

Standard di Servizio Laboratorio Clinico Glab Analisi Cliniche

Direttore di Laboratorio: Paolo Godina

1.0 PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

Il Servizio di Medicina di Laboratorio Glab Analisi Ciniche è una struttura privata, diretta da Dott. Paolo Godina che nasce nel 2010 a Barzanò (LC), della società Cab s.r.l. .

L'attività del Laboratorio Analisi consiste nell'accettare giornalmente tutti i pazienti che si presentano presso gli sportelli di accettazione, prelevarne il sangue, raccogliere i materiali biologici, trasportarli al Laboratorio, eseguire gli esami e fornire i risultati ottenuti con metodi chimici, fisici o biologici, finalizzate alla prevenzione, alla diagnosi, al monitoraggio della terapia e al decorso della malattia. Questi risultati vengono consegnati ai diretti interessati. I risultati che si discostano significativamente dai valori di riferimento sono, non appena noti, comunicati telefonicamente dal Direttore del Laboratorio ai medici curanti o ai pazienti stessi (come da procedura di gestione valori critici dei principali esami).

Il laboratorio è autorizzato ai sensi della DGR XI/7044/2022 come laboratorio Clinico generale di base con sezioni specializzate in Patologia Clinica e Microbiologia e Virologia. Il Laboratorio opera solo privatamente, a pagamento, offrendo i propri servizi ai cittadini e alle aziende della zona.

Il Laboratorio accetta la gran parte degli esami riportati nel nomenclatore tariffario regionale; più dettagliatamente svolge la propria attività nei settori della diagnostica "in vitro" meglio indicati di seguito:

- Chimica Clinica,
- Coagulazione,
- Colture batteriche,
- Dosaggi farmaci,
- Dosaggi ormonali,
- Ematologia,
- Marker epatici,
- Marker tumorali,
- Sierologia,

Gli esami specialistici sono inviati in "service" presso centri specializzati. Il dettaglio degli esami eseguiti in sede è consultabile sul software di laboratorio StudioLab.

Per quanto riguarda il servizio fornito all'utente le caratteristiche principali sono da considerarsi: la possibilità di richiedere ed ottenere prelievi domiciliari, l'opportunità di accedere liberamente al Laboratorio, senza alcuna prenotazione e quindi senza tempi di attesa e i limitati tempi di risposta per ottenere i risultati.

1.1. Personale del laboratorio

L'attività di prelievo è svolta da personale medico e/o infermieristico, in possesso di idonei titoli.

In Laboratorio operano Tecnici Sanitari di Laboratorio Biomedico e Biologi. Tutto il personale è adeguato per requisiti formativi alla tipologia e ai carichi di lavoro.

Il Direttore di Laboratorio è il dott. Paolo Godina.

Il Responsabile della sezione di Patologia Clinica è la dott.ssa Elena Sala.

Il Responsabile della sezione di Microbiologia e Virologia è il dott. Paolo Godina.

Il Responsabile degli atti medici per tutti i Punti Prelievo del Laboratorio Clinico è il dott. Stefano Mozzanica.

1.2. Responsabile delle relazioni con il pubblico

Il Dr. *Paolo Godina* è responsabile delle relazioni con il pubblico ed è a disposizione di tutti i cittadini per fornire chiarimenti e raccogliere suggerimenti, atti a migliorare la qualità delle prestazioni del laboratorio.

1.3. Modalità di accesso al laboratorio

Il laboratorio ha diversi punti prelievo separati e sono raggiungibili sia con mezzi di trasporto pubblici che privati. L'elenco completo dei Punti Prelievo con i rispettivi orari di apertura è riportato nel sito web aziendale.

Via dei Mille, 4 - Barzano' - 23891 (LC)	Tel. – 039 921 02 02	Sito web: https://www.cabpolidiagnostico.it/glab_analisi/
--	----------------------	---

2.0 PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

A tutti i cittadini sono erogati gli stessi servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità. È quindi garantito l'accesso a tutti i cittadini.

Imparzialità

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella struttura.

Continuità

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

Diritto di scelta

Ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata e/o autorizzata prescelta.

Partecipazione

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

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

2.1 LA MISSION E LA VISION

Cab Polidiagnostico vuole offrire un servizio di qualità, mirato in particolare alla diagnosi, cura e prevenzione della persona. In particolare, GLAB punta a:

- Essere una guida sicura per la salute dei pazienti;
- Fornire un servizio rapido e avere la massima disponibilità alle richieste dei pazienti;
- Prestare attenzione alle esigenze dei pazienti;
- Selezionare specialisti e personale professionale per l'erogazione dei servizi;
- Utilizzare strumenti e tecnologie all'avanguardia;
- Mantenere strutture accoglienti e pulite;
- Fornire assistenza per qualsiasi tipo di problematica.

3.0 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

3.1 Modalità di accesso alle prestazioni

Per i pazienti è sufficiente presentarsi, in una delle sedi, muniti di tessera sanitaria (CNS) e richiesta medica oppure richiesta verbale degli esami che si vogliono effettuare.

Per le richieste di test Genetici e/o Citogenetici è necessario presentarsi presso il Punto Prelievi con una copia del consenso informato firmato dal proprio Medico Specialista e dal paziente, il quale fornisce adeguata consulenza pre-test. Qualora l'interessato non abbia un Medico Specialista di riferimento, è possibile richiedere una consulenza pre-test per esami di Genetica e/o Citogenetica contattando il CUP (039 9210202) per conoscere i riferimenti del Medico Specialista/Genetista, che collabora con CAB, più vicino a lui ed i relativi costi.

Al momento dell'accettazione i pazienti vengono informati, ai sensi della normativa vigente in materia di privacy, circa il trattamento dei dati sensibili.

Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

3.2 Prelievi a domicilio

Su prenotazione, anche telefonica, è disponibile, tutti i giorni della settimana, un servizio di prelievo a domicilio. Per tale servizio è sufficiente contattare il CUP (039 921 02 02).

3.3 Esami urgenti

Si eseguono esami urgenti tutti i giorni previa richiesta medica o condizioni particolari (per esempio esami PT, PTT e INR per pazienti in terapia anticoagulante).

3.4 Modalità di pagamento

Il pagamento può essere effettuato tramite denaro contante, carta di credito, bancomat. In caso di pagamento in contanti non sarà possibile effettuare la detrazione fiscale.

3.5 Orari per il pubblico

I Pazienti possono accedere ai P.P. del laboratorio per effettuare i prelievi o per consegnare il materiale biologico nelle prime ore del mattino (indicativamente dalle 6:30 alle 10:00). L'orario dettagliato di ogni sede è riportato nel sito web.

Durante l'orario di apertura delle sedi è possibile richiedere la copia cartacea del referto, muniti di ricevuta per il ritiro, della eventuale delega e della fotocopia di un documento di identità del delegante.

È attiva anche la possibilità di scarico dei referti online.

4.0 ASSISTENZA AL CLIENTE

L'attività di assistenza svolta dal laboratorio si espleta principalmente in due fasi distinte:

- fase precedente l'erogazione del servizio
- fase successiva a tale erogazione.

4.1 Informazioni nella fase precedente l'erogazione del servizio

Tale attività è volta soprattutto a fornire informazione ai pazienti, ai medici di base e alle istituzioni sulle modalità di fruibilità dei servizi del laboratorio e si espleta in un continuo scambio di informazioni tra il laboratorio e gli utenti, in tutte le occasioni in cui ciò sia reso possibile. Con lo scopo peraltro di documentare in modo appropriato le attività, il laboratorio ha predisposto la Carta dei Servizi, diverse brochure informative e aggiorna costantemente il sito web aziendale. La carta dei servizi può essere distribuita ai medici di base del territorio e alla locale ASL, e sono ottenibili, su richiesta, presso il laboratorio ed i Punti Prelievo. Un apposito comitato costituito da tutto il personale del laboratorio sovrintende al miglioramento della CdS e del presente documento. In particolare, il comitato ha il compito di:

- Valutare, almeno una volta ogni 3 anni l'idoneità degli standard di qualità del servizio;
- Vigilare sull'osservanza degli standard;
- Valutare l'adeguatezza delle procedure relative ai reclami e alle non conformità e alle azioni correttive conseguenti;
- Acquisire dati ed informazioni sul gradimento dei cittadini;
- Controllare l'esattezza, la completezza e la comprensibilità delle comunicazioni che il laboratorio rende ai cittadini;
- Proporre al direttore del laboratorio le azioni di miglioramento per l'erogazione del servizio offerto ai cittadini.

4.2 Informazioni durante l'erogazione del servizio – modalità ripetizione prelievo o raccolta di nuovo campione

L'operatore addetto ai prelievi esegue sempre una verifica preliminare sulla corretta preparazione del paziente e/o sulla corretta raccolta del campione biologico, secondo le procedure previste dal laboratorio analisi.

Il laboratorio esegue un controllo su tutti i campioni biologici prima dell'esecuzione dell'analisi, secondo i criteri di accettabilità determinati dalla direzione di laboratorio. Qualora un campione sia non conforme oppure qualora l'esito dell'analisi richieda un ricampionamento, il paziente viene contattato telefonicamente dalla segreteria di laboratorio affinché venga concordato il riprelievo e/o la consegna di nuovo campione biologico.

4.3 Informazioni nella fase successiva all'erogazione del servizio

L'attività relativa alla assistenza dopo l'erogazione del servizio è volta a verificare la qualità del servizio offerto ai cittadini, a raccogliergli in ogni momento reclami e segnalazioni e a fornire informazioni sui diritti dei cittadini e di tipo tecnico e diagnostico sui referti consegnati. Queste attività si espletano tramite la raccolta di reclami e segnalazioni, l'analisi della customer satisfaction e la continua assistenza alle richieste che pervengono al Laboratorio.

Ai fini di una efficace conduzione per la qualità, il laboratorio si è dotato pertanto di un sistema di monitoraggio e di ritorno continuo delle informazioni dai pazienti. Tale monitoraggio avviene tramite l'invito alla compilazione di un questionario online appositamente predisposto da compilare in forma anonima; il questionario contiene domande relative all'accettazione dei pazienti, al ritiro degli esiti, ai locali e al personale del laboratorio ed ha lo scopo di raccogliere notizie sulla soddisfazione dei pazienti e suggerimenti circa eventuali miglioramenti.

Le informazioni relative alla qualità dei servizi forniti ai pazienti vengono raccolte anche tramite i reclami, suggerimenti

e segnalazioni che pervengono direttamente al personale delle sedi, oppure tramite il format presente sul sito internet: <https://www.cabpolidiagnostico.it/contatti/>

I questionari pazienti e le segnalazioni clienti, sono oggetto di analisi e base per l'avvio di opportune azioni correttive e di miglioramento periodicamente da parte della Direzione aziendale.

Il laboratorio ha individuato anche un responsabile delle relazioni con il pubblico che, oltre ai compiti indicati sopra, ha la responsabilità, quando applicabile, di:

- Ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami presentati dai cittadini, e gestirle per salvaguardare la tutela del cittadino verso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.
- Predispone le attività istruttorie e provvede a dare pronta e tempestiva risposta al cittadino per le segnalazioni di più agevole definizione.
- Per i reclami di evidente complessità, provvedere a curare l'istruttoria, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio dagli operatori del laboratorio e fornire parere alla Direzione per la necessaria definizione.
- Fornire ai cittadini tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalle normative vigenti in materia (p.e. Normativa sulla Privacy).

5.0 CARATTERISTICHE DEL REFERTO

Tutti gli esami eseguiti vengono stampati su apposita modulistica di refertazione. Per consentire la corretta e completa interpretazione dei risultati, il referto riporta oltre alle informazioni di base relative al paziente (nome, cognome, sesso, data di nascita, data di accettazione e di emissione del referto) anche le informazioni qui di seguito elencate (quando disponibile e se necessario).

5.1 Intervalli di riferimento (I.R.)

Tutti gli I.R. riportati sui referti sono stati calcolati dal Laboratorio non solo in riferimento ai metodi analitici utilizzati ma anche alla reale popolazione afferente al Laboratorio stesso.

5.2 Esami eseguiti in “service”

La copia originale del referto (o una sua fotocopia) prodotto dal laboratorio “service” viene archiviata presso il laboratorio per un periodo di almeno 5 anni. L'elenco degli esami inviati e il nome del laboratorio service sono indicati sul software di laboratorio (StudioLab).

Apposite istruzioni operative indicano le modalità per la conservazione e il trasporto dei campioni ai centri service.

5.3 Controlli di Qualità

A garanzia dei risultati analitici il laboratorio opera in regime di controllo di qualità (CQI e VEQ).

5.4 Firma per validazione del referto

Il Direttore di Laboratorio e il personale laureato sono abilitati alla firma per titoli e successivo addestramento professionale presso il Laboratorio dove apprendono le interrelazioni fisiologiche e patologiche che intercorrono fra i vari analiti, il loro significato clinico e le principali terapie farmacologiche aventi influenza sul quadro dei risultati, conoscono pertanto gli elementi che permettono la valutazione dei referti compresi l'età, il sesso la diagnosi e le terapie in atto, quando conosciute. La validazione dei risultati, che si compone di quattro fasi di controllo (a fine seduta analitica, all'atto dell'inserimento dei dati a computer, dopo la stampa dei dati e prima della firma) si conclude con l'apposizione della firma nello spazio apposito In formato elettronico.

5.5 Tutela della privacy

A tutela della privacy, il referto viene consegnato al titolare, in busta chiusa o tramite il sistema di scarico online tramite credenziali rilasciate al diretto interessato. La conservazione del referto originale è totalmente informatica. L'accesso ai dati su computer è salvaguardato da apposite password (di accesso, consultazione e modifica).

Per i referti consegnati a terzi, a seguito della presentazione della apposita delega, è necessario fornire al personale della segreteria anche la copia di un valido documento di identità del delegante.

6.0 ELENCO ANALISI ESEGUITE (catalogo delle prestazioni)

Per quanto riguarda le analisi eseguite, si fa riferimento all'elenco presente nel gestionale del laboratorio (StudioLab). Nel presente documento non è riportato nessun elenco in quanto i continui aggiornamenti porterebbero ad una ristampa troppo frequente. È possibile richiedere al personale dei Punti Prelievo, di Laboratorio e del CUP ogni informazione sugli esami eseguibili.

Tutte le istruzioni per la raccolta dei campioni biologici o le modalità di preparazione per l'esecuzione degli esami sono disponibili in ogni Punto prelievi e sul sito web aziendale, in lingua italiana ed inglese. Il personale dei Punti Prelievo, nonché il Laboratorio e il CUP forniscono copia di tali istruzioni ai pazienti che ne effettuano richiesta. Nei Punti Prelievo è possibile richiedere gratuitamente anche i contenitori per la raccolta di urine e feci.

Service standards Clinical Laboratory Glab Analisi Cliniche

Laboratory Director: Paolo Godina

1.0 PRESENTATION OF THE LABORATORY

The Glab Clinical Analysis Laboratory Medicine Service is a private healthcare center, directed by Dr. Paolo Godina, founded in 2010 in Barzanò (LC) by the company Cab s.r.l.

The Laboratory's activities consist of admitting all patients who present themselves at the admissions desks daily, drawing blood, collecting biological materials, transporting them to the laboratory, performing tests, and providing the results obtained using chemical, physical, or biological methods for prevention, diagnosis, treatment monitoring, and disease progression. These results are provided to the patients directly involved. Results that significantly deviate from reference values are, as soon as they are known, communicated by telephone by the Laboratory Director to the attending physicians or the patients themselves (as per the procedure for managing critical values for the main tests).

The laboratory is authorized pursuant to Regional Government Decree XI/7044/2022 as a general clinical laboratory with specialized sections in Clinical Pathology and Microbiology and Virology. The Laboratory operates exclusively privately, for a fee, offering its services to local citizens and businesses.

The Laboratory accepts most of the tests listed in the regional price list. Specifically, it operates in the following areas of in vitro diagnostics:

- Clinical Chemistry,
- Coagulation,
- Bacterial Cultures,
- Drug Assays,
- Hormone Assays,
- Hematology,
- Liver Markers,
- Tumor Markers,
- Serology,

Specialist tests are sent to specialized external laboratories. Details of the tests performed on-site are available in the laboratory software.

Regarding the service provided to users, the main features are: the ability to request and obtain home blood samples, free access to the laboratory without any reservations and therefore no waiting times, and short response times for results.

1.1. Laboratory staff

Blood sampling is performed by medical and/or nursing staff with appropriate qualifications.

The laboratory is staffed by Biomedical Laboratory Technicians and Biologists. All staff have appropriate training requirements for the type of work and workload.

The Laboratory Director is Dr. Paolo Godina.

The Head of the Clinical Pathology Section is Dr. Elena Sala.

The Head of the Microbiology and Virology Section is Dr. Paolo Godina.

The Medical Records Manager for all Blood Collection Points in the Clinical Laboratory is Dr. Stefano Mozzanica.

1.2. Public Relations Manager

Dr. Paolo Godina is responsible for public relations and is available to all citizens to provide clarifications and gather suggestions to improve the quality of the laboratory's services.

1.3. Access to the laboratory

The laboratory has several separate collection points, accessible by both public and private transportation. A complete list of collection points and their opening hours is available on the company website.

Via dei Mille, 4 - Barzano' - 23891 (LC)	Tel. – 039 921 02 02	website: https://www.cabpolidiagnostico.it/glab_analisi/
--	----------------------	--

2.0 FUNDAMENTAL PRINCIPLES

Equality

All citizens are provided with the same services, regardless of age, gender, race, language, nationality, religion, political opinions, customs, physical condition, mental health, economic status, or personality structure. Access is therefore guaranteed to all citizens.

Impartiality

All citizens are guaranteed objective and fair behavior by the facility's staff.

Continuity

Citizens are guaranteed quantitative and qualitative continuity and regularity of services.

Right of Choice

Every citizen may exercise their right of free choice by contacting their chosen accredited and/or authorized facility directly.

Participation

Citizens are guaranteed the right to collaborate, with observations and suggestions, in the provision of services and in improving the facility's services.

Efficiency and Effectiveness

Services are provided in a manner that ensures efficiency and effectiveness, and the facility adopts appropriate measures to achieve these objectives.

2.1 MISSION AND VISION

Cab Polidiagnostico aims to offer a quality service, specifically focused on diagnosis, treatment, and prevention. Specifically, GLAB aims to:

- Be a reliable guide for patient health;
- Provide rapid service and be fully responsive to patient requests;
- Pay attention to patient needs;
- Select specialists and professional staff to provide services;
- Use cutting-edge tools and technologies;
- Maintain clean and welcoming facilities;
- Provide assistance for any type of issue.

3.0 SERVICE FEATURES

3.1 Access to exams

Patients simply need to come to one of the locations with their health insurance card (CNS) and a medical request or verbal request for the tests they wish to undergo.

To request genetic and/or cytogenetic tests, it is necessary to come to the Blood Collection Point with a copy of the informed consent form signed by their specialist doctor and the patient, who will provide appropriate pre-test counseling. If the interested party does not have a designated specialist doctor, they can request a pre-test counseling for genetic and/or cytogenetic tests by contacting the CUP (CUP) (039 9210202) to find the nearest specialist/geneticist who collaborates with CAB and the related costs.

Upon admission, patients are informed, in accordance with current privacy legislation, about the processing of sensitive data.

The administrative staff is available for any information regarding privacy legislation.

3.2 Home collections

A home collection service is available every day of the week, upon reservation, including by phone. To book, simply contact the CUP (039 921 02 02).

3.3 Urgent exams

Urgent tests are performed every day upon medical request or upon special conditions (for example PT, PTT and INR

tests for patients on anticoagulant therapy).

3.4 Payment methods

Payment can be made by cash, credit card, or debit card. Tax deductions are not available for cash payments.

3.5 Opening hours for the public

Patients can access the laboratory's drop-off points to take samples or drop off biological materials early in the morning (approximately 6:30 am to 10:00 am). Detailed opening hours for each location are available on the website.

During office hours, you can request a paper copy of your report, providing you with the receipt for collection, a proxy (if applicable), and a photocopy of the person's ID.

You can also download reports online.

4.0 CUSTOMER SERVICE

The laboratory's support activities are primarily divided into two distinct phases:

- the phase preceding service provision
- the phase following service provision.

4.1 Information in the phase preceding the provision of the service

This activity is primarily aimed at providing information to patients, GPs, and institutions on how to use the laboratory's services and is carried out through a continuous exchange of information between the laboratory and users, whenever possible. Furthermore, to appropriately document its activities, the laboratory has prepared a Service Charter, several information brochures, and constantly updates its website. The Service Charter can be distributed to local GPs and the local health authority (ATS), and is available upon request at the laboratory and blood collection points. A dedicated committee composed of all laboratory staff oversees the improvement of the Service Charter and this document. Specifically, the committee is responsible for:

- Evaluating, at least once every three years, the suitability of service quality standards;
- Monitoring compliance with the standards;
- Evaluating the adequacy of procedures relating to complaints and non-compliance, and the resulting corrective actions;
- Collect data and information on citizen satisfaction;
- Verify the accuracy, completeness, and comprehensibility of the laboratory's communications to citizens;
- Suggest improvement actions to the laboratory director for the provision of services to citizens.

4.2 Information during service provision – repeat sampling or new sample collection methods

The operator in charge of sampling always performs a preliminary check to ensure the patient has been properly prepared and/or the biological sample has been collected correctly, according to the procedures established by the analysis laboratory.

The laboratory checks all biological samples before performing the analysis, according to the acceptability criteria established by the laboratory management. If a sample is non-compliant or if the analysis results require resampling, the patient is contacted by the laboratory secretary to arrange for a re-collection and/or delivery of a new biological sample.

4.3 Information in the post-service phase

Post-service support activities are aimed at verifying the quality of the service offered to citizens, collecting complaints and reports at any time, and providing information on citizens' rights and technical and diagnostic information on the reports delivered. These activities are carried out by collecting complaints and reports, analyzing customer satisfaction, and providing ongoing support for requests received by the Laboratory.

For effective quality management, the laboratory has implemented a system for monitoring and continuously receiving patient feedback. This monitoring is carried out by inviting patients to complete a specially designed online questionnaire, which must be completed anonymously. The questionnaire contains questions regarding patient admissions, collection of test results, the laboratory facilities and staff, and is intended to gather information on patient satisfaction and suggestions for potential improvements.

Information regarding the quality of services provided to patients is also collected through complaints, suggestions, and reports submitted directly to office staff, or via the form available on the website:

<https://www.cabpolidiagnostico.it/contatti/>

Patient questionnaires and customer reports are periodically analyzed by company management and serve as the basis for initiating appropriate corrective and improvement actions.

The laboratory has also identified a Public Relations Manager who, in addition to the duties listed above, is responsible, where applicable, for:

- Receiving comments, objections, complaints, or grievances submitted by citizens and managing them to safeguard citizens' protection against acts or behaviors that deny or limit their access to healthcare services.
- Preparing for investigations and ensuring prompt and timely responses to citizens for more easily resolved complaints.
- For complaints of evident complexity, oversee the investigation, gathering all the information necessary to form an opinion from laboratory staff, and provide an opinion to Management for the necessary resolution.
- Provide citizens with all the information and other necessary information to ensure the protection of their rights under applicable laws (e.g., Privacy Law).

5.0 CHARACTERISTICS OF THE REPORT

All tests performed are printed on a dedicated reporting form. To allow for the correct and complete interpretation of the results, the report includes, in addition to basic patient information (name, surname, gender, date of birth, date of acceptance and date of issue of the report), the information listed below (when available and if necessary).

5.1 Reference ranges

All reference ranges reported on the reports were calculated by the Laboratory not only with reference to the analytical methods used but also to the actual population attending the Laboratory itself.

5.2 Tests performed by external laboratories

The original report (or a photocopy) produced by the "service" laboratory is archived at the laboratory for a period of at least 5 years. The list of tests submitted and the name of the service laboratory are displayed on the laboratory software (StudioLab).

Specific operating instructions specify the procedures for storing and transporting samples to the service centers.

5.3 Quality controls

To guarantee analytical results, the laboratory operates under a quality control regime (CQI and VEQ).

5.4 Signature to validate the report

The Laboratory Director and graduate staff are authorized to sign based on qualifications and subsequent professional training at the Laboratory. They learn the physiological and pathological interrelationships between various analytes, their clinical significance, and the main pharmacological therapies that influence the results. They are therefore familiar with the factors that allow for the evaluation of reports, including age, gender, diagnosis, and current therapies, when known. The validation of results, which consists of four control phases (at the end of the analytical session, when entering the data into the computer, after printing the data, and before signing), concludes with the signature in the designated electronic format space.

5.5 Privacy policy

To protect privacy, the report is delivered to the owner in a sealed envelope or via the online download system using credentials provided to the interested party. The original report is stored entirely electronically. Access to the data on a computer is protected by passwords (for access, consultation, and modification).

For reports delivered to third parties, upon presentation of a specific authorization, a copy of the person authorizing the delivery must also be provided to the administrative staff.

6.0 LIST OF ANALYSES PERFORMED (catalogue of tests)

Regarding the tests performed, please refer to the list in the laboratory management system (StudioLab).

This document does not contain a list, as continuous updates would lead to excessive reprinting. For information on available tests, please contact staff at the Blood Collection Points, the Laboratory, and the CUP.

All instructions for collecting biological samples and preparation for the tests are available at each Blood Collection Point

and on the company website, in Italian and English. Staff at the Blood Collection Points, as well as the Laboratory and the CUP, provide copies of these instructions to patients upon request. Urine and stool collection containers are also available free of charge at the Blood Collection Points.