

VAL SAMBRO®

CARTA DEI SERVIZI

10/06/26 Rev. 08

Via Cairoli, 2 – 40121 Bologna
Tel. 051 240218 • Fax 051 241330
valsambro@valsambro.it



VALSAMBRO®
LABORATORIO ANALISI
INNOVATION RESEARCH

1. Benvenuti al Laboratorio Val Sambro

La Carta dei Servizi presenta in modo chiaro le principali caratteristiche dei servizi offerti dal Laboratorio e dall'Ambulatorio Val Sambro, gli impegni assunti nei confronti dell'utente e le modalità di accesso alle prestazioni.

L'utente è parte attiva del percorso diagnostico: la corretta comunicazione delle informazioni, il rispetto delle indicazioni per la preparazione e la raccolta dei campioni e la collaborazione con il personale contribuiscono alla qualità e all'affidabilità del servizio.

2. Chi siamo

Il Laboratorio svolge attività di analisi chimico-cliniche e batteriologiche e offre, attraverso l'Ambulatorio, prestazioni specialistiche e servizi nell'ambito della medicina del lavoro e legale, allergologia, immunologia, fisiatria, cardiologia, reumatologia e delle ulteriori discipline indicate nella presente Carta.

L'obiettivo è fornire risposte diagnostiche controllate, affidabili e tempestive, attraverso la gestione attenta delle fasi pre-analitica, analitica e post-analitica.

3. Qualità e miglioramento continuo

La qualità del servizio è perseguita attraverso la qualificazione dei fornitori, la formazione continua del personale, la manutenzione e igienizzazione della struttura e della strumentazione, la gestione controllata dei dati e dei risultati e la partecipazione a programmi di controllo della qualità intra- e inter-laboratorio.

La Direzione, in collaborazione con il personale, valuta periodicamente il livello di qualità raggiunto e definisce obiettivi di miglioramento. Il Sistema di Gestione per la Qualità è certificato secondo UNI EN ISO 9001.

4. Principi e impegni verso l'utente

Principio	Impegno
Continuità	Garantire continuità, regolarità e qualità dei servizi.
Informazione	Fornire informazioni chiare e comprensibili sulle prestazioni e sulle modalità di accesso.
Partecipazione	Favorire osservazioni, suggerimenti e contributi al miglioramento del servizio.
Efficienza ed efficacia	Organizzare i processi in modo da perseguire risultati affidabili e tempi di risposta definiti.
Riservatezza	Tutela dei dati personali e sanitari secondo la normativa applicabile.
Sicurezza	Mantenere condizioni di lavoro e di erogazione del servizio coerenti con i requisiti di sicurezza applicabili.

5. Servizi e prestazioni

Il Laboratorio offre servizi di diagnostica analitica in vitro, con indagini chimiche, microbiologiche e immunologiche. Sono inoltre disponibili prestazioni e servizi rivolti a professionisti e aziende, compresi quelli connessi alla sicurezza e igiene del lavoro.

L'elenco completo delle analisi eseguite è disponibile come allegato alla Carta dei Servizi.

Per alcune analisi il Laboratorio si avvale della collaborazione di laboratori esterni certificati; l'origine dell'esame viene comunicata al cliente al momento della richiesta.

6. Accesso ai servizi

Servizio	Modalità
Prelievi ematici	Lunedì–venerdì, 8:00–10:00. Prenotazione obbligatoria.
Consegna campioni	Lunedì–giovedì, 8:30–12:30. Prenotazione obbligatoria.
Visite specialistiche	Su appuntamento.
Prenotazioni visite	Tel. 051 240218, lunedì–venerdì 8:30–12:30; WhatsApp 331 8642372, 8:30–14:30 (non abilitato alle chiamate).
Consulenze telefoniche	Per le consulenze acquistate sul sito, il personale contatta l'utente per concordare giorno e orario.

7. Accettazione, referti e tracciabilità

In fase di accettazione vengono acquisiti i dati necessari alla corretta identificazione dell'assistito e alla gestione della prestazione, compresi tipo di prestazione, quesito diagnostico e data.

La gestione informatizzata dei dati supporta la tracciabilità dei campioni e dei risultati, la riduzione del rischio di errori di identificazione e la riservatezza delle informazioni.

8. Preparazione e raccolta dei campioni

Le modalità di preparazione e raccolta devono essere rispettate per garantire l'attendibilità del risultato. Il paziente deve inoltre comunicare eventuali terapie farmacologiche o l'uso frequente di analgesici e antinfiammatori quando richiesto.

Campione	Indicazioni principali
Sangue	Digiuno di 12–14 ore; consentita l'acqua. Nei giorni precedenti evitare stress particolari e abuso di alimenti molto grassi o difficili da digerire.
Urine	Prime urine del mattino, raccolta in contenitore monouso sterile e consegna entro 2 ore. Referto indicato nel documento: 1 giorno.
Urinocoltura	Contenitore sterile; raccogliere la parte centrale della minzione. Consegnare entro 1 ora. Segnalare eventuale terapia antibiotica.
Feci per parassiti	Raccogliere in contenitore idoneo senza commistione con urine; seguire le indicazioni specifiche del Laboratorio.
Gut screening / Coprocoltura	Contenitore sterile, senza commistione con urine. Il documento indica di evitare antibiotici nei 15 giorni precedenti. Referto indicato: 21 giorni.
Tamponi	Seguire le indicazioni specifiche in funzione della sede del tampone; evitare antibiotici/disinfettanti topici quando previsto. Referto indicato: 7 giorni.

Per le modalità complete di preparazione e raccolta dei singoli campioni si fa riferimento alle istruzioni operative e alle indicazioni fornite dal Laboratorio.

9. Standard di qualità e monitoraggio

Area	Impegno
Prenotazione e accettazione	Gestione delle prenotazioni e invio dei kit entro 24/48 ore lavorative dalla richiesta, come previsto dal documento.
Qualità delle analisi	Controlli di qualità intra- e inter-laboratorio, chiarezza del referto e monitoraggio della precisione del dato analitico.
Tempi di risposta	Rispetto dei tempi definiti per la refertazione.
Tracciabilità e riservatezza	Sistemi informativi per la gestione controllata dei dati e riduzione del rischio di errori di identificazione.
Processi e materiali	Fornitori qualificati, manutenzione e igienizzazione della struttura e della strumentazione.
Professionalità	Formazione continua del personale in relazione alle necessità aziendali.
Soddisfazione dell'utente	Ascolto dei bisogni, gestione dei reclami e indagini periodiche di soddisfazione.

10. Diritti, segnalazioni e reclami

L'utente ha diritto a ricevere informazioni chiare, a essere trattato con rispetto e a esprimere osservazioni, suggerimenti o reclami. Per eventuali inconvenienti documentabili è possibile rivolgersi al personale, che provvederà a coinvolgere il responsabile competente.

11. Privacy

I dati personali e i dati relativi alla salute sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Le informazioni relative al trattamento dei dati sono rese disponibili all'utente nelle modalità previste dalla normativa applicabile.

12. Ambulatorio e specialistiche

Le specialistiche indicate nel documento comprendono: Fisiatria, Reumatologia, Gastroenterologia, Pediatria, Genetica Forense, Nutrizione, Allergologia e Immunologia, Geriatria e Gerontologia, Nefrologia.

Specialistica	Giorno indicato nel documento
Nutrizione e Genetica Forense	Mercoledì e giovedì
Medicina fisica e riabilitativa	Lunedì, giovedì e venerdì
Reumatologia	Venerdì
Allergologia e immunologia	Giovedì
Geriatria e Gerontologia	Mercoledì
Gastroenterologia	Venerdì
Pediatria	Venerdì
Nefrologia	Mercoledì

13. Contatti e informazioni utili

Il nostro laboratorio è aperto dal lunedì al venerdì

Gli orari dei nostri servizi

- Prelievi ematici: dalle 8.00 alle 10.00, prenotazione obbligatoria
- Consegna Campioni: dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 12.30, prenotazione obbligatoria
- Visite specialistiche: su appuntamento

Come prenotare una visita specialistica

- chiamare lo **051 240218** dal **lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30**
- **scrivere** al numero **WhatsApp** dedicato: **331 8642372** dalle ore 8.30 alle 14.30 (non abilitato a ricevere chiamate)

Come prenotare una consulenza telefonica

- Se avete acquistato sul nostro sito una **consulenza telefonica**, il nostro personale vi contatterà per fissare giorno ed orario dell'appuntamento con il professionista scelto.

Laboratorio Analisi Val Sambro srl – Via Cairoli, 2 – 40121 Bologna – Tel: 051.240218 – fax: 051.241330 –

Email: valsambro@valsambro.it

Direttore responsabile Laboratorio: Dott. Alberto Santini

Direttore responsabile Poliambulatorio: Dott. Daniele Cocchi

