CARTA DEI SERVIZI

CERBA HEALTHCARE LOMBARDIA S.r.l.
SERVICE LAB FLEMING RESEARCH

Via Bernardo Quaranta, 57 – 20139 Milano

LABORATORI ANALISI, POLIAMBULATORI SPECIALISTICI, RADIOLOGIA, DIAGNOSTICA PER IMMAGINI, MEDICINA DELLO SPORT, MEDICINA DEL LAVORO

Per informazioni dettagliate e l'elenco di tutti i nostri Centri, visitate il sito web:

www.cerbahealthcare.it

oppure contattateci via e-mail all'indirizzo

info@cerbahealthcare.it

Centralino telefonico: 02 999100

Rev. 19 del 08/07/2025

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Cerba HealthCare è un Gruppo internazionale dedicato alla diagnostica ambulatoriale con Laboratori di Analisi, presente in 16 nazioni in Europa, Africa, Stati Uniti, Asia ed Oceania, in continua espansione. Da oltre 50 anni si configura come principale Laboratorio europeo di biologia medica specializzata, garantendo una gamma completa di servizi in termini di diagnostica biologica.

Il Gruppo è presente attivamente in 3 settori complementari:

- **Biologia medica di routine**: principalmente in Francia, Belgio e Lussemburgo, con oltre 300 Laboratori e 150 Centri di campionamento.
- **Biologia medica specializzata**: laboratorio storico che serve oltre 50 Paesi in Europa, Africa, Asia.
- **Biologia delle sperimentazioni cliniche**: essenziali per l'industria farmaceutica e le biotecnologie nel processo di sviluppo di nuove molecole.

Nel 2017 il Gruppo Cerba HealthCare acquisisce Delta Medica e Fleming Research attivi in regione Lombardia e Piemonte da decenni, consolidando, l'anno successivo, il Gruppo Cerba HC Italia, creando così una solida base per lo sviluppo della Società mediante l'acquisizione di altre strutture sanitarie sul territorio italiano (nel 2020 il Centro Curie Diagnostica per Immagini di Cologno Monzese (MI) e CDS Centro Diagnostico Solbiatese di Solbiate Olona (VA), nel 2021 il Centro Diagnostico Basile di Napoli ed il Gruppo LifeBrain presente in ben 17 Regioni italiane, nel 2023 il Gruppo Biochimico di Milano).

Per meglio gestire i processi amministrativi, logistici, di laboratori e poliambulatori, oltre che di tutti i Collaboratori e tutte le risorse umane e strumentali, è stata attuata una suddivisione societaria regionale, denominata Cerba HealthCare seguito dal nome della Regione italiana, così, per la regione Lombardia, dal mese di gennaio 2023 la denominazione corretta per l'Azienda che opera in Lombardia è Cerba HealthCare Lombardia, a responsabilità di un proprio legale rappresentante.

Attualmente il Gruppo impiega più di 9.500 dipendenti, con un fatturato di oltre 1 mld di euro. Le attività del Gruppo Cerba HealthCare Lombardia sono, oltre alla diagnostica di Laboratorio, Medicina dello Sport, Poliambulatori Specialistici, Radiologia e diagnostica per immagini, servizi di Medicina del Lavoro.

I **Centri di Medicina dello Sport**, autorizzati ed accreditati dalla Regione Lombardia e convenzionati con molte Società sportive, eseguono la valutazione funzionale dell'atleta per la determinazione dell'idoneità sportiva agonistica e non agonistica per permettere a chiunque di avere la possibilità di raggiungere i propri personali obiettivi di salute e sportività insieme, avendo a disposizione un team medico specialistico di notevole professionalità che in un'unica sede di visita fornisca valutazioni ed informazioni di carattere sportivo, cardiologico, alimentare, per un corretto stile di vita e di allenamento.

I **Poliambulatori Specialistici** offrono un'ampia gamma di specialistiche mediche per un supporto sanitario completo: Agopuntura, Allergologia, Andrologia, Angiologia, Area benessere, Cardiologia, Chirurgia generale, Chirurgia plastica, Chirurgia vascolare, Dermatologia, Diabetologia, Dietologia, Ecocolordoppler, Ecografia, Ematologia, Endocrinologia, Fisiatria, Fisioterapia, Gastroenterologia, Ginecologia, Logopedia, Massoterapia, Medicina interna, Neurologia, Oculistica, Ortopedia, Osteopatia, Ostetricia, Otorinolaringoiatria, Pediatria, Pneumologia, Psicologia e Psicoterapia, Reumatologia, Riabilitazione motoria, Senologia, Tecarterapia, Traumatologia, Urologia, Vertigini ed Acufeni.

Radiologia e Diagnostica per immagini con l'utilizzo delle più moderne e performanti apparecchiature di ultima generazione per radiodiagnostica tradizionale, ecografia internistica polispecialistica ed endocavitaria, TAC (Tomografia assiale computerizzata), RNM (Risonanza magnetica nucleare), TC CONE BEAM, RX, MX (Mammografia), OPT (Ortopantomografia), MOC (Mineralometria ossea computerizzata).

Il **servizio di Medicina del Lavoro** offre alle Aziende supporto per la salute dei lavoratori e per la sicurezza degli ambienti di lavoro, fornendo le necessarie attività di prevenzione, operando mediante i propri Responsabili Servizio Prevenzione e Protezione, provvedendo all'analisi dell'unità produttiva, valutandone i rischi connessi, garantendo l'ausilio dei propri Medici specialisti in Medicina del Lavoro che predispongono il Piano Sanitario Aziendale portandolo a compimento mediante l'esecuzione di tutti i test, esami strumentali ed analisi previste dal protocollo.

La più moderna tecnologia, strumentale ed informatica, l'alto profilo dei Medici Specialisti, dei Biologi e degli altri operatori sanitari ed amministrativi ed il curato servizio al Cliente orientano Cerba HealthCare Lombardia ad assicurare la conformità ai requisiti, la trasparenza dei rapporti e la qualità delle prestazioni per essere di supporto nella prevenzione, nella diagnosi e nella terapia; lo strumento che assicura i cardini dell'efficienza ed efficacia organizzativa è la cartella clinica elettronica personale che permette la completa reperibilità dei dati clinici, la profonda conoscenza del paziente e la visione d'insieme del suo stato di salute garantendo l'uniformità e la condivisione delle informazioni da parte degli operatori sanitari dell'azienda e la certezza del lavoro in equipe degli Specialisti. E' stato quindi attivato un nuovo portale paziente denominato in.cerba che può essere utilizzato da tutti i pazienti maggiorenni, possessori di una e-mail personale e di cellulare personale, attraverso il quale è possibile iscriversi creando un proprio account personale ed accedere così a tutti i propri referti e documenti amministrativi, oltre che a ricevere un avviso via e-mail di referto pronto

Molti servizi possono essere effettuati, su richiesta, anche al domicilio del paziente (prelievi, tamponi, servizi infermieristici, fisioterapia, visite specialistiche, indagini strumentali).

I servizi offerti da Cerba HealthCare Lombardia possono essere in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale, convenzionati con i più importanti Enti mutualistici privati, con Aziende e Società sportive o a pagamento: le tariffe applicate rispondono a requisiti di eticità accessibili e sempre consultabili nel listino pubblico. Un ulteriore servizio è "Cerba Card" che offre ai titolari considerevoli vantaggi sia per quanto riguarda le tariffe che per la ridotta tempistica degli appuntamenti.

Il perseguimento della continua soddisfazione degli Utenti e Clienti è obiettivo primario di Cerba HealthCare Lombardia:

"ABBASTANZA GRANDI PER SEGUIRTI IN TUTTO E ABBASTANZA PICCOLI PER SAPERE CHI SEI"

Ulteriori informazioni e maggiori dettagli sulle attività ed i servizi di Cerba HealthCare Lombardia si possono reperire sul sito: **www.cerbahealthcare.it**

L'attività del Servizio di Medicina di Laboratorio è quella di accettare giornalmente tutti gli Utenti (e campioni biologici provenienti anche da altri Centri e/o Laboratori) che si presentano presso lo sportello di accettazione, prelevare il sangue, raccogliere i materiali biologici, eseguire gli esami e fornire i risultati ottenuti con metodi chimici, fisici o biologici, su tessuti o fluidi di origine umana, finalizzati alla prevenzione, alla diagnosi, al monitoraggio della terapia e al decorso della malattia.

Il Servizio di Medicina di Laboratorio è autorizzato ed accreditato da Regione Lombardia, ma opera anche privatamente o in regime di convenzione.

Regione Lombardia e ATS di competenza verificano costantemente l'applicazione dei requisiti autorizzativi e di accreditamento a garanzia della loro conformità.

Cerba HealthCare è regolarmente **certificata ISO 9001:2015 dall'Ente Bureau Veritas**, a garanzia e continuità del miglioramento e mantenimento del Sistema di Qualità ormai ultratrentennale.

A completamento del percorso di riclassificazione del Laboratorio Clinico Service Lab Fleming Research, in coerenza con quanto previsto dalla DGR n. XI/7044/2022 e relativi decreti attuativi, il Laboratorio Analisi è così denominato:

- **Service Lab Fleming Research**
- **Laboratorio Clinico Generale – "Patologia Clinica e Sostanze d'Abuso" e "Microbiologia e Virologia"**
- **Laboratorio Specialistico – Genetica Medica – Genetica Molecolare**
- **Laboratorio Specialistico – Anatomia Patologica**

Il Laboratorio Service Lab Fleming Research esegue le prestazioni comprese nell'elenco come da Decreto 5283 del 06.04.2023 (integrazione ed aggiornamento DGR XI/7044/2022).

Sul sito web aziendale è presente un Vademecum aggiornato con indicazione di tutte le prestazioni eseguite, codici regionali e codici interni, metodiche utilizzate, valori di riferimento, materiale biologico necessario e tempi di refertazione. È consultabile al seguente link: https://www.cerbahealthcare.it/service-lab/milano-via-bernardo-quaranta-57/

SERVIZI ALL'UTENZA

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 ai Centri Prelievo, dal lunedì al sabato, senza alcuna prenotazione e quindi senza tempi di attesa, la consegna gratuita, su richiesta, dei contenitori per materiale biologico (urine, feci), l'esecuzione in giornata, per quanto possibile, di analisi urgenti, refertazione e consegna degli esami in tempi relativamente brevi , un ambiente confortevole e cordiale, personale qualificato ed esperto. I pazienti sono informati, tramite documentazione affissa in bacheca o comunque a disposizione in sala d'attesa, in merito al trattamento dei dati sensibili, ai sensi della normativa vigente in materia di privacy.

I referti sono consegnati ai diretti interessati (o ad altri in delega) ed inseriti nella cartella clinica elettronica aziendale, a disposizione dei medici specialisti dei Poliambulatori (qualora l'Utente ne abbia usufruito); con l'introduzione del SISS (Sistema Informatico Socio Sanitario) i referti sono firmati digitalmente ed inviati on line al Centro Regionale Servizi diventando direttamente consultabili dal cittadino (tramite la carta personale rilasciata dalla Regione) e dal suo Medico di base (o da personale ospedaliero in caso di ricovero); non tutti i referti sono però consultabili on line : tra questi, quelli che riportano esiti di HIV, di tossicodipendenze e di interruzione volontaria della gravidanza che devono essere obbligatoriamente oscurati alla consultazione; è comunque facoltà dell'Utente decidere se oscurare altri esami per motivi personali: in questo caso, in fase di accettazione, deve richiedere e firmare un documento di autorizzazione all'oscuramento del referto; è facoltà anche del Direttore Sanitario e/o del Direttore di laboratorio procedere all'oscuramento di un referto qualora lo ritenga necessario (ad esempio per evitare che l'Utente possa trarre conclusioni errate nell'interpretazione dei dati).
Particolare attenzione viene posta da tutto il Personale sanitario ai risultati degli esami che si discostano significativamente dai valori di riferimento, affinché siano comunicati in breve tempo ai Medici curanti e/o ai Pazienti/Utenti/Clienti.

Eventuali urgenze sono eseguite e refertate, per quanto possibile, in giornata, su richiesta.

Tutti i campioni biologici devono rispettare i criteri di accettabilità definiti in base al tipo di esame richiesto, al contenitore utilizzato, alla corretta identificazione e alla tempistica di trasporto e conservazione. Le modalità di preparazione dell'utente al prelievo sono indicate sul sito web aziendale e, su richiesta, disponibili in formato cartaceo presso i punti prelievo, unitamente alle indicazioni sull'idoneità del campione. In caso di campione non conforme, il paziente verrà contattato per la ripetizione del prelievo o della raccolta, secondo le modalità previste, al fine di garantire l'affidabilità del risultato analitico.

Nell'ambito dello sviluppo del Sistema Qualità e come indirizzo generale di comportamento, l'Azienda descrive la propria missione.

MISSIONE

"Soddisfare nell'arco delle 24 ore e per quanto consentito dalla tecnologia, le richieste di analisi assicurando l'efficienza, l'efficacia, la produttività e la sicurezza dei dati.
Predisporre un ambiente cordiale, sereno e protettivo; rispettare la privacy e le esigenze di riservatezza di ciascuno; fornire informazioni utili all'utilizzo dei servizi che l'azienda offre e garantire il continuo aggiornamento professionale dei collaboratori.
Migliorare in continuo la qualità delle prestazioni per assicurare la massima soddisfazione dei cittadini, dei medici e delle istituzioni".

CONTROLLI DI QUALITA'

A garanzia della qualità dei risultati ed in riferimento al Decreto H/42811/1999, allegato 1 ed al Decreto DGR XI/7044/2022, sub allegato 5, il Laboratorio Analisi Cliniche Cerba HealthCare Lombardia partecipa e rende disponibili, le seguenti valutazioni esterne di Qualità:

VEQ REGIONE LOMBARDIA

Allergologia	Esame Urine - Chimico fisico e sedimento
Ammoniemia / Etanolemia	Farmacologia
Anatomia Patologica - Istologia	Farmacologia metodi cromatografici
Autoimmunita' – Autoimmunità per immagini	G6PDH
Batteriologia	Genetica Molecolare
Biochimica clinica	Immunoematologia
Biochimica clinica profilo lipidico	Immunosoppressori
Biochimica clinica su matrice urinaria	Morfologia cellulare su striscio di sangue periferico
Biologia molecolare virologica	Ormoni e Biomarcatori su matrice urinaria
Biomarcatori cardiaci	Ormoni e Marcatori Tumorali A
Biomarcatori Metabolismo osseo	Ormoni e Marcatori Tumorali B
Catene leggere libere	PAP test su strato sottile
CDT	Peptidi Natriuretici
Citofluorimetria a flusso - Sottopopolazioni linfocitarie	Procalcitonina, Ormoni e Biomarcatori C
Conteggio reticolocitario	Proteine Specifiche
Diagnostica sierologica SARS CoV-2	Sangue Occulto fecale
Droghe screening e conferma	Screening Virus Respiratori
Elettroforesi sieroproteica	Sieroimmunologia 1
Emogasanalisi	Sieroimmunologia 2
Emoglobina Glicata	Sieroimmunologia 3
Emoglobinopatie	Test di emostasi di I livello
Esame Emocromocitometrico	Test di emostasi di II livello
Esame Parassitologico	V.E.S.

VEQ UK NEQAS

MSS 1st Trimester (BI-TEST)

DIRETTORI DEI LABORATORI

Per garantire elevati standard nelle operazioni del laboratorio clinico, Cerba HealthCare Lombardia ha designato Direttori specializzati per ciascun settore di laboratorio. Questi professionisti supervisionano la qualità, la conformità e l'accuratezza scientifica dei processi diagnostici in diverse discipline, tra cui Patologia Clinica, Genetica Medica, Anatomia Patologica e Atti Medici. Di seguito è riportato l'elenco dei direttori responsabili:

Posizione	**Nome**
Direttore Responsabile del Laboratorio Clinico Generale – "Patologia Clinica e Sostanze d'Abuso" e "Microbiologia e Virologia"	Dr. M. La Delfa
Direttore Responsabile del Laboratorio Specialistico – Genetica Medica – Genetica Molecolare	Dr. S. Tempesta
Direttore Responsabile del Laboratorio Specialistico – Anatomia Patologica	Dr. R. Giardini
Direttore Responsabile atti medici	Prof. P. Massaro

ELENCO DEI LABORATORI E TEMPI MEDI DI ATTESA DEI REFERTI

LABORATORIO CLINICO GENERALE

Test	Prelievo/Campione	Tempo Medio di attesa Referti
Allergologia	Venoso, sangue	6 – 12 giorni
Chimica Clinica	Venoso, sangue	1-2 giorni
Tossicologia	Urine	3-8 giorni
Seminologia: esame morfologico ed indice di fertilità, test di capacitazione	Liquido seminale	1 giorno
Emocoagulazione	Venoso, sangue	1 giorno
Microbiologia, esami microscopici e colturali	Sangue, urine, feci tamponi uretrali, vaginali, faringei, nasali, auricolari, pus	Negativi: dopo 2 giorni Positivi: dopo 4 -5 giorni
Dosaggi farmaci	Venoso, sangue	3-5 giorni
Dosaggi ormonali	Venoso, sangue e urine	1-3 giorni
Ematologia	Venoso, sangue	1-2 giorni
Esami urine	Urine	1-2 giorni
Esami feci	Feci	1-2 giorni
Markers epatici	Venoso, sangue	1-3 giorni
Markers tumorali	Venoso, sangue	1-3 giorni
Sierologia	Venoso, sangue	1-3 giorni
Virologia	Venoso, sangue	1-3 giorni
Genetica molecolare	Venoso, sangue, tamponi	5-10 giorni con eccezioni (BRCA e Microbiota 1 mese)
LABORATORIO SPECIALISTICO ANATOMIA PATOLOGICA		
Anatomia Patologica (Citologia-Istologia)	Su vetrino, pezzi operatori	3–12 giorni
Citologia	Escreati, Urine, lettura Pap test	5 - 7

LABORATORIO SPECIALISTICO GENETICA

Test	Prelievo/Campione	Tempo Medio di attesa Referti
Genetica molecolare	Venoso, sangue, tamponi	5-10 giorni con eccezioni (BRCA e Microbiota 1 mese)

LABORATORIO SPECIALISTICO ANATOMIA PATOLOGICA

Test	Prelievo/Campione	Tempo Medio di attesa Referti
Anatomia Patologica (Citologia-Istologia)	Su vetrino, pezzi operatori	3–12 giorni
Citologia	Escreati, Urine, lettura Pap test	5 - 7

Eventuali urgenze sono eseguite e refertate nella stessa giornata del prelievo:
per esame urgente si deve intendere quell'analisi di laboratorio o esame di diagnostica specialistica la cui richiesta, esecuzione e refertazione, pervenuta dal Medico o dal paziente, siano attuate in un tempo tale da assicurare un iter diagnostico e terapeutico in situazioni gravi e/o di pericolo per il paziente/utente (ad esempio pazienti in trattamento chemioterapico, esami per fecondazione assistita, esami preoperatori, INR per pazienti in terapia anticoagulante).

Indagini seminologiche devono essere prenotate

Per le prestazioni dettagliate dei Centri Prelievo, dei Poliambulatori specialistici, di Radiologia e Diagnostica per immagini, di Medicina dello Sport e Medicina del Lavoro, le modalità di accesso, prenotazioni e tempi di attesa si rimanda al sito web **www.cerbahealthcare.it**

INFORMAZIONI UTILI PER L'UTENZA DEI CENTRI PRELIEVO

Website: www.cerbahealthcare.it
Email: info@cerbahealthcare.it
Cemtralino: +39 02 999100

Categoria	Dettagli
Modalità di accesso	• Libero, senza prenotazione. • Per esami a carico del SSN: tesserino sanitario, impegnativa e codice fiscale. • Per esami a pagamento: libero, codice fiscale.
Modalità di pagamento	• Contanti, carta di credito, bancomat.
Orario di apertura	• Dipende dal Centro scelto.
Orario prelievi	• Dipende dal Centro scelto.
Consegna campioni biologici	• Dipende dal Centro scelto.
Criteri di accettabilità dei campioni biologici	• Digiuno dalla mezzanotte precedente (cibo e liquidi). • Evitare farmaci ipoglicemizzanti prima del prelievo. • Per altre terapie, consultare il medico. • Istruzioni disponibili per raccolta e conservazione di urine, feci, espettorato, tamponi. • Contenitori per la raccolta disponibili gratuitamente su richiesta.
Prelievi domiciliari	• Richiede prenotazione.
Esami urgenti	• Richiede prescrizione medica, se possibile.
Orario ritiro referti in formato cartaceo	• Dipende dal Centro scelto.
Accesso ai referti online	• Accesso diretto con password personale su https://referti.cerbahealthcare.it/ previo consenso al trattamento dei dati.
Accesso tramite Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)	• -Referti disponibili tramite il Fascicolo Sanitario Elettronico regionale.

Nota per l'Utenza: in caso di necessità di approfondimento diagnostico o di necessità di conferma del dato critico riscontrato, l'Utente sarà invitato, a totale spesa di Cerba HealthCare Lombardia, alla ripetizione del preli