



# Carta dei Servizi

*Novolabs Impresa Sociale Srl  
Via Corfù 71, 25124 Brescia*

*La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità  
al DPCM del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della  
Carta dei Servizi Pubblici Sanitari" ed alla DGR VI/41066 Reg.Lombardia del 22/01/1999*

## SOMMARIO

<b>PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO .....</b>	<b>2</b>
MISSIONE.....	2
VALORI E OBIETTIVI .....	2
ORGANIZZAZIONE.....	3
PERSONALE.....	3
PRINCIPI INSPIRATORI .....	3
<b>INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI OFFERTE .....</b>	<b>4</b>
TIPOLOGIA DI ANALISI .....	4
ELENCO ESAMI ESEGUITI .....	4
SEDI ED ORARI DI ATTIVITA' .....	4
ACCESSO AI SERVIZI DI NOVOLABS .....	4
ACCETTAZIONE DEGLI UTENTI .....	5
PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI.....	5
PREPARAZIONE AL PRELIEVO.....	5
CONSEGNA DI CAMPIONI BIOLOGICI RACCOLTA DALL'UTENTE .....	6
ESECUZIONE DELLE ANALISI.....	6
REFERTI .....	7
VALORI DI RIFERIMENTO .....	7
COMMENTI E COMUNICAZIONI .....	7
SCARICO REFERTI VIA INTERNET .....	7
<b>POLITICA DELLA QUALITA' .....</b>	<b>8</b>
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	8
EFFICIENZA ED EFFICACIA .....	8
MIGLIORAMENTO CONTINUO .....	8
<b>MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA .....</b>	<b>9</b>
TUTELA DELLA PRIVACY .....	9
CONTROLLO DI QUALITA' ANALITICO .....	9
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI E CONTATTI.....</b>	<b>10</b>
SITO INTERNET.....	10
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E SEGNALAZIONI.....	10
ASSISTENZA UTENTI (CALL CENTER).....	10

## PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

Il laboratorio di analisi cliniche **NOVOLABS** è autorizzato dall'ASL di Brescia come Servizio di Medicina di Laboratorio Generale di Base con Sezioni Specializzate di Biochimica Clinica-Tossicologia, Microbiologia-Virologia e Anatomia Patologica.

## MISSIONE

*La nostra Missione é di rendere possibile per tutti i Cittadini, a prescindere dalla loro situazione economica, di accedere a servizi sanitari diagnostici di altissima qualità*

## VALORI E OBIETTIVI

**Novolabs** è un'Impresa Sociale non profit (organizzazione senza scopo di lucro) indipendente nata per offrire assistenza sanitaria di elevata qualità e a tariffe contenute nel settore della diagnostica di laboratorio (analisi mediche di laboratorio).

**Novolabs** crede nella cultura della solidarietà e del rispetto dei diritti dei Cittadini, in particolare al diritto ad un'assistenza sanitaria di qualità a tariffe accessibili a tutti, per evitare il problema dell'esclusione dalle cure mediche a causa del livello di reddito.

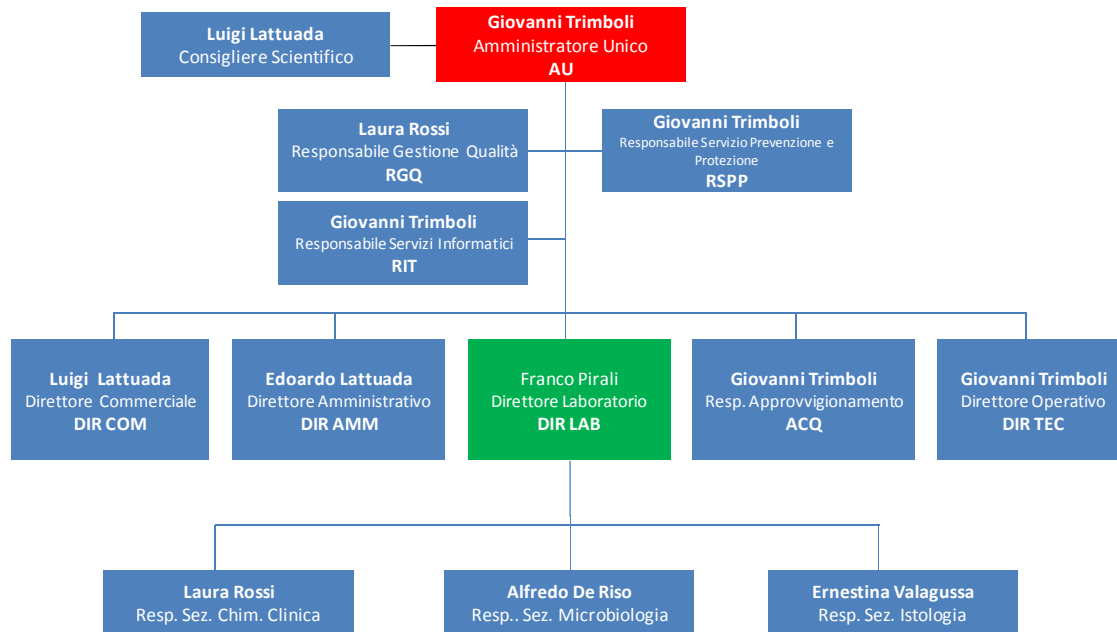
**Novolabs** non realizza utili finanziari e finanzia la propria attività esclusivamente con i contributi dei Cittadini, senza contributi pubblici.

**SOLIDARIETA'** - **Novolabs** crede con convinzione che non si debbano mai privare i Cittadini di cure e assistenza sanitaria per ragioni economiche.

**QUALITÀ** - Per ridurre il prezzo degli esami ai Cittadini **Novolabs** rinuncia ai profitti ma non rinuncia alla qualità dei servizi offerti. La qualità costituisce un fattore distintivo della nostra attività

**DISPONIBILITA'** - L'obiettivo di **Novolabs** a termine è di offrire direttamente i propri servizi su tutto il territorio nazionale al maggior numero possibile di Cittadini.

## ORGANIZZAZIONE



*Direttore Responsabile Laboratorio e Atti Medici: Dr. Franco Pirali (MD)*

## PERSONALE

L'organico di Novolabs è costituito da personale altamente qualificato comprendente medici, biologi, ingegneri, tecnici di laboratorio, infermieri ed ausiliari. La preparazione e le competenze professionali dello staff di laboratorio sono in costante aggiornamento, grazie alla partecipazione a corsi di aggiornamento e formazione continua.

## PRINCIPI INSPIRATORI

**Novolabs** tutela e rispetta totalmente il diritto alla Privacy degli Utenti che si rivolgono al Laboratorio.

**Novolabs** si impegna a garantire i seguenti principi fondamentali dell'assistenza sanitaria sanciti dallo Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" (D.P.C.M. 19/5/1995): eguaglianza, imparzialità, trasparenza e garanzia della qualità, continuità, riservatezza, diritto di scelta e di informazione sanitaria, partecipazione, efficienza ed efficacia.

## INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI OFFERTE

### TIPOLOGIA DI ANALISI

La tipologia delle analisi offerte da Novolabs corrisponde alle prestazioni di laboratorio elencate nel nomenclatore tariffario della Regione Lombardia (DGR VI/42606 del 23/04/99 e successive modifiche).

In particolare Novolabs offre prestazioni di laboratorio delle seguenti branche, o eseguendo direttamente le analisi o trasmettendole al laboratorio Service di riferimento: Biochimica Clinica, Ematologia, Coagulazione, Batteriologia, Endocrinologia, Immunologia, Virologia, Sierologia, Tossicologia, Allergie e Intolleranze.

### ELENCO ESAMI ESEGUITI

L'elenco completo di tutti gli esami eseguibili presso **Novolabs**, le tempistiche di refertazione, il laboratorio di effettuazione ed i prezzi praticati sono elencati nel documento "Listino Esami". Il Listino Esami è allegato alla Carta dei Servizi, è consultabile presso tutti i Punti Prelievo di **Novolabs**. Sul sito internet di Novolabs è anche disponibile il "Vademecum" degli esami eseguiti, che contiene ulteriori informazioni sugli esami eseguiti, quali i valori di riferimento, le metodologie di esecuzione ed i tempi di refertazione.

### SEDI ED ORARI DI ATTIVITA'

Per accedere ai servizi di Novolabs non è necessario prenotarsi, ma è sufficiente presentarsi in uno dei Punti Prelievo Novolabs negli orari sotto indicati per i Prelievi o per il Ritiro Referti.

I prelievi e la consegna dei referti vengono effettuati presso i diversi Punti Prelievo presenti sul territorio (VEDI ELENCO PUNTI PRELIEVO IN ALLEGATO ALLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI).

Per chi ne ha fatto richiesta al momento dell'accettazione, **la consegna dei referti può anche avvenire tutti i giorni tramite internet 24H/24H (sito [www.novolabs.it](http://www.novolabs.it))**

Il laboratorio centrale di **Novolabs** si trova a Brescia, in via Corfù 71 e non è aperto al pubblico.

### ACCESSO AI SERVIZI DI NOVOLABS

Ogni cittadino può rivolgersi a **Novolabs** in regime privatistico. **Novolabs** non è a contratto presso il Sistema Sanitario Nazionale, per cui tutte le prestazioni sono a carico degli Utenti (compresi gli esenti).

## ACCETTAZIONE DEGLI UTENTI

Al momento dell'accettazione all'utente vengono richiesti:

- ✓ dati anagrafici e codice fiscale (documento di riconoscimento)
- ✓ il recapito telefonico, per eventuali comunicazioni
- ✓ la firma del consenso informato al trattamento dei dati personali (privacy)
- ✓ la firma del consenso informato per alcuni specifici test

In sede di accettazione ad ogni accettazione viene assegnata un codice identificativo al fine di garantire l'anonimato e la riservatezza sui dati personali e sui dati sensibili acquisiti.

## PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento delle prestazioni si effettua al momento dell'accettazione. E' possibile effettuare il pagamento in contanti o tramite Bancomat

## PREPARAZIONE AL PRELIEVO

La preparazione dell'Utente agli esami clinici è molto importante in quanto il digiuno, la dieta, l'assunzione di farmaci, l'esercizio fisico, la postura e gli effetti della stasi venosa, rappresentano elementi da tenere nella dovuta considerazione, nelle ore che precedono il prelievo.

### Si raccomanda di:

NON MODIFICARE LE PROPRIE ABITUDINI ALIMENTARI IL GIORNO PRIMA DEL PRELIEVO, EVITANDO BRUSCHE VARIAZIONI DELL'APPORTO CALORICO.

OSSERVARE UN DIGIUNO DI 8-12 ORE PRIMA DEL PRELIEVO (ASTENERSI DAL PRENDERE CAFFÈ, THÉ, LATTE O ALTRE BEVANDE FATTA ECCEZIONE PER L'ACQUA NATURALE 1-2 BICCHIERI).

EVITARE DI SOSTENERE SFORZI FISICI INTENSI NELLE 12 ORE PRIMA DEL PRELIEVO, PER NON PROVOCARE VARIAZIONI DELLE ATTIVITÀ ENZIMATICHE E DI ALCUNI ANALITI PROVENIENTI DALLA MUSCOLATURA SCHELETRICA.

NON FUMARE NEL PERIODO DI TEMPO INTERCORRENTE TRA IL RISVEGLIO E L'EFFETTUAZIONE DEL PRELIEVO (LA NICOTINA PUÒ CAUSARE ERITROCITOSI E LEUCOCITOSI).

NON ASSUMERE ALCOOL NELLE 12 ORE PRECEDENTI IL PRELIEVO.

NON ASSUMERE FARMACI NELLE 12 ORE PRECEDENTI IL PRELIEVO, AD ECCEZIONE DI ASSOLUTA NECESSITÀ: IN QUESTO CASO SEGNALARE IL TIPO DI FARMACO ASSUNTO.

SEGNALARE L'EVENTUALE STATO MESTRUALE (PER LA DONNA).

## CONSEGNA DI CAMPIONI BIOLOGICI RACCOLTA DALL'UTENTE

Nel caso di esami che richiedano campioni raccolti direttamente dall'Utente, è cura del personale addetto alla reception consegnare all'Utente l'istruzione relativa all'esame da effettuare ed eventualmente il contenitore da utilizzare. I campioni biologici prelevati dall'Utente devono essere consegnati al personale sanitario in Sala Prelievo dopo aver eseguito le pratiche amministrative.

## ESECUZIONE DELLE ANALISI

Tutti i campioni biologici vengono tempestivamente trasferiti in laboratorio a garanzia di sicurezza dei dati in quanto molti analiti sono instabili e possono dar luogo a risultati errati se trattati e/o analizzati dopo molte ore dal prelievo.

Il dato di laboratorio contribuisce a distinguere tra stato di salute e stato morbos. È quindi un atto semiologico e non un giudizio clinico. Per raggiungere tale obiettivo ciascun dato analitico prodotto deve possedere un grado elevato di affidabilità. Quindi, gli esami di laboratorio devono rispondere ai requisiti fondamentali di:

- ✓ precisione;
- ✓ sensibilità diagnostica;
- ✓ specificità diagnostica.

La precisione è subordinata alla ripetitività dei risultati sullo stesso campione in tempi diversi e da parte di operatori diversi. Questa dipende dalla variabilità biologica e dalla variabilità analitica.

La variabilità biologica individuale media tra i giorni è conosciuta per molti analiti del siero. Espressa come coefficiente di variazione (CV), è bassa (1-2%) per il sodio, cloro calcio, magnesio; è il 3-5% per le proteine, tra il 4-7% per il fosfato, potassio, creatinina, glucosio, colesterolo totale e HDL, ALP, GGT; supera 10% per l'acido urico, azoto ureico, bilirubina, ferro e trigliceridi (20-25%) e vari enzimi.

La variabilità analitica dipende dal laboratorio, dai metodi, dal prelievo, dal trattamento dei campioni, etc. E' dovuta ad errori casuali, che costituiscono l'imprecisione, e a scostamenti sistematici dei valori reali per sovrastima o sottostima, che rappresentano l'inaccuratezza.

Per tenere sotto controllo il CV analitico **Novolabs** opera in due direzioni:

### 1 Controllo di Qualità Analitico

Il Controllo di Qualità (CQ) prevede il controllo sistematico delle calibrazioni, del CQ intra- ed interlaboratorio per i vari settori. A questo proposito, **Novolabs** partecipa al controllo di qualità interlaboratorio della Regione Lombardia ed a controlli di qualità di circuiti internazionali.

### 2 Controllo di Qualità dei processi

**Novolabs** ha implementato un Sistema di Gestione della Qualità basato sulla norma UNI EN ISO 9001. Il Sistema Gestione Qualità standardizza tutte le procedure, tenendo sotto costante controllo tutte le varie fasi dal prelievo alla compilazione del referto.

## REFERTI

I risultati delle indagini diagnostiche possono essere ritirati nel rispetto dei tempi indicati nel “tagliando di ritiro” consegnato all’Utente e che indica, per gli esami richiesti, la data di ritiro del referto e gli orari applicati dal laboratorio (cfr. par. “orari di attività”).

Laddove, per motivi tecnici, non sia possibile rispettare la data di consegna del referto indicata nel tagliando di ritiro, **Novolabs** s’impegna a darne pronta comunicazione all’utente.

La consegna del referto avviene all’utente o a persone delegate, solo se munite del modulo di delega.

*I risultati dei test anticorpi anti HIV1-HIV2 sono consegnati personalmente all’utente e non è possibile demandare il ritiro degli stessi ad alcuna altra persona.*

---

## VALORI DI RIFERIMENTO

Tutti i valori di riferimento riportati sui referti sono stati calcolati **Novolabs** in riferimento ai metodi analitici utilizzati. Inoltre, tali valori periodicamente vengono verificati mediante indagine bibliografica di studi epidemiologici.

---

## COMMENTI E COMUNICAZIONI

Sul referto esistono alcuni spazi, che il Direttore del Laboratorio, che valida e firma i risultati, utilizza per riportare commenti o comunicazioni ritenute importanti per una corretta valutazione del referto.

## SCARICO REFERTI VIA INTERNET

Per poter scaricare i referti via Internet è necessario richiedere l’opzione “referti via web” al momento dell’accettazione degli esami di laboratorio.

I referti potranno essere consultati e scaricati da casa o al lavoro dal sito [www.novolabs.it](http://www.novolabs.it)



## POLITICA DELLA QUALITA'

**Novolabs** è consapevole che la Politica della Qualità costituisce un importante strumento strategico e una mission irrinunciabile al fine di conseguire la massima soddisfazione degli Utenti e di migliorare i margini di efficienza interna.

Per la propria politica della Qualità **Novolabs** ha definito i seguenti obiettivi:

### SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questo obiettivo viene perseguito attraverso la puntuale individuazione e la successiva verifica sull'effettivo soddisfacimento dei requisiti espliciti (es. esecuzione tempestiva delle analisi) ed impliciti (es. affidabilità dei risultati ottenuti) richiesti dagli Utenti, il rilievo, l'analisi e la risoluzione di eventuali reclami, il monitoraggio periodico del grado di soddisfazione degli Utenti sugli aspetti reputati di rilevanza cruciale, l'elaborazione statistica dei dati relativi a soddisfazione/reclami.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il personale del laboratorio è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia sanitarie che amministrative. In particolare **Novolabs** si pone l'obiettivo di avere elevati livelli di efficienza attraverso una ottimale pianificazione ed un accurato controllo delle fasi di esecuzione delle attività operative, nonché attraverso una adeguata formazione ed un costante aggiornamento delle risorse interne.

### MIGLIORAMENTO CONTINUO

Da attuare tramite la costante rilevazione e gestione delle non conformità, l'individuazione e l'attuazione delle opportune azioni correttive e preventive, la definizione dei parametri di controllo/indicatori dei processi critici e la conseguente raccolta delle informazioni, la rielaborazione dei dati tramite utilizzo di tecniche statistiche. Il periodico riesame del Sistema Qualità è diretto alla valutazione dei risultati raggiunti ed all'individuazione dei nuovi obiettivi da raggiungere e degli strumenti da utilizzare.

## MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

### TUTELA DELLA PRIVACY

Il diritto alla Privacy rappresenta uno dei diritti fondamentali dell'utente. **Novolabs** ha attivato apposite procedure dirette a garantire che la gestione dei dati analitici, dei referti e delle richieste venga effettuata in assoluta conformità al DLGS 196/03.

A tal fine, ogni nuovo Utente viene invitato dalla segreteria a sottoscrivere il foglio di consenso per il trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi della DLGS 196/03 e successive modifiche ed integrazioni; contestualmente gli viene consegnato il foglio d'informativa relativo al trattamento dei suoi dati, personali e sensibili, da parte del laboratorio.

### CONTROLLO DI QUALITA' ANALITICO

Il Laboratorio utilizza due strumenti di verifica della qualità analitica:

- ✓ L'effettuazione sistematica del Controllo Interno di Qualità
- ✓ La partecipazione ai programmi di Valutazione Esterna di Qualità (VEQ)

Il Controllo Interno di Qualità comprende tutto ciò che in laboratorio è messo in atto per garantire l'affidabilità dei risultati analitici attraverso il monitoraggio continuo delle procedure di lavoro, della strumentazione e dei reagenti.

In particolare presso **Novolabs** sono attivati:

- ✓ controlli che riguardano il monitoraggio delle attrezzature
- ✓ controlli che interessano le fasi analitiche, i cui esiti sono valutati quotidianamente per la validazione dei risultati delle serie analitiche.

L'adesione a programmi di Valutazione Esterna di Qualità consente di verificare, tramite utilizzo di campioni clinicamente verosimili, l'efficienza dei controlli interni di qualità; in particolare il programma di Valutazione Esterna di Qualità, effettuato presso il laboratorio, si avvale degli schemi operativi forniti dalla Regione Lombardia e, per alcuni esami specifici, di controlli istituiti da organismi internazionali.

**Novolabs** si avvale della collaborazione di Laboratori esterni per la determinazione di alcuni esami specifici. Tali laboratori sono costantemente monitorati da **Novolabs** dal punto di vista della qualità delle prestazioni erogate e dei controlli qualità effettuati sia internamente (CQI) che esternamente (VEQ).

## ULTERIORI INFORMAZIONI E CONTATTI

### SITO INTERNET

Ulteriori informazioni sui servizi offerti da Novolabs si trovano sul sito Internet di **Novolabs** : [www.novolabs.it](http://www.novolabs.it)

### SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E SEGNALAZIONI

**Novolabs** monitora costantemente il livello qualitativo dei servizi erogati, anche tramite la puntuale annotazione dei reclami degli Utenti. Le informazioni raccolte vengono utilizzate da **Novolabs** per individuare i correttivi da apportare per garantire il miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

L'assistenza Utenti è a disposizione degli utenti e dei loro familiari e/o dal Medico Curante durante tutto l'orario di servizio per tutte le segnalazioni o reclami.

**Novolabs** si impegna ad attivarsi per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile e, se necessario, per fornire adeguate risposte. **Novolabs** garantisce il più stretto riserbo sull'identità di chi esegue la segnalazione.

### ASSISTENZA UTENTI (CALL CENTER)

Gli utenti possono contattare l'Assistenza Utenti per:

OTTENERE INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE, I SERVIZI OFFERTI DA NOVOLABS ED I RELATIVI COSTI

INVIARE RECLAMI E SEGNALAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI

EFFETTUARE LA PRENOTAZIONE DI ALCUNI SPECIFICI SERVIZI

OTTENERE DA PERSONALE SANITARIO COMPETENTE INFORMAZIONI SUL PROPRIO REFERTO



TEL: 030.220110  
LUN-VEN 9:00-13:00



info@novolabs.it



Novolabs Impresa Sociale Srl  
Via Corfù 71, 25124 Brescia