personale laureato di laboratorio per dirimere eventuali dubbi in merito alla corretta esecuzione degli esami proposti dal nostro Servizio.

14. TEMPI MEDI DI ATTESA PER IL PRELIEVO E IL RITIRO DEI REFERTI

Il Laboratorio ha messo in atto una procedura di monitoraggio dei tempi di attesa per l'accettazione e il prelievo. A tale scopo la prima settimana di ogni mese viene registrata l'attesa di un campione di pazienti che accedono presso la nostra struttura per eseguire un prelievo alle 7.30, 8.00, 8.30, 9.00, 9.30. L'obiettivo che il Laboratorio si propone è di un'atte-

sa massima di 20 minuti per accettazione e prelievo. In sede il sistema è informatizzato con introduzione della tracciabilità anche in sede prelievo.

15. STRUMENTAZIONE E SISTEMA INFORMATICO

Il Laboratorio tratta quotidianamente un numero assai elevato di campioni biologici e dati analitici. Per garantire la qualità dei risultati il Laboratorio si avvale di un sistema informatico e di strumentazione automatica di ultima generazione. I campioni vengono identificati da codici a barre applicati sulle provette al momento del prelievo per evitare lo scambio di campioni. Il sistema gestionale di Laboratorio gestisce le apparecchiature che effettuano le analisi direttamente sulla provetta prelevata. I risultati vengono trasferiti automaticamente dallo strumento in forma informatica. Per un ulteriore controllo i risultati vengono controllati mediante un software di Laboratorio che fornisce i dati statistici di controllo di ogni esame e del singolo paziente.

16. ESAMI ESEGUITI IN SERVICE

Per indagini poco frequenti o di particolare impegno tecnico il Laboratorio si appoggia al Laboratorio Synlab Italia, leader del settore, dandone adeguata informazione al cliente. Gli esami eseguiti in Service vengono accettati ed etichettati direttamente dal nostro Laboratorio mediante un portale Internet che, con protocolli che garantiscono la privacy dei nostri pazienti, ci collega con il Laboratorio Service. Il loro personale provvede a ritirare tutti i giorni dal lunedì al venerdì i campioni da analizzare. I Referti Service ci vengono inviati in tempo reale con firma digitale tramite lo stesso portale e vengono direttamente consegnati al paziente allegati al nostro referto.



MODALITÀ PER LA CORRETTA PREPARAZIONE AL PRELIEVO / RACCOLTA CAMPIONI BIOLOGICI

PRELIEVO DEL SANGUE

Anche se non strettamente necessario per tutte le determinazioni emato-chimiche, il paziente deve essere a digiuno da almeno 8 ore prima del prelievo. Si raccomanda, per la corretta raccolta dei campioni ematici, di astenersi dall'assunzione di qualsiasi bevanda (the, caffè). È permessa la sola assunzione di acqua non zuccherata, purché in quantità moderata. Nelle ore precedenti il prelievo evitare qualunque attività fisica intensa e situazioni di stress o di eccessivo digiuno. Non assumere alcool nelle 12 ore precedenti. Non fumare. Non modificare le proprie abitudini alimentari il giorno prima del prelievo. Concordare con il proprio medico curante l'assunzione di farmaci prima della raccolta dei campioni biologici.



Per evitare la formazione di ematomi, dopo il prelievo si raccomanda di rimanere seduti in sala di attesa tenendo premuto il cotone sul punto esatto del prelievo senza strofinare o piegare il braccio per circa due minuti.

Per evitare la formazione di ematomi, dopo il prelievo si raccomanda di rimanere seduti in sala di attesa tenendo premuto il cotone sul punto esatto del prelievo senza strofinare o piegare il braccio per circa due minuti.

ACCETTAZIONE CAMPIONI CON RICHIESTA HIV

Si informano gli utenti che l'effettuazione degli esami HIV potrà avvenire in seguito a una richiesta medica scritta oppure com-

pilando il modulo del consenso informato presente in accettazione.

BETA-HCG PLASMATICO (TEST DI GRAVIDANZA SU SANGUE)

Viene prescritto dal vostro medico per determinare lo stato di gravidanza e/o l'andamento della gravidanza stessa.

Si esegue un prelievo e il risultato viene consegnato in giornata.

GLICEMIA POSTPRANDIALE

Nei tre giorni precedenti il test, il paziente deve eseguire una dieta ad elevato contenuto di carboidrati. Nel giorno stabilito il pranzo dovrebbe contenere circa 100 grammi di carboidrati. Esattamente 2 ore dopo la fine dello stesso si esegue un prelievo venoso per la misura della glicemia e la raccolta delle urine per quella della eventuale glicosuria.

EMOGLOBINA GLICOSILATA

L'esame non è indicato dopo assunzione di alcolici o antibiotici che possono determinare falsi incrementi. Viene prelevato un campione di sangue.

TEMPO DI PROTROMBINA (PT-INR)

Il paziente che si sottopone a questo tipo di esami deve osservare il digiuno. Il referto sarà disponibile il giorno stesso del prelievo a partire dalle 12.30. Si raccomanda di evitare, nei giorni precedenti, i seguenti alimenti: ortaggi e verdure di colore verde scuro (asparagi, broccolo, cavolfiore, cavolo, cavoletti di Bruxelles, spinaci, insalata lattuga, romana e radicchio, barbabietole, prezzemolo); legumi (soia, fagioli secchi, lenticchie); piselli, rape rosse, cipolle; tuorlo d'uovo, maionese, senape; fegato; cioccolata, sushi, avocado.

PROLATTINA

Il prelievo di sangue deve essere eseguito la mattina dopo un'ora di riposo, o in alternativa il paziente esegue 3 prelievi seriati



a distanza di 30 minuti o secondo indicazioni prescritte dal medico specialista. Tale dosaggio richiede pertanto la presenza continuativa del soggetto nel centro prelievi per circa un'ora.

RENINA - ANGIOTENSINA ALDOSTERONE (ORTO / CLINO)

Osservare un digiuno di almeno 10-12 ore. Il prelievo di sangue (CLINO) va eseguito al mattino prima di alzarsi a domicilio (il prelievo a domicilio si esegue a pagamento). Il prelievo di sangue (ORTO) va eseguito presso il Laboratorio o il punto prelievi più comodo, dopo 15 minuti di marcia, in stazione eretta. Nei 3 giorni precedenti l'esame consumare pasti leggeri, senza aggiungere sale.

MONITORAGGIO FARMACI

(Fenobarbital - Carbamazepina - Fenitoina - Teofillina - Ac.Valproico, Litio - Kepra)
I pazienti non devono assumere il farmaco da monitorare la mattina del prelievo, salvo diversa indicazione del proprio medico curante.

URINE

ESAME STANDARD DELLE URINE (modulo presente in laboratorio)

Raccogliere un campione delle urine del mattino, avendo cura di scartare il primo getto e raccogliere il mitto intermedio. Consegnare al più presto in Laboratorio (massimo due ore dalla raccolta). Il recipiente da utilizzare (provetta) può essere ritirato gratuitamente in Laboratorio o acquistato in farmacia. Non utilizzare contenitori destinati ad altro uso. È consigliabile l'esecuzione al di fuori del ciclo mestruale.

RACCOLTA URINE DELLE 24 ORE (modulo presente in accettazione)

Occorre munirsi di apposita tanica della capienza di 2 litri che si può acquistare in

farmacia. Per eseguire correttamente la raccolta occorre:

1. scartare la prima urina del mattino ed annotare l'ora;
2. raccogliere tutte le urine emesse nelle successive 24 ore, avendo cura di far corrispondere la raccolta finale all'ora annotata il giorno precedente. Il contenitore va conservato tappato e al fresco per tutto il tempo della raccolta.

Consegnare subito in Laboratorio l'intera raccolta o, meglio, un campione travasato in un normale vasetto da urine dopo aver mescolato bene la tanica. In questo caso annotare il volume esatto dell'intera raccolta sul vasetto da consegnare (le taniche di raccolta sono graduate; attenzione ad annotare correttamente il volume perché eventuali imprecisioni pregiudicano il risultato dell'esame). Le taniche consegnate non verranno restituite.

RACCOLTA URINE 24 ORE ACIDIFICATE (modulo presente in accettazione)

(per il dosaggio urinario di Acido 5 Idrossindolacetico, Acido Omovanillico, Catecolamine, Acido Vanilmandelico, Rame e Zinco).

Seguire la modalità di raccolta delle urine delle 24 ore avendo cura di aggiungere alla tanica di raccolta dopo aver effettuato la prima minzione il conservante fornito dal Laboratorio (10 ml di Acido Cloridrico 6 N).



ATTENZIONE: tossico per contatto e/o ingestione e/o inalazione. In caso di contatto accidentale lavare abbondantemente con acqua e rivolgersi al pronto soccorso)

CLEARANCE DELLA CREATININA

Raccogliere le urine delle 24 ore evitando di esporre il contenitore alla luce (avvolgere il contenitore con alluminio per alimenti) e a temperature superiori ai 10°C.



Per l'esecuzione dell'analisi, è necessario eseguire un prelievo del sangue il giorno in cui si termina la raccolta delle urine e segnalare il proprio peso e altezza in accettazione.

CITOLOGIA URINARIA

(modulo presente in accettazione)

Raccogliere la seconda urina del mattino seguendo questo procedimento:

1. eseguire un'accurata pulizia locale
2. scartare il primo getto di urina
3. raccogliere l'urina direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne
4. richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in Laboratorio. È indicata l'indagine su tre campioni in giorni consecutivi.

FECI

RICERCA DEL SANGUE OCCULTO NELLE FECI

(modulo presente in accettazione)

Ritirare l'apposito contenitore presso il Laboratorio. Per eseguire il test, non è necessaria una dieta specifica. Non assumere farmaci che possono causare irritazioni gastrointestinali (aspirina, cortisone, reserpina, fenilbutazone, indometacina, ecc..) e non effettuare il test con emorragie attive (emorroidi, lesioni gengivali, ragadi, mestruazioni).

Non utilizzare farmaci per via rettale. Il campione non deve essere contaminato con urine o sangue. Il campione si consegna la mattina della raccolta (nel caso di più campioni si raccomanda la consegna del campione per ogni giorno previsto)

ESAMI BATTERIOLOGICI

TAMPONE FARINGEO

Evitare l'uso di colluttori orali. La terapia antibiotica deve essere sospesa da almeno 4 giorni.

TAMPONE AURICOLARE

Il giorno del prelievo il paziente non deve aver pulito in alcun modo il condotto auricolare. Eventuale terapia antibiotica deve essere sospesa da almeno sei giorni.

TAMPONE URETRALE

È il prelievo indicato per la diagnosi eziologica di uretrite. L'esame include la ricerca di batteri (escluso il Gonococco) e lieviti (miceti), se non diversamente indicato dal medico. Il paziente deve evitare di urinare nelle tre ore precedenti il prelievo, non avere rapporti sessuali nei tre giorni antecedenti e non aver assunto antibiotici da almeno 4 giorni. Per la ricerca di Gonococco, data la delicatezza del germe, è necessario prenotare il prelievo presso la sede centrale di Borgo Venezia; per la ricerca di Clamidia e Micoplasma è necessario prenotare il prelievo nel punto prelievi cui ci si rivolge.

ESAMI BATTERIOLOGICI

TAMPONE VAGINALE

È il prelievo indicato per la diagnosi eziologica di vaginite e include la ricerca di batteri (escluso il Gonococco)

e lieviti (miceti), se non diversamente indicato dal medico. La ricerca di Trichomonas, su richiesta del medico, viene eseguita su prenotazione nella sede di Borgo Venezia. La ricerca di Gonococco, Clamidia e Micoplasma vengono eseguite su prenotazione nel tampone endocervicale (vedi in seguito le modalità). L'esame va eseguito in assenza di ciclo mestruale (no perdite ematiche). È un prelievo assolutamente indolore. Per prepararsi all'esame, non effettuare lavande o irrigazioni vaginali nei 3-4 giorni precedenti, non assumere antibiotici per via orale o per via vaginale nei 6 giorni precedenti (a meno che non sia stato prescritto dal medico), non essere in periodo mestruale, non avere rapporti nei



3 giorni precedenti l'esame ed evitare il bagno in vasca.

SPERMIOGRAMMA

Viene prenotato telefonando al 045/525770. È consigliabile che il paziente si astenga dai rapporti da almeno 3 giorni.

SPERMIOCOLTURA

Raccogliere l'eiaculato direttamente in un contenitore sterile avendo cura di non toccarne le pareti interne con le mani o con il glande. È consigliabile che il paziente si astenga dai rapporti sessuali e non abbia assunto antibiotici da almeno 4 giorni.

URINOCOLTURA

Questo esame serve a definire se nelle urine vi sono batteri in quantità tale da produrre infezione; è necessario seguire scrupolosamente le seguenti istruzioni per non inquinare il campione con batteri provenienti da altre zone del corpo o dall'ambiente. È necessario inoltre che il paziente non abbia assunto antibiotici da almeno 4 giorni. Utilizzare un vasetto per urine sterile che può essere ritirato gratuitamente in Laboratorio o acquistato in farmacia. Il campione va raccolto in un'unica minzione. Si raccomanda di raccogliere un volume di almeno 10 ml. Inviare al Laboratorio le urine entro 2 ore dalla minzione.



Modalità di raccolta:



Sesso femminile

1. Lavarsi le mani con acqua e sapone ed asciugarsi;
2. lavare accuratamente con acqua e sapone i genitali esterni, sciacquarsi con acqua ed asciugarsi;
3. tenere divaricate le grandi labbra durante la minzione;
4. emettere la prima parte delle urine senza raccogliarla;

5. raccogliere direttamente nel recipiente sterile la seconda parte avendo cura di non toccarne le pareti interne.
6. richiudere accuratamente il contenitore in modo che l'urina non fuoriesca durante il trasporto.



Sesso maschile

1. lavarsi le mani con acqua e sapone ed asciugarsi
2. retrarre il prepuzio, lavare accuratamente con acqua e sapone l'orifizio dell'uretra e la zona circostante, sciacquarsi con acqua ed asciugarsi
3. tenendo represso il prepuzio emettere la prima parte delle urine senza raccogliarla;
4. raccogliere direttamente nel recipiente sterile la seconda parte avendo cura di non toccarne le pareti interne.;
5. richiudere accuratamente il contenitore in modo che l'urina non fuoriesca durante il trasporto.



Sacchetto in plastica sterile adesivo (si utilizza nei bambini più piccoli quando non è possibile ottenere il mitto)

1. Detergere con acqua e sapone la regione sovrapubica, perineale e i genitali esterni; sciacquare bene con acqua ed asciugare;
2. applicare il sacchetto facendolo aderire al perineo ed alla regione sovrapubica;
3. se dopo circa 60 minuti non si è verificata la minzione, rimuovere il sacchetto e provvedere alla sostituzione ripetendo il lavaggio;
4. appena avvenuta la minzione rimuovere il sacchetto, richiuderlo bene e riporlo in un vasetto per urine. Non travasare mai l'urina nel vasetto.

FECI ESAME CULTURALE (coprocoltura)

Raccogliere una piccola quantità di feci (come una noce) e porla in un contenitore sterile (contenitori muniti di paletta sono acquistabili in farmacia). Il campione non deve essere contaminato da



urina e va consegnato entro 2 ore in Laboratorio. Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche. In caso di richiesta generica (coprocultura), verrà effettuata di routine per i pazienti ambulatoriali la ricerca di: Salmonella spp., Shigella spp. Campylobacter spp. (come da nomenclatore-tariffario regionale) Nel caso in cui in base alle informazioni cliniche, anamnestiche ed epidemiologiche il medico si indirizzi verso la ricerca di altri patogeni potrà farne richiesta specifica al Laboratorio. Il materiale dovrebbe essere raccolto nel momento acuto del processo infettivo. Occorre infine ricordare che per aumentare le possibilità di isolamento dei patogeni sarebbe opportuno esaminare tre campioni prelevati in giorni diversi.

FECI RICERCA DEI PARASSITI

Raccogliere una piccola quantità di feci (come una noce) e porla in un contenitore munito di paletta acquistabile in farmacia. Non devono essere assunte le seguenti sostanze prima dell'esame: solfato di bario per indagini radiologiche, oli minerali, antidiarroidi non assorbibili, antimalarici, tetracicline. Se il paziente ha assunto tali sostanze è opportuno eseguire l'esame dopo una settimana. Poiché l'eliminazione di alcuni parassiti intestinali non è giornaliera, per un corretto risultato è opportuno eseguire l'esame su almeno tre campioni di feci emesse in giorni successivi. Il campione può essere conservato fino a 24 ore in frigorifero.

FECI RICERCA OSSIURI (scotch test)

Procurarsi dello scotch trasparente e un vetrino portaoggetto (fornito dal Laboratorio). Al mattino al risveglio e prima di recarsi in bagno fare aderire 4 cm di scotch trasparente alle pieghe dell'apertura anale (dalla parte adesiva). Lo scotch va quindi incollato ben disteso sul vetrino portaog-

getto; consegnare il campione in mattinata al Laboratorio.

FECI RICERCA ROTAVIRUS, ADENOVIRUS, HELICOBACTER PYLORI

La modalità di raccolta è uguale a quella per la coprocultura. Il campione va consegnato subito al Laboratorio.

RICERCA DERMATOFITI

Nel sospetto di onicomicosi o micosi cutanee il prelievo viene fatto mediante raschiamento della sede della lesione.

Il paziente non deve utilizzare smalti o antimicotici da almeno 5 giorni. Il referto sarà disponibile dopo 25 giorni.



La Direzione s'impegna a riesaminare la presente Carta al fine di verificarne l'adeguatezza rispetto alla realtà operativa del Laboratorio, provvedendo all'eventuale revisione della carta qualora emerga la necessità di apportarvi modifiche.


Ogni contributo interno ed esterno alla revisione della stessa (almeno triennale) è estremamente gradito.



Laboratorio di analisi cliniche

 **Borgo Venezia:** via Colonnello G. Fincato, 32 (VR)
Tel.: 045 525770 - Fax: 045 533187
info@laboratoriosabin.it

 **Golosine:** via Bassa, 25
Tel.: 045 956584
golosine@laboratoriosabin.it

 **Cerro Veronese:** via Lessini, 2
Tel.: 045 6785221
cerro@laboratoriosabin.it