

## **CARTA DEI SERVIZI**

Analisi Cliniche B.go Milano s.r.l.  
Via G. Spaziani 37 – 37138 Verona  
Telefono 045 576977 – Fax 045 8195661  
e-mail: [info@laboratoriobgomilano.it](mailto:info@laboratoriobgomilano.it)

### **DEFINIZIONE DI CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi del Laboratorio Analisi Cliniche B.go Milano s.r.l. è un documento che contiene al suo interno tutte le informazioni utili per l'utente per una conoscenza appropriata dell'attività aziendale e per un corretto utilizzo dei servizi attivi disposti dal laboratorio.

La Direzione

## PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Il Laboratorio Analisi Cliniche B.go Milano s.r.l. vanta numerosi anni di attività nel settore della medicina di laboratorio. Nato alla fine degli anni '80 come Laboratorio S. Eufemia, ha assunto la denominazione attuale alcuni anni dopo, quando trasferisce il proprio sito ubicativo in via G. Spaziani n. 37, nel quartiere Borgo Milano in Verona: la nuova denominazione viene suggerita dal CdA allo scopo di facilitare l'utenza nella rintracciabilità della sede nel territorio urbano.

L'Azienda è autorizzata all'esercizio di attività sanitaria per prestazioni di assistenza specialistica in regime ambulatoriale con provvedimento del Comune di Verona pratica n. 2023/06.03/08644 del 14/07/2023 ed è titolare di accreditamento istituzionale in virtù di delibera della Giunta Regionale del Veneto adottata in data 09/05/2023 n. 548 per l'erogazione della seguente funzione esercitata in regime ambulatoriale per conto del SSR: specialità: 03 MEDICINA DI LABORATORIO.

L'azienda svolge valutazioni analitiche chimiche e biochimiche, ematologiche, immunologiche, microbiologiche e tossicologiche su liquidi biologici di derivazione umana a scopo clinico-diagnostico, ovvero ai fini della prevenzione degli stati di patologia, della loro diagnosi e del *follow up* terapeutico.

Il laboratorio fornisce un unico prodotto, definito **referto**, che rappresenta un documento autorizzato delle valutazioni analitiche metriche o interpretative eseguite sul campione biologico prelevato dal soggetto cui si riferisce nominalmente il documento. Il personale è impegnato costantemente nell'applicazione della Politica per la Qualità; l'Azienda è fornita di un Manuale di Management della Qualità e di Procedure Operative Standardizzate.

## UBICAZIONE DELLA SEDE

Il Laboratorio Analisi Cliniche B.go Milano s.r.l. è localizzato a Verona nel quartiere Borgo Milano, in Via G. Spaziani 37.

I recapiti telefonici e telematici sono:

- telefono 045-576977
- fax 045-8195661
- e-mail [info@laboratoriobgomilano.it](mailto:info@laboratoriobgomilano.it)

La sede è raggiungibile comodamente:

- attraverso i mezzi pubblici urbani dell'AMT (autobus con tratta Corso Milano fino ad almeno il numero civico 195);
- in automobile direzione Corso Milano - Via U. Sesini - Via G. Spaziani;
- dall'autostrada: se l'uscita è Verona Sud, procedere in direzione Fiera (V.le del Lavoro), V.le Piave, P.le Porta Nuova, Circonvallazione Oriani, Circonvallazione Maroncelli, a P.zza Bacanal girare a sinistra per C.so Milano, proseguire fino al numero civico 195, svoltare a sinistra in Via U. Sesini indi Via G. Spaziani;
- dalla stazione FFSS: proseguire per P.le Porta Nuova e seguire le indicazioni riportate in precedenza;
- dall'Ospedale Policlinico: proseguire per Via S. Giacomo, Via Volturmo, a sinistra Via Villa Glori, a destra Via Scuderlando, a sinistra V.le dell'Industria (si arriva davanti la Fiera), a destra V.le del Lavoro, si prosegue per V.le Piave e per il percorso già indicato;

- dall'Ospedale Maggiore: si torna indietro per V.le Colombo, si prosegue per Via Col. Galliano, al primo incrocio si svolta a destra per C.so Milano e proseguire per le indicazioni già fornite.

### **FINALITA' ISTITUZIONALE**

Il Laboratorio Analisi Cliniche B.go Milano s.r.l. garantisce, attraverso la propria organizzazione gestionale, il massimo livello qualitativo e la massima affidabilità nell'esecuzione delle analisi chimico-cliniche, sierologiche, ematologiche e microbiologiche.

Si vuole offrire all'utente un servizio di elevata qualità evitando al medesimo qualsiasi segnale di spersonalizzazione, con il massimo rispetto della persona nella sua integrale dignità umana.

Ad ogni collaboratore operativo nella struttura, sia tecnico che laureato, viene assicurata la disponibilità di tutti gli strumenti e le metodologie che egli riterrà più opportuni per la sua attività e di tutte le conoscenze scientifiche recenti attraverso l'informazione connessa con l'aggiornamento continuo e la verifica nella letteratura internazionale.

*L'impegno professionale pone al centro la persona con i suoi bisogni di salute ed è volto ad assicurare tutta l'umanità, la solidarietà e la professionalità di ogni singolo collaboratore, al fine di ridurre ogni possibile senso di disagio da parte dell'utente.*

### **TIPOLOGIA DELLA SEDE E OFFERTA DEI SERVIZI**

Il Laboratorio Analisi Cliniche B.go Milano s.r.l. è ubicato in una moderna struttura edilizia al pianterreno per favorire il rapido accesso e garantire il transito ai soggetti diversamente abili data l'assenza di barriere architettoniche. La struttura è fornita di locali ampi e confortevoli e garantisce l'usufrutto ai soggetti portatori di *handicap* fisico, secondo le disposizioni legislative attuali.

Il personale, motivato ed efficiente, è altamente qualificato per le sue funzioni.

La sede presenta un ampio e comodo parcheggio a circa 50 m dall'accesso del laboratorio, è ubicata in una zona a basso inquinamento acustico, a bassa frequenza di traffico urbano ed è facilmente raggiungibile entro 15 minuti dal centro cittadino.

Il Laboratorio è articolato nei seguenti settori operativi:

- accettazione e sala prelievi

Consegna dei referti cartacei: la consegna dei referti cartacei viene eseguita, previa presentazione del modulo di ritiro da parte dell'utente nominale del referto, dal medesimo personale di accettazione dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 17.30 nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì e giovedì.

Servizio di refertazione on-line: i referti possono altresì essere consultati on-line; a tutti coloro che intendono fruire del servizio di refertazione on-line vengono forniti un nome utente e una password dal personale di segreteria all'atto dell'effettuazione dell'esame.

**ORARI DI SERVIZIO DEL LABORATORIO**

SERVIZIO	GIORNI	ORARIO
Apertura del servizio	da lunedì a sabato da lunedì a giovedì	07.40 - 12.30 15.30 - 18.00
Prelievo del campione analitico	da lunedì a sabato	07.40 - 09.40
Consegna campioni analitici	da lunedì a sabato	07.40 - 09.40
Consegna referti cartacei	da lunedì a sabato da lunedì a giovedì	10.00 - 12.00 16.00 - 17.30
	Sabato	10.00 - 12.00
Consulenza a cura del Direttore Responsabile	da lunedì a sabato	10.00 - 12.00
Segreteria e informazioni	da lunedì a sabato	in orari di apertura

Per gli esami con ricette a carico del SSR (esenzione/ticket) è necessario procedere alla prenotazione, allo scopo di garantire la continuità d'accesso in base al budget assegnato dalla Regione Veneto con apposito provvedimento.

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona allo sportello, per telefono, via e-mail o whatsapp del personale di segreteria.

Oltre alle prestazioni eseguite in regime di convenzione, si eseguono anche esami a pagamento per singoli cittadini, per aziende pubbliche e private a tariffe agevolate.

I pazienti sono chiamati dal personale di segreteria in base al numero ritirato in sala d'attesa. Il tempo medio di attesa fra accettazione ed esecuzione del prelievo solitamente è di circa 10-15 minuti.

Le donne in stato di gravidanza, i bambini di età inferiore ai 12 anni e le persone affette da disabilità, in fase di accettazione, hanno diritto di precedenza.

Vengono effettuati anche prelievi a domicilio su appuntamento.

Il Laboratorio Analisi Cliniche B.go Milano offre altresì a numerose aziende un accurato servizio di medicina del lavoro, grazie alla disponibilità di personale qualificato che si reca direttamente nelle varie sedi aziendali per l'esecuzione dei prelievi venosi nelle date e negli orari concordati con le aziende stesse.

**MODALITA' DI PRELIEVO**

Gli esami di laboratorio vanno eseguiti al mattino a digiuno; il digiuno minimo consigliato è di 8 ore, ma è preferibile un digiuno completo di 12 ore.

Per una corretta determinazione delle analisi è necessario che l'accettazione del campione biologico e dell'utente che affrisce al laboratorio siano effettuate correttamente. E' necessario pertanto che l'utente sia in possesso della ricetta debitamente compilata e firmata dal medico, in cui sono riportati i dati anagrafici del paziente, gli esami da eseguire (non più di otto per ricetta), la data di compilazione della stessa, l'eventuale codice di esenzione e, se possibile, l'eventuale quesito diagnostico. Prima di procedere all'accettazione dell'utente è opportuno accertarsi se il soggetto in esame è idoneo o meno per il prelievo o l'eventuale accettazione del campione biologico.

Le domande di rito possono essere:

Lei è a digiuno?

E' sotto terapia antibiotica?

Quali farmaci prende e per quale patologia?

Le risposte vengono interpretate secondo la seguente tabella:

Domande	Risposte	Provvedimenti
Lei è a digiuno?	SI	Accettazione del campione
	NO	Prelievo rimandato
E' sotto terapia antibiotica?	SI	Invitare l'utente a presentarsi 3-4 giorni dalla fine della terapia
	NO	Accettazione del campione
In terapia farmacologia?	SI	Registrare il farmaco e la dose
	NO	Accettazione del campione

Dopo avere proceduto ai sopraindicati accertamenti, l'utente viene accettato e i suoi dati sono riportati, tramite supporto informatico, su apposita maschera dove, oltre ad un numero di identificazione progressivo annuo e di accettazione giornaliero, vengono riportati gli esami che l'utente deve effettuare. Verranno anche riportate le informazioni necessarie all'esecuzione corretta delle analisi. Verranno stampate le etichette riportanti cognome e nome, data di nascita, sesso, numero di accettazione giornaliero, codice a barre, sigle degli esami, in un numero corrispondente a quello dei campioni da raccogliere. A questo punto l'utente accede alla stanza dei prelievi, si sottopone al prelievo di sangue o all'esecuzione del tampone in base alla richiesta inoltrata. Il sangue raccolto durante la fase di prelievo verrà smistato da parte del personale infermieristico nelle provette, in base alla tipologia e al numero di analisi che devono essere effettuate. Le provette saranno tracciate attraverso le etichette che permetteranno di riconoscere in modo inequivocabile il campione.

Tutti i campioni che dovessero pervenire in modo non conforme a quanto indicato non potranno essere processati ed esaminati.

I pazienti minorenni devono necessariamente essere accompagnati da almeno uno dei due genitori, ai quali in fase di accettazione viene fatto firmare un modulo di consenso al trattamento dei dati dei loro figli.

Per quanto riguarda le urgenze, se segnalate sulla ricetta dal medico prescrittore, in fase di accettazione si provvede a compilare un apposito campo visibile al personale del laboratorio, in maniera tale che ci sia un'evidente traccia scritta della richiesta.

### **I COSTI – LE ESENZIONI DAL TICKET**

Per tutti coloro che accedono ai servizi offerti dal Laboratorio Analisi Cliniche B.go Milano s.r.l., se muniti di regolare impegnativa del medico, viene applicato il Nomenclatore Tariffario Regionale e valgono le esenzioni che lo stesso tariffario prevede, sia per patologia che per reddito.

In particolare si è esentati dal pagamento del ticket se:

- di età inferiore ai 6 anni o superiore ai 65 anni, purché il reddito del nucleo familiare, al lordo degli oneri deducibili, riferito all'anno precedente non sia superiore ad Euro 36.151,98;
- se si è titolari di pensione sociale;
- se si è familiari a carico di titolari di pensione sociale;
- se si ha un'età superiore a 60 anni e titolari di pensione al minimo, purché il reddito complessivo lordo del nucleo familiare, riferito all'anno precedente, non sia superiore ad Euro 8.263,31 elevati ad Euro 11.361,05 in presenza di coniuge a carico e di ulteriori 516,46 Euro per ogni figlio a carico;
- se si è familiari a carico di titolare di pensione al minimo e con età superiore a 60 anni, purché il reddito complessivo lordo del nucleo familiare, riferito all'anno precedente, non sia superiore ad Euro 8.263,31 elevati ad Euro 11.361,05 in presenza di coniuge a carico e di ulteriori 516,46 Euro per ogni figlio a carico;
- se si è disoccupati, purché il reddito complessivo lordo del nucleo familiare, riferito all'anno precedente, non sia superiore ad Euro 8.263,31 elevati ad Euro 11.361,05 in presenza di coniuge a carico e di ulteriori 516,46 Euro per ogni figlio a carico;
- se si è familiare a carico di disoccupato, purché il reddito complessivo lordo del nucleo familiare, riferito all'anno precedente, non sia superiore ad Euro 8.263,31 elevati ad Euro 11.361,05 in presenza di coniuge a carico e di ulteriori 516,46 Euro per ogni figlio a carico.

### ACCETTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

I dati anagrafici e sensibili degli utenti sono tutelati dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali (GDPR).

L'utente è informato circa il trattamento dei propri dati dal contenuto di un'informativa pubblica presente nella sede di accettazione e dai dati presenti sul modulo di consenso.

Modulo di consenso: il modulo di consenso (allegato al presente capitolo) è un documento interno che l'utente è invitato a leggere e a firmare, se decide di porre il proprio consenso al trattamento dei dati che riferirà in accettazione. Il consenso è comunque necessario per il trattamento dei dati, condizione *sine qua non* è possibile iniziare il servizio che è proposto dal laboratorio.

Accettazione: l'utente che ha firmato il modulo di consenso al trattamento dei propri dati presenta la richiesta di prestazioni analitiche, definita genericamente **impegnativa**. L'impegnativa viene accompagnata dalla deposizione dei seguenti dati:

- cognome e nome
- data e luogo di nascita
- residenza anagrafica
- codice fiscale

Modulo di ritiro: l'utente non in esenzione provvede a saldare l'ammontare delle prestazioni (*ticket*) e ritira dall'accettazione un modulo che è tenuto a consegnare prima della consegna del referto.

### REFERTAZIONE

Il referto è un documento rilasciato dal laboratorio nel quale sono riportati i risultati relativi agli esami eseguiti sui campioni analitici prelevati dal soggetto campione cui è indirizzato il referto medesimo.

Consegna del referto cartaceo: la consegna del referto viene eseguita solo al titolare dei risultati, previa presentazione del modulo di ritiro. Il titolare dei dati può emendare il ritiro ad un terzo che delega personalmente: in questi casi è necessario che la delega sia stata formalmente definita (atto scritto o controfirma sul modulo).

Servizio di refertazione on-line: i referti possono altresì essere consultati on-line; a tutti coloro che intendono fruire del servizio di refertazione on-line vengono forniti un nome utente e una password all'atto dell'effettuazione dell'esame.

## **QUALITA' DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

L'erogazione dei servizi presso il Laboratorio Analisi Cliniche B.go Milano s.r.l. rispetta i seguenti principi fondamentali:

### **Uguaglianza**

A tutti i cittadini sono erogati uguali 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 ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.

### **Continuità**

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

### **Diritto di scelta**

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.

### **Partecipazione**

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

### **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.

### **Trattamento dei dati personali**

Ai sensi del Regolamento Europeo n. 679 del 27 aprile 2016 noto come GDPR l'utente deve essere informato della necessità espressa dei contenuti della legge stessa e deve esprimere il suo consenso/dissenso in merito, sull'apposita modulistica.

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **Diritti**

Il Laboratorio Analisi Cliniche B.go Milano s.r.l. intende adeguare i comportamenti etico professionali di tutti gli operatori al rispetto dei diritti dei cittadini utenti e chiede agli stessi di osservare alcuni doveri, come forma di rispetto della comunità rappresentata dalla struttura, quali:

- l'utente ha diritto di essere assistito nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- l'utente ha diritto di essere individuato con il proprio nome e cognome;
- l'utente ha diritto di ottenere le informazioni relative alle prestazioni, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- l'utente ha diritto di essere informato sulla possibilità di trattamenti ed indagini alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;
- l'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardano, rimangano segreti;
- l'utente ha diritto di proporre reclami che debbano essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### **Doveri**

- L'utente, quando accede al Laboratorio, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con volontà di collaborazione con il personale del Laboratorio;
- l'accesso al laboratorio è implicita espressione da parte dell'utente di un rapporto di fiducia verso il servizio offerto dal Laboratorio, presupposto indispensabile per una costruttiva collaborazione tra le due figure Utente/Laboratorio;
- è un dovere dell'utente informare per tempo sulle proprie intenzioni di rinunciare alle prestazioni diagnostiche programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse;
- l'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno del Laboratorio;
- l'utente è tenuto al rispetto degli orari delle visite prenotate ed a disdirle per tempo, offrendo così la possibilità di inserimento di altri pazienti;
- l'utente ha il dovere di informarsi presso la segreteria sull'organizzazione della struttura sanitaria e sulle prestazioni che vengono erogate presso la stessa;
- il personale del Laboratorio, per quanto di competenza, è tenuto a far rispettare le norme descritte per il buon andamento della struttura ed il benessere dell'utente.

### **IMPEGNI E PROGRAMMI**

**STANDARD DI QUALITA':** il Laboratorio Analisi Cliniche B.go Milano s.r.l. pone al centro della sua attività il cittadino cui fornire un servizio sanitario che lo soddisfi pienamente sotto l'aspetto medico assistenziale, nel rispetto dei vincoli legislativi nazionali e regionali.

**FORMAZIONE:** il Laboratorio s'impegna a livello economico ed organizzativo per una costante formazione delle risorse umane, fornendo gli strumenti didattici e tecnologici per un'adeguata preparazione.

**MODULO DI SODDISFAZIONE:** il modulo di soddisfazione rappresenta lo strumento di elezione per la valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza. I dati raccolti sono elaborati e monitorati per la valutazione del grado di congruenza con le aspettative dell'utente.

### QUALITÀ DEL SERVIZIO DELLE PRESTAZIONI DEL LABORATORIO

Nella tabella sulla qualità sono riassunte in uno schema, in modo semplice e concreto, i concetti espressi.

Ogni aspetto delle prestazioni è considerato riguardo:

**Fattore di qualità:** aspetto del servizio che l'utente percepisce come qualità.

**Indicatore di qualità:** i parametri ritenuti indicativi per valutare la qualità.

**Standard di qualità:** l'obiettivo di qualità descritto in termine concreto misurabile.

Fasi dell'esperienza	Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
<b>Accettazione</b>	Tempo di attesa per il prelievo	Tempo fra l'entrata e il prelievo	10 – 15 minuti il tempo medio di attesa
	Informazioni preventive sulle prestazioni	Possibilità e chiarezza di informazioni	Via telefono dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 12.30
	Accoglienza all'ingresso e documentazione sui servizi	Materiale informativo	Carta dei Servizi

Fasi dell'esperienza	Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
<b>Ambiente</b>	Pulizia igienica locali di accettazione e sanitari	Reclami da utenti o dal personale	Giornaliera
<b>Relazione con personale</b>	Conoscenza del nome e della qualifica del personale	Sistema di identificazione	Tesserino di riconoscimento
<b>Assistenza al prelievo</b>	Utente tranquillo	Personale preparato e cortese	Addestramento personale

Fasi dell'esperienza	Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
<b>Aspetti sanitari</b>	Informazioni	Referto	Risultanze diagnostiche
<b>Aspetti Amministrativi</b>	Riservatezza trattamento dati	Consegna referti	Consegna referti in busta chiusa
<b>Valutazione degli utenti</b>	Consigli e/o reclami	Questionario	Questionario a disposizione in segreteria

**INDAGINI ESEGUITE**

Chimica Clinica

Ematologia e Coagulazione

Endocrinologia

Immunometria

Intolleranze alimentari

Microbiologia

Reumatologia

Tamponi in biologia molecolare per rilevazione COVID-19 (anche in inglese senza costi aggiuntivi) e test sierologici quantitativi anticorpali (IgG/IgM)\*.

In attuazione di quanto previsto dall'accordo Stato Regioni del 23.03.2011 i campioni biologici raccolti presso il laboratorio Analisi Cliniche B.go Milano srl vengono conferiti presso la sede analitica del laboratorio Synlab Data Medica Padova SpA.

Per i tempi di risposta degli esami è possibile consultare il vademecum a disposizione dell'utenza in segreteria.

Si può richiedere il referto in giornata per analisi di urgenza, previo preventivo accordo con il Direttore Responsabile di laboratorio.

Si precisa altresì che non vengono eseguiti esami elettrocardiografici, esami radiologici, visite specialistiche, né interventi di fisioterapia, massoterapia o rieducazione funzionale.

Il personale di segreteria è comunque a disposizione per qualsiasi necessità.

Per facilitare l'accesso ai servizi da parte degli utenti che non parlano l'italiano è stata redatta una Carta dei Servizi in lingua inglese. Gli utenti stranieri che non conoscono la lingua italiana, né parlata né scritta, possono anche rivolgersi alla dott.ssa Annalisa Mastromauro che potrà fornire loro ulteriori informazioni in lingua inglese.

**\*L'attività di prelievo tramite tamponi nasofaringei è effettuata al termine dei prelievi ematici e solo su appuntamento.**