



**Laboratorio analisi  
Villani s.r.l.**

# **CARTA DEI SERVIZI**

---



**Viale della Gioventù, 15  
71013 San Giovanni Rotondo (FG)  
tel. 0882 451177**

**lab.villani@gmail.com – villani01@pec.it  
www.laboratoriovillani.it**

## Sommario

---

Presentazione	pag. 3
Chi siamo	pag. 4
Principi fondamentali	pag. 5
Diritti e doveri degli Utenti	pag. 6
Gli standard di qualità	pag. 7
Struttura organizzativa	pag.10
Modalità di accesso	pag. 12
Accettazione e prelievi	pag. 12
Ritiro referti	pag. 14
Elenco delle prestazioni	pag. 15
Preparazione al prelievo e raccolta campioni	pag. 16
Dedicato ai bambini e ai loro genitori: consigli per un prelievo sereno	pag. 26
Esenzione Ticket	pag. 28
L'Organigramma	pag. 30
Contatti	pag. 32
Allegati	pag. 33

## Presentazione

---

*Gentile Utente,*

con la consegna della Carta dei Servizi, il Laboratorio Analisi Villani srl 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.

La Carta dei Servizi è un documento disciplinato da leggi nazionali e regionali e rappresenta un importante strumento di dialogo tra il Laboratorio Analisi Villani s.r.l. che eroga i servizi e gli Utenti.

La Carta dei servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli Utenti e attribuisce loro un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati, avendo essi il ruolo fondamentale di orientare l'attività dei servizi pubblici verso la loro missione: fornire un servizio di buona qualità.

Al di là degli obblighi normativi, il Laboratorio Analisi Villani s.r.l. si dota della Carta dei servizi come guida all'impegno professionale, per il mantenimento degli standards qualitativi ed il continuo miglioramento dei servizi offerti, nonché come garanzia di informazione e trasparenza verso gli Utenti, ai quali si assicura uguaglianza, imparzialità, continuità e tempestività nell'erogazione del servizio.

*San Giovanni Rotondo, 09/01/2024*

## Chi siamo

---

Il Laboratorio Analisi Villani s.r.l. è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale della Regione Puglia e certificato UNI EN ISO 9001:22015 ed eroga dal 1979 prestazioni di Medicina di Laboratorio nella Città di San Giovanni Rotondo.

“Il nostro impegno quotidiano è volto al raggiungimento di un livello sempre più alto della qualità dei servizi erogati, attraverso la competenza, la professionalità e l’umanità di tutti noi che, a vario titolo, operiamo presso il Laboratorio Analisi Villani s.r.l.”

La nostra filosofia di lavoro è basata sul concetto di gruppo, di collaborazione e di gioco di squadra perché per raggiungere gli ambiziosi obiettivi di qualità che ci siamo dati, è indispensabile che tutti gli attori di un processo, di cui anche l’Utente è parte integrante, siano coinvolti per poter contribuire con la propria esperienza al conseguimento di un obiettivo comune.

Per ottenere questi risultati, la nostra strategia si fonda sulla ricerca del giusto equilibrio tra scelte economiche e priorità etiche, guidata dal principio di responsabilità sociale. Ed è per questo che ci interessiamo al mantenimento della

- ✓ **Sostenibilità economica:** trasparenza e business responsabile, salute e sicurezza dei pazienti, costruzione di partnership basate sulla fiducia con gli operatori sanitari, gestione responsabile della catena di erogazione delle prestazioni, data protection, ricerca e sviluppo;
- ✓ **Sostenibilità ambientale:** riduzione degli impatti ambientali relativamente a consumi energetici e rifiuti;
- ✓ **Sostenibilità sociale:** promozione di uguaglianza, diversità e benessere per pazienti, dipendenti, collaboratori, salute e sicurezza sul lavoro.

## Principi fondamentali

---

Il Laboratorio Analisi Villani s.r.l., nell'erogazione delle proprie prestazioni, si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi fondamentali<sup>1</sup>:

- ✓ **Uguaglianza e imparzialità** a tutti gli Utenti sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, etnia, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche e condizioni sociali. A tutti viene assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, sia da parte dei servizi messi in atto che da parte del personale che opera nella Struttura.
- ✓ **Continuità e partecipazione** agli Utenti è assicurata la regolarità, la continuità del servizio e la riduzione al minimo dei disagi in caso di interruzione o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore. A tutti è garantito il diritto a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.
- ✓ **Centralità del paziente** il Paziente/Utente ha la priorità assoluta e le sue richieste devono essere soddisfatte nel limite del possibile e nel pieno rispetto della sua Privacy secondo la normativa vigente e in armonia con le direttive aziendali.
- ✓ **Diritto di accesso** ogni cittadino può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale a cui desidera accedere.
- ✓ **Eccellenza del Servizio** il servizio è erogato in modo da garantire la massima efficienza ed efficacia, adottando le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, puntando ad un miglioramento continuo della qualità attraverso l'innovazione, la ricerca e l'aggiornamento continuo.
- ✓ **Valorizzazione delle risorse umane** tutto lo staff del Laboratorio è impegnato a lavorare in armonia e collaborazione sviluppando e potenziando le proprie capacità e sostenendo ed appoggiando quelle dei colleghi.
- ✓ **Salvaguardia dell'ambiente** tutte le attività sono gestite nel rispetto della normativa vigente in materia ambientale, utilizzando le migliori tecnologie disponibili e i metodi finalizzati alla riduzione dei rifiuti.

---

<sup>1</sup> I principi fondamentali a cui la Carta dei Servizi si ispira sono quelli contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995

## Diritti degli Utenti

---

Il Paziente/Utente è il centro del nostro agire: per tutti noi del Laboratorio Analisi Villani s.r.l. è fondamentale instaurare un dialogo costante con i Pazienti/Utenti, per individuare e soddisfare ogni esigenza di benessere, attraverso il miglioramento continuo della qualità del servizio, l'impiego dell'eccellenza tecnologica, l'adozione di protocolli innovativi ed efficaci.

Il Laboratorio Analisi Villani s.r.l. riconosce all'Utente i seguenti diritti affinché:

- sia assistito con cortesia e professionalità;
- ottenga dalla struttura le informazioni relative alle prestazioni richieste;
- sia informato riguardo eventuali rischi o disagi conseguenti alla prestazione erogata;
- possa identificare immediatamente le persone cui fare riferimento per ricevere le prestazioni richieste;
- i risultati delle indagini alle quali si sottopone ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti, a meno che abbia indicato per iscritto le persone che possono accedere a queste informazioni, nel pieno rispetto delle disposizioni legislative in materia;
- possa rinunciare a prestazioni richieste, informando tempestivamente gli operatori del servizio delle sue intenzioni;
- sia sempre permessa la possibilità di presentare suggerimenti e segnalazioni e di ricevere tempestivamente risposta

## Doveri degli Utenti

---

In armonia con l'orientamento aziendale, si invita l'Utente che si rivolge al Laboratorio:

- ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti altrui;
- alla collaborazione con il personale;
- al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti;
- rispettare l'organizzazione e gli orari previsti;
- informare gli operatori di eventuali possibili cause di alterazioni dei risultati, quali: mancato rispetto del digiuno, non astensione dal fumo o assunzione di farmaci prima del prelievo, modalità di raccolta dei campioni biologici diversa rispetto alle indicazioni fornite dal Laboratorio.

## Gli standard di qualità

---

Il Laboratorio Analisi Villani s.r.l. ha da sempre come obiettivo principale quello di garantire la piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite dei propri Utenti. Fare “Qualità” significa per tutti noi puntare ad offrire servizi di controllo e monitoraggio dell’attività svolta, a porsi sul mercato e nei confronti degli Utenti come Azienda “seria”, affidabile e di riferimento per la Qualità dei servizi erogati.

Questo si concretizza, innanzitutto, nell’offrire un’immagine aziendale e degli operatori che operano sul campo, altamente professionale, offrendo e garantendo un servizio efficace ed efficiente, assicurando il perseguimento ed il mantenimento delle condizioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Noi intendiamo restare sempre all’avanguardia e seguire, se non anticipare, i cambiamenti del mercato. Per il raggiungimento di tali obiettivi, la nostra azienda gestisce i propri processi lavorativi oltre che, naturalmente, in ottemperanza a vincoli cogenti, anche secondo le prescrizioni di cui alla norma internazionale di certificazione volontaria UN EN ISO 9001. Infatti il Laboratorio Analisi Villani s.r.l. ha un Sistema di Gestione Qualità certificato in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** allo scopo di garantire la qualità tecnica delle prestazioni, la qualità organizzativa, la sicurezza degli operatori e degli Utenti, la valorizzazione professionale degli operatori, i diritti e la soddisfazione degli Utenti.

Il sistema di qualità garantisce l’individuazione degli indicatori delle prestazioni e quindi della qualità del servizio per il monitoraggio nel tempo dello stesso, coinvolgendo non solo il personale della struttura ma anche gli Utenti e le associazioni di tutela dei cittadini e di volontariato.

Sono qui riportati gli standard di qualità relativi ai fattori di:

### **Assistenza, informazione, accoglienza, cortesia e partecipazione**

Assistenza, informazione, accoglienza e cortesia del personale costituiscono gli elementi più significativi per gli Utenti per valutare la qualità formale del servizio e rappresentano un impegno per il laboratorio a fare sempre meglio; tali fattori sono monitorati mediante la partecipazione degli Utenti attraverso la compilazione del **questionario di soddisfazione** e dei **moduli dei reclami e dei suggerimenti**, disponibili in sala d’attesa e sul sito [www.laboratoriovillani.it](http://www.laboratoriovillani.it)

Il Laboratorio Analisi Villani s.r.l., infatti, è consapevole del fatto che **ascoltare e coinvolgere il cittadino**, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio.

### **Affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità**

Affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità costituiscono gli elementi più significativi per valutare la qualità sostanziale del servizio.

Il Laboratorio Analisi Villani srl applica i principi della *Evidence Based Medicine*, trasferendo nella realtà il contenuto di **linee guida e protocolli nazionali e internazionali**, come ad esempio quelle emanate da società scientifiche quali SIPMeL, SIBIOC e AMCLI.

Il Laboratorio Analisi Villani srl verifica quotidianamente le prestazioni erogate attraverso il **Controllo Interno di Qualità (CQI)**. Il CQI consiste nell'eseguire ogni giorno, prima di iniziare l'attività analitica dei campioni degli Utenti, tutte le analisi erogate su un materiale (siero, plasma, sangue...) a concentrazione nota, i cui valori devono oscillare entro limiti prestabiliti.

La struttura si confronta inoltre con altre strutture attraverso la **Verifica Esterna della Qualità (VEQ)**. La VEQ consiste nell'eseguire periodicamente analisi di campioni a contenuto ignoto, insieme a centinaia di altri laboratori italiani ed europei; ciò permette di valutare la propria accuratezza e precisione rispetto a tutti gli altri laboratori.

È predisposta una documentazione elettronica di tutte le linee guide, protocolli e istruzioni adottate nel Laboratorio.

### **Allineamento con le nuove tecnologie**

L'impegno del Laboratorio è quello di **migliorare costantemente la performance analitica** in termini di veridicità, precisione, sensibilità, specificità attraverso la crescente automatizzazione e razionalizzazione delle procedure nel settore diagnostico, a fronte di costi e investimenti in strumentazione di altissima tecnologia, in quanto le analisi sono oggi uno strumento utilissimo e talora indispensabile per la diagnosi, la prognosi e la terapia delle malattie.

### **Salvaguardia dell'ambiente**

Tutte le attività sono gestite nel rispetto della normativa vigente in materia ambientale, utilizzando le migliori tecnologie disponibili e i metodi finalizzati alla **riduzione dei rifiuti**, con particolare riferimento al **risparmio energetico** nella scelta delle apparecchiature e consumabili.

## **Formazione ed aggiornamento**

Tutto il personale in servizio presso il Laboratorio frequenta i necessari corsi di aggiornamento al fine di accumulare i crediti indicati dalle normative così come previste dai singoli ordini professionali di appartenenza. Nel caso di acquisizione di nuove strumentazioni e/o nuove metodiche viene svolto il preventivo aggiornamento rivolto al personale interessato al loro utilizzo/applicazione.

È pertanto predisposto **un piano di formazione del personale** con valenza annuale su tematiche che riguardano competenze professionali, innovazioni tecnologiche ed organizzative, competenze relazionali e promozione della salute.

## **Monitoraggio e miglioramento continuo**

La Direzione si impegna a riesaminare annualmente attraverso una verifica ed una valutazione secondo **check-list ed indicatori per il monitoraggio della qualità tecnica, organizzativa e percepita** ed elabora **un piano degli obiettivi** per il miglioramento della qualità.

Un **report di tale valutazione** è diffuso sul sito [www.laboratoriovillani.it](http://www.laboratoriovillani.it), i canali social nonché la bacheca in sala d'attesa.

## Struttura organizzativa

---

Il Laboratorio di Analisi Villani s.r.l. è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale come **Laboratorio Generale di Base XPLUS** ed eroga prestazioni di Medicina di Laboratorio nella città di San Giovanni Rotondo.

Il Laboratorio Analisi Villani svolge indagini nell'ambito dei seguenti reparti:

- Ematologia e Coagulazione
- Chimica clinica e Tossicologia
- Microbiologia e Virologia
- Biologia molecolare

La struttura è completamente informatizzata e garantisce tempi tecnici di accettazione e refertazione sempre più ridotti, soprattutto, un costante controllo del dato analitico.

Il Laboratorio Analisi Villani srl possiede tutti i requisiti minimi strutturali e tecnologici previsti per un laboratorio di base XPLUS distribuiti nei seguenti locali/attività:

- Sala di attesa con posti a sedere tali da soddisfare l'utenza;
- Accettazione
- Sala prelievi
- Laboratorio
- Laboratorio di chimica clinica e tossicologia
- Laboratorio di microbiologia
- Laboratorio di biologia molecolare per esami XPLUS

Sono previste opportune separazioni in modo da impedire che differenti attività possano produrre effetti dannosi nella gestione del laboratorio. In particolare, il **diritto alla privacy** è garantito strutturando il laboratorio in modo tale da adibire a differenti funzioni zone completamente indipendenti (ad esempio, sala accettazione, sala prelievi e sala analisi). Ulteriormente, la sezione amministrativa è del tutto separata dalla sezione sanitaria. Tutti i locali sono dotati di climatizzazione per una resa ottimale della strumentazione ed un maggior comfort per il personale e per gli utenti. I locali, inoltre, sono privi di barriere architettoniche. Nei locali del Laboratorio Analisi Villani s.r.l. è **vietato fumare**.

Il Laboratorio Analisi Villani s.r.l. ha definito e diffuso responsabilità, fini, compiti e mansioni a ciascuna persona facente parte dell'organico della struttura, improntati ai criteri della flessibilità per l'erogazione dei servizi e per la cura dell'utente.

Le metodologie e le tecniche di laboratorio, che quotidianamente si evolvono, hanno costantemente dato impulso allo **sviluppo tecnologico** della struttura dotata di strumentazioni di aziende leader nel settore, che garantiscono l'efficienza e la qualità nelle esecuzioni delle prestazioni.

**Tutte le analisi vengono eseguite presso il Laboratorio Analisi Villani s.r.l.**, salvo i casi di alcuni esami (Allegato B) che possono essere affidate in **service** a strutture preventivamente qualificate ed accuratamente valutate.

La strumentazione automatica del Laboratorio è costituita da strumenti che sono in grado di leggere e riconoscere il **codice a barre** dei contenitori/provette dei campioni, eseguire le analisi in automatico e trasmettere i dati al computer centrale.

La Struttura opera in conformità a quelle che sono le leggi e le disposizioni cogenti in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro ed è sempre **pronta a recepire dal personale e dagli Utenti suggerimenti** per migliorare gli ambienti del Laboratorio.

Sono state definite disposizioni interne, istruzioni e procedure che **garantiscono l'igiene degli ambienti e la sicurezza degli operatori e degli Utenti**. Sono altresì previsti corsi di formazione per i dipendenti su sicurezza, prevenzione infortuni e sull'impiego di DPI.

Per una più dettagliata conoscenza dell'organizzazione e gestione della sicurezza di rimanda al "Documento di Valutazione dei Rischi" redatto ai sensi del D.Lgs 81/08.

Per salvaguardare l'ambiente **i rifiuti speciali** vengono smaltiti da una ditta specializzata.

## ORARI DI APERTURA

---

### Accettazione e Prelievi

- dal Lunedì al Venerdì dalle 07:00 alle 13:00
- Sabato dalle 07:00 alle 13:00

### Ritiro referti

- Dal Lunedì al Venerdì dalle 12:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 18:00
- Sabato dalle 12:00 alle 13:00

## Modalità di accesso

---

Per accedere ai servizi del nostro laboratorio occorre prenotare. L'Utente può prenotare contattandoci telefonicamente al numero 0882/451177 oppure recandosi personalmente presso la sede del laboratorio. Nei casi di comprovata necessità è possibile accedere ai nostri servizi senza alcuna prenotazione. La consegna di campioni microbiologici può essere fatta dal lunedì al venerdì senza prenotazione. Per la richiesta di Tamponi Covid-19 non è necessaria la prenotazione.

Il personale del Laboratorio è a disposizione degli utenti per fornire, preventivamente, ogni informazione utile per la preparazione agli esami e per illustrare le modalità di raccolta di campioni biologici. Possono essere forniti, inoltre, i contenitori idonei per la raccolta dei campioni. La nostra struttura, su richiesta, può provvedere al servizio di prelievo a domicilio.

## Accettazione e prelievi

---

Le attività di accettazione sono curate dal nostro Personale che si occupa di registrare i vostri dati e di accettare i campioni biologici che avete eventualmente raccolto. Ricordate di portare con voi un documento di riconoscimento valido e la Tessera Sanitaria.

Al momento dell'accettazione l'Utente viene informato, ai sensi del GDPR 2016/679 e s.m.i., circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione dell'autorizzazione. Inoltre viene chiesta l'autorizzazione alla comunicazione dei propri esami al proprio Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta. Infine, per particolari esami come il test HIV, la curva glicemica, il breath test per intolleranza al lattosio/lattulosio/glucosio o per la ricerca

dell'*Helicobacter pylori* è richiesta la sottoscrizione di un ulteriore consenso informato (Allegato A).

Per effettuare analisi in regime di **convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale**, è indispensabile la richiesta medica, redatta su ricettario regionale del Medico di Medicina Generale o su quello di altro specialista.

La richiesta deve contenere le seguenti indicazioni:

- nome, cognome, età ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite previsto dalle attuali disposizioni per impegnativa (n° 8 esami al massimo);
- timbro e firma del Medico e data della prescrizione.

Inoltre, è possibile richiedere accertamenti diagnostici:

- chiedendo direttamente le prestazioni al Laboratorio presentando la richiesta di un medico compilata sul ricettario personale – "**ricetta bianca**". In questo caso l'Utente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti (le tariffe applicate sono riportate nell'Allegato B);
- chiedendo direttamente le analisi di Laboratorio al momento dell'accettazione (**senza alcuna impegnativa** del medico). Anche in questo caso l'Utente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti.

Al momento dell'accettazione viene consegnato all'Utente un modulo con le indicazioni per il ritiro ed eventuale delega.

Per garantirvi l'accessibilità ai nostri servizi, vi informiamo che effettuiamo **prelievi** anche presso il vostro **domicilio** qualora non siate nelle condizioni di raggiungerci. Inoltre, nei **casi di urgenza o necessità di eseguire il prelievo in orario diverso da quello stabilito**, è nostro compito attivare un Prelevatore e predisporre le apparecchiature per effettuare nel più breve tempo possibile le indagini richieste.

Il pagamento degli esami o del ticket, ove previsto, avviene al momento del prelievo (in contanti o mediante carte di debito o credito) e verrà regolarmente fatturato dal Personale dell'amministrazione.

### **Prelievo domiciliare**

Il Laboratorio Analisi Villani offre, dal lunedì al venerdì, un servizio di **prelievi domiciliari** effettuati da personale qualificato.

Per **prenotare un prelievo a domicilio** è possibile telefonare al numero 0882451177 negli orari di apertura e fissare l'appuntamento per il giorno in cui si desidera fare le analisi, almeno 24 ore

prima. Al momento della prenotazione saranno richiesti nome e cognome del paziente, indirizzo e recapito telefonico.

Al momento del prelievo, il prelevatore ritirerà anche eventuali contenitori di campioni biologici.

### **Prelievi con validità medico-legale**

L'esame delle droghe d'abuso delle urine e la determinazione della CDT per avere validità medico-legale prevede l'accertamento dell'identità del soggetto al momento della raccolta del campione. L'accertamento avverrà dopo presentazione di un documento d'identità in corso di validità. La raccolta del campione verrà eseguita in presenza di un operatore sanitario. In caso di positività, verrà conservata un'aliquota del campione per un'eventuale richiesta di controanalisi.

## Ritiro referti

---

Il referto è disponibile a partire dal giorno scritto sul “documento di accettazione”, rilasciato durante l'accettazione. Questo documento è indispensabile per il ritiro del referto, per conoscere la password di accesso ai portali e per un'eventuale delega. È importante che, nel momento dell'accettazione, il paziente faccia richiesta delle modalità di invio/consegna del referto a lui preferite. La maggior parte degli esami è solitamente resa al paziente **in 24 ore**.

**In caso di comprovata necessità e/o urgenza, gli esiti possono essere pronti in giornata o addirittura in mattinata.**

È presente una procedura per **la trasmissione tempestiva dell'esito in caso di valori/risultati critici** sia all'utente che ha richiesto l'esame sia al suo MMG o PLS se ne è stata fornita l'autorizzazione.

Esami complessi necessitano di tempi di esecuzione più lunghi; ad esempio le analisi di microbiologia vengono effettuate giornalmente, ma per motivi tecnici il referto è pronto dopo circa 72 ore in media. Esami particolari possono avere tempi di esecuzione ancora più lunghi che vengono tuttavia comunicati all'Utente al momento dell'accettazione.

I referti possono essere **ritirati personalmente** presso il Laboratorio Analisi Villani s.r.l., possono essere **inviati per e-mail**, sono visibili e **scaricabili dal sito web [www.laboratoriovillani.it](http://www.laboratoriovillani.it)** nell'area pazienti utilizzando le credenziali riportate sul documento di accettazione. Il download è possibile solo per gli utenti che hanno fornito gli opportuni consensi sulla privacy all'atto dell'Accettazione.

Nel caso di ritiro del referto cartaceo con delega, occorre compilare in tutte le sue parti l'apposita sezione dedicata in fondo al documento di accettazione. Il delegato al ritiro deve necessariamente esibire un documento di identità in corso di validità.

I referti vengono conservati per il tempo previsto dalle disposizioni di legge vigenti, copia degli stessi può essere richiesta da parte di chi ha usufruito della prestazione in qualsiasi momento, su semplice richiesta orale e senza alcun costo aggiuntivo.

## Elenco delle prestazioni

---

Il Laboratorio Analisi Villani s.r.l. si avvale di strumentazione di ultima generazione nell'ambito dei vari settori della diagnostica di laboratorio.

In particolare possono essere richieste prestazioni nel campo della:

- **Chimica Clinica e Tossicologia**
- **Microbiologia e Virologia**
- **Ematologia e Coagulazione**
- **Biologia Molecolare**

Il Laboratorio Analisi Villani srl è in grado di svolgere le indagini di laboratorio inerenti la medicina del lavoro richieste dalla legge 81/08.

L'elenco degli esami di laboratorio è riportato nell'Allegato B della presente Carta dei Servizi.

Gli esami non eseguibili dal Laboratorio Analisi Villani s.r.l. verranno eseguiti in Service e sono contrassegnati da un \* nell'Allegato B.

Vi segnaliamo il sito Lab Tests Online ([www.labtestsonline.it](http://www.labtestsonline.it)) progettato per aiutare i pazienti, o coloro che sono loro vicino, ad avere le corrette informazioni sugli esami di laboratorio, le modalità con le quali sono eseguiti e per facilitare il dialogo con i propri medici curanti.

## Preparazione al prelievo e raccolta campioni biologici

---

Al fine di ottenere risultati certi relativamente agli esami da effettuare, è consigliato sottoporsi al prelievo in Laboratorio, in quanto il trasporto potrebbe incidere negativamente sui risultati degli stessi. Pertanto la richiesta del prelievo a domicilio è limitato ai casi necessari.

L'Utente o il suo Delegato, viene istruito su alcune regole fondamentali da seguire prima di sottoporsi ai prelievi dei campioni biologici per l'esecuzione degli esami.

### Prelievi di sangue

---

Vengono qui di seguito riportate le norme generali che il Paziente/Utente deve osservare prima di un prelievo di sangue. Si ricorda che il prelievo va eseguito preferibilmente a digiuno.

Il digiuno è inoltre necessario per evitare un aumento della lipemia che può persistere a lungo dopo il pasto e può interferire sfavorevolmente in svariate metodiche analitiche.

Alcuni parametri biochimici non sono costanti nell'arco delle 24 ore. Per evitare questa fonte di variabilità, i prelievi di norma si eseguono tra le 7 e le 10 del mattino. I risultati di un'analisi, ottenuti in ore diverse, possono essere influenzati da un ritmo circadiano. Per esempio la concentrazione di ferro nel siero varia nelle 24 ore, più alta al mattino rispetto al pomeriggio; cortisolo e ACTH presentano picco alle ore 8 circa e valore minimo verso le ore 24.

Si ricorda che i valori di riferimento sono sempre ottenuti da soggetti il cui prelievo è stato eseguito a digiuno e al mattino; pertanto la valutazione di risultati ottenuti con prelievi in altre modalità può essere difficoltosa.

Durante il ciclo mestruale è noto che i parametri ormonali si modificano con periodo circatrigintano (30 giorni); non è altrettanto noto a tutti che anche per parametri non strettamente correlati al ciclo mestruale ci possano essere variazioni; il colesterolo, per esempio, è di circa il 20% più basso nella fase luteale del ciclo.

A queste norme di carattere generale vanno aggiunte le modalità particolari di preparazione al prelievo necessarie per alcuni esami.

L'assunzione di **biotina** potrebbe interferire con la determinazione di alcuni analiti. Si consiglia di eseguire il prelievo dopo un periodo di almeno 8-12 ore dall'assunzione di integratori contenente biotina.

Salvo diverse indicazioni del proprio medico, la mattina del prelievo è necessario evitare l'assunzione dei farmaci in particolare quando è richiesta la **determinazione della concentrazione del farmaco** assunto. Nel caso in cui il medico ritenga necessario comunque l'assunzione del farmaco, al momento del prelievo, deve essere segnalata l'ora di assunzione.

È consigliabile eseguire la **determinazione della prolattina** almeno 2-4 ore dopo il risveglio.

Anche se in generale è consigliabile il digiuno, per i seguenti esami il **digiuno è strettamente necessario**: Ammonio, Acido Urico, Acidi biliari, Albumina, Assetto lipidico (su indicazione del medico può essere effettuato anche non a digiuno) Bilirubina totale ed indiretta, Calcio ionizzato, Calcitonina, C-Peptide, Ferro, Folato, Fosforo, Gastrina, Ormone della crescita (GH), Glucosio, Insulina, Magnesio, Proteina C-Reattiva (PCR), Pepsinogeno I, Pepsinogeno II, Potassio, Paratormone (PTH), Sodio, TIBC (Capacità totale legante il ferro), ALT e AST, Vitamina A, B12, E, Zinco.

### **Alcune indicazioni**

*A partire da almeno due giorni prima del prelievo*

- evitare intensa attività fisica (sport, lavori pesanti, ecc...);
- astenersi dal variare la dieta abituale (salvo per la preparazione ad alcuni esami che richiedono una dieta particolare);
- evitare, possibilmente, situazioni di stress.

*Il giorno prima del prelievo*

- consumare i pasti come di norma, il pasto della sera antecedente al giorno del prelievo deve essere leggero, si sconsigliano in particolare dolci e grassi;
- **digiunare 8-12 ore prima del prelievo**: anche digiuni più prolungati incidono negativamente sui risultati;
- evitare, se possibile e sempre su consenso medico, l'assunzione di farmaci quali ansiolitici, antinfluenzali, antinfiammatori, analgesici o in caso contrario comunicare il nome dei farmaci assunti.

*Il giorno del prelievo*

- il tragitto fino al Laboratorio Analisi Villani deve essere compiuto col minimo sforzo;
- durante l'attesa astenersi dal cibo (è possibile bere un bicchiere d'acqua, **non è consentita l'assunzione di caffè**) e **dal fumo** che, oltre ai danni a lungo termine, provoca anche alterazioni transitorie di un discreto numero di sostanze nel nostro organismo. Sarebbe, quindi, meglio non fumare nelle tre ore precedenti il prelievo;

- nel caso di campioni raccolti a domicilio assicurarsi di aver identificato correttamente il contenitore di raccolta prima di consegnarlo;
- comunicare al Personale addetto all'accettazione se si stanno assumendo o si è smesso da poco di assumere farmaci;
- informare l'Addetto al Prelievo di particolari condizioni soggettive quali facile emotività, ipertensione, ipotensione, ecc, affinché vengano usate le dovute cautele.

*Dopo il prelievo*

- Tenere il braccio disteso, la mano aperta e premere il cotone sul punto di prelievo, senza strofinare, per almeno 5 minuti.
- Consigliamo alle persone più emotive, alle donne in gravidanza, ai bambini o alle persone che eseguono il prelievo per la prima volta, di soffermarsi nella sala d'attesa del Laboratorio per alcuni minuti dopo il prelievo. Per qualsiasi disturbo accusato si prega di avvisare immediatamente il Personale del Laboratorio.

## Prelievi per esami colturali

---

La raccolta dei campioni biologici viene effettuata sterilmente nella sede anatomica del processo morboso prestando attenzione ad evitare ogni contaminazione esogena o endogena del campione.

Un corretto prelievo e/o raccolta del campione devono essere effettuati prima dell'inizio della terapia antimicrobica sia locale che sistemica o dopo almeno una settimana dall'ultima somministrazione e/o applicazione.

Terminata la raccolta, porre sul contenitore nome, cognome e data e consegnarlo all'accettazione del Laboratorio nel minor tempo possibile.

### A. ESPETTORATO

**Materiale per la raccolta:** recipiente sterile trasparente, a bocca larga, con tappo a vite.

**Modalità di raccolta:**

- al mattino a digiuno, effettuare una pulizia del cavo orale e gargarismi con acqua distillata sterile;
- raccogliere l'espettorato dopo un colpo di tosse, ricorda che l'espettorato deve provenire dalle basse vie aeree e non essere contaminato da saliva.

**Conservazione:** conservare a temperatura ambiente e consegnare in Laboratorio entro un'ora.

**Note:** la ricerca di particolari microrganismi (es. Micobatteri) deve essere specificata al momento dell'accettazione.

## B. TAMPONI DEL TRATTO GENITALE

*Nella donna*

### TAMPONE VAGINALE

**Materiale per la raccolta:** tampone sterile con terreno di trasporto e/o tampone sterile a secco.

**Modalità di raccolta:** lavare accuratamente i genitali esterni ed asciugarli. Il prelievo deve essere effettuato in posizione ginecologica previa introduzione di uno *speculum bivalve* sterile a livello del fornice vaginale posteriore.

### TAMPONE URETRALE

**Materiale per la raccolta:** tampone sterile con terreno di trasporto e/o tampone sterile a secco.

**Modalità di raccolta:** lavare accuratamente i genitali esterni ed asciugarli. Inserire l'apposito tampone sottile (montato su filo di alluminio) per circa 2-3 cm nel meato uretrale, ruotandolo con decisione a 360° in una direzione (senso orario o antiorario). Attendere 10 secondi e rimuovere il tampone.

### TAMPONE ENDOCERVICALE

**Materiale per la raccolta:** tampone sterile con terreno di trasporto e/o tampone sterile a secco.

**Modalità di raccolta:** lavare accuratamente i genitali esterni ed asciugarli. Inserire un tampone sottile (montato su filo di alluminio) per 1 cm nell'endocervice, ruotandolo con decisione a 360° in una direzione (senso orario o antiorario). Attendere 10 secondi e rimuovere il tampone.

**Conservazione:** conservare a temperatura ambiente e consegnare in Laboratorio entro 4 ore.

**Note:** astenersi da rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti e dall'urinare nelle 3 ore precedenti l'esame. Aspettare almeno 3-4 giorni dalla fine delle mestruazioni; non eseguire irrigazioni vaginali nelle 24 ore precedenti l'esame.

*Nell'uomo*

### **TAMPONE URETRALE**

**Materiale per la raccolta:** tampone sottile, montato su filo di alluminio con o senza terreno di trasporto.

**Modalità di raccolta:** lavare accuratamente i genitali esterni ed asciugarli. Introdurre il tampone sottile per circa 2 cm nell'uretra, ruotandolo con decisione a 360° in una direzione (senso orario o antiorario). Attendere 10 secondi e rimuovere il tampone.

**Conservazione:** conservare a temperatura ambiente e consegnare in Laboratorio entro 4 ore.

**Note:** astenersi da rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti e dall'urinare nelle 3 ore precedenti l'esame.

## **C. URINE**

### **C.1 ESAME COLTURALE DELLE URINE** (*mitto intermedio*)

**Materiale per la raccolta:** recipiente sterile trasparente, a bocca larga, con tappo a vite.

**Modalità di raccolta:** si effettua sull'urina della prima minzione del mattino (o almeno 4 ore dopo l'ultima minzione) procedendo come segue:

- fare attenzione a non contaminare il barattolo e l'interno del tappo a vite;
- prima della raccolta è necessario lavarsi accuratamente mani e genitali con acqua e sapone;
- scartare il primo getto di urina e raccogliere l'urina intermedia direttamente nel contenitore.

**Conservazione:** conservare a temperatura ambiente e consegnare in Laboratorio entro 2 ore.

### **C.2 ESAME COLTURALE DELLE URINE** (*sacchetto sterile*)

**Materiale per la raccolta:** sacchetto di plastica adesivo e recipiente sterile trasparente, a bocca larga, con tappo a vite.

**Modalità di raccolta:**

- chi applica il sacchetto deve prima lavarsi bene le mani e deve fare attenzione a non contaminare il sacchetto e il contenitore;

- detergere accuratamente la regione sovrapubica, perianale e i genitali esterni con soluzione saponosa, risciacquare a lungo e asciugare. Applicare il sacchetto facendolo aderire al perineo ed alla regione sovrapubica;
- appena avvenuta la minzione rimuovere il sacchetto, chiuderlo accuratamente e porlo nel recipiente sterile con tappo a vite.

**Conservazione:** conservare a temperatura ambiente e consegnare in Laboratorio entro 2 ore.

**Note:** non lasciare il sacchetto "in situ" per più di 30-45 minuti altrimenti ripetere le operazioni con un nuovo sacchetto, dopo aver ripetuto le operazioni di detersione.

### **C.3 ESAME COLTURALE DELLE URINE** (*catetere vescicale*)

**Materiale per la raccolta:** ago e siringa sterile e recipiente sterile trasparente, a bocca larga, con tappo a vite.

**Modalità di raccolta:**

- chiudere il tubo di drenaggio con una pinza o con l'apposito morsetto, sotto al raccordo con la sacca e al punto di prelievo, per almeno un'ora;
- disinfettare il tratto del tubo di drenaggio predisposto per il prelievo con alcool al 70%. Con siringa sterile aspirare circa 10 mL di urina ed immetterli nel contenitore sterile;
- non raccogliere mai urina dalla sacca o sconnettere il catetere.

**Conservazione:** conservare a temperatura ambiente e consegnare in Laboratorio entro 2 ore.

## **D. FECI**

### **D.1 ESAME COMPLETO DELLE FECI E PARASSITOLOGICO**

**Materiale per la raccolta:** contenitore in plastica con paletta.

**Modalità di raccolta:** raccogliere una quantità di feci pari ad una noce se formate, 5-10 mL se liquide. Non contaminare le feci con urine o acqua del WC.

**Conservazione:** conservare a temperatura ambiente e consegnare in Laboratorio entro 1 ora dalla raccolta, nel caso di feci liquide consegnarlo entro 30' minuti.

## D.2 ESAME COLTURALE DELLE FECI

**Materiale per la raccolta:** contenitore in plastica con paletta. Tampone con terreno di trasporto in caso di difficoltà di raccolta del campione e solo per ricerca *Salmonella* spp.

### **Modalità di raccolta:**

*Raccolta in contenitore con paletta:* raccogliere una quantità di feci pari ad una piccola noce (quantità tale da riempire la palettina acclusa al contenitore per la raccolta), non frammista a urina o sangue mestruale.

*Raccolta con tampone rettale:* Inserire il tampone nel canale rettale per circa 2 cm; lasciare inserito il tampone per 30 secondi ruotandolo contro le pareti delle mucose.

**Conservazione:** Conservare a temperatura ambiente e consegnare in Laboratorio entro 1 ora dalla raccolta, nel caso di feci liquide consegnarlo entro 30' minuti, max 12 ore per i tamponi.

### **Raccomandazioni generali per tutti gli esami da eseguire su feci**

- Prima dell'esame non assumere lassativi, solfato di bario per indagini radiologiche, antidiarroici;
- Eseguire l'esame parassitologico su tre campioni di feci prelevati possibilmente a giorni alterni;
- Per l'esame colturale si consiglia di detergere la zona anale con acqua tiepida senza soluzioni disinfettanti;
- Per ragioni di sicurezza nella manipolazione dei campioni da parte degli operatori non riempire il contenitore fino all'orlo.

## E. ESAME COLTURALE DEL LIQUIDO SEMINALE

**Materiale per la raccolta:** recipiente sterile trasparente, a bocca larga, con tappo a vite.

### **Modalità di raccolta:**

- svuotare ancora una volta la vescica nella mezz'ora che precede la raccolta;
- lavarsi accuratamente mani e genitali con acqua e sapone (non usare disinfettanti);
- risciacquare abbondantemente (per almeno un minuto);
- asciugarsi con un panno pulito o con salviette monouso;
- raccogliere il liquido seminale per masturbazione direttamente nel recipiente e chiuderlo bene subito dopo la raccolta. Se per motivi religiosi la masturbazione è proibita, la raccolta del liquido può anche essere eseguita dopo un rapporto sessuale

completo. In tal caso deve essere utilizzato uno speciale preservativo di silicone o poliuretano (il lattice può danneggiare lo sperma);

**Conservazione:** Avendo cura di mantenere il campione a temperatura ambiente, consegnarlo in Laboratorio entro un'ora dalla raccolta.

**Note:** è necessario astenersi dai rapporti sessuali nei tre giorni che precedono l'esame. Il giorno prima della raccolta e la mattina dell'esame, bere molta acqua in modo da urinare spesso. Le minzioni ripetute assicurano infatti un lavaggio dell'uretra.

La ricerca di MYCOPLASMA/UREAPLASMA e CHLAMYDIA TRACHOMATIS si eseguono solo su richiesta specifica.

### ESAMI DELLE URINE DELLE 24 H

**Materiale per la raccolta:** contenitore graduato (solitamente da 2,5 L); provetta conica per urine.

**Modalità di raccolta:** iniziare la raccolta 24 ore prima della consegna del materiale al laboratorio analisi. Ad esempio:

- dalle ore 8.00 del mattino precedente la consegna delle urine in laboratorio, il paziente vuota completamente la vescica e getta le urine. Da questo momento, e per le 24 ore successive, il paziente raccoglie in un contenitore pulito le urine emesse, comprese quelle delle ore 8.00 del mattino successivo all'inizio della raccolta;
- travasare nell'apposito contenitore graduato tutte le urine emesse dopo ogni minzione;
- durante il periodo di raccolta il contenitore con le urine deve restare in un ambiente fresco ed al riparo dalla luce;
- a raccolta ultimata (dopo le 24 ore), annotare la quantità di urine raccolte leggendo sul contenitore graduato e chiuderlo bene;
- mescolare il tutto per capovolgimento una decina di volte al fine di risospendere le sostanze depositate;
- versare circa 10 mL delle urine appena mescolate nella provetta conica e trascrivere nome, cognome e la quantità totale delle urine raccolte nelle 24 ore.

## **RICERCA OSSIURI (SCOTCH TEST)**

**Materiale per la raccolta:** nastro adesivo assolutamente trasparente e non opaco; vetrino portaoggetti; contenitore di plastica.

### **Modalità di raccolta:**

- effettuare la raccolta al risveglio mattutino prima che il paziente defechi e/o si lavi;
- scrivere con una matita (né penna, né pennarello) nome e cognome del paziente sulla parte sabbiata del vetrino;
- applicare alcuni centimetri di nastro adesivo trasparente nella zona intorno all'ano, far aderire bene il nastro e mantenerlo in questa posizione per 1-2 minuti;
- togliere il nastro, avendo cura di non toccare la parte adesiva;
- far aderire il nastro al vetrino portaoggetti, facendo molta attenzione affinché il nastro sia ben disteso sul vetrino e non si formino pieghe;
- tagliare le estremità in eccesso (non ripiegarle sulla parte inferiore del vetrino), la presenza di pieghe del nastro rende impossibile la lettura del vetrino e l'esame dovrà essere ripetuto su un nuovo campione, il giorno seguente;
- porre il vetrino nel contenitore a bocca larga del tipo usato per l'urinocoltura anche non sterile.

## **ESAME DEL LIQUIDO SEMINALE - SPERMIOGRAMMA**

**Materiale per la raccolta:** recipiente sterile trasparente, a bocca larga, con tappo a vite.

### **Modalità di raccolta:**

- raccogliere lo sperma per masturbazione direttamente nel recipiente e chiuderlo bene subito dopo la raccolta. Se per motivi religiosi la masturbazione è proibita, la raccolta del liquido può anche essere eseguita dopo un rapporto sessuale completo. In tal caso deve essere utilizzato uno speciale preservativo di silicone o poliuretano (il lattice può danneggiare lo sperma);
- porre sul contenitore il proprio nome, cognome, data e ora della raccolta.

**Conservazione:** Avendo cura di mantenere il campione a temperatura ambiente, consegnarlo in Laboratorio entro 30 minuti dalla raccolta.

**Note:** Prima della raccolta del campione per l'analisi, è necessario un periodo di astinenza da eiaculazioni di 2-7 giorni, tradizionalmente 3-5 giorni, allo scopo di standardizzare i valori.

## AB H2 – LATTOSIO/LATTULOSIO/GLUCOSIO BREATH TEST

### Preparazione all'esame:

- il giorno precedente il test il paziente deve evitare fibre e carboidrati complessi quali quelli contenuti in frutta, verdura, pane e pasta. In particolare la sera precedente è raccomandata una cena leggera; evitare anche caramelle, chewing-gum e alcolici;
- il paziente deve essere a digiuno da un minimo di 10 ore, può bere solo acqua non gassata;
- il paziente non deve fumare, né dormire, né fare esercizio fisico intenso per almeno mezz'ora prima e durante il test;
- il paziente deve informare il personale del Laboratorio se ha fatto recentemente terapia antibiotica e/o ha avuto recentemente diarrea perché queste condizioni possono avere conseguenze sul risultato del test;
- il paziente non dovrebbe assumere farmaci fin dalla sera precedente;

**Note:** il test deve essere eseguito almeno quattro settimane dopo la terapia con antibiotici, lavaggio intestinale o enteroscopia e almeno una settimana dopo sospensione dell'uso di lassativi o fermenti lattici.

## BREATH TEST PER LA RICERCA DI HELICOBACTER PYLORI

### Preparazione all'esame:

- non assumere antiacidi da almeno 3 giorni prima dell'esame;
- non è necessario interrompere altre terapie di lunga durata (es. anti-ipertensive, cardiovascolari, antiepilettiche, ormonali...);
- per l'esecuzione del test è necessario presentarsi a digiuno almeno da 8-10 ore;
- la sera precedente si consiglia di consumare un pasto leggero;
- non lavarsi i denti al mattino prima di eseguire il test.

**Note:** si consiglia di eseguire il test 3-4 settimane dalla fine della terapia antibiotica o con inibitori della pompa protonica (pantoprazolo...). Tali farmaci possono indurre una riduzione della carica batterica tale da determinare la negatività del test senza che sia avvenuta una vera eradicazione.

## Dedicato ai bambini e ai loro genitori: Consigli per un prelievo sereno

---

### Premessa

Nella prima infanzia, sotto i tre anni, il bambino non è ancora in grado di esprimere verbalmente le sue emozioni. Per questo mette in scena pianti lunghi ed estenuanti.

Se, mentre sta giocando, il bambino cade e si fa male, più che per il dolore piange per lo spavento. Infatti, se notate, a volte i bambini prima di piangere si girano ad osservare la reazione del genitore. Se il viso del genitore è tranquillo per il bambino significa che non è successo nulla di grave e, magari, si rialza e continua a giocare; se il viso del genitore, invece, è spaventato, allora il bambino scoppia in un pianto disperato. Per questo è bene mantenere sempre la calma per trasmettere al bambino il messaggio: “stai tranquillo, è tutto sotto controllo”.

### Considerazioni

Molti bambini hanno paura del medico e si finisce spesso per rimproverare questo timore che noi adulti percepiamo come ridicolo e infantile. Invece, bisognerebbe avere più comprensione e cominciare a considerare che forse questa paura non è innata, bensì stimolata da fattori esterni al bambino. In ogni caso, esiste qualche rimedio per togliere al dottore la maschera del mostro. E' fondamentale spiegare al piccolo che il medico è una persona come un'altra, che fa la spesa, che ha dei figli, così da togliergli l'immagine severa del signore che ha sempre una siringa tra le mani.

Evitate di utilizzare la figura del medico per convincere vostro figlio a obbedire o a fare qualcosa: “Se non fai il bravo, ti porto dal dottore”. E' inevitabile, poi, che il bambino viva con terrore l'incontro con il dottore.

E' importante che il bambino capisca che il medico è una persona che lavora per farlo stare bene e per permettergli di correre e giocare come piace a lui.

In altri casi la causa del problema va ricercata nel comportamento dei genitori. Se parlate con preoccupazione della visita medica o del prelievo di sangue, perché siete voi i primi ad aver paura per la salute e le reazioni di vostro figlio, non farete altro che trasmettere la stessa ansia ai vostri figli. I bambini, anche piccolissimi, percepiscono ogni minima tensione e sono molto

attenti anche al linguaggio non verbale: uno sguardo di apprensione o un carico di preoccupazione nella voce non aiutano il bambino a stare tranquillo.

## **Preparazione al prelievo**

E' importante che il genitore non racconti bugie, anche se a fin di bene, altrimenti il bambino comincia a non fidarsi. E' meglio avvertirlo che probabilmente sentirà una specie di piccolo pizzicotto o una punturina di zanzara. Occorre prestare attenzione alla scelta delle parole e ricorrere ad espressioni che il bambino conosce, evitando le formulazioni negative, poiché il nostro cervello non registra la parola "no". Invece che dirgli: "Non pensare al dolore" è meglio invitarlo a immaginare ciò che il genitore sa che al bambino fa piacere.

**Se il vostro bambino ha meno di 3 anni** è meglio avvertirlo solo due o tre giorni prima. E' importante dirgli che andrà in laboratorio con la mamma, il papà o un'altra persona da lui conosciuta e ripetere le spiegazioni più volte per rassicurarlo.

**Se il vostro bambino ha tra 4 e 10 anni**, la spiegazione semplice e veritiera potrà essere data una settimana prima per permettergli di riflettere e fare domande. Dire sempre la verità in modo appropriato aiuta i bambini ad affrontare le difficoltà. Se i genitori sono i primi ad agitarsi per il prelievo, il bambino percepirà l'eccezionalità della situazione e la vivrà probabilmente in maniera conflittuale. Chiedere sempre se e quale giocattolo vuole portare con se in laboratorio.

## **Dopo Il Prelievo**

Dopo il prelievo è importante coccolare il bambino anche se è già grandicello, perché in questi momenti i bambini hanno bisogno di tornare un "po' piccolini" e di essere coccolati. Funziona sempre il bacio sulla ferita e, dopo pochi minuti, basterà dirgli: «Ecco, vedi, sta già guarendo» ed il bimbo tornerà a sorridere. Si può anche ricorrere ad una piccola ricompensa, qualcosa di speciale da fare insieme alla mamma o al papà oppure un dolcetto o un piccolo giocattolo.

## **FILASTROCCA SPECIALE**

### **Per i bambini:**

"Sangue di drago e di cavaliere  
son coraggioso e mi vado a sedere  
ma tu fai piano con il mio braccino  
son cavaliere ma anche bambino"

### **Per le bambine:**

"Sangue di fragola e di regina  
mi punge il braccio la farfallina  
io resto ferma e stringo i denti  
però tu farfalla, dopo mi senti"

## ESENZIONE TICKET

---

### Esenzione per motivi di reddito

(D.M. 11/12/2009 – DGR N. 2790/2010 – DGR N. 1389/2011 - DGR N.1391/2011)

Dal **1° aprile 2019** si rinnovano come ogni anno, ai sensi del D.M. 11/12/2009, le esenzioni per motivi di reddito dal pagamento del ticket per visite ed esami specialistici e per l'acquisto dei farmaci.

**Le esenzioni per motivi diversi dal reddito (patologia, invalidità, ecc.) continuano ad essere valide: si può continuare ad usufruire delle esenzioni dal pagamento del ticket senza nessun adempimento aggiuntivo.**

I cittadini che hanno diritto all'esenzione per motivi di reddito sono inseriti automaticamente negli elenchi degli esenti che i medici di medicina generale e i pediatri di libera scelta ricevono direttamente dal sistema informativo Tessera Sanitaria (TS) del Ministero dell'Economia e delle Finanze. Al momento della prescrizione il medico verifica telematicamente il diritto all'esenzione e riporta il relativo codice sulla ricetta.

Solo se non si è inclusi nell'elenchi degli esenti, ma si ritiene di aver diritto comunque all'esenzione, bisogna recarsi presso gli sportelli individuati da ogni Azienda Sanitaria Locale per autocertificare la situazione economica e ottenere il nuovo certificato di esenzione valido fino al **31/3/2020**. Chi è in possesso di una tessera sanitaria con funzione anche di carta nazionale dei servizi (TS-CNS) attiva può autocertificare online.

**Tutte le autocertificazioni sono registrate telematicamente e soggette a successiva verifica da parte del sistema TS.**

### Chi ha diritto all'esenzione per motivi economici?

- Assistiti di età inferiore a 6 anni e superiore a 65 anni, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a 36.151,98€ (**codice E01**).
- Disoccupati e loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31€, incrementato fino a 11.362,05€ in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46€ per ogni figlio a carico (**codice E02**). *Gli assistiti con esenzione E02 non sono inseriti negli elenchi e devono autocertificare la condizione economica e lo stato di disoccupazione ogni anno.*
- Titolari di pensione sociale e loro familiari a carico (**codice E03**).
- Titolari di pensioni al minimo di età superiore a 60 anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31€, incrementato fino a 11.362,05€ in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46€ per ogni figlio a carico (**codice E04**).
- Assistiti appartenenti ad un nucleo familiare con reddito annuo complessivo fino a 18.000,00 €, incrementato di 1.000,00 € per ogni figlio a carico (**codice E94**).

- Assistiti di età superiore a 65 anni, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito annuo complessivo da 18.000,01 € fino a 36.151,98 € (**codice E95**).
- Assistiti appartenenti ad un nucleo familiare con reddito annuo da 18.000,01 € fino a 23.000,00 €, incrementato di 1.000,00 € per ogni figlio a carico (**codice E96**).

Codici **E01** e **E02**: esenzione per visite ed esami specialistici

Codice **E94**: esenzione totale per l'acquisto di farmaci (**1**)

Codici **E95** e **E96**: esenzione parziale per l'acquisto di farmaci (**1**)

Codici **E03** e **E04**: esenzione per visite ed esami specialistici ed esenzione totale per l'acquisto di farmaci (**2**)

1: non include l'esenzione per la quota fissa di 1 euro a ricetta per l'acquisto di farmaci

2: include anche l'esenzione per la quota fissa di 1 euro a ricetta per l'acquisto di farmaci

## **IMPORTANTE**

Non vi è alcuna scadenza per effettuare l'autocertificazione, per cui è inutile recarsi con urgenza alla propria ASL. E' opportuno rivolgersi prima al proprio medico di base per verificare di essere inclusi negli elenchi degli esenti.

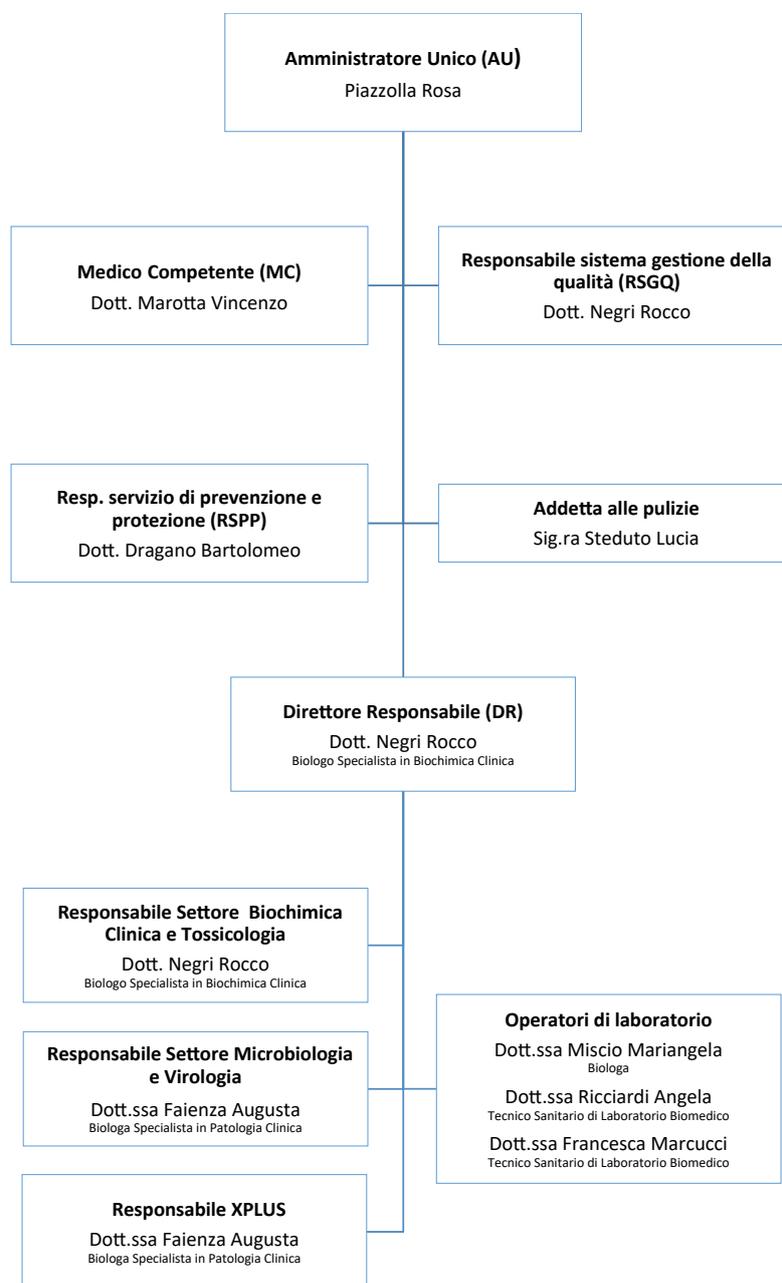
Gli Utenti in possesso delle credenziali SPID o di TS-CNS attiva possono verificare le proprie esenzioni on-line, attraverso il servizio telematico "Visura esenzioni" disponibile nella sezione "Servizi on line" del Portale regionale della Salute ([www.sanita.puglia.it](http://www.sanita.puglia.it)).

## **PER ULTERIORI INFORMAZIONI SULLE ESENZIONI PER PATOLOGIA INVALIDITÀ PER LA TUTELA DELLA MATERNITÀ**

visita il Portale Regionale della Salute [www.sanita.puglia.it](http://www.sanita.puglia.it)

rivolgiti agli Uffici Relazioni con il Pubblico delle ASL

## L'organigramma (Aggiornato al 01/02/2024)



In considerazione della tipologia e del volume di analisi ed esami svolti all'interno del Laboratorio, la Direzione ha definito la propria pianta organica in funzione delle professionalità richieste e ritenute allo scopo necessarie.

L'Organigramma di un Laboratorio di Analisi Cliniche è la rappresentazione grafico-descrittiva di come esso è strutturato ed evidenzia gli aspetti rilevanti delle funzioni e delle attività e le relative correlazioni.

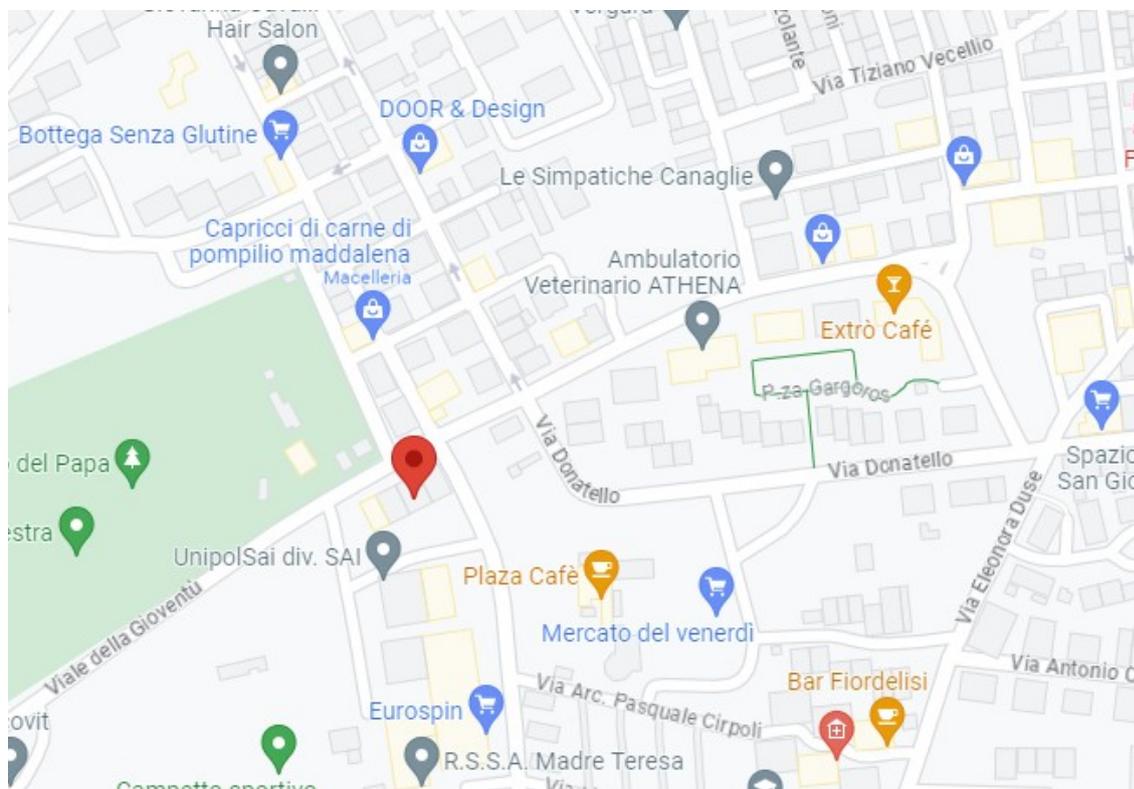
Tale mappa non coglie tutti gli aspetti di funzionamento dell'organizzazione ma ne evidenzia alcuni fondamentali, quali:

- la suddivisione delle varie funzioni-attività;
- i collegamenti organizzativi che si instaurano tra le diverse posizioni delle attività assegnate;
- i livelli delle varie posizioni organizzative.

L'Organigramma, serve anche per portare a conoscenza di come funziona la struttura, quali sono i compiti di ciascuno e chi li assolve.

## Contatti

---



### **Laboratorio Analisi Villani s.r.l.**

**Viale della Gioventù, 15 - 71013 San Giovanni Rotondo**

**tel/fax: 0882 451 177**

**e-mail: [lab.villani@gmail.com](mailto:lab.villani@gmail.com)**

**pec: [villani01@pec.it](mailto:villani01@pec.it)**

**sito web: [www.laboratoriovillani.it](http://www.laboratoriovillani.it)**

**facebook: <https://www.facebook.com/laboratoriovillani>**

**instagram: <https://www.instagram.com/laboratoriovillani>**

## CONSENSO INFORMATO AL PRELIEVO EMATICO VENOSO

Gentile Paziente,

prima di prestare il suo consenso all'esecuzione del prelievo ematico presso questo laboratorio, la invitiamo a prendere visione di quanto di seguito indicato come possibile complicità della suddetta procedura invasiva:

### **IL PRELIEVO EMATICO VENOSO IN RARI CASI PUO' PROVOCARE EFFETTI COLLATERALI COME:**

- gonfiore, piccole lesioni, ematoma o infezione nel punto del prelievo;
- vertigine o sincope neurogena.

Le ricordiamo inoltre che in questo laboratorio possono essere utilizzati presidi contenenti sostanze, che possono provocare effetti allergici, quali:

- LATTICE (laccio emostatico): Orticaria, Rinite, oculorinite, asma bronchiale, angioedema, shock anafilattico;
- COLOFOINA (sostanza contenuta nella colla dei cerotti): può causare dermatite allergica da contatto e foto dermatite.

Inoltre vengono eseguiti test con somministrazioni di sostanze che potrebbero avere in rari casi effetti collaterali:

- GLUCOSIO: effetti collaterali quali nausea/vomito, reazioni allergiche;
- LATTOSIO: nausea/vomito, reazioni allergiche;

Se lo ritiene necessario chiedi pure ulteriori spiegazioni e chiarimenti al personale del laboratorio analisi in merito alla procedura e presti il proprio consenso solo se ha ricevuto risposte esaurienti ed è assolutamente certo di aver compreso tutte le informazioni fornite.

**ATTENZIONE: SE È UN SOGGETTO ALLERGICO LO COMUNICHI IN SEDE DI ACCETTAZIONE.**

DIRETTORE RESPONSABILE  
Dott. Rocco Negri

**INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

---

Preso visione della Informativa ai sensi della legge sulla tutela di dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR).

Io sottoscritto \_\_\_\_\_ nato il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_ autorizzo codesto Laboratorio a trattare i miei dati personali ed i relativi quesiti diagnostici come in questa indicato.

Sono consapevole che i miei dati personali, nell'ambito della suddetta struttura, saranno noti al personale di accettazione ed al personale deputato all'esecuzione delle analisi, nonché ai Responsabili tecnico e clinico della struttura e che tali dati non verranno utilizzati senza la mia esplicita autorizzazione per nessun altro fine se non quelli esplicitati:

- ✓ uso dei dati sensibili ai fini anamnestici (dati storici)
- ✓ eventuali statistiche solo numeriche

Rimane mio diritto, comunque, se tali limiti non verranno scrupolosamente rispettati, ottenere che i miei dati vengano bloccati ovvero in parte o del tutto cancellati, salvo quanto previsto nelle comunicazioni con il S.S.N.

Inoltre, autorizzo codesto Laboratorio, nel caso di esami non eseguibili presso questa struttura, a servirsi di altro laboratorio di analisi di fiducia per l'esecuzione delle analisi in questione, nonché al trattamento dei dati personali necessari per l'espletamento di tale procedura.

**IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO È LABORATORIO ANALISI VILLANI SRL**

Autorizzo codesto Laboratorio a comunicare i miei dati personali, compresi i risultati degli esami da me eseguiti e degli esiti storici, al mio medico curante, tramite fax, e-mail o nella propria area privata del sito [www.laboratoriovillani.it](http://www.laboratoriovillani.it).

**CONSENSO INFORMATO ALL' ESECUZIONE DEL TEST HIV**

Gentile Utente,

Lei ha chiesto di essere sottoposto in data odierna ad un prelievo di sangue per l'esecuzione del test per la ricerca degli Ab ANTI-HIV1-2/Ag p24 HIV. E' necessario che Lei legga e sottoscriva il presente modulo di consenso informato che, se vuole, Le verrà illustrato dal personale del Laboratorio.

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ in Via \_\_\_\_\_

Dichiaro di aver ricevuto, un'informazione comprensibile e particolareggiata sull'analisi diagnostica propositami, sulle modalità di esecuzione della prestazione, sulla possibilità di esiti falsi positivi e falsi negativi connessi alla metodica di screening, sulla eventuale necessità di test di approfondimento, e che, inoltre, mi è stata fornita la garanzia che l'esito di tale esame mi sarà personalmente consegnato e che su di esso sarà mantenuta la massima riservatezza, come previsto dalla normativa vigente (Legge 5/6/1990, n.135, art.5).

**ACCONSENTO**

- ad essere sottoposto al prelievo di sangue finalizzato all'esecuzione della ricerca degli anticorpi anti HIV.
- ad indicare l'esame nella scheda di accettazione e nel referto globale.

**CONSENSO INFORMATO OGTT**

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_

Il \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_\_

Dichiaro di essere stato indirizzato al Laboratorio Analisi per l'esecuzione di alcune indagini:

- Utili a meglio comprendere la natura di alcuni disturbi accusati e attribuiti in prima ipotesi a un sospetto di malattia da intolleranza ai glucidi/diabetica.
- Utili a studiare l'evoluzione della malattia da cui sono da tempo affetto
- Utili per il controllo della gravidanza

Dichiaro di assumere i seguenti farmaci: \_\_\_\_\_

Dichiaro di essere affetto dalle seguenti allergie: \_\_\_\_\_

Dichiaro di aver ricevuto, nel corso del colloquio informazioni dettagliate, chiare ed esaurienti circa la natura dell'esame diagnostico a cui mi devo sottoporre. Nel corso del colloquio in questione mi sono state illustrate le modalità di esecuzione dell'indagine, che consiste nella somministrazione/assunzione di glucosio, a cui faranno seguito prelievi di sangue ai fini della successiva analisi. Sono stato, inoltre, informato che a tale esame diagnostico/procedura possono essere connessi alcuni effetti collaterali quali: nausea/vomito, reazioni allergiche ed, eccezionalmente, broncospasmo per la presenza nello sciroppo di para-idrossibenzoati.

Ho avuto tempo e modo di porre al proposito tutte le domande che ho ritenuto opportune e ho ottenuto in merito risposte esaurienti che ho compreso appieno e che mi hanno soddisfatto.

**CONSENSO INFORMATO BREATH test lattosio/lattulosio/glucosio**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ Nato/a \_\_\_\_\_ Il \_\_/\_\_/\_\_\_\_ e residente a \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

- Per sé stesso
- Esercente la potestà genitoriale del minore \_\_\_\_\_ a cui è stata data adeguata informazione sul consenso e sulla procedura sotto riportate (essendo i sottocitati trattamenti considerati come “trattamenti medici comuni”, è sufficiente il consenso di uno solo dei genitori)
- Legale rappresentante di \_\_\_\_\_

**DICHIARA**

Di essere stato informato che l'esame consiste nel bere una soluzione zuccherata, senza aggiunte di sostanze artificiali, e nel soffiare all'interno di uno sacchetto ad intervalli fissi, prima e dopo l'assunzione della bevanda.

Di essere stato informato sul significato dell'esame e sulle motivazioni che hanno consigliato la sua effettuazione, reso edotto del fatto che:

- L'assunzione della soluzione zuccherina potrebbe causare sintomi quali nausea, gonfiore, eruttazioni, dolori colici, diarrea
- È necessario restare a riposo per tutto il tempo necessario alla conclusione del test, non si può fumare, si può bere una mezza bottiglietta di acqua naturale non gasata
- Può chiedere ogni altra delucidazione al personale sanitario della struttura dà il proprio consenso all'esecuzione del test del respiro.

**CONSENSO INFORMATO BREATH HELICOBACTER PYLORI**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ Nato/a \_\_\_\_\_ Il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ e residente a \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_  
Via \_\_\_\_\_

- Per sé stesso
- Esercente la potestà genitoriale del minore \_\_\_\_\_ a cui è stata data adeguata informazione sul consenso e sulla procedura sotto riportate (essendo i sottocitati trattamenti considerati come “trattamenti medici comuni”, è sufficiente il consenso di uno solo dei genitori)
- Legale rappresentante di \_\_\_\_\_

**DICHIARA**

Di essere stato informato che l'esame consiste nel bere una soluzione contenente urea e nel soffiare all'interno di un sacchetto ad intervalli fissi, prima e dopo l'assunzione della bevanda.

Di essere stato informato sul significato dell'esame e sulle motivazioni che hanno consigliato la sua effettuazione, reso edotto del fatto che:

- L'assunzione della soluzione contenente urea potrebbe causare sintomi quali nausea, gonfiore, eruttazioni, dolori colici, diarrea
- È necessario restare a riposo per tutto il tempo necessario alla conclusione del test, non si può fumare, si può bere una mezza bottiglietta di acqua naturale non gasata
- Può chiedere ogni altra delucidazione al personale sanitario della struttura dà il proprio consenso all'esecuzione del test del respiro.

**AUTOCERTIFICAZIONE TAMPONE COVID-19**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ Nato/a \_\_\_\_\_ Il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ e residente a \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_  
Via \_\_\_\_\_

**DICHIARO**

- di aver ricevuto un'informazione comprensibile e particolareggiata sull'analisi diagnostica propositami e sulle modalità di esecuzione della prestazione;
- di aver ricevuto un'informazione comprensibile sui tempi di esecuzione del test nel caso di soggetto in isolamento/quarantena
- di fare richiesta del tampone, con oneri a totale carico del sottoscritto,
- di dover contattare tempestivamente il mio MMG o PLS in caso di esito positivo;
- di aver ricevuto informazioni che i miei dati saranno comunicati al Dipartimento di Prevenzione della ASL di residenza e registrati sul portale regionale <https://iris.sanita.puglia.it>

**ACCONSENTO**

ad essere sottoposto al tampone rino-faringeo finalizzato all'esecuzione del test molecolare/antigenico per la ricerca del SARS-CoV-2

Firma dell'Utente (o del Genitore /Tutore) \_\_\_\_\_

**ELENCO DEGLI ESAMI ESEGUITI**  
*in aggiornamento*  
*contatti il laboratorio per ulteriori informazioni*