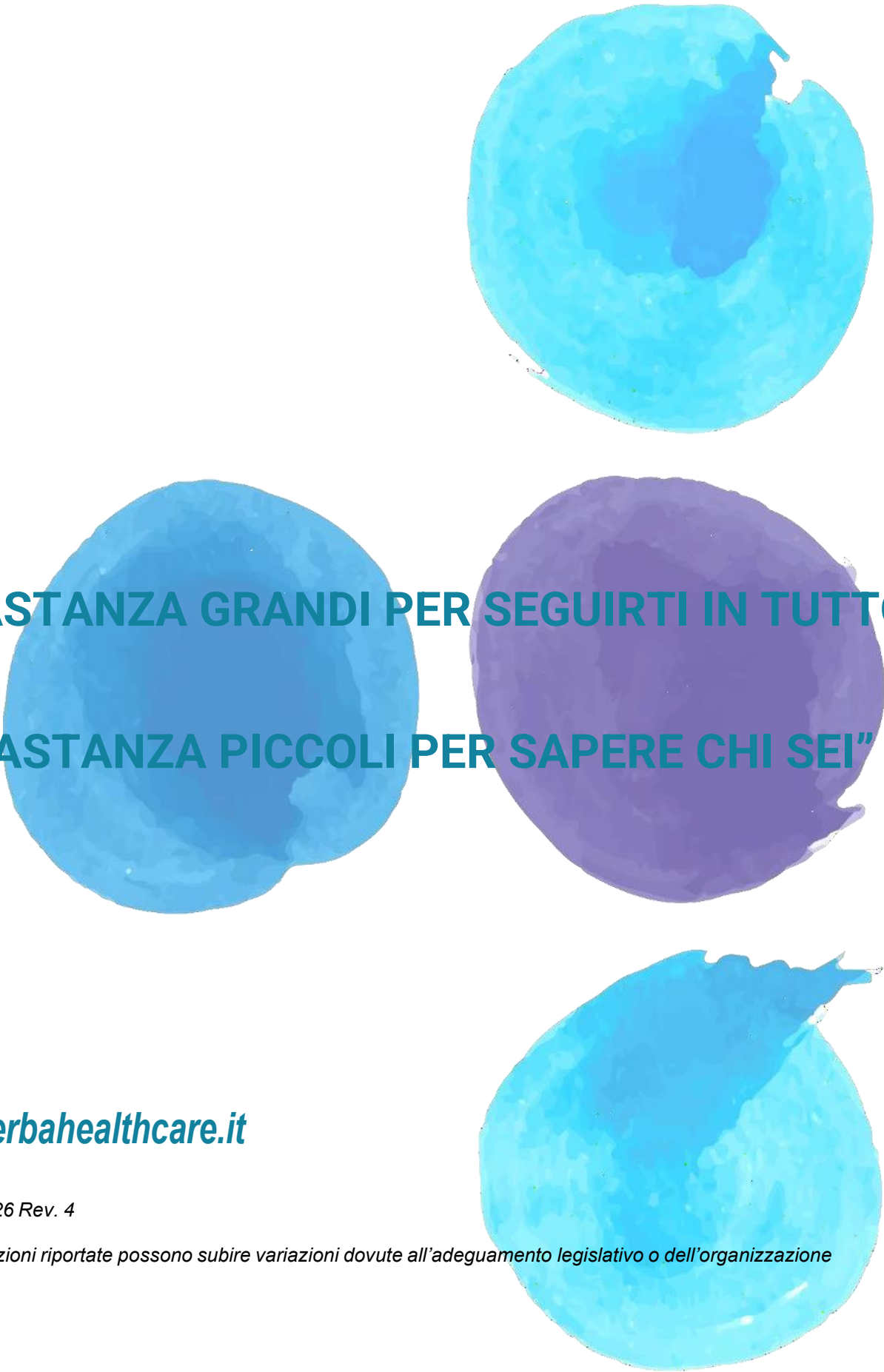




Cerba HealthCare
ITALIA

CARTA DEI SERVIZI





**“ABBASTANZA GRANDI PER SEGUIRTI IN TUTTO
ABBASTANZA PICCOLI PER SAPERE CHI SEI”**

www.cerbahealthcare.it

Agosto 2026 Rev. 4

Le informazioni riportate possono subire variazioni dovute all'adeguamento legislativo o dell'organizzazione aziendale.



INTRODUZIONE

Questa Carta dei servizi si propone di presentare l'organizzazione dei Laboratori Cerba Healthcare Liguria S.r.l. e dei punti prelievo e di fornire informazioni sulle prestazioni e sui servizi erogati, sui tempi e sulle modalità di accesso, e sui requisiti di qualità che l'utenza può attendersi e che deve esigere da un laboratorio accreditato con la Regione Liguria.

L'attenzione nei confronti di una comunicazione chiara ed esplicita verso la nostra utenza è un segno di sensibilità acquisita nel tempo e che si è cercato di rendere esplicito attraverso la pubblicazione di questa Carta, con la speranza che -grazie alle informazioni che vengono fornite- sia più facile l'accesso ai servizi e che si faccia più intenso lo scambio di opinioni e suggerimenti tra gli utenti e lo staff.

STORIA

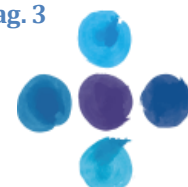
Cerba HealthCare Liguria S.r.l. nasce dall'acquisizione, da parte del gruppo Cerba, di Lifebrain Liguria S.r.l. che, a sua volta, aveva acquisito 3 diversi laboratori a conduzione familiare sul territorio genovese:

- Nell'agosto 2015 viene acquisito il Laboratorio Emolab all'epoca un Istituto Sanitario convenzionato ASL con sede in Via G.B. Monti 109 rosso, fondato nel 1976 dal Dott. G.B. Vicari, Direttore Sanitario fino a marzo 2026; il laboratorio aveva 2 punti prelievi (Via Cantore e Via Monte Zovetto);
- Fine 2016 e inizio 2017 Lifebrain acquisisce altri due laboratori genovesi
 - o Istituto Biotest con sede in Via Maragliano, fondato dal Dott. Francangelo Masoero, anch'esso risulta essere convenzionato con la ASL Genovese; ha un punto prelievo nel Comune di Recco;
 - o Analyst Analisi Mediche con sede in Via Pieve di Cadore 12 B rosso, fondato nel 1978 dal Sig. Claudio Schisto, convenzionato con la ASL Genovese conta 2 punti prelievi (Via G.B. Custo e Via A.Gavino – Campomorone)

Dal 1° novembre 2017 Emolab S.r.l, fondendosi con gli altri due laboratori genovesi, costituisce una nuova realtà più grande ed efficiente.

A partire dal 29 aprile 2019 Emolab S.r.l cambia la propria denominazione sociale in Lifebrain Liguria S.r.l..

Durante l'anno 2021, si conclude l'acquisizione del gruppo Lifebrain da parte di Cerba HealthCare; tale acquisizione, diventa definitiva ed effettiva a partire dall'inizio dell'anno 2022 con l'inserimento di nuove figure aziendali, cambiando definitivamente dal 1° maggio 2023 la propria denominazione sociale in Cerba Healthcare Liguria S.r.l..



Storia del gruppo Cerba Healthcare

Da oltre 50 anni, un Gruppo internazionale presente in 47 paesi nel mondo, dedicato alla diagnostica ambulatoriale con laboratori analisi e poliambulatori dotati delle tecnologie più all'avanguardia e dei più alti standard qualitativi.

Fondato nel 1967 in Francia, Laboratoire Cerba è il principale laboratorio europeo di biologia medica specializzata.

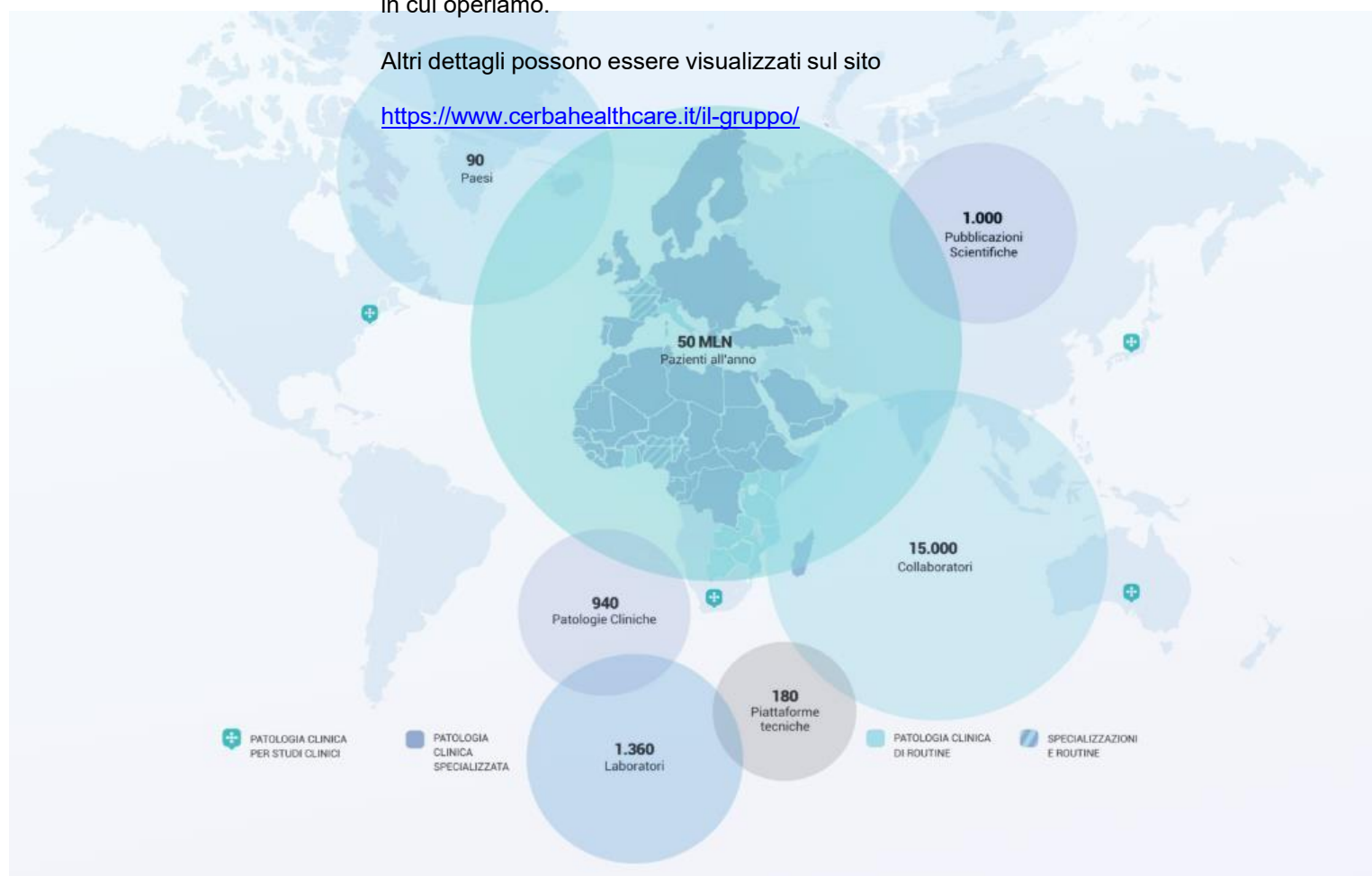
La crescita è importante e costante fino a diventare protagonista nel campo delle competenze diagnostiche, creando sedi in tutto il mondo e finalizzando acquisizioni rilevanti. Oggi connette i laboratori a specialità diverse e complementari, garantendo una gamma completa di servizi in termini di diagnosi biologica, nei settori pubblico e privato e nelle sperimentazioni cliniche, in tutti i continenti in cui il Gruppo è presente.

In Italia, nel 2017 Cerba HealthCare acquisisce Delta Medica e Fleming Research, annunciando il consolidamento del suo business italiano; nel 2018 nasce Cerba HealthCare Italia come base per lo sviluppo del Gruppo mediante l'espansione con altre strutture sanitarie sul territorio.

Nel 2021, con l'acquisizione dei laboratori Lifebrain, Cerba HealthCare diventa il principale player in Italia nel settore della diagnostica, con oltre 400 centri e HUB di laboratorio nelle regioni in cui operiamo.

Altri dettagli possono essere visualizzati sul sito

<https://www.cerbahealthcare.it/il-gruppo/>



SEDI Cerba HealthCare Liguria S.r.l.

Attenzione, gli orari possono subire leggere variazioni in periodo estivo e natalizio, si raccomanda la verifica degli stessi sui siti:

- www.cerbahealthcare.it

Direttore Sanitario

Dott. Francangelo MASOERO

Via G.B. Monti, 109 rosso – 16151 Genova

Laboratorio e punto prelievi

Tel. 010 6451425 – 010 6457950 - Fax 010464759

emolab.monti@cerbahealthcare.it

Orario apertura: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 11.30

Prelievi: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 10.00

Ritiro referti: dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 11.30

Via Cantore, 31D Rosso 16149 Genova

Punto prelievi

Tel. 010 6454263 - Fax 010 8680493

emolab.cantore@cerbahealthcare.it

Orario apertura: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 11.30

Prelievi: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 10.00

Ritiro referti: dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 11.30

Via Monte Zovetto, 9/2 16145 Genova (Albaro)

Punto prelievi

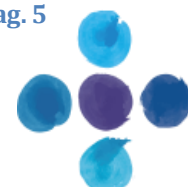
Tel. 010 313301 - Fax 010 8680212

emolab.albaro@cerbahealthcare.it

Orario apertura: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 11.00

Prelievi: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 10.00

Ritiro referti: dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 11.00



Via A. Gavino, 94R 16014 Campomorone (GE)

Punto prelievi

Tel. 010 780290

analyst.campomorone@cerbahealthcare.it

Orario apertura: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 11:30

Prelievi: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 10.00

Ritiro referti: dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 11:30

Via Pieve di Cadore, 12B R 16164 Genova (Pontedecimo)

Punto prelievi

Tel 010 7856908

laboratorioanalyst@cerbahealthcare.it

Orario apertura: dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 12:30
sabato dalle 7.00 alle 12:00

Prelievi: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 10.00

Ritiro referti: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12:30
sabato dalle 10.00 alle 12:00

Via G.B. Custo, 14R 16162 Genova (Bolzaneto)

Punto prelievi

Tel 010 7455182

analyst.bolzaneto@cerbahealthcare.it

Orario apertura: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 12:00

Prelievi: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 10.00

Ritiro referti: dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 12:00

Via Vastato, 44/1 16036 Recco (GE)

Punto prelievi

Tel 0185 720277

biotest.recco@cerbahealthcare.it

Orario apertura: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 11.00

Prelievi: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 09.30

Ritiro referti: dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 11.00



Via Maragliano, 3/1 16121 Genova
Punto prelievi

Tel 010 587088
laboratoriobiotestgenova@cerbahealthcare.it

Orario apertura: dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 12:30
sabato dalle 07:00 alle 11:30

Prelievi: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 10.00

Ritiro referti: dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:30
sabato dalle 10:00 alle 11:30

Via A. Medicina, 180 D, 16014 Serra Riccò (GE)
Punto prelievi

Tel 010 8073050
serraricco.prelievi@cerbahealthcare.it

Orario apertura: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 12:00

Prelievi: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 10.00

Ritiro referti: dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 12:00



Politica aziendale per il miglioramento continuo della qualità



MISSION

La missione di Cerba HealthCare Liguria Srl è quella di fornire ai pazienti, ai medici ed alle strutture invianti servizi di laboratorio di elevato livello qualitativo, che offrano la massima affidabilità, specificità ed efficienza nel contenimento dei tempi di risposta e nell'uso delle risorse anche nell'ottica dell'umanizzazione del servizio stesso. Il paziente è posto al centro del processo principale e ogni attività viene perseguita con la finalità di soddisfare le esigenze e le aspettative dei nostri Clienti - Utenti.

VISION

Si intende perseguire l'eccellenza dei servizi resi ai cittadini ed ai propri Clienti.

Questo verrà fatto offrendo prestazioni di base e di alta specializzazione, con continua innovazione e valorizzando le competenze presenti attraverso percorsi formativi mirati ed ampliando la gamma delle tipologie di servizio che possono contribuire al miglioramento della qualità della vita e delle opportunità di salute delle persone.

Le strategie sono volte a sviluppare la motivazione negli operatori promuovendo e valorizzando lo sviluppo delle relazioni interne, le attività di formazione ed aggiornamento, coinvolgendo le diverse espressioni professionali nei processi di sviluppo e miglioramento dell'organizzazione, della qualità dei servizi e dei rinnovamenti strutturali, impiantistici e tecnologici.

VALORI

I principi ed i valori fondamentali a cui ci ispiriamo per la pratica professionale ed etico-comportamentale sono:

- ❖ Eguaglianza nel diritto alla salute
- ❖ Equità di accesso, uniformità di trattamento e riconoscimento delle diversità (genere, età, religione, sociale e culturale)
- ❖ Etica professionale e tutela della dignità umana
- ❖ Efficienza organizzativa e tecnico-professionale
- ❖ Efficacia ed appropriatezza delle diagnosi
- ❖ Informazione chiara ed esaustiva sulle prestazioni
- ❖ Trasparenza di comportamenti e delle performance qualitative
- ❖ Imparzialità dell'azione organizzativa ed amministrativa
- ❖ Valorizzazione professionale degli operatori
- ❖ Formazione e aggiornamento continuo
- ❖ Prevenzione dei rischi e sicurezza degli utenti e degli operatori

OBIETTIVI GENERALI, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Direzione, consapevole dell'importanza rivestita dalla Qualità del servizio reso, si impegna a mettere a disposizione le risorse umane, opportunamente selezionate, addestrate e formate, quelle economico-finanziarie, informative, strutturali e tecnologiche necessarie al raggiungimento della propria Politica, con particolare riguardo alla sicurezza sanitaria di operatori e pazienti. Alla luce degli impegni e dei valori sopra descritti, la Direzione ha individuato gli obiettivi di fondo che intende perseguire, al fine di conseguire la migliore performance di prestazioni e servizi erogati:

- ❖ Assicurare il rispetto delle normative vigenti e future applicabili
- ❖ Fornire prestazioni in linea con le più recenti acquisizioni scientifiche e tecnologiche e attraverso la adozione operative di linee guida
- ❖ Mantenere uno standard qualitativo adeguato e rispetto delle esigenze / aspettative dei Pazienti che accedono alla Struttura e dei Medici / Strutture di diagnosi e cura che si rivolgono al centro
- ❖ Ampliare lo spettro degli esami e dei test eseguibili
- ❖ Garantire il rispetto della privacy ed il trattamento dei dati personali e sensibili secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia
- ❖ Tenere sotto controllo in maniera costante il processo nelle diverse fasi preanalitica e post-analitica
- ❖ Monitorare costantemente la soddisfazione del cliente, intesa come costante impegno della Struttura nel rispondere adeguatamente alle esigenze ed aspettative dei Clienti - Utenti.



Il diritto alla salute

Con direttiva del 27 gennaio 1994 il Consiglio dei Ministri ha introdotto i concetti fondamentali che devono regolare i rapporti tra gli Enti erogatori di servizi e i cittadini. La Carta dei Servizi nasce come applicazione di questi concetti, approfonditi alla luce della Carta dei diritti del Malato presentata a Bruxelles nel 2002 e fornisce agli utenti informazioni dettagliate sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sugli strumenti attuati per migliorare situazioni di disagio o di disservizio che dovessero venire a crearsi. La Direzione si impegna a dare diffusione alla Carta dei Servizi rendendola disponibile presso le proprie strutture e aggiornandone i contenuti almeno ogni due anni, in attuazione del DM 12.12.2001 "Sistema di garanzie per il monitoraggio dell'assistenza sanitaria".

Diritti e doveri dell'utente

In Italia la salute è un diritto sancito dalla Costituzione. L'articolo 32, infatti, così stabilisce: "La Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività, nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana".

I DIRITTI

I diritti del malato consistono in una serie di principi generali che i servizi sanitari sono tenuti a far rispettare.

Il paziente ha il diritto di:

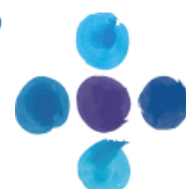
- Essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana.
- Ottenere dalla struttura sanitaria informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- Essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti che gli permettono di esprimere un consenso informato.
- Essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- Privacy relativa alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi.
- Proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

I doveri del malato consistono in una serie di norme comportamentali a cui l'utente dei servizi sanitari è gentilmente invitato ad attenersi.

Il paziente ha il dovere di:

- Assumere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale della sede sanitaria in cui si trova.
- Informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione a rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.



- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- Rispettare gli orari delle visite programmate e delle sedute di terapia prescritte.

I nostri valori

ECCELLENZA Operiamo con il massimo rigore per migliorare la qualità delle nostre proposte e ottenere il meglio da ciascuno di noi al servizio di tutti.	IMPEGNO Ci impegniamo con i pazienti, gli operatori sanitari, i nostri partner aziendali e istituzionali per fornire risultati accurati e utili per migliorare la salute di tutti.
AUDACIA Promuoviamo lo spirito imprenditoriale e l'adozione di iniziative per affrontare ed esplorare nuovi modi per far progredire la diagnosi.	RISPETTO Ci rapportiamo con gentilezza con tutti e coltiviamo il rispetto delle relazioni con i nostri team, i partner, gli operatori sanitari e i pazienti per i quali lavoriamo ogni giorno.

Accesso alle strutture

L'accesso è consentito sia in regime convenzionato sia in regime privato. In caso di pazienti esenti, al fine di garantire il servizio per tutti i giorni del mese, l'accesso è regolamentato su appuntamento che può essere preso direttamente al banco o chiamando il centro di interesse.

Inoltre, è possibile poter prenotare un servizio direttamente sul sito <https://prenota.cerbahealthcare.it/>.

Per usufruire delle prestazioni è necessario presentarsi al banco munito di:

- Tessera sanitaria;
- Documento identificativo;
- Impegnative mediche del medico curante o del professionista;
- Nel caso non si abbia impegnativa medica è possibile richiedere esami privatamente od eseguire uno dei Check-up personalizzati di Cerba HealthCare;
- In caso di prelievo ematochimico, occorre essere digiuni da almeno 8 ore;
- Occorre portare eventuali campioni biologici se richiesti (feci, urine).

Per alcuni esami può essere chiesto di osservare una dieta particolare o di presentarsi su appuntamento. È possibile chiedere



informazioni al personale presente nelle nostre sedi anche scrivendo una mail all'indirizzo del centro.

L'addetto al front-office provvede ad effettuare sul gestionale l'accettazione del paziente:

- Verificata l'identità, provvede ad inserire i dati anagrafici del paziente e gli esami prescritti o a caricare la richiesta dematerializzata;
- Propone al paziente la CerbaCard che, al costo di 10 € per una durata di 3 anni, permette al paziente di avere uno sconto del 20% su esami ematochimici eseguiti privatamente (check-up esclusi) oppure 10% su esami di diagnostica;
- Provvede a far firmare eventuali consensi necessari;
- Provvede alla fatturazione delle prestazioni;
- Consegna il foglio del ritiro o attiva il portale per lo scarico del referto;
- Stampa le etichette necessarie al prelevista in sala prelievi;
- Invita il paziente ad attendere il proprio turno in sala d'attesa.

Viene garantito l'accesso privilegiato alle donne in gravidanza, i bambini e alle persone disabili.

In caso di necessità e su richiesta del paziente è concesso l'accesso ad accompagnatori e cani guida.

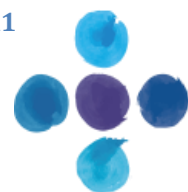
Tutte le strutture sono facilmente accessibili ai disabili grazie all'abbattimento delle barriere architettoniche e/o alla presenza di rampe di accesso removibili e posizionate in caso di necessità; tutti gli accessi sono forniti di campanello per accesso facilitato.

La sede e il Laboratorio di Cerba HealthCare Liguria si trova a Genova in Via G.B. Monti 109 rosso in un ampio spazio di 200 mq che suddivisi fra il laboratorio e segreteria/archivi.

Il Laboratorio è in costante rimodernamento, lavora con apparecchi di ultima generazione che offrono un'assoluta precisione nei risultati. Inoltre, al fine, di ridurre al minimo il possibile errore umano del personale impiegato all'accettazione o dei biologi, tutti gli apparecchi sono collegati direttamente in cluod. In tal modo i dati relativi agli esami e i conseguenti risultati sono elaborati direttamente e stampati in automatico. In ultimo, ne viene verificata la congruità dal Direttore Sanitario, o suo delegato, che li firma digitalmente uno per uno.

L'istituto CERBA HEALTHCARE LIGURIA è impegnato a promuovere la "cultura della qualità" a tutti i livelli. Questa si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella brevità dei tempi di attesa, nella cortesia del personale, nei severi controlli sulle forniture dei materiali, nella continua verifica della funzionalità delle attrezzature mediche, nel costante aggiornamento scientifico dei collaboratori, nelle metodiche di lavoro interne, nella scelta e funzionamento delle attrezzature

Fin dai primi anni di attività il Laboratorio ha adottato standard qualitativi riconosciuti sia a livello nazionale che internazionale, applicando le linee guida delle varie Società scientifiche, collaborando con centri sanitari italiani e stranieri per la verifica dei risultati di esami particolarmente delicati. Inoltre, per una maggior attendibilità dei risultati e per la sicurezza del Cliente, gli esami



“border line” (vicini ai valori di soglia) vengono ripetuti per confermare i risultati ottenuti.

L'imperativo è che la qualità delle prestazioni fornite deve rispondere alle aspettative del Cliente sia in termini di risultato sia sotto il profilo economico.

PRELIEVI EMATOCHIMICI

possono essere seguiti sia presso i punti prelievo ad accesso libero (per soggetti ticket o privati) negli orari sopra indicati che presso il domicilio del paziente previo appuntamento; inoltre, l'appuntamento è richiesto per i pazienti esenti totali o parziali come prima indicato.

Per alcune prestazioni è necessario l'appuntamento, come ad esempio:

- Curva glicemica dopo carico di glucosio
- Curva insulinemica dopo carico
- Breath test per lattosio
- Breath test per lattulosio
- Breath test per Helicobacter Pylori
- Si segnala inoltre che non vengono eseguiti prelievi per dosaggi richiesti post stimolazione farmacologica e PH arterioso

Eventuali urgenze segnalate al laboratorio dall'accettazione o valori anomali vengono valutati immediatamente ed evase in tempi rapidi, sia come esecuzione della prestazione sia come consegna dei referti; in caso di valori che rientrano nei valori di panico vengono comunicati tempestivamente al Medico curante o al paziente.

Prestazioni effettuate

ESAMI EMATOCHIMICO-CLINICI

- Chimica-Clinica
- Ematologia
- Coagulazione
- Immunoenzimatica
- Urine (chimico /fisico)
- Batteriologia
- Elettroforesi sierica
- Esami manuali:
 - Ricerca sangue occulto nelle feci
 - Ricerca Streptococco Pyogenes – test rapido
 - Test di gravidanza su urine

Ritiro referti

La consegna del referto avviene nei tempi comunicati al momento dell'accettazione, su presentazione del documento consegnato contestualmente. È possibile anche far ritirare il referto da persona delegata compilando l'apposito tagliando presente sullo stesso documento, munita di documento di identità.



A partire da febbraio 2025, avendo Cerba HealthCare aderito ad un programma ESG (Environmental, Social, and Governance) che si impegna a ridurre l'impatto ambientale, viene richiesto un contributo di 1 € per la stampa cartacea, questo al fine di incentivare la digitalizzazione; eguale contributo viene richiesto anche per la stampa della copia di cortesia della fattura (scaricabile da InCerba).

I referti possono essere anche ritirati tramite portale referti; per pazienti che possono essere identificati al banco tramite presentazione di documento di riconoscimento (non attivabile per domiciliari) e che siano maggiorenni oltre che in possesso di un indirizzo e un numero di cellulare personale, è possibile attivare il nuovo portale InCerba (<https://www.cerbahealthcare.it/incerba/>), oltre alla funzione di poter scaricare i propri esami è possibile condividerli con altri, scaricare la fattura di pagamento, archiviare e salvare altri documenti sanitari, visualizzare lo stato della propria CerbaCard e poter prendere, oltre che visualizzare, eventuali appuntamenti; in alternativa, se il paziente rifiuta l'apertura del portale InCerba o non ha tutti i requisiti per poterlo scaricare, può richiedere l'accesso al portale Cerba per lo scarico del solo referto (<https://refertiweb.cerbahealthcare.it>), in questo caso l'addetto all'accettazione deve provvedere alla creazione della Referti Card e delle credenziali di accesso.

Il referto è visibile solo se interamente completato e firmato dal Direttore Sanitario o da suo incaricato ed interamente pagato; una mail (per chi ha attivato InCerba) o un SMS (per la Referti Card) arriva al paziente appena il referto è disponibile sul portale di riferimento.

Per alcune categorie di esami altamente sensibili e direttamente gestiti dal GDPR (ad esempio HIV) non è possibile il ritiro tramite delega e neppure la pubblicazione sui portali ritiro referto ma il paziente deve presentarsi personalmente allo sportello per il ritiro.

In caso di richiesta di **successive copie di referti** è possibile richiederne la ristampa al banco di accettazione, previo pagamento di 1 €, e verrà consegnata all'utente previa presentazione di un documento di identità.

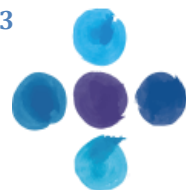
Modalità di pagamento

Presso la struttura le modalità di pagamento sono le seguenti:

- Contanti;
- Bancomat;
- Carta di credito;
- Satispay;
- Bonifico, è concesso solo in casi particolari, come ad esempio impossibilità del cliente di recarsi presso il centro (ad esempio domiciliari).

Servizio di prelievi a domicilio

In tutte le sedi di Cerba HealthCare Liguria possono essere richiesti e gestiti prelievi a domicilio; questi vengono eseguiti da personale sanitario su appuntamento considerando le esigenze del paziente; la richiesta può arrivare al centro via telefono, al banco da incaricato del paziente o via mail; inoltre, è attivo sul sito un modulo di prenotazione (<https://www.cerbahealthcare.it/prenotazione-prelievi-e-tamponi-a-domicilio/>) che, inseriti tutti i campi richiesti, invia mail con i dati agli addetti al front-office che prenderanno in carico l'eventuale richiesta tenendo in



considerazione la vicinanza al centro prelievi e alla disponibilità dell'operatore sanitario.

Reclami

Gli utenti sono chiamati a partecipare con osservazioni, suggerimenti ed eventualmente reclami, al miglioramento continuo del servizio offerto. Il paziente può presentare reclami, segnalazioni e/o suggerimenti verbalmente, di persona, rivolgendosi alla Segreteria, oppure compilando l'apposito modulo presente in sala d'attesa.

È possibile anche presentare reclamo tramite il sito <https://www.cerbahealthcare.it/customer-care/>.

Altro mezzo a disposizione del cliente è il breve questionario di WizVille che arriverà via e-mail al paziente automaticamente 5 giorni dopo aver eseguito la prestazione, qui possono essere inserite nel campo libero eventuali segnalazioni, reclami o apprezzamenti.

Le segnalazioni e i reclami vengono costantemente verificate da Area Manager e Responsabile della qualità che si impegnano a fornire una risposta/risoluzione, garantendo il massimo riserbo e tempi brevi per la risposta in conformità alle normative vigenti. Il reclamo ha lo scopo di fornire agli utenti uno strumento agile ed immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi.

Tutela degli utenti

Tutti i dati e le informazioni in possesso del Laboratorio sono assoggettati agli art. 13 e 14 del GDPR e sue modifiche e integrazioni. La raccolta, conservazione e trasporto dei campioni avviene nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza e secondo quanto indicato nelle istruzioni operative di Cerba HealthCare Liguria Srl.

Sono rispettate le norme di igiene con impiego di presidi monouso; lo smaltimento dei rifiuti avviene secondo la normativa vigente.

Ogni operatore è riconoscibile tramite divise aziendali e tesserino di identificazione.

Partecipazione alla spesa sanitaria

Tutte le esenzioni, sia per patologia che per reddito, sono certificate SOLO dal medico di base (o in alcuni casi dallo specialista) che le annota negli spazi previsti sull'impegnativa.



ALCUNE PRESTAZIONI NOTEVOLI

- **Gastropanel**

Test genetico e autoimmune per diagnosticare la presenza della malattia o per escluderla per sempre la predisposizione genetica.

Trovi dettagliate su:

<https://www.cerbahealthcare.it/check-up/bio-balance-test-microbiota-intestinale/>

- **Breath test Helicobacter pylori**

L'Urea Breath Test rappresenta una metodica non invasiva, di semplice esecuzione che permette di definire la presenza di Helicobacter Pylori, sia nei bambini che negli adulti.

Informazioni aggiuntive su:

<https://www.cerbahealthcare.it/laboratorio-analisi/>

- **Breath test al lattosio**

Per la diagnosi di intolleranza al lattosio si utilizza il Breath test, ossia il "test del respiro", un esame semplice e non invasivo eseguibile in ambito ambulatoriale.

Informazioni su:

<https://www.cerbahealthcare.it/intolleranza-al-lattosio/>

- **Test BRCA: geni BRCA 1 e BRCA2**

Il Test BRCA è un valido strumento per analizzare la presenza di mutazioni dei geni BRCA 1 e 2, responsabili della predisposizione genetica a sviluppare i tumori alla mammella e alle ovaie, oltre che ad altri organi. In questo caso non si parla di test diagnostico, ma di test predittivo perché l'esame NON diagnostica la malattia, ma permettere di individuare i soggetti a maggior rischio di manifestarla.

Informazioni su:

<https://www.cerbahealthcare.it/test-brca-chi-deve-farlo/#:~:text=Il%20Test%20BRCA%20%C3%A8%20un,oltre%20che%20ad%20altri%20organi.>

- **Intolleranze alimentari**

Il Test 108 Alimenti di Cerba HealthCare è un esame che consente di analizzare con un unico prelievo venoso ben 108 alimenti, quindi una gamma completa di potenziali responsabili di un'intolleranza alimentare; maggiori informazioni su:

<https://www.cerbahealthcare.it/check-up/test-108-intolleranze-alimentari/>

- **Celiachia duo test**

Test genetico e autoimmune per diagnosticare la presenza della malattia o per escluderla per sempre la predisposizione genetica.

Trovi dettagliate su:

<https://www.cerbahealthcare.it/check-up/bio-balance-test-microbiota-intestinale/>

- **Alex2 test**

L'esame consente di dosare simultaneamente le IgE totali (tIgE) e le IgE specifiche (sIgE), ossia gli anticorpi verso più di 300 potenziali allergeni con un unico prelievo.

<https://www.cerbahealthcare.it/check-up/checkup-allergy-detector/>



• Programma Longevity



Il Programma Longevity prevede un set di analisi fondamentali per un esame accurato e preciso dei propri valori. L'obiettivo è mantenere il più a lungo possibile le caratteristiche che associamo alla giovinezza, promuovendo il benessere fisico, mentale e funzionale dell'individuo e utilizzando i progressi della medicina per combattere l'invecchiamento cellulare e monitorare i parametri - i biomarker - per ridurre i rischi delle principali cause di morte: malattie cardiache, cancro, malattie neurodegenerative, diabete di tipo 2 e disfunzioni metaboliche.

<https://www.cerbahealthcare.it/longevity/>

PREVENZIONE DEGLI EVENTI INDESIDERATI

Il prelievo venoso è un atto invasivo in quanto il campione di sangue deve essere raccolto attraverso una puntura venosa.

La collaborazione del paziente a seguire le istruzioni riportate schematicamente di seguito e fornite dal personale facilitano una migliore esecuzione del prelievo.

È IMPORTANTE CHE IL PAZIENTE:

1. Segua scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale.
2. Informi il personale addetto se in precedenti prelievi ha avuto episodi ipotensivi o convulsioni o se ha diagnosi di epilessia.
3. Informi tempestivamente il personale all'insorgere di sintomi di questo tipo.

EVENTI INDESIDERATI

Nonostante le attenzioni in caso di prelievi particolarmente difficoltosi è possibile il formarsi di ematomi. Nel caso si formi un ematoma si consideri che non è una complicanza grave; l'ematoma si riassorbe spontaneamente nel giro di alcuni giorni. L'uso di pomate o gel eparinoidi sulla parte facilita il riassorbimento.

È possibile che in alcuni casi si verifichino episodi di ipotensione (brevi capogiri anche fino allo svenimento).

In soggetti epilettici la venipuntura può scatenare convulsioni.



PRIMA DEL PRELIEVO

Posizione corretta: braccio disteso e mano stretta a pugno per permettere di localizzare il punto prelievi.



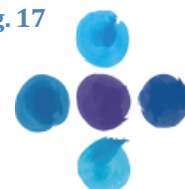
DURANTE IL PRELIEVO

Posizione corretta: braccio disteso, rilassato a mano chiusa per permettere un prelievo corretto e veloce.



DOPO IL PRELIEVO

Posizione corretta: tenere il braccio rilassato, disteso e la mano aperta; il cotone va premuto nel punto esatto del prelievo, con il pollice, per 5 minuti, per evitare il formarsi di eventuali piccoli ematomi.



RESTRIZIONI IL SABATO

Per ragioni tecniche e logistiche, l'attività dei prelievi e raccolta campioni del sabato potrebbe subire qualche limitazione, le indicazioni sono comunicate dagli addetti all'accettazione.

LE ANALISI

La maggior parte degli esami vengono effettuati presso il Laboratorio Cerba HealthCare Liguria S.r.l.; in alcuni casi, determinati esami vengono eseguiti esternamente presso laboratori intragruppo di riferimento.

In segreteria è disponibile il dettaglio di questi esami; inoltre, sul referto vengono evidenziati, così come esami che siano fuori dai valori massimi e minimi o che siano stati ripetuti.

PROPOSTE DI CHECK UP

È possibile presentarsi presso i nostri centri per eseguire gli esami ematochimici anche senza impegnativa.

Per facilitare la scelta degli esami, in Cerba HealthCare sono stati attivati dei pacchetti di esami (check up) utili per avere un quadro significativo dello stato di salute in relazione alle patologie più frequenti.

Ricordiamo che i risultati degli esami eseguiti vanno sempre mostrati al proprio medico di fiducia per una corretta interpretazione.

Il personale sanitario e di front-office è a disposizione per ogni altra informazione ritenuta necessaria.

I pacchetti proposti sono disponibili in brochure dedicate e sul sito del laboratorio (<https://www.cerbahealthcare.it/check-up/>).

LA QUALITÀ

Cerba HealthCare Liguria S.r.l. impiega notevoli risorse ed energie per garantire la qualità degli esami medici che svolge e per programmare un continuo miglioramento del servizio.

Il sistema qualità di Cerba HealthCare Liguria S.r.l. garantisce il controllo dei processi tecnici che influenzano la correttezza e l'attendibilità dei risultati degli esami e gestisce in particolare:

- personale
- locali e le condizioni ambientali
- apparecchiature, i reagenti e i consumabili
- processi pre-esame (esame delle richieste, esecuzione dei prelievi, conservazione, controllo e registrazione dei campioni)
- processi di esame (scelta, validazione e verifica delle procedure di esame, incertezza dei valori quantitativi dei risultati degli esami, intervalli biologici di riferimento)
- assicurazione qualità dei risultati (piani di controllo qualità, confronti interlaboratorio)
- processi post-esame (valutazione dei risultati, conservazione ed eliminazione dei campioni)
- comunicazione dei risultati

Il sistema di gestione implementato da Cerba HealthCare Liguria S.r.l. comprende in modo integrato anche i seguenti aspetti:

- la salute e la sicurezza del personale che lavora presso le sedi
- il sistema informatico di gestione
- la gestione dei dati sensibili
- la gestione ambientale, con particolare riferimento al risparmio energetico nella scelta delle apparecchiature e consumabili
- l'etica



Controlli qualità

Il Laboratorio Cerba HealthCare Liguria S.r.l. attua un piano di controllo della qualità degli esami che esegue, atto ad assicurare il perfetto funzionamento della strumentazione e la correttezza dei risultati degli esami. Il piano prevede controlli ad ogni sezione di lavoro e per ogni tipo di esame. Inoltre, partecipa a schemi di valutazione tecnica organizzati da Società indipendenti (Verifica Esterna di Qualità - V.E.Q.), che utilizzano modalità standardizzate di valutazione della accuratezza dei risultati, riconosciute a livello internazionale.

Vi ringraziamo per la fiducia dimostrata scegliendo la nostra struttura e ci auguriamo che il servizio reso soddisfi le aspettative.

Legale Rappresentante: Dott. Emanuele Martella

Direttore Sanitario: Dott. Francangelo Masoero

Area Manager: Sig.ra Chiara Cosso

Responsabile della Qualità e Biologa: Dott.ssa Cristina Ricotta

Referente Privacy della funzione legal: Dott.ssa Michela Giannetta
privacy@cerbahealthcare.it

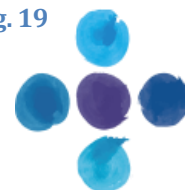
DPO: Avv. Silvia Stefanelli

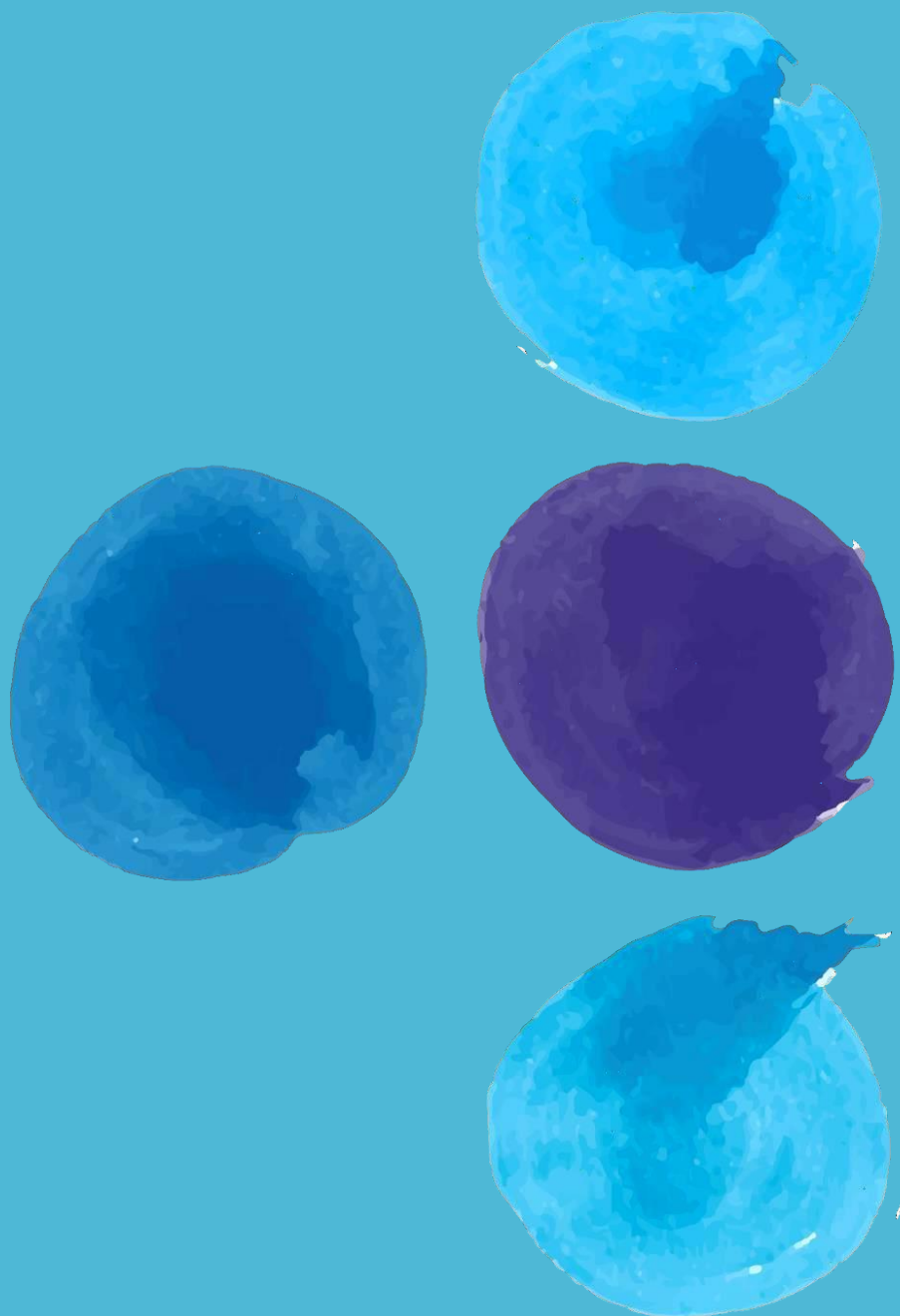
Tel 051 520315

dpo@cerbahealthcare.it

PEC s.stefanelli@ordineavvocatibopec.it

CERBA HEALTHCARE LIGURIA Srl
Via G. B. Monti, 109/R - 16151 Genova
C.F. 00856090105 - P.IVA (Gruppo) 14996171006





www.cerbahealthcare.it