

LABORATORIO BIANALISI LEVANTE

SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO LABORATORIO CLINICO GENERALE DI BASE E MICROBIOLOGIA E PUNTI PRELIEVO

SEDE DI SESTRI LEVANTE(GE) – VIA ERALDO FICO 92

Tel. 0185 485615 - E-mail: laboratorio.sestri@bianalisi.it

Sito: <https://bianalisi.it/struttura/poliambulatorio-sestri-levante>

Direttore Sanitario: Dott.ssa Costanza Dallara Biologo- Specialista in Patologia Clinica

Supervisor Punti Prelievo: Laura Bozzoni

PRESENTAZIONE

La Società persegue l'obiettivo di fornire al cittadino una pronta risposta alle sue esigenze mediche mediante la soluzione del quesito diagnostico, con ciò spera di contribuire al miglioramento dell'efficienza e produttività delle strutture di ricovero e cura riducendone il carico di lavoro ed esaltandone gli aspetti di loro più esclusiva competenza, in uno spirito di collaborazione ed integrazione.

Il Laboratorio **Bianalisi** di Sestri Levante (GE) è una struttura privata, autorizzata, accreditata con il SSR, che opera nel campo della Medicina di Laboratorio.

La struttura fa parte del **Gruppo Bianalisi S.p.A.**, con sede operativa principale a Verano Brianza. Il Gruppo è attivo con numerose strutture di Laboratorio e di Poliambulatorio su buona parte del territorio nazionale.

L'attività di Sestri Levante è ubicata al piano terra di un recente complesso immobiliare sito in Via E. Fico civv. 72, 74, 76, 90, 94, 96, in locali originariamente destinati ad attività commerciali con ampie superfici vetrate e buona accessibilità dalla viabilità pubblica. La superficie della struttura è di circa 200 mq. Esternamente sono presenti ampi camminamenti con marciapiedi ed aiuole, rampa di accesso ai disabili e l'ingresso principale, che avviene dal civ. 92 è coperto e protetto dal porticato pubblico. Tale accesso ha funzione di uscita di sicurezza per il pubblico essendo dotato di porta che apre verso l'esterno e maniglia "antipánico" per apertura di emergenza. Dall'ingresso principale si accede ad una postazione di accettazione separata dalla contigua sala di attesa che, in tempi normali, può contenere fino a circa 15 persone sedute, oltre a quelle in attesa del turno per l'accettazione. Il locale di attesa, in posizione baricentrica serve a distribuire gli utenti verso i tre locali destinati alle operazioni di prelievo e di ambulatorio, da questo si accede anche all'ufficio amministrativo e al disimpegno per il servizio igienico. Tale servizio igienico, comprensivo di tutti gli apparecchi ed accorgimenti di legge per l'utilizzo dei disabili risulta separato da quello destinato al personale che si trova all'interno del laboratorio.

Il Laboratorio Bianalisi è accreditato dalla Regione Liguria con DGR 9223 del 17.12.2025 ed è composto da:

- un Laboratorio di analisi accreditato con il SSR classificato Generale di Base e Microbiologia diretto dalla Dott.ssa Dallara Costanza - Biologa - Specialista in Patologia Clinica. Al laboratorio afferiscono quotidianamente i campioni raccolti nei diversi punti prelievo ubicati sul territorio dettagliati in allegato dedicato al quale, si rimanda per l'orario e la tipologia di punti prelievi (accreditato / non accreditato)
- un Ambulatorio specialistico di Medicina del Lavoro, accessibile previo appuntamento

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare sinteticamente le attività svolte dal Laboratorio **Bianalisi - Sestri Levante**, nonché le modalità operative e organizzative con cui vengono erogate le prestazioni. Si tratta di uno strumento di comunicazione e trasparenza volto al rispetto dei diritti del paziente e alla costante attenzione alle sue esigenze. Attraverso questa Carta, l'utente ha la possibilità di verificare gli standard dichiarati, di contribuire al miglioramento continuo del servizio attraverso osservazioni e suggerimenti. Presso tutte le sedi Bianalisi sono disponibili moduli per segnalazioni, reclami o proposte: ogni riscontro è per noi un'opportunità di crescita.

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente per garantire coerenza con l'evoluzione normativa, organizzativa e con i bisogni dell'utenza.

CONTATTI

Servizio di Medicina di Laboratorio Bianalisi

Via Eraldo Fico, 92 – Sestri Levante (GE)

Tel. 0185 485615

E-mail: laboratorio.sestri@bianalisi.it - sito internet: www.bianalisi.it

Orari apertura: **lunedì – venerdì 07.30 – 12.30 e 15.00 – 17.30 sabato 08.00 – 10.00**

Orario prelievi: **si veda l'allegato per i pp. con il dettaglio dei singoli centri. Pazienti esenti su prenotazione (nei centri dove il servizio è disponibile)**

Punto Prelievi:

Vedere l'allegato *Elenco punti prelievo* con gli orari dell'attività oppure consultare il nostro sito internet www.bianalisi.it

MISSIONE ED OBIETTIVI

Bianalisi si impegna ogni giorno per garantire ai cittadini un servizio di diagnostica in vitro all'avanguardia, efficiente, rapido e accessibile. I valori che guidano l'attività del laboratorio sono il miglioramento continuo, la presenza capillare sul territorio e l'accessibilità delle prestazioni.

La nostra missione è rispondere con tempestività e competenza alle esigenze medico-sanitarie della popolazione, attraverso un'offerta diagnostica di elevata qualità, tecnologie all'avanguardia e una solida rete di professionisti qualificati.

Poniamo al centro del nostro operato la Persona, con un ascolto attento e un profondo rispetto per tutte le dimensioni della salute. Ogni operatore è costantemente aggiornato dal punto di vista tecnico-scientifico, per garantire risultati analitici affidabili e di alto livello.

Bianalisi opera per offrire servizi capillari, tempestivi e facilmente accessibili. L'attività del laboratorio si articola attraverso la rete territoriale di Punti Prelievi.

MODALITÀ DI ACCESSO

Il Punto Prelievi è accessibile a tutti i cittadini in regime privato e in regime di convenzione SSR nei punti ove ciò sia previsto. Il Punto Prelievi esegue tutte le analisi di laboratorio, elencate nel vademecum disponibile e consultabile sul sito, e mette inoltre a disposizione una selezione di pacchetti check-up predefiniti, pensati per offrire percorsi di prevenzione personalizzati e accessibili.

L'accesso è diretto negli orari di prelievo e non è necessaria la prenotazione (fatto salvo alcuni esami particolari). Inoltre, tutte le strutture sono attrezzate per l'accesso alle persone diversamente abili.

I prelievi ai bambini sono eseguiti previa valutazione del personale infermieristico che può invitare il paziente a rivolgersi al centro pediatrico di riferimento per la zona.

GLI STANDARD DI QUALITÀ: DEFINIZIONE E CONTENUTI

La "cultura della Qualità del servizio" è la filosofia di lavoro del Laboratorio di analisi Bianalisi Levante. Questa si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella pulizia ed igiene dei locali, nella cortesia del personale, nei controlli sulle forniture dei materiali sanitari, nella manutenzione programmata delle attrezzature di laboratorio, nell'aggiornamento scientifico dei collaboratori, nell'ottimizzazione dell'organizzazione interna del lavoro e nell'applicazione delle linee guida emanate dalle principali Società scientifiche.

La politica della qualità

La politica della qualità del presidio è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del servizio reso alle "parti interessate" (clienti, fornitori, enti statali e regionali, operatori, la proprietà, associazioni di tutela dei consumatori), sia per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del presidio.

I valori aziendali che poniamo alla base della politica perseguita sono:

- *professionalità e riservatezza*
- *competenza, disponibilità e responsabilizzazione del personale*
- *efficienza ed efficacia organizzativa*
- *coinvolgimento attivo delle parti interessate nel processo di miglioramento continuo*

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritti nella presente "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità interno attraverso:

- *innovazione diagnostica attraverso l'uso di strumentazione tecnologicamente avanzata anche per ridurre gli esami affidati in service recuperando sulle tempistiche di consegna dei referti;*

- potenziamento dell'efficienza operativa del reparto analisi mediante la razionalizzazione delle modalità di lavoro quali l'interscambiabilità del personale e la capacità di assorbimento di carichi di lavoro straordinari;
- aggiornamento continuo della professionalità del personale a tutto campo, studio e revisione dei propri risultati e procedure di lavoro
- implementazione e sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) interno che risulti conforme ai requisiti dell'accreditamento Istituzionale sottoposto a periodici controlli sia interni che da parte di enti terzi.

Standard di servizio

Il presidio ha definito i propri standard di qualità del servizio di cui si obbliga a garantire il rispetto per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Il nostro impegno di trasparenza è insito nel modus operandi: avendo implementato un sistema per la gestione della qualità, attenzioniamo i 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 GARANTITI
Informazioni e prenotazioni	tempi di attesa	<i>Tempo medio di attesa telefonica: < 5 minuti</i>
	chiarezza e completezza delle informazioni	<i>Personale sempre disponibile a informare e chiarire sia al telefono che di persona. Disponibilità delle Carta dei servizi. Esistenza di sito internet istituzionale con sezione “News” sempre aggiornata e Vademecum Analisi Laboratorio.</i>
	semplicità della procedura di prenotazione	<i>Accesso libero per esami ematochimici</i>
	cortesie del personale di contatto	<i>Personale identificabile tramite cartellino e divisa</i>
Accettazione	tempi di attesa	<i>Tempo medio di attesa in accettazione 5 minuti, tempo massimo 15 minuti</i>
	chiarezza della segnaletica	<i>Cartelli ben visibili, aree delimitate</i>
	comfort delle sale di attesa	<i>Disponibilità posti a sedere in misura adeguata all'utenza e riviste</i>
	orari di apertura	<i>Vedere nel dettaglio allegato PP</i>

	pulizia e accessibilità ai servizi igienici	<i>Servizi igienici sempre disponibili nell'orario di apertura ed accessibili ai disabili</i>
	facilità della procedura e dei mezzi di pagamento	<i>Pagamenti con moneta elettronica, anche on line</i>
	Rispetto della Privacy	<i>Chiamata per numero e/o nome di battesimo</i>

FASE DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD GARANTITI
<i>Esecuzione delle prestazioni</i>	tempi di attesa	<i>Tempo medio per l'erogazione della prestazione di prelievo 10 minuti, tempo massimo 20 minuti</i>
	comfort delle sale prelievo	<i>Disponibilità di poltrona reclinabile</i>
	Sostegno e supporto informativo da parte del prelevatore	<i>Tempo medio per l'esecuzione della prestazione: < 15 minuti</i>
	Personalizzazione del servizio	<i>Prestazioni a pacchetto, check up, referti urgenti su richiesta</i>
<i>Refertazione</i>	Tempo e modalità di consegna	<i>Tempo medio per la consegna referti: 1 giorno lavorativo, 5 giorni lavorativi per gli esami eseguiti in service.</i>
		<i>Referti scaricabili dal sito internet</i>
<i>Gestione del disservizio</i>	Possibilità di inoltro reclami e compilazione questionari di gradimento	<i>Presenza di moduli dedicati in accettazione e nelle sale di attesa</i>
	tempi e modalità di risposta ai reclami	<i>Entro 15 giorni dal ricevimento</i>
	indagini per la valutazione dei livelli di soddisfazione dell'utenza	<i>Monitoraggio continuo – Sintesi annuale</i>
<i>Sistema di gestione Qualità Interno</i>	Non conformità, Schede IR, Azioni correttive.	<i>Puntuale presa in carico, gestione e chiusura delle possibili criticità</i>
	Miglioramento continuo	<i>Riesame e Piano di miglioramento annuale</i>

Il Laboratorio di Sestri Levante è attivo sei giorni a settimana e offre **accesso libero**, senza prenotazione, riducendo al minimo tempi di attesa e tempi di refertazione. I risultati critici vengono comunicati tempestivamente al paziente e/o in alternativa al medico curante, nel rispetto della massima attenzione clinica.

LA CARTA DEI SERVIZI: UNO STRUMENTO PER LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

La Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

A tutti i cittadini vengono erogati gli stessi servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo da parte del personale che opera nella struttura.

Continuità

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura del centro stesso

Diritto di scelta

-della struttura: ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

- delle indagini diagnostiche: ogni Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni circa le proprie indagini diagnostiche

Partecipazione

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con reclami, osservazioni e suggerimenti, all'erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie

erogate.

Per questi motivi invitiamo gli utenti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- È opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- È vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
- Se in presenza di sintomi respiratori importanti si raccomanda l'utilizzo della mascherina.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, e la struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Trasparenza

Il Servizio garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione in suo possesso relativa alla tipologia degli esami, come e dove vengono effettuati, i tempi di risposta e le tariffe applicate.

Obiettivi di miglioramento

Bianalisi considera obiettivo principale il conseguimento di una buona qualità dei servizi forniti agli utenti. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante ai bisogni ed alle richieste dei cittadini.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Negli orari di apertura, Il personale del presidio è a disposizione per informazioni riguardanti:

-ASSISTENZA AL CLIENTE

La segretaria di accettazione è a disposizione della utenza per:

- Fornire informazioni relative al luogo di erogazione del servizio e alle modalità di accesso;
- Informare in merito agli orari di apertura del punto prelievi ed a quelli relativi al prelievo; Elencare i documenti necessari per usufruire delle prestazioni private e a carico del SSR (Per effettuare le analisi in regime di convenzione con il SSR, il paziente deve presentare l'impegnativa contenente: nome, cognome, data di nascita, codice fiscale e/o tessera sanitaria, eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento, specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa (attualmente n°8 esami per impegnativa), quesito diagnostico, timbro e firma del medico e data)

- Informare sui tempi di attesa dei referti;
- Riceve eventuali segnalazioni sui servizi erogati.

Quest'ultima attività si può espletare tramite la distribuzione di moduli di reclamo e segnalazione ai clienti. L'Utenza può segnalare eventuali reclami compilando il Modulo di soddisfazione dell'utenza disponibile in sala d'attesa.

Le segnalazioni dei clienti sono oggetto di analisi per l'avvio di opportune azioni correttive e di miglioramento da parte della Direzione del laboratorio in sede di "*Riesame della Direzione*", e costituiscono la base per eventuali modifiche o provvedimenti mirati da parte della Direzione stessa.

Quindi, prima di accedere alla sala prelievi, il paziente viene informato sul tipo di prestazione, sui tempi di ritiro dei risultati, sugli adempimenti relativi alla Privacy (consenso informato per il trattamento dei dati) e l'addetto raccoglie il consenso all'esecuzione della prestazione; dopo di che può partire l'iter procedurale di accettazione. L'operatore carica i dati nel gestionale informatico e stampa il foglio e le etichette da consegnare al prelevatore.

-INDICAZIONI PER IL PRELIEVO E ANALISI ESEGUITE

Presso il Punto Prelievi e sul sito di Bianalisi sono disponibili le Istruzioni per il paziente per la corretta preparazione al prelievo e il vademecum delle analisi eseguite dal Laboratorio, con i relativi tempi di refertazione. In generale, si raccomanda un digiuno di almeno 8 ore prima del prelievo ematico, salvo diversa indicazione medica.

I Punti Prelievi eseguono prelievi riferiti agli esami riportati nel vademecum on line per cui sono in grado di assicurare le corrette modalità di prelievo trasporto e conservazione.

Liste di attesa

Le prestazioni sanitarie effettuate in regime privatistico dal Laboratorio di analisi sono fruibili senza prenotazione, non ci sono quindi lista di attesa, se non quelle determinate dalla presenza dei pazienti presenti in struttura.

Prima di effettuare il prelievo, l'utente è tenuto a presentare all'operatore dell'accettazione i seguenti documenti:

- Tessera sanitaria - documento di identità in corso di validità;
- Impegnativa del medico di base su ricetta regionale, ricetta bianca specialistica o elenco esami che si desidera eseguire

Il personale di accettazione è responsabile della verifica della impegnativa per gli esami inseriti a portale. -Al primo accesso l'utente viene informato circa il trattamento dei dati sensibili.

-ESAMI URGENTI

Previo accordo con il Laboratorio, è possibile eseguire esami urgenti su indicazione medica o condizioni particolari (per esempio esame PT e INR per pazienti in terapia anticoagulante, dosaggio BHCG, ecc.). L'urgenza deve essere segnalata in fase di accettazione.

-MODALITA' DI PAGAMENTO

Le prestazioni eseguite nei nostri centri devono essere saldate al momento dell'accettazione salvo particolari ed eccezionali situazioni di necessità in cui il pagamento può essere differito al momento del ritiro. Si accettano pagamenti in contanti oppure con Bancomat e Carte di Credito. Al referto verrà allegata la relativa fattura.

- RITIRO REFERTI

I Pazienti possono accedere ai locali del Punto Prelievi per fare il prelievo o ritirare gli esiti degli esami muniti di ricevuta per il ritiro o, se delegati, documento proprio, e muniti della delega con la fotocopia di un documento di identità del delegante, negli orari indicati nell'elenco dei punti prelievo riportato in coda al presente documento (vedere l'allegato *Elenco punti prelievo* con gli orari dell'attività oppure consultare il nostro sito internet www.bianalisi.it).

FASI DEL SERVIZIO**PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE*****Procedura di prelievo***

Il paziente in sala di attesa aspetta di essere convocato dall'addetto ai prelievi, il quale, dopo averlo fatto accomodare sulla poltrona, lo identifica nuovamente (chiedendo nome, cognome e data di nascita), verifica le informazioni indicate sulla prescrizione, predispone un numero di provette adeguate al numero e al tipo di analisi richieste e, in caso di discrepanze od errori, provvede immediatamente ad informare il front office per procedere alle necessarie correzioni; si informa riguardo alle sue condizioni generali di salute e cerca di metterlo il più possibile a suo agio, anche sotto il profilo psicologico.

A totale discrezione del Prelevatore, oppure quando il paziente riferisce una particolare problematica in merito, il prelievo ematico può essere eseguito in posizione supina.

A questo punto, Il Prelevatore applica il laccio emostatico, fa eseguire al paziente un movimento di apertura - chiusura del pugno e sceglie la vena idonea. Dopo avere disinfettato la zona, preleva una quantità sufficiente di sangue.

In questo Laboratorio e nei suoi P.P. il prelievo si effettua seguendo le Linee Guida di riferimento, utilizzando esclusivamente materiale monouso.

Nel caso in cui il paziente lamentasse malesseri, il personale è pronto ad intervenire grazie alla formazione acquisita in materia di primo soccorso ed alle dotazioni presenti nel presidio (borsa emergenze) il cui contenuto è monitorato periodicamente dagli incaricati preposti.

Al termine del prelievo, l'operatore posiziona le provette in posizione verticale negli appositi contenitori e smaltisce il materiale utilizzato nell'apposito contenitore per rifiuti taglienti e speciali.

Raccolta dei campioni biologici

Informazioni complete sono disponibili anche sul sito www.bianalisi.it.

Prelievo del sangue

Presentarsi al laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno da circa 12 ore (almeno 8 ore). È permessa la sola assunzione di acqua. Non occorre appuntamento.

Esame delle urine

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio. Il recipiente da utilizzare può essere ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia.

Urinocoltura

Da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica - salvo parere medico curante, Il recipiente da utilizzare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e può essere ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia.

Procedere come segue:

- Eseguire un'accurata pulizia locale
- Scartare le prime gocce di urine
- Raccogliere le urine direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne
- Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.

Raccolta urine delle 24 ore

Occorre munirsi di un contenitore adeguato che può essere ritirato in laboratorio.

Per eseguire correttamente la raccolta:

- 1 Scartare la prima urina del mattino
- 2 Raccogliere da questo momento in poi tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore COMPRESO la prima urina del mattino seguente.

Il contenitore va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta. In base al tipo di esame la Segretaria dell'accettazione informerà l'utente sulla necessità di basificare o acidificare il campione. A tale scopo, l'Utente può utilizzare rispettivamente bicarbonato di sodio e acido muriatico, prodotti comuni di uso domestico e reperibili in tutti i supermercati. E' preferibile far pervenire al laboratorio solo un'aliquota del campione ottenuta dopo aver misurato l'intera diuresi che va comunicata all'atto dell'accettazione.

Feci: esame per la ricerca dei parassiti/sangue occulto/coprocultura/helicobacter etc...

Raccogliere una piccola quantità di feci ad esame (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta; l'ideale è predisporre un numero di contenitori corrispondenti al numero degli esami da eseguire). Il campione non deve essere contaminato da urina. Laddove richiesto in fase di accettazione l'esame è eseguibile solo previa compilazione della scheda anamnestica. Il contenitore può essere ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia.

Tampone uretrale/vaginale/cutaneo /ferita etc...

Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche. Compilare la scheda anamnestica che è parte integrante e fondamentale per l'esecuzione dell'esame.

Prova immunologica di gravidanza (su urina)

L'esame si esegue su un campione di urina preferibilmente del primo mattino. Il metodo utilizzato consente una diagnosi attendibile dopo 7-9 giorni dal concepimento.

Diagnostica Tiroidea

È consigliabile che il paziente non assuma farmaci per terapie tiroidee la mattina, prima del prelievo. Si consiglia tuttavia di rivolgersi sempre al proprio medico curante e di attenersi alle sue indicazioni.

Fisiopatologia della riproduzione

Il dosaggio della **BetaHCG** per l'accertamento e/o il monitoraggio della gravidanza può essere, se richiesto, eseguito in giornata o al massimo nelle 24 ore. E' preferibile conoscere la data dell'ultima mestruazione.

Per il dosaggio della **Prolattina** è rigorosamente necessario il digiuno; inoltre, nei casi previsti è opportuno mantenere in clinostatismo per 15-20 minuti la paziente prima di eseguire l'esame.

Diagnostica Allergologica

Per l'esecuzione dei test di dosaggio delle IgE totali, delle IgE Specifiche Allergologiche e delle IgG è necessario che eventuali terapie con antistaminici e cortisonici siano interrotte solo previo parere favorevole del Medico Curante, almeno 8-10 giorni prima del prelievo, al fine di evitare interferenze sul dosaggio.

Raccomandazioni generali:

- riferire sempre se si assumono farmaci: molte sostanze possono interferire in specifici dosaggi analitici
- nell'effettuazione di particolari dosaggi di farmaci (es. phenobarbital, carbamazepina, acido valproico ecc.) chiedere al proprio medico per l'eventuale assunzione del farmaco se al mattino. Il momento consigliato per il prelievo è circa 12 ore dopo l'ultima assunzione
- Se il medico richiede un controllo dopo terapia antibiotica attendere almeno **cinque** giorni dall'assunzione dell'ultima dose di antibiotico per effettuare il prelievo dell'urina o l'esecuzione del tampone faringeo o altro (per evitare risultati falsi negativi)
- Il campione dell'urina per l'esame colturale richiede un flacone sterile. L'urina del getto intermedio va raccolta direttamente in esso (per getto intermedio si intende l'urina che si ottiene eliminando il primo e l'ultimo getto)
- Il prelievo di feci per le varie analisi non richiede il digiuno. Il campione raccolto va posto nell'apposito flacone ben chiuso.
- Il personale di laboratorio e/o di segreteria è a disposizione per qualsiasi chiarimento di natura scientifica e/o amministrativa.

il Laboratorio si riserva il diritto di rifiutare i campioni non idonei.

RITIRO CAMPIONI

Nel caso in cui i campioni da analizzare vengano recapitati direttamente dal paziente, da suo incaricato o dal medico curante, l'addetto all'accettazione, coadiuvato dal personale di laboratorio, verifica:

1. la congruenza tra tipo/quantità di materiale ricevuto e tipologia di analisi richiesta
2. l'idoneità dei documenti di accompagnamento
3. lo stato di conservazione dei campioni in relazione al tempo trascorso dal momento del prelievo all'inizio delle analisi e le modalità di trasporto adottate

Non sono accettabili:

- contenitori non chiusi (per evidenti motivi di igiene)
- provette con quantità di sangue inferiore o superiore al livello indicato (tacca sulla provetta)
- contenitori per feci e urine con quantità scarsa od eccessiva
- contenitori non idonei (es. non sterile per una coltura microbiologica)
- modalità di prelievo errate (es. sangue intero al posto di plasma, sangue coagulato)
- modalità di conservazione errate
- modalità di preparazione errate (es. digiuno non osservato)

-ESECUZIONE ANALISI

Le attività di laboratorio vengono effettuate sotto il coordinamento e la responsabilità del Direttore Tecnico, secondo le Procedure ed Istruzioni Operative interne e le LG scientifiche di riferimento.

Le analisi possono essere effettuate all'interno o assegnate a laboratori esterni ("Service") sulla base delle seguenti prescrizioni:

- il laboratorio cui si intende affidare una parte delle analisi erogate deve essere preliminarmente qualificato secondo le modalità di selezione dei fornitori
- In generale, la scelta di assegnare le analisi in service è stabilita dall'Azienda sulla base di condizioni tipologia test (es. di urgenza) e/o nei casi in cui effettuarle all'interno non sia praticabile in quanto richiederebbe variazioni organizzative ed elevati investimenti in termini di risorse, non attuabili.

L'elenco delle determinazioni analitiche affidate in service è esposto in Laboratorio a disposizione del pubblico, oltre che specificato sul referto.

Il presidio attua procedure di assicurazione della qualità delle attività effettuate al suo interno al fine di garantire il monitoraggio e l'affidabilità delle prestazioni erogate, tra le quali:

- ✓ affiancamento e formazione continua del personale addetto al laboratorio
- ✓ opportuni controlli da applicare nelle fasi preliminari, intermedie o finali delle analisi
- ✓ verifica delle apparecchiature
- ✓ monitoraggio periodico dei risultati e/o ripetizioni - laddove richiesto dal Direttore Tecnico - delle analisi

- ✓ partecipazione a circuiti inter-laboratorio (V.E.Q.) con attuazione delle opportune azioni correttive o preventive documentate in caso di scostamenti dai risultati di conformità
- ✓ controllo della qualità delle analisi effettuate al suo interno (CQI) per il quale sono esplicitati i criteri di validazione dei risultati ottenuti e stabilite le eventuali azioni per il miglioramento.

Il Direttore tecnico supervisiona sia le attività interne che i controlli affidati all'esterno e redige i relativi programmi di intervento.

Quotidianamente, gli Analisti verificano che:

- le provette siano provviste dell'etichetta adesiva (barcode)
- i campioni forniti direttamente dai clienti siano idonei e quindi accettabili

Al termine delle analisi il Direttore Tecnico e l'Analista verificano che tutte le analisi richieste per singolo paziente siano state effettuate e che tutti i risultati siano stati inviati correttamente al gestionale informatico.

-VALIDAZIONE, CONSEGNA E CONSERVAZIONE DEI REFERTI

Se l'esito dei controlli interni è positivo si procede con la seduta analitica.

L'analista verifica i risultati provenienti dai diversi analizzatori, valutando la presenza di esiti errati/falliti o "limiti critici" e provvedendo di conseguenza.

Si specifica che i dati sono trasmessi in automatico dal LIS AMS al gestionale di laboratorio e che il referto si produce solo quando tutti gli analiti presentano un valore alfanumerico o numerico.

Successivamente il Direttore sanitario e/o il sostituto firmano digitalmente i singoli referti e questo atto costituisce la delibera finale per la consegna del referto di analisi al cliente.

Per garantire la riservatezza dei dati e la massima privacy, i referti non possono essere comunicati per telefono o per e-mail; eccetto il caso di valore critico in cui il paziente/medico richiedente verrà contattato (telefono / e-mail criptata) direttamente dal Laboratorio.

Ogni referto, firmato digitalmente, contiene la distinta delle determinazioni eventualmente affidate ai laboratori in service, affinché sia sempre garantita la tracciabilità delle attività e viene consegnato secondo le seguenti modalità:

- direttamente al soggetto titolare dell'accertamento o al latore di delega scritta del paziente su esplicita richiesta e autorizzazione del paziente, recapitati al domicilio o direttamente al Medico Curante
- in caso di risultati fortemente patologici, comunicati dal Direttore Tecnico direttamente al paziente
- scaricati direttamente dal "portale referti Bianalisi", previa consegna di username e password attribuite all'atto dell'accettazione

RITIRO DEL REFERTO

La data in cui è possibile ritirare il referto viene fornita al momento della accettazione della prestazione ed è indicata sul foglio di ritiro.

Il Laboratorio può inviare alcuni esami specialistici o esami di conferma presso altri Laboratori accreditati. Tali prestazioni sono consultabili nell'elenco esami allegato alla carta dei servizi e riportate su referto.

Referti online

La refertazione online è un servizio che **Bianalisi** mette a disposizione dei propri utenti (ad eccezione di particolari condizioni indicate da normativa regionale/nazionale).

Il personale in accettazione, dopo le operazioni di segreteria, stamperà e consegnerà il modulo per il ritiro del referto.

Sul modulo si trovano le indicazioni del sito internet da utilizzare per scaricare il referto e le credenziali personalizzate che permetteranno di effettuare il primo accesso.

Tutti i pazienti MAGGIORENNI che lo vorranno, potranno consultare via Internet i propri referti di laboratorio, eseguiti negli ultimi 45 giorni e validati con firma digitale. Per poter attivare il servizio, completamente gratuito, gli Utenti dovranno chiedere **al momento dell'accettazione**, di poter accedere al portale Bianalisi dedicato, per visualizzare il proprio referto.

Il referto HIV può essere consegnato solo al diretto interessato (non è possibile refertazione online né delega). Per il referto di esami di genetica non è possibile la refertazione online.

Tutela della privacy

A tutela della privacy, il referto viene consegnato al titolare, in busta chiusa.

L'accesso ai dati a computer è salvaguardato da apposite password (di accesso, consultazione e modifica).

Per i referti consegnati a terzi, a seguito della presentazione della apposita delega, è necessario fornire al personale della segreteria, anche la copia di un valido documento di identità del delegante e del delegato.

TEST GENETICI

Per le richieste di test Genetici, è necessario presentarsi con una copia del consenso informato firmato dal paziente e dal proprio Medico Genetista, Medico specialista di branca e/o Genetista di Laboratorio.

Qualora si necessiti di una consulenza genetica, è possibile contattare il laboratorio all'indirizzo mail genetica@bianalisi.it e verrà fissato un appuntamento per la consulenza genetica, anche attraverso modalità digitali.

Il Direttore Sanitario ed il personale di laboratorio sono a disposizione dei pazienti per fornire chiarimenti in merito all'interpretazione dei risultati degli esami tutti i giorni nell'orario di apertura del presidio.