



## CARTA DEI SERVIZI LABORATORIO ANALISI

Gentile Utente,

con la consegna della Carta dei Servizi, il Laboratorio Analisi della Columbus Clinic Center S.R.L intende fornirLe alcune informazioni sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni, sulla nostra struttura, sugli standard di qualità adottati e sulle forme di tutela a garanzia dei diritti di tutti gli Utenti.

### CHI SIAMO

Il Laboratorio Analisi è una delle aree cliniche operanti all'interno della Columbus Clinic Center Srl che offre prestazioni medico-chirurgiche.

Il Laboratorio Analisi, con Sistema di Gestione Qualità certificato in conformità alla norma UNI-EN-ISO 9001:2015, è automatizzato, informatizzato e convenzionato con i principali fondi assicurativi.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La Direzione della Columbus Clinic Center ritiene di fondamentale importanza l'adozione di una Politica per la Qualità che contribuisca in modo determinante a garantire qualità, serietà, professionalità e conformità al servizio, indirizzando i propri sforzi organizzativi verso il raggiungimento ed il mantenimento di un alto livello di qualità dei servizi, tenendo in debito conto il contesto in cui opera e le aspettative e le esigenze di tutte le parti interessate.

La Direzione della Columbus Clinic Center ha individuato come "mission", l'erogazione di un servizio, con elevati livelli qualitativi di organizzazione e di prestazione, volto alla piena soddisfazione del Paziente/Utente e pertanto ha attivato un programma che ha come obiettivi primari:

- la centralità del cliente / utente l'affidabilità
- la competenza della struttura e del personale
- l'efficienza dell'organizzazione

Il laboratorio analisi della Columbus Clinic Center, in accordo con la strategia di sviluppo da parte della Direzione, intende perseguire obiettivi di miglioramento dei seguenti campi prioritari di azione:

- ⇒ **il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e dell'efficacia del proprio sistema di gestione per la Qualità**, attraverso il controllo accurato delle fasi di erogazione del servizio e dei processi tecnici di supporto, la definizione e il monitoraggio di specifici indicatori per valutare l'efficacia dei processi, del servizio complessivo e del Sistema di Gestione per la Qualità, il coinvolgimento di tutti gli operatori;
- ⇒ **la centralità dell'utente e la garanzia di facilità di accesso ai servizi e di trasparenza e disponibilità nei rapporti** con gli Utenti (Utenti esterni o Medici che operano in Clinica);
- ⇒ **la soddisfazione del Cliente**, monitorata attraverso l'applicazione di metodologie di rilevazione diretta;
- ⇒ **la disponibilità di attrezzature moderne ed affidabili**, che utilizzano le tecnologie più moderne e che sono controllate costantemente per garantire l'affidabilità dei risultati;

Columbus Clinic Center

Via Buonarroti, 48 – 21045 Milano MI C.F 08837020968 e P. IVA 10982360967

Tel. 02.480.80.1 Fax 02.480.80.635 [info@columbus3c.com](mailto:info@columbus3c.com)



- ⇒ **competenza, coinvolgimento e sensibilizzazione di tutto il personale**, per mantenere sempre elevato il livello di aggiornamento, formazione e addestramento, al fine di accrescere le competenze e la consapevolezza del proprio ruolo, nonché la motivazione a fornire il proprio contributo al miglioramento continuo e costante di tutte le attività e di tutti i processi;
- ⇒ **il rispetto delle norme e delle leggi applicabili** attraverso il rispetto di tutte le normative vigenti applicabili e delle norme deontologiche.

Tutto il personale e i collaboratori sono chiamati a collaborare per far sì che vengano rispettati ed attuati gli impegni espressi nella presente Politica per la Qualità.

### **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

Il servizio di laboratorio deve rispondere alle esigenze dei pazienti e del personale medico responsabile. Esso comprende le attività di accoglienza e identificazione del paziente, la sua preparazione, la raccolta dei campioni, il trasporto e l'analisi dei campioni biologici, nonché la successiva convalida, interpretazione e refertazione dei risultati. Il servizio garantisce inoltre la sicurezza e il rispetto dei principi etici nello svolgimento delle attività di laboratorio.

Il processo di erogazione del servizio che si attiva con la richiesta di prestazione, è ripartito in tre sottoprocessi (fasi): fase pre-analitica, analitica e post-analitica.

Alcune attività di ciascuna fase si riferiscono a momenti nei quali il Laboratorio controlla direttamente il processo e verifica i requisiti del prodotto. Nel processo, ed in particolare nella fase analitica, intervengono anche attività di supporto.

Le analisi effettuate nel laboratorio di base della Columbus Clinic Center S.r.l. afferiscono a differenti settori del laboratorio che comprendono:

1. Ematologia
2. Chimica Clinica
3. Coagulazione
4. Immunometria
5. Sierologia
6. Immunoematologia
7. Microbiologia

**Nella tabella sottostante sono elencati gli esami ematochimici, urinari e delle feci refertati in giornata; per gli altri esami, i tempi di refertazione verranno comunicati al momento dell'accettazione.**

|                         |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| 17 B-estradiolo         | Fosforo urine              |
| Acido urico             | FSH follitropina           |
| AFP                     | ft3                        |
| Albumina                | ft4                        |
| Alt / Gpt               | GFR (vel.filtraz.glom.)    |
| Amilasi totale          | GGT g-glutamilttransferasi |
| Amilasi urine           | Glucosio                   |
| Ammonio                 | Glucosio urine             |
| Antitrombina III        | HBsAb Ab                   |
| Ast / Got               | HBsAg Ag                   |
| B-HCG gonadotropina     | HCV Ab                     |
| Bicarbonati             | Immunoglobuline IGA        |
| Bilirubina diretta      | Immunoglobuline IGG        |
| Bilirubina totale       | Immunoglobuline IGM        |
| CA 125                  | Lattico deidrogenasi LDH   |
| CA 15.3                 | LH luteotropina            |
| CA 19.9                 | Lipasi                     |
| Calcio                  | Magnesio                   |
| Calcio urine            | Magnesio urine             |
| CEA                     | Potassio                   |
| CHE Colinesterasi       | Potassio urine             |
| CK-MB massa isoenzima   | Progesterone               |
| Clearance creatinina    | Prolattina                 |
| Clearance urea          | Proteina C reattiva PCR    |
| Cloro                   | Proteine totali            |
| Cloro urine             | Proteine totali urine      |
| Colesterolo HDL         | PSA                        |
| Colesterolo LDL         | PSA libero                 |
| Colesterolo totale      | PTH                        |
| Creatinina              | Reticolociti               |
| Creatinkinasi CK        | Sodio                      |
| D-Dimero                | Sodio urine                |
| Elettroforesi           | Tempo di protrombina       |
| Emocromo                | Tempo di tromboplastina    |
| Emogas arteriosa/venosa | Test di gravidanza urine   |
| Emoglobina glicata      | Test mononucleosi          |
| Esame urine completo    | Testosterone               |
| Feci sangue occulto     | Transferrina               |
| Ferritina               | Trigliceridi               |
| Ferro                   | Troponina T cardiaca       |
| Fibrinogeno             | TSH                        |
| Fosfatasi alcalina      | Urea                       |
| Fosforo                 | V.E.S                      |

Columbus Clinic Center

Via Buonarroti, 48 – 21045 Milano MI C.F 08837020968 e P. IVA 10982360967

Tel. 02.480.80.1 Fax 02.480.80.635 [info@columbus3c.com](mailto:info@columbus3c.com)



### **GLI STANDARD DI QUALITA'**

Il Laboratorio di Analisi della Columbus Clinic Center S.r.l. adotta un programma di Controllo Continuo di Qualità al fine di monitorare la precisione e l'accuratezza dei metodi analitici utilizzati e per assicurare l'attendibilità dei risultati ottenuti.

In particolare, è attivo un sistema di controllo qualità interno (CQI) e VEQ – Regione Lombardia, con l'obiettivo e la necessità di individuare sia gli errori in fase analitica, sia in qualsiasi fase o aspetto rilevante ai fini del risultato.

### **MODALITA' DI CONSEGNA REFERTI PAZIENTI ESTERNI**

Dal lunedì al venerdì, gli esami che si eseguono in sede vengono refertati e consegnati in giornata presso il CUP dopo le ore 17:00, mentre per le prestazioni che vengono eseguite presso il Laboratorio service di riferimento i tempi vengono comunicati al momento dell'accettazione.

Le tempistiche sopra riportate possono subire delle variazioni a seguito di problematiche di natura tecnica e strumentale non prevedibili.

È possibile richiedere l'invio digitale, previa compilazione del modulo in fase di accettazione.

### **ASSISTENZA ALL'UTENZA**

Quando è necessario e se richiesto dal Personale Medico, il Responsabile di Laboratorio è a disposizione per chiarimenti in merito agli esami di laboratorio.

### **RISORSE UMANE**

Il Centro Prelievi è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30. Il sabato dalle ore 08:00.

La presenza del Personale di Laboratorio è garantita:

- dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 19.00
- il sabato dalle 8,00 alle 12,00
- nelle altre fasce orarie è attivo il Servizio di Reperibilità (per i degenti interni)

### **CONTATTI**

Per qualsiasi informazione è possibile contattare il Laboratorio ai seguenti numeri / indirizzo e-mail:

- 02-48080672: Responsabile
- 02-48080683: Coordinatore TSLB
- 02-48080682: Personale Tecnico
- 02-48080678: Segreteria
- laboratorio.analisi@columbus3c.com

È possibile consultare il sito aziendale: [www.columbus3c.com](http://www.columbus3c.com)