



CARTA DEI SERVIZI
R.0.01/2023



LAB3VERONA

Sede Legale:

Via G.C.Abbà 12/A – 37126 Verona

Sede Operativa:

via Golosine 2/B – 37136 Verona

lab3verona.it

La carta dei servizi

La Carta dei Servizi del Laboratorio "LAB3VERONA SCARL" contiene le informazioni utili di Laboratori Utenti per una conoscenza e per un corretto utilizzo dei servizi attivi nel Laboratorio di Rete.

Con la Carta dei servizi si desidera facilitare il rapporto tra Struttura laboratori Utenti 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 di Rete intende perseguire.

Ogni punto della Carta dei Servizi è stato preso come "Impegno" nei confronti dei laboratori Utenti da parte del Laboratorio di Rete.

Indice

Chi siamo	6
Principi fondamentali	8
Standard di qualità	9
Privacy	10
Strumentazione e sistema informatico	10
Rischio clinico	10
Responsabili staff e servizi	10
Contatti	11
Orari	12
Modalità di trasmissione dei referti	12
Tipologia di esami	12
Urgenze	12
Valori critici	12



Chi siamo

LAB3 VERONA è il Laboratorio dove si effettuano gli esami di una Rete di tipo B. Questa tipologia di Rete prevede che la fase di attività analitica sia accentrata per tutti i Laboratori parte di essa in un unico Laboratorio service. LAB3 VERONA è il Laboratorio di analitica della Rete ed, in quanto tale, non ha accesso al pubblico.

Dove siamo



VIA GOLOSINE 2/A
37136 VERONA



Laboratorio di analisi cliniche

LABORATORIO ANALISI CLINICHE SABIN

Attività pre e post analitica



CONSORZIO LAB 3 VERONA SCARL

Accentramento dei servizi di: Analitica, Compliance
normativa, Risk management, approvvigionamento



ANALISI CLINICHE GALLIENO

Attività pre e post analitica



LABORATORIO ANALISI SAN MARTINO

Attività pre e post analitica

Principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano le decisioni di tipo organizzativo, gestionale e di programmazione dell'Azienda sono:

Uguaglianza

Il Laboratorio si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati senza alcuna distinzione.

Imparzialità

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

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.

Partecipazione

il Laboratorio garantisce la possibilità di collaborare con segnalazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio fornito dalla Struttura

Efficienza ed efficacia

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

Standard di Qualità

Il Laboratorio LAB3 VERONA ha sviluppato il proprio sistema di procedure ponendo al centro l'analisi dei rischi e la sicurezza del paziente. La conformità agli standard di qualità ed ai requisiti di legge è verificata sia da enti istituzionali di controllo esterni (Azienda Zero, Azienda Sanitaria Locale) sia da organi interni preposti dalla Direzione Generale.

La qualità del nostro servizio, inoltre, viene monitorata:

- Attraverso riunioni ed incontri tra la Direzione Tecnica di LAB3 VERONA e le Direzioni Tecniche degli altri Laboratori,
- Attraverso monitoraggio e analisi di reclami, segnalazioni e suggerimenti provenienti dai Laboratori di rete
- Attraverso il monitoraggio e analisi di Non conformità e eventi avversi, near miss e eventi sentinella.

Flessibilità, tempestività, 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 Internazionale. La qualità dei risultati è inoltre garantita dalla competenza del personale, dall'utilizzo di strumentazione di ultima generazione, e dalla gestione informatica dei dati.

Gli esami, salvo alcune eccezioni indicate nel Vademecum consultabile sul Sito web, vengono eseguiti nell'arco della giornata.

Gli esami urgenti possono essere refertati entro le ore 13.

Modifica del referto, richiesta di ulteriori esami

La modifica del Referto deve essere richiesta dalla Direzione Tecnica del Laboratorio aperto al pubblico alla Direzione Tecnica di LAB3 VERONA. La richiesta, per garantirne la tracciabilità, deve avvenire tramite il Sistema Informatico.

La richiesta di ulteriori esami con il medesimo campione può essere avanzata dai Laboratori (anche dalle segreterie) a LAB3 VERONA nel rispetto dei tempi di stabilità del campione come indicati nella Scheda Esame..

Trasparenza

Il Laboratorio garantisce la trasparenza della propria azione mettendo a disposizione del pubblico (sul sito web ufficiale www.lab3verona.it) l'elenco degli esami che si possono eseguire (con indicazione di quelli eseguiti esternamente), la metodologia con cui vengono effettuati ed i tempi di risposta.

Progetti di miglioramento

Il Laboratorio considera la promozione del miglioramento continuo come uno dei propri obiettivi principali. Annualmente la Direzione Generale e Tecnica verificano il raggiungimento degli obiettivi posti ad inizio anno con il coinvolgimento di tutto il personale.

Tutela

Tutti i portatori di interesse di LAB3 VERONA (Laboratori, Enti Pubblici territoriali etc..) , possono avanzare un reclamo o segnalazione sia telefonicamente che via email (compilando e allegando la modulistica disponibile sul sito web - modulo di reclamo/ segnalazione). I contatti telefonici e postali sono quelli riportati nella sezione contatti successiva.
La raccolta, conservazione dei

campioni avviene nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza e secondo quanto indicato nelle istruzioni operative del laboratorio Lab 3 Verona. Applica le regole dei DPCM per contrastare la pandemia e prevenire il contagio da COVID-19 tramite utilizzo di presidi di protezione individuali quali: mascherine e guanti, disinfezione con soluzioni alcoliche. Sono rispettate le norme di igiene con impiego di presidi monouso; lo smaltimento dei rifiuti avviene secondo la normativa vigente. Eventuali reclami (Referente: Direttore Responsabile), saranno valutati nell'ambito del Miglioramento Continuo della Qualità delle prestazioni erogate.

Privacy

I dati gestiti da LAB3 VERONA sono trattati in ottemperanza delle norme di riferimento ed in particolare al D.lgs. 196/2003, (Codice in materia di protezione dei dati personali, comunemente detto Privacy, aggiornato al D.lgs. 101/2018) e Reg. Eu. 2016/679 Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati. LAB3 VERONA, titolare del trattamento dei dati, ha nominato un Responsabile per la Protezione dei Dati che può essere interpellato all'indirizzo di posta elettronica sotto riportato.

Strumentazione e sistema informatico

A garanzia della qualità dei risultati, a fronte dell'elevato numero di campioni biologici analizzati quotidianamente, LAB3 VERONA si avvale di un sistema informatico e di strumentazione automatizzata di ultima generazione. L'attività di analisi del campione direttamente sulla provetta primaria: la provetta è identificata in modo univoco con l'applicazione di codici a barre prima del prelievo. I rischi di errore nella gestione del campione e identificazione del paziente in questo modo sono ridotti ed, in ogni caso, costantemente monitorati. Infine i risultati analitici vengono trasferiti informaticamente dalla stessa strumentazione al Sistema informatico del Laboratorio per un'ulteriore fase di controllo e validazione mediante strumenti software.

Rischio Clinico

La prevenzione a analisi dei rischi clinici afferenti l'attività di Medicina di laboratorio è centrale nelle priorità di LAB3 VERONA. Il Laboratorio utilizza la metodologia FMEA (Failure Mode and Effect Analysis) al fine di prevenire e misurare il rischio in tutte le fasi dell'attività svolta. Tutto il personale di tutti i laboratori in Rete sono formati e invitati a segnalare alla Direzione Tecnica LAB3 Verona eventi avversi, near miss ed eventi sentinella che dovessero coinvolgere il Laboratorio stesso.

Con frequenza semestrale viene revisionata l'analisi del rischio clinico dalla Direzione Tecnica e condivisa con il personale e le Direzioni Tecniche dei laboratori in Rete.

Responsabili staff e servizi

Direzione generale

Marcella Pasti

Direzione Laboratorio

Francesca Napoli

Responsabile della qualità e responsabile della protezione dati

Andrea Orsi

RSPP

Silvia Lupatin

L'elenco del personale è esposto all'ingresso del laboratorio.



Contatti e informazioni generali

Direzione generale/ amministrazione :
direzione@lab3verona.it

Direzione tecnica, invio reclami, eventi
avversi, near miss, eventi sentinella e NC:
laboratorio@lab3verona.it
tel: 0452050256

Invio richiesta informazioni:
info@lab3verona.it

Trattamento dei dati:
privacy@lab3verona.it

Orario apertura del laboratorio e consegna campioni:

dal lunedì al venerdì

8:30 – 16:00

sabato

8:30 – 13:00

Modalità di trasmissione dei referti

I referti sono trasmessi , una volta firmati dalla Direzione Tecnica di Lab3 Verona, attraverso il software gestionale ai Laboratori di rete.

Tipologia di esami

Il Laboratorio esegue gli esami presenti nel Nomenclatore Tariffario Regionale riguardanti le seguenti specialità di Medicina di Laboratorio:

- Chimica clinica
- Ematologia e coagulazione
- Immunologia
- Markers tumorali
- Endocrinologia con profilo tiroideo e fertilità
- Microbiologia e parassitologia
- Reumatologia
- Monitoraggio farmacologico

Urgenze

In caso di necessità clinica, per i seguenti esami è possibile richiedere l'urgenza e il risultato sarà disponibile entro le ore 13.00:

- Sodio
- Potassio
- Glucosio
- Emocromo
- Fibrinogeno
- PT (INR) Terapia
- PTT
- β -HCG
- Estradiolo

Valori critici

In accordo con le linee guida delle Società Scientifiche alcuni esami effettuati nel Laboratorio possono avere delle caratteristiche di urgenza. Per questi esami, vengono considerati pericolosi i seguenti valori:

ANALITA	LIMITE INF.	LIMITE SUP.
Piastrine ($10^3/\mu\text{L}$)	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	/	4,50
PTT (sec)	/	3,75

