

CARTA dei SERVIZI

(D.M. 19/5/95 n°65)

Laboratorio Villafranca s.r.l.



**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE DA PARTE DELLA CLIENTELA
NON E' CONSENTITA L'ASPORTAZIONE**

SISTEMA DI QUALITA' CERTIFICATO
ISO 9001



STORIA DEL LABORATORIO

Il Laboratorio è attivo in Villafranca di Verona dal 1977. Ubicato inizialmente in corso Garibaldi 33 e successivamente in via Messedaglia 101, è stato trasferito nella sede attuale di via Custoza 44 nel mese di ottobre 2015.

Un Centro Prelievi del Laboratorio è stato aperto a Vigasio nel 1989 in Via Roma 32: nel 1996 fu poi trasferito in viale Europa 20 e successivamente, nel 2011 in via Roma 33 dove ha attualmente sede.

Il Laboratorio "Villafranca" con il Centro Prelievi di Vigasio è Certificato ISO 9001 è in possesso dell'Accreditamento istituzionale ed è convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale Veneto.

Il Laboratorio rientra nei servizi sanitari dell'A.S.L. 9- Scaligera.

LA MISSION

La *mission* del Laboratorio Villafranca è quella di promuovere la salute degli utenti, nel rispetto della persona e secondo i principi fondanti il proprio Sistema Qualità, volti al miglioramento continuo delle prestazioni erogate sia in termini di quantità che di qualità.

Il Laboratorio Villafranca ha organizzato la propria attività secondo il moderno concetto della "**Rete di Laboratori hub & spoke**" formata da più Laboratori Periferici (spoke) ed un unico Laboratorio Centrale (hub). I Laboratori Periferici, come il Laboratorio Villafranca, sono presenti capillarmente sul territorio e fanno convergere la prevalenza della loro attività analitica al Laboratorio Centrale: questo, assumendo dimensioni pari o superiori a quelle di molte strutture ospedaliere, può strutturarsi in modo da offrire elevatissima affidabilità grazie all'impiego di personale specializzato e strumentazioni all'avanguardia per ogni singolo settore analitico.

Il Laboratorio Periferico può in tal modo concentrarsi maggiormente sulla personalizzazione del servizio alla propria clientela assicurando massima qualità nelle fasi pre- e post-analitica: accoglimento dell'utente, informazione sulle modalità di erogazione della prestazione e sulla gestione dei dati personali e sensibili, accettazione, prelievo ematico/raccolta del campione biologico presso le proprie sedi e a domicilio, espletamento pratiche amministrative ed economiche, preparazione dei campioni biologici per il trasporto, firma ed emissione del referto, consegna degli esiti all'utenza e consulenza specialistica.

Il Laboratorio Villafranca mantiene comunque presso la propria sede il personale qualificato ed apparecchiature necessarie all'espletamento di alcuni esami che per la loro natura di urgenza, peculiarità o stabilità del campione necessitano di esecuzione entro poche ore dalla raccolta.

ACCESSIBILITA'

Negli orari di apertura al pubblico l'accesso alla clientela è libero.

Per l'esecuzione di prelievi in sede o nel punto prelievi è sempre obbligatoria la prenotazione.

CONTATTI

Sede di Villafranca: via Custoza 44

tel: 045-790.22.99

e-mail info@laboratoriovillafranca.it, preventivi@labvill.it, pec@pec.laboratoriovillafranca.it

web www.labvill.it



Punto Prelievi di Vigasio: via Roma, 33 (1° piano)

tel: 045-668.56.87



ORARI di PRELIEVO: è obbligatorio l'appuntamento richiedibile tramite:

Telefono: 045.790.22.99
(ore 7.00-14.00 e 15.00-18.00)

web: www.labvill.it

WhatsApp: 371.113.57.35

e-mail: preventivi@labvill.it

Sede di Villafranca: da Lunedì a Sabato ore 7.00-10.00

Punto Prelievi di Vigasio: da Lunedì a Sabato ore 7.15-9.30



PRELIEVI A DOMICILIO: per prenotare appuntamento

Telefonare al numero 345/809.70.06 da Lunedì a Venerdì, ore 12 - 14

ORARIO di RITIRO REFERTI

Sede di Villafranca: da Lunedì a Venerdì ore 10 – 14, Sabato ore 11 – 12

Punto Prelievi di Vigasio: da Lunedì a Sabato ore 9.30 – 10

Referti online: disponibili 45 giorni nell'area riservata accessibile dal sito www.labvill.it

In caso di richiesta da parte del paziente **entro 7 giorni** è fornita copia della documentazione sanitaria.

PRESTAZIONI IN ESENZIONE

Le prestazioni in esenzione **sono contingentate**. I Clienti in possesso di ricette con codici di esenzione possono essere prenotati da Lunedì a Venerdì fino al raggiungimento di un tetto massimo giornaliero e mensile stabilito dalla Direzione in funzione del budget annuale assegnato dal Servizio Sanitario Regionale (SSR) ripartito in dodicesimi; al suo raggiungimento, la Segreteria di prenotazione propone al Cliente la prenotazione per il primo giorno utile: in alternativa, il Cliente può scegliere liberamente di richiedere la prestazione in regime privato.

disponibile.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività del Laboratorio è guidata, dal punto di vista etico ed organizzativo, dalle seguenti linee di principio:

1. UGUAGLIANZA

Uguali servizi vengono erogati a tutti i Cittadini, indipendentemente da età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, psichiche ed economiche.

2. IMPARZIALITA'

A tutti i Cittadini è assicurato un trattamento uguale e obiettivo, sia per quanto riguarda il comportamento del Personale in servizio nel Laboratorio, che per la qualità dei servizi prestati.

3. CONTINUITÀ

A tutti i Cittadini è assicurata un'assoluta regolarità dei servizi, ossia l'apertura per tutti i giorni della settimana (incluso il sabato), il rispetto assoluto degli orari stabiliti per l'apertura, la chiusura, l'esecuzione dei prelievi e la consegna dei referti, e per i tempi di esecuzione delle analisi.

4. DIRITTO DI SCELTA

Tutti i Cittadini muniti di richiesta di analisi redatta da un medico del Servizio Sanitario Nazionale possono esercitare il diritto di libera scelta, rivolgendosi direttamente e senza alcuna autorizzazione preventiva ad un Laboratorio accreditato prescelto, come è appunto il Laboratorio "Villafranca".

5. PARTECIPAZIONE

È garantito il diritto di tutti i Cittadini di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione delle prestazioni ed anche al miglioramento del servizio prestato dal Laboratorio.

6. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Laboratorio adotta, ed aggiorna di continuo tutte le misure idonee a garantire l'obiettivo di assicurare sempre la efficienza dell'organizzazione, che l'efficacia dei risultati delle determinazioni analitiche.

7. SICUREZZA

Il Laboratorio Villafranca garantisce la sicurezza della salute personale e dei dati avvalendosi di consulenti qualificati, procedure e dispositivi volti alla costante valutazione e prevenzione del rischio.

TIPOLOGIA DI ESAMI EROGATI

PATOLOGIA CLINICA E MEDICINA PREVENTIVA

Chimica clinica
Ematologia e coagulazione
Immunologia
Markers tumorali
Endocrinologia (profilo tiroideo, fertilità, etc)
Microbiologia e parassitologia
Reumatologia
Allergologia
Spermiogramma (su appuntamento)

MEDICINA DEL LAVORO

Esami di funzionalità fisio-metabolica
Solventi e loro metaboliti
Metalli
Dipendenze da alcol
Dipendenze da sostanze stupefacenti

ESAMI TOSSICOLOGICI

Test di screening

I test tossicologici di primo livello possono essere eseguiti, a scelta del Cliente:

- contestualmente alla raccolta del campione mediante metodi immuno-cromatografici rapidi (test on-site) validati per confronto con metodi di riferimento GC-MS;
- con tempistica differita rispetto alla raccolta mediante metodiche immunometriche automatizzate su analizzatori multi-parametrici.

Test di conferma

I test tossicologici di secondo livello o di conferma sono eseguiti con metodi di riferimento GC-MS presso il qualificato Laboratorio di Analisi Tossicologiche del Dipartimento di Sanità Pubblica e Medicina di Comunità – Sezione di Medicina Legale – Università di Verona, direttore prof. F. Tagliaro.

Assistenza legale

Anche a tutela del Cliente, in caso di controversie o contestazioni sollevate da parte del lavoratore relativamente ai risultati analitici, il laboratorio si avvale della consulenza della Sezione di Medicina Legale Università di Verona che, oltre al suo elevato grado di qualificazione dispone di strumentazioni in grado di eseguire test di ulteriore conferma capaci di assicurare la massima certezza nel riconoscimento delle sostanze psicotrope e stupefacenti.

ESAMI GENETICI

Patologie cardiovascolari - Infettivologia molecolare – Diagnostica pre-/post-natale

STRESS OSSIDATIVO

Equilibrio radicali liberi/barriera antiossidante – Biomarcatori di danno ossidativo

ESAMI IN RETE E *OUTSOURCING*

Con delibera n°4052 del 11.12.2007, la Regione Veneto ha inteso avviare un piano di riorganizzazione delle strutture pubbliche e private accreditate eroganti prestazioni specialistiche e di diagnostica di laboratorio.

A tal fine ha invitato i laboratori ad organizzare la propria attività secondo modelli di integrazione e collaborazione improntati sulla centralizzazione in uniche entità operative delle risorse umane, tecnologiche e strutturali necessarie allo svolgimento dell'attività analitica e del processo di erogazione della prestazione (...). Ciò favorisce la maggiore efficienza delle strutture rendendole in grado, tra l'altro di:

- ridurre i tempi di risposta e quindi consegna del referto;
- organizzare, sotto l'aspetto informatico e informativo, un sistema in grado di garantire la trasmissione delle informazioni in tempo reale, eventualmente con diretta relazione con il prescrittore;
- standardizzare le modalità di refertazione nell'ambito della buona pratica di laboratorio (BUR n° 7 del 22.01.2008).

Recependo le disposizioni di legge, il Laboratorio Villafranca dal mese di maggio 2013 è membro della rete di laboratori **SE.FA.MO. s.r.l.** Stradella Cappuccini n. 49, Vicenza (autorizzazione all'esercizio rilasciata dal Comune di Vicenza ai sensi della L.R. n. 22/2002) come comunicato al Segretario Regionale della Sanità il 12.03.2013.

A seguito della sua entrata in rete con SE.FA.MO. s.r.l., il Laboratorio Villafranca snc. mantiene la propria connotazione di Laboratorio privato di Analisi Cliniche, soggetto ad autorizzazione all'esercizio, organizzando la propria attività secondo il Modello A del DGR 4052 per la quale restano di pertinenza del Laboratorio Villafranca le fasi pre-analitica (accoglimento dell'utente, informazione sulle modalità di erogazione della prestazione e sulla gestione dei dati personali e sensibili, accettazione, prelievo ematico/raccolta campione biologico, espletamento pratiche amministrative ed economiche) e post- analitica (firma ed emissione del referto, consegna degli esiti al paziente utente e consulenza specialistica); il Laboratorio Villafranca dismette invece il 99% delle attività analitiche (di routine e outsourcing) e mantiene presso la propria sede le apparecchiature necessarie all'espletamento dei esami che per la loro natura di urgenza o di instabilità del campione necessitano di esecuzione entro poche ore dalla raccolta.

Il totale di esami eseguiti dalla rete è superiore a 4 milioni/anno.

L'elenco completo degli esami eseguiti con evidenza delle analisi eseguite presso la Sede del Laboratorio è consultabile nel Vademecum disponibile presso le segreterie di accettazione.

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

info

1. ACCETTAZIONE



L'accettazione è di solito collegata alla presentazione della prescrizione del Medico di base, che deve contenere le seguenti informazioni:

- nome, cognome ed età
- codice fiscale con la specificazione dell'eventuale esenzione;
- elenco degli esami richiesti (non più di 8 per ogni impegnativa);
- sospetto diagnostico;
- eventuale appartenenza ad uno dei gruppi diagnostici "protetti" (codice di esenzione);
- data di rilascio

Le impegnative non richiedono MAI la convalida da parte di altri uffici o servizi dell'A.S.L.

L'accettazione può in alternativa essere collegata alla presentazione della prescrizione dello Specialista o ad Auto-prescrizione. Il Laboratorio adotta ed aggiorna di continuo tutte le misure idonee per assicurare efficienza dell'organizzazione ed efficacia dei risultati delle determinazioni analitiche.

Il tempo medio di attesa per l'accettazione è di 10 minuti, quello di attesa per il prelievo è di 5 minuti (misurazioni 2024).

2. TUTELA DEI DATI PERSONALI



Al momento dell'accettazione, l'interessato viene informato ai sensi della legge cogente, sulle modalità di trattamento dei dati personali e sulla tecnica e modalità di prelievo del materiale da analizzare. Nel caso di minori o di pazienti incapaci viene informato l'accompagnatore o il tutore. Con il consenso informato per il trattamento dei dati personali e per il prelievo sono richiesti anche i consensi per la raccolta della firma grafometrica, la comunicazione dei valori panico, la refertazione on-line e la trasmissione dei dati al proprio Medico di medicina Generale. L'intera informativa è esposta per la consultazione nelle sale di attesa ed è sempre richiedibile a stampa al personale di segreteria. Il Direttore è sempre a disposizione per qualsiasi informazione riguardo alle disposizioni adottate dal Laboratorio per garantire la tutela dei dati personali. Tutti i documenti contenenti dati personali (referti, informative trattamento dati personali, fatture) sono archiviati in formato elettronico ed affidati ad un **Conservatore Certificato per la conservazione illimitata**.

3. PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI



Il pagamento delle prestazioni va effettuato al momento dell'accettazione con bancomat o carta di credito. In alternativa, è consentito anche il pagamento con contanti* o assegno bancario: solo eccezionalmente per pazienti ambulatoriali ed in via normale per la medicina del lavoro, il pagamento può essere effettuato posticipatamente mediante bonifico.

Per i Cittadini esenti il servizio è gratuito: i Cittadini non esenti sono invece tenuti ad un pagamento secondo le tariffe vigenti fissate dal Nomenclatore Tariffario Regionale (ticket da Catalogo Veneto Prescrivibile) fino al limite dell'importo previsto dalla normativa in atto. Il costo ticket e delle prestazioni in regime privato è elencato nel tariffario a disposizione dei Cittadini consultabile all'indirizzo <https://salute.regione.veneto.it/web/fser/catalogo-veneto-prescrivibile>.

(*) NB: a seguito dell'entrata in vigore della Legge di Bilancio n°160 del 27.12.19, dal 1.1.2020, per poter detrarre le spese sanitarie in sede di dichiarazione dei redditi (Mod. 730 o Unico), i pagamenti delle prestazioni private devono essere obbligatoriamente effettuati in modo "tracciabile", ovvero con mezzi come assegni, bonifici, bancomat, carte di credito o prepagate. L'utilizzo dei contanti è tuttavia sempre possibile ma comporta la perdita del diritto di detrazione, pur disponendo della ricevuta di pagamento.

4. TEMPI DI RISPOSTA E MODALITA' DI RITIRO DEI REFERTI



Il tempo medio di risposta delle analisi eseguite è di 24-48 ore. Poche analisi richiedono un tempo maggiore, che comunque molto raramente supera i cinque giorni.

Al momento del prelievo viene rilasciato uno stampato, da conservare fino al ritiro, nel quale vengono indicati il giorno e l'ora del ritiro del referto. Il ritiro dei referti cartacei avviene dietro presentazione del suddetto stampato e lettura del barcode di riconoscimento. La consegna del referto viene effettuata solo all'interessato (nel rispetto della Norma sulla tutela dei dati personali); qualora questi fosse impossibilitato, egli può delegare una persona di sua fiducia, sottoscrivendo la delega presente sullo stampato d'accettazione. Al momento del ritiro viene richiesto un documento d'identità del delegato oltre che del delegante. Il ritiro del referto può avvenire più comodamente via web: le credenziali vengono consegnate ai clienti al momento dell'accettazione, ma possono essere richieste anche successivamente allasegreteria. Il servizio è gratuito ed è protetto da password personale per l'accesso al sito web del laboratorio. Dopo la pubblicazione nell'area riservata, il referto resta disponibile per 45 giorni: trascorso tale periodo, copie del referto possono essere richieste alla segreteria negli orari previsti.

Gli interessati possono anche dare il proprio consenso affinché il Medico curante possa accedere alla visualizzazione on-line dei risultati delle analisi: in tale evenienza, si ricorda che dare il proprio consenso non equivale ad obbligare il medico ad utilizzare il servizio.

Il Cliente può liberamente chiedere al personale di segreteria un incontro con il Direttore per qualsiasi commento o chiarimento relativo ad esami o referti.

5. STANDARDS DI QUALITA'



L'organizzazione del Laboratorio "Villafranca" è tale da assicurare il miglioramento continuo volto al raggiungimento ed al mantenimento di un elevato livello di qualità nell'erogazione dei propri servizi.

I principi perseguiti consistono:

1. nella cortesia;
2. nell'esecuzione corretta dei prelievi, sia sul piano tecnico che di rapporto umano;
3. nella rapidità della consegna dei referti;
4. nell'accurata prevenzione di tutte le possibili fonti di errore (sia nella fase pre-analitica che in quella analitica e post-analitica), attraverso un Sistema di Controllo della Qualità dettagliato, rispettato, ma soprattutto migliorato ed aggiornato di continuo.

I controlli partono dalla fase di accettazione, con verifiche sui contenuti delle prescrizioni mediche, sull'esattezza dei dati anagrafici, sul corretto riconoscimento della persona, sull'accoppiamento della sua identità con il codice a barre assegnato e sul sistematico utilizzo di quest'ultimo nel corso di tutte le fasi successive, dalle determinazioni analitiche fino alla consegna nel referto finale.

I controlli nella fase analitica sono concentrati sull'accuratezza e sulla precisione delle misurazioni e si basano sulla taratura e manutenzione degli strumenti e sull'uso costante ed automatico di campioni standard a titolo noto (controlli di qualità interni, CQI) e di campioni a titolo sconosciuto (controlli di qualità allargati, CQA e valutazioni esterne di qualità, VEQ).

Tutti i valori di allerta, cioè quelli che superano i range di normalità in modo clinicamente significativo, vengono sistematicamente ripetuti e confrontati con l'archivio storico di quella medesima persona, qualora presente.

Tutti i valori di panico cioè quelli che superano i range di normalità in modo pericoloso per la vita stessa del paziente, vengono sistematicamente ripetuti confrontati con l'archivio storico e tempestivamente comunicati al medico curante o al paziente stesso.

Tutti i dati raccolti su ciascun assistito vengono conservati sistematicamente nell'archivio elettronico del Laboratorio.

L'archivio, accessibile ai richiedenti previa richiesta ed autorizzazione della Direzione, è utilizzato soltanto nell'interesse della persona ed è sottoposto a tutti i controlli e le garanzie di riservatezza previste dalla Legge sulla Tutela dei Dati Personali.

La Certificazione di Qualità ISO 9001 garantisce che gli standard di qualità delle strutture del Laboratorio, della sua organizzazione e del suo funzionamento siano sempre di elevato livello: detti standard vengono annualmente ispezionati dall'Ente Certificatore.

6. TRATTAMENTO NON CONFORMITA'



Tutte le eventuali Non Conformità, intese come incidenti, inconvenienti o anomalie riscontrati nel corso delle attività del Laboratorio, vengono segnalate al Responsabile Gestione della Qualità ed alla Direzione del Laboratorio stesso. Ciò consente un intervento immediato per la loro correzione entro il più breve tempo possibile. Lo stesso iter viene rispettato nel caso di Segnalazioni o Reclami esterni, per disservizi riscontrati a qualsiasi livello dell'organizzazione, o in ogni momento dell'attività.

7. RECLAMI, SUGGERIMENTI E MISURA DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA.

Nella sala accettazione sono a disposizione del Cliente le schede di Rilevazione dei Reclami e Suggerimenti con le quali il Cliente è invitato a segnalare ogni possibile disservizio rilevato oppure dare un proprio suggerimento per il miglioramento. Il reclamo può anche essere verbale: il personale del laboratorio lo gestirà come Non Conformità. Tutti i reclami ed i suggerimenti pervenuti saranno segnalati al Responsabile Qualità che, assieme alla Direzione, intraprenderà le necessarie azioni correttive, preventive o di miglioramento. Periodicamente la Direzione svolge sondaggi miranti a monitorare il grado di soddisfazione della clientela.

8. PRECEDENZE ED URGENZE

Precedenze nelle operazioni di accettazione e prelievo vengono riservate alle persone in **disagiate condizioni fisiche, bambini fino a 3 anni, donne in gravidanza al 9° mese** che al momento dell'accesso ne facciano richiesta alla segreteria.

Richieste di urgenze analitiche possono essere presentate per motivate ragioni cliniche.

9. IMPIEGO DEI MATERIALI BIOLOGICI

I materiali biologici saranno impiegati **esclusivamente per l'esecuzione delle indagini a fini diagnostici** richieste dal Cliente al momento dell'accettazione: non saranno utilizzati per ulteriori indagini, né presso il centro che esegue le analisi né presso altri centri: il Direttore Sanitario, tuttavia, si riserva la facoltà di decidere l'esecuzione di determinate prestazioni non espressamente specificate nella prescrizione, nei casi in cui queste si rendano necessarie per l'esecuzione dell'esame richiesto o per il completamento dell'iter diagnostico. Tale eccezione permette di dare un servizio più completo in una serie di situazioni, elencate di seguito, senza la necessità di ulteriori prelievi:

- esami culturali positivi: esecuzione automatica di identificazione e antibiogramma
- positività di test sierologici HIV, HCV, Treponema: esecuzione dei relativi test di conferma
- positività TO.R.CH IgM in gravidanza: esecuzione test di avidità
- TSH reflex: esecuzione FT3, FT4, anti TPO
- presenza di varianti del gruppo sanguigno => esecuzione variante Du

In tutti i casi sopra indicati, l'esecuzione delle eventuali analisi aggiuntive (che saranno eseguite solo se indispensabili - non saranno ad es. ripetuti test di conferma in pazienti già noti -) potrà comportare il pagamento di un ticket addizionale che sarà comunicato ed addebitato al momento del ritiro del referto.

Il materiale biologico non sarà in ogni caso utilizzato per scopi di ricerca e/o per studi finalizzati alla tutela della collettività in campo medico, biomedico ed epidemiologico e sarà tempestivamente distrutto dopo il completamento degli esami richiesti.

10. ORGANIGRAMMA

Ved. allegato

11. CERTIFICAZIONE ISO

