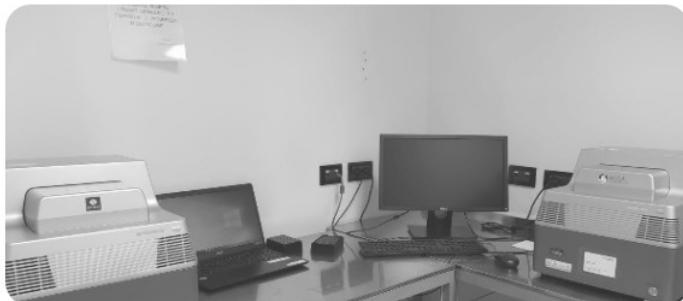




## LABORATORIO DI ANALISI LA FONTANA

Chimica-Clinica, Citologia, Microbiologia  
Tossicologia, Istopatologia, Biologia Molecolare



# *Carta dei servizi*

## Anno 2025

Member of CISQ Federation



Laboratorio Certificato UNI EN ISO 9001:2015

Sede operativa Via P. Perfetti, 2/H



## **Sommario**

- 1. Chi Siamo e Cosa Facciamo**
- 2. Il Sistema Informatico**
- 3. Prelievi e Servizi**
- 4. Servizi a Supporto dei Nostri Clienti**
- 5. Sistema di Qualità Certificato**
- 6. Reclami**
- 7. Riferimenti e Numeri Utili**



## 1. CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

Il Laboratorio LA FONTANA è nato nel 2004 a Piacenza in Viale Dante Alighieri 51/F nella sua forma individuale inserendosi sul territorio locale nel settore delle analisi citologiche e microbiologiche.

Nel corso degli anni ha ampliato le proprie attività sul territorio nazionale integrando analisi e nuove specialistiche, modificando la sua forma individuale in veste societaria, aprendo una seconda sede.

Nel 2006 la struttura ampià le proprie attività integrando le analisi citologiche, microbiologiche e test ancillari con le analisi chimico-cliniche e con i programmi di screening prenatali.

Nel 2010 avviene la trasformazione del Laboratorio LA FONTANA, da ditta individuale a Laboratorio di analisi LA FONTANA S.a.s.

Nel 2011 apertura della seconda sede in Piacenza (Q.re Besurica) Via P. Perfetti 2/H.

Nel Luglio 2015 cambia ragione sociale da "Laboratorio di analisi LA FONTANA S.a.s." a "Laboratorio di analisi LA FONTANA S.r.l."

Il Laboratorio LA FONTANA offre il suo servizio su tutto il territorio nazionale ad oltre 100 strutture, medici, laboratori analisi e ditte con realtà produttive diverse.

Il Laboratorio ha da sempre, come obiettivo principale, la completa soddisfazione dei propri Clienti.

E' per questo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene costantemente innalzato ottimizzando i rapporti organizzativi, aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale, fornendo trasparenza ai processi aziendali e partecipando a meticolosi Controlli di Qualità esterni ed interni relativi a tutte le determinazioni analitiche di cui esista possibilità di riscontro

Il Laboratorio Analisi LA FONTANA si sviluppa su oltre 400mq di superficie con la seguente suddivisione degli ambienti:

- ACCETTAZIONE
- AREA TECNICA DI MICROBIOLOGIA
- AREA TECNICA DI BIOCHIMICA IMMUNOMETRIA
- AREA TECNICA DI CITOLOGIA
- AREA TECNICA DI ISTOLOGIA
- AREA TECNICA DI BIOLOGIA MOLECOLARE
- AREA TECNICA DI TOSSICOLOGIA
- AREA DI LETTURA MICROSCOPIA
- AREA AMMINISTRATIVA

Tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione per una resa ottimale della strumentazione ed un maggior comfort per operatori e pazienti.

La struttura è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici per portatori di handicap.

Per i Pazienti con disabilità motoria è previsto un accesso dedicato.

E' installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi; inoltre tutti gli operatori sono identificati tramite il cartellino con il loro nome appeso al camice o agli abiti civili.

Inoltre il Laboratorio, all'interno della sua struttura, ha adottato tutte le misure di sicurezza in osservanza del decreto legislativo 81/2008.



# Carta dei Servizi Anno 2025

Laboratorio di Analisi La Fontana S.r.l.

Vs. 14 del 10/07/2025

Pagina 4 di 14

Nel Laboratorio si impegnano con passione numerose figure professionali; di seguito se ne indica, per ciascuna sezione, numero e titolo le cui attività sono ad esse correlate.

**RESPONSABILE DEL LABORATORIO** Dott.ssa Maria Letizia MERINGOLO

|  |   |
|--|---|
| <b>Sezione di Istologia</b>            | <u>LETTURA:</u> N. 2 Anatomopatologi<br><u>ALLEGISTIMENTO:</u> N. 1 Biologo senior, N. 1 Biologo jr               |
| <b>Sezione di Citologia</b>            | <u>LETTURA:</u> N 5 Citologi<br><u>ALLEGISTIMENTO:</u> N. 1 Perito Chimico<br><u>ACCETTAZIONE:</u> N. 1 Impiegata |
| <b>Sezione di Microbiologia</b>        | <u>LETTURA:</u> N. 1 Biologo senior<br><u>SEMINA:</u> N. 1 Biologo senior   |
| <b>Sezione di Biochimica</b>           | N. 1 Biologo senior, N. 1 Chimico senior, N. 1 Perito chimico   |
| <b>Sezione Liquido seminale</b>        | N. 2 Biologi senior   |
| <b>Sezione di Chimica-Tossicologia</b> | N. 1 Chimico senior   |
| <b>Prelievi ematici</b>                | N. 1 Ostetrica, N. 1 Infermiera Professionale<br>N. 2 Biologi abilitati all'esecuzione dei prelievi               |
| <b>Amministrazione</b>                 | N. 1 Responsabile amministrativo<br>N. 1 Impiegato amministrativo<br>N. 1 Impiegato addetto al laboratorio        |
| <b>Sezione di Biologia Molecolare</b>  | N. 1 Biologo senior   |
| <b>Segreteria</b>                      | N° 1 Impiegato Segreteria   |
| <b>Sezione Logistica/Magazzino</b>     | N. 1 Operatore magazzino e logistica  |



## 2. IL SISTEMA INFORMATICO

Il Laboratorio Analisi LA FONTANA opera con il gestionale INTELLILAB che permette di avere una gestione completa ed efficiente di tutto il laboratorio, in tutte le fasi del lavoro.

Detto sistema permette:

- una gestione informatizzata dell'archivio pazienti, con il pieno rispetto delle normative vigenti in materia di privacy e sicurezza dei dati.
- una gestione univoca ed accurate di tutte le richieste in corso di lavorazione.
- una gestione precisa del magazzino.
- di gestire pagamenti e fatturazione.
- Di avere a portata di mano statistiche relative agli esami effettuati con informazioni dettagliate (data, provenienza, tipologia, costi).

Ogni settore del Laboratorio è collegato attraverso un sistema ad una rete informatica interna cablata.

Ciò consente di monitorare in tempo reale ogni passaggio di analisi del campione.

I dati elaborati da ciascun settore sono accessibili 24 ore su 24 in tutte le fasi della loro elaborazione.

Questa struttura fornisce quindi la garanzia di un'operatività sinergica tra tutto il personale del Laboratorio.

## 3. PRELIEVI E SERVIZI

Il personale di segreteria è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, le indagini che vengono effettuate, il costo complessivo degli esami, gli orari dei prelievi, i tempi ed i metodi di ritiro dei referti.

### Orario di apertura al pubblico per i prelievi:

#### SEDE DI VIA PERFETTI

- da lunedì a venerdì dalle ore 7,30 alle ore 18,00.
- il sabato dalle ore 7,30 alle ore 11,00.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati ( GDPR), regolamento UE n. 2016/679, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.



E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte del Laboratorio affinché venga salvaguardato l'anonimato del paziente; per tale motivo, al momento del prelievo verrà chiamato con il numero di accettazione. Il personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le normative sulla privacy che sono esposte a disposizione del pubblico.

Il saldo delle prestazioni di laboratorio viene normalmente effettuato al momento dell'accettazione della richiesta.

E' possibile utilizzare qualsiasi **tipo di pagamento**, dalle carte di credito, ai contanti, fino al bonifico.

**Il ritiro di un referto** può essere effettuato nei seguenti modi:

- recandosi fisicamente presso la nostra struttura.
- tramite una mail contenente il referto allegato, protetto da un'opportuna password di sicurezza.

#### **Orario di apertura al pubblico per il ritiro dei referti:**

##### **SEDE DI VIA PERFETTI**

- da lunedì a venerdì dalle ore 7,30 alle ore 19,00.
- il sabato dalle ore 7,30 alle ore 12,30.

Il ritiro può essere effettuato esclusivamente da chi ha effettuato la prestazione o da persona con delega sottoscritta sul talloncino rilasciato al momento dell'accettazione o del prelievo (ai sensi del regolamento generale sulla protezione dei dati - GDPR), Reg. UE 679/16.

I risultati degli esami diagnostici possono essere ritirati di norma entro 24 ore dal prelievo, tempi diversi sono comunicati all'utente al momento del prelievo, in ogni caso sul talloncino rilasciato per il ritiro del referto è indicata la data dalla quale il referto è a disposizione per il ritiro.

L'elenco completo di tutti gli esami che si eseguono presso la nostra struttura (con i relativi tempi di refertazione e costi) è disponibile in accettazione. Il pannello delle determinazioni analitiche è ampio ed articolato anche grazie alla collaborazione con centri di riferimento accreditati, ai quali vengono inviate quelle analisi poco richieste non rivestendo carattere d'urgenza.



## 4. SERVIZI A SUPPORTO DEI NOSTRI CLIENTI

Il Laboratorio dispone di adeguate risorse professionali, strumentali e tecnologiche che lo mettono in grado di operare con competenza e completezza.



In questa struttura viene eseguita una gamma completa di esami di laboratorio delle seguenti branche:

|   |                  |           |
|---|------------------|-----------|
| ■ Ematologia                              | consegna referto | 24-48 ore |
| ■ Coagulazione                            | consegna referto | 24-48 ore |
| ■ Chimica clinica                         | consegna referto | 24-48 ore |
| ■ Biologia molecolare                     | consegna referto | 5 gg      |
| ■ Immunometria                            | consegna referto | 48-72 ore |
| ■ Sieroimmunologia                        | consegna referto | 48-72 ore |
| ■ Allergologia e intolleranze             | consegna referto | 5 gg      |
| ■ Microbiologia                           | consegna referto | 48-72 ore |
| ■ Fertilità                               | consegna referto | 24-48 ore |
| ■ Pap Test - Thin Prep                    | consegna referto | 7gg       |
| ■ Tossicologia (Droghe e Alcool)          | consegna referto | 7gg       |
| ■ Medicina del lavoro(metaboliti tossici) | consegna referto | 5 gg      |
| ■ Istologia                               | consegna referto | 7gg       |
| ■ Service                                 | consegna referto | 30 gg     |

Per la completezza della gamma di analisi effettuabili il Laboratorio analisi LA FONTANA si avvale del Service del **Laboratorio Genoma** di Roma-Milano e del **Laboratorio Synlab** di Brescia.

L'elenco degli esami effettuati direttamente ed in Service è allegato alla presente carta ed è a disposizione degli utenti in accettazione con indicata la massima tariffa richiesta per i solventi in proprio.



## EMATOLOGIA/COAGULAZIONE

### *Ematologia*

- STRUMENTAZIONE 1 CONTAGLOBULI CHE PERMETTE:

- ❖ Formula leucocitaria a cinque popolazioni in Citometria a Flusso in Fluorescenza, una tecnologia che fornisce accurate informazioni citologiche per ottenere un'ottima discriminazione delle popolazioni leucocitarie e del loro stato maturativo
- ❖ Lettura dei reticolociti in Citometria a Flusso in Fluorescenza
- ❖ Analisi di globuli rossi e piastrine con focalizzazione idrodinamica
- ❖ Analisi HGB con il metodo SLS privo di cianuri
- ❖ Software XT-PRO
- ❖ Velocità analitica 80 campioni/ora

### *Coagulazione*

#### STRUMENTAZIONE COAGULOMETRO ECL 412 / SYSMEX CA 540

Il **coagulometro ECL 412** è un analizzatore computerizzato semi automatico per uso clinico per la determinazione con metodo coagulativo, cromogenico ed immunologico, dei parametri della coagulazione e della fibrinolisi.

Lo strumento Sysmex CA 540 è uno strumento totalmente automatico per le analisi di coagulazione dotato di barcode e di un test manu con anche test specialistici in quanto analizza sia per tempo di coagulazione che per diffrazione di radiazione (laser) incidente.

## CHIMICA CLINICA- IMMUNOMETRIA

#### STRUMENTAZIONE COBAS ROCHE 6000

**C6000®** è uno strumento che ha permesso di unificare la maggior parte dei test effettuati sul siero, mettendo in atto il principio della "**Serum Work Area**", che permette una gestione efficiente ed efficace della routine di laboratorio, unificando tutti quei settori analitici nei quali può essere impiegato il siero.

Questa filosofia permette l'integrazione degli esami nei settori di Chimica Clinica, Elettroliti, Proteine Specifiche, dosaggio di Farmaci e Droghe d'Abuso, Ormoni, Marcatori Tumorali, Malattie Infettive e Marcatori Cardiaci.



La "Serum Work Area" aumenta l'efficienza dei processi di lavoro del laboratorio, migliorando, nel contempo, l'elevato e indispensabile servizio diagnostico al medico ed al paziente.

Condensare più aree analitiche in una significa, tra l'altro:

- ridurre il numero di provette per singolo campione / paziente.
- semplificare il flusso dei campioni nel laboratorio minimizzando gli errori pre e post analitici.
- migliorare la congruenza dei dati analitici e l'efficacia dei processi post-analitici.

## STRUMENTAZIONE MAGLUMI

- il MAGLUMI 800 è un analizzatore compatto completamente automatico, ad accesso random e con caricamento in continuo dei campioni, per l'automazione di dosaggi immunometrici in chemiluminescenza, che raggiunge la ragguardevole velocità di 180 test/ora.

## STRUMENTAZIONE COBAS ROCHE E411

- Sistema automatizzato per analisi immunologiche
- L'analizzatore COBAS E411 è stato progettato per analisi in vitro quantitative e qualitative, basate su un'ampia gamma di test con una produttività di circa 85 test/ora.
- Lo sviluppo di immunodosaggi con tecnologia ECL si basa sull'uso di un complesso di rutenio e tripropilamina
- ECL - in combinazione con immunodosaggi accuratamente progettati, specifici e di alta sensibilità garantisce risultati affidabili
- La reazione chemiluminescente per il rilevamento del complesso di rutenio si avvia applicando una tensione alla soluzione campione, con il risultato che la reazione è controllata con precisione
- La tecnologia ECL si adatta a numerosi principi di immunodosaggio offrendo performance superiori

## STRUMENTAZIONE AVE772

- Sistema automatizzato per analisi chimico-fisiche e del sedimento urinario
- L'analizzatore AVE772 è composto da 2 moduli "in linea" per l'analisi automatica delle urine (1 microscopio con camera digitale a 7.2 Mpixel e un dispensatore automatico di campione su strisce a 11 parametri per la parte chimico/fisica).
- Grazie a questa configurazione e alla libreria interna lo strumento permette all'operatore di validare i risultati vedendo direttamente le immagini più rappresentative che hanno portato lo strumento a restituire i valori.



## BIOLOGIA MOLECOLARE

### STRUMENTAZIONE

- 1 ESTRATTORE A BIGLIE MAGNETICHE.
- 1 ANALIZZATORI PCR IN TEMPO REALE **POWERGENE 9600 PLUS** (Power-Gene 9600 Plus ha una capacità fino a 96 campioni e un'elevata velocità di scansione a due colori e il design del rilevamento a 5 canali copre anche l'intera lunghezza d'onda del rilevamento della fluorescenza).
- 3 ANALIZZATORI PCR IN TEMPO REALE HYRIS B-CUBE HYRIS strumento in grado di ottenere l'amplificazione di materiale genetico tramite amplificazione isotermica o real-time PCR e, simultaneamente, di verificare la presenza di sequenze di DNA/RNA target attraverso la detezione di fluorescenza.
- 1 LIQUID HANDLER OPENTRON OT2-R => è un sistema di preparazione degli estratti genetici completamente automatico e flessibile grazie alla creazione di infiniti protocolli. Grazie ad esso in 20minuti di durata del protocollo è possibile allestire le piastre e i pozzetti per la tecnica RT-PCR senza rischi per gli operatori e riducendo di oltre il 95% il tempo richiesto dagli stessi per la preparazione delle MIX di reazione e del pipettamento dei campioni estratti.
- 1 SEQUENZIATORE DI DNA NGS (**NEXT GENERATION SEQUENCING**): è uno strumento avanzato che analizza simultaneamente milioni di frammenti di DNA, permettendo di sequenziare interi genomi, esoni o pannelli di geni in modo molto più rapido ed economico rispetto ai metodi precedenti.

## ELETTOFORESI

### STRUMENTAZIONE

NAZAR AUTOMATIC WORKSTATION.

Lo strumento NAZAR, totalmente Made in Italy, è uno strumento di elettroforesi su support in gel di agarosio di nuova generazione.

Con un design ultracompacto e la tecnologia su gel di agarosio permette un alto throughput (fino a 26 campioni per corsa) aumentando la risoluzione dell'analisi di elettroforesi.

Esso permette IVD l'elettroforesi delle sieroproteine / delle emoglobine / delle protein urinary e l'immunofissazione.

E' interfacciata al LIS e l'unica operazione che l'operatore deve compiere, è la deposizione dei sieri su supporto in plastica e l'aggancio della striscia sulle piastre della camera elettroforetica.

I tempi di analisi sono ridotti a 45 minuti e il software di validazione è uno dei più semplici e potenti sul mercato.



## ALLERGOLOGIA – INTOLLERANZE ALIMENTARI

### STRUMENTAZIONE ALEX 2

**Alex Test, Allergy Explorer2 (ALEX2)** è un Alex allergologico multiplex, che fornisce un quadro completo della sensibilizzazione di ogni paziente, tramite un ampio pannello di allergeni disposto su un chip. Alex Test consente la misurazione simultanea delle IgE totali (tIgE) e delle IgE specifiche (sIgE) rivolte verso 300 estratti allergenici con l'inibizione della reattività verso i CCD (Determinanti Carboidratici Cross-reattivi).

L'**ALEX TEST** è destinato a supportare la diagnosi di malattie allergiche infatti oltre ad identificare le fonti allergeniche sensibilizzanti, ALEX2 fornisce un profilo molecolare completo ad alta risoluzione delle IgE. Alex Test è indicato specialmente se si vuole intraprendere l'immunoterapia specifica causale per le malattie allergiche, specialmente nelle allergie inalatorie e ai veleni.

Con i normali test che utilizzano solo allergeni estrattivi, spesso il risultato del test risulta positivo a fonti allergeniche multiple: questi risultati possono indicare sia una vera co-sensibilizzazione, che una sensibilizzazione. Gli allergeni molecolari permettono di distinguere i due casi, risolvendo questo dilemma.

### ANALIZZATORE AUTOMATICO CROCODILE WORKSTATION 5IN1®

Il sistema CROCODILE WORKSTATION automatizza completamente l'elaborazione dei test con tecnica ELISA.

Esso è una workstation aperta e flessibile che racchiude in un unico strumento le 5 componenti principali di ogni test ELISA

- Dispensatore dei reagenti a 4 canali (Substrati / coniugati / Stop / +1 libero)
- Incubatore dei test con controllo della temperatura e dell'agitazione delle piastre
- Lavaggio dei pozzi a 3 canali
- Aspirazione dei liquidi
- Lettore automatico a 8 lunghezze d'onda
- Software dedicato per il controllo e l'elaborazione dei risultati

La **Nutrigenetica** è una scienza di ultima generazione che concentra lo sguardo sul singolo individuo e sulle sue caratteristiche genetiche, relazionandole alla sua alimentazione, al proprio metabolismo, alle predisposizioni individuali e all'ambiente in cui vive.

Nello specifico si occupa di individuare quelle piccole variazioni genetiche peculiari di ognuno (SNPs) che possono tradursi in risposte "errate" dell'organismo in seguito all'introduzione di un determinato alimento.

Queste analisi vengono eseguite attraverso un semplice prelievo di sangue o tampone buccale e lavorate in SERVICE



## MICROBIOLOGIA

La **Microbiologia** è quella branca della Biologia che si occupa dello studio dei Microrganismi. Essi sono organismi formati da una sola cellula di dimensioni assai piccole, visibili solo al microscopio. Il materiale organico (urine, fuci tamponi, etc.) che il paziente consegna al Laboratorio viene “coltivato” su terreni favorevoli alla crescita dei batteri ed incubato per 24-48 ore ad una temperatura di 37°. Se, dopo tale intervallo di tempo, la crescita risulta positiva si procederà all’identificazione del microrganismo ed all’antibiogramma (per conoscere la sua sensibilità agli antibiotici) con un’ulteriore incubazione di 24 ore.

**NB:** Identificazione ed antibiogramma verranno effettuati sempre a meno che non vi sia una specifica richiesta da parte del medico o del paziente di non procedere alla loro esecuzione.

### STRUMENTAZIONE I-DONE

Software IVD di analisi qualitativa per l’identificazione di batteri, funghi e lieviti da isolato di colture positive di campioni biologici tramite l’interpretazione di spettri di assorbimento ATR-FTIR (Attenuated Total Reflection – Fourier Transform Infrared).

I risultati del dispositivo sono intesi come aiuto alla diagnosi insieme ad altri risultati di laboratorio e valutazioni cliniche nell’ambito dell’indagine microbiologica per l’identificazione di specie microbiche potenzialmente responsabili di infezioni batteriche o fungine.

### STRUMENTAZIONE VITEK 2 COMPACT

Lo strumento VITEK 2 è la seconda generazione delle piattaforme VITEK per le analisi microbiologiche che negli ultimi 30 anni sono diventati gli strumenti di riferimento per l’identificazione di specie microbiche e per gli antibiogrammi MIC (Minima Concentrazione Inibente).

Questo strumento totalmente automatico permette l’identificazione, attraverso una serie di prove biochimiche, delle specie batteriche e/o micotiche isolate da una comune piastra di coltura. Parallelamente all’identificazione esso permette inoltre l’esecuzione in totale automazione degli antibiogrammi MIC per i batteri GRAM + e GRAM – e per le specie micotiche isolate.





## CITOLOGIA-ISTOLOGIA

### STRUMENTAZIONE:

- COLORATORE AUTOMATICO E MONTAVETRINI AUTOMATICO IN LINEA
- 2 SISTEMA DI PREPARAZIONE DEI CAMPIONI PER CITOLOGIA IN FASE LIQUIDA PATH® E-PREP PLUS
- PROCESSATORE Bio-Optica ETPF (verrà sostituito per upgrade 01/2025)
- INCLUSORE DIAPATH
- PIASTRA REFRIGERANTE DIAPATH
- MICROTOMO AUTOMATICO GALILEO
- BAGNO TERMOSTATATO DIAPATH
- IMMUNOCOLOROATORE VENTANA ROCHE



## FERTILITÀ'

Per scoprire l'origine dell'infertilità vengono effettuati controlli appositi sull'uomo per valutare la sua capacità di fecondare o meno. Il primo esame consigliato è lo spermiogramma che analizza lo stato degli spermatozoi e la loro funzionalità nella fase di concepimento refertato secondo le linee guida del WHO.

## STRUMENTAZIONE

- LensHooke semen quality analyzer X1 Pro

## TOSSICOLOGIA E MEDICINA DEL LAVORO

Il Laboratorio Analisi LA FONTANA è dotato delle seguenti apparecchiature dedicate agli esami di medicina del lavoro:

- **HPLC Infinity 1260 con detector DAD “Agilent Technologies”** progettato per separare con sicurezza anche i campioni più complessi.
- **ICP-MS ICAP TQ “Thermo Scientific”** che sfrutta la potenza della tecnologia a triplo quadropolo per analisi di metalli in tracce su qualunque matrice.
- **GC 5975C – MS 7890A dotato di HS autocampionatore in spazio di testa** per analiti basso volatile.
- **LC (vanquish UHPLC)-MS (Q-exactive focus)**, un sistema ultra moderno che abbina le elevate prestazioni dell'ultra HPLC con lo spettrometro di massa ad alta risoluzione (HRAM), per garantire i massimi standard di sensibilità, precisione e accuratezza in matrici complesse come quelle biologiche.



## **Carta dei Servizi Anno 2025**

Laboratorio di Analisi La Fontana S.r.l.

Vs. 14 del 10/07/2025

Pagina 15 di 14

### **SERVICE**

Il Laboratorio Analisi LA FONTANA opera da anni nell'ambito del Service per i laboratori e clienti esterni, garantendo a numerose strutture sanitarie, ogni giorno, servizi tempestivi di analisi cliniche.

La qualità del servizio è assicurata dal laboratorio analisi LA FONTANA attraverso lo sviluppo e la messa a punto di sistemi logistici e informatici che garantiscono qualità sia in termini di ritiro campioni che assistenza al cliente e gestione referti.

Il ritiro dei campioni avviene tramite nostro personale, e corrieri autorizzati il trasporto è ottimizzato per materiali biologici. L'accuratezza dei dati è garantita da quotidiani controlli interni e partecipazione a VEQ.

La refertazione avviene principalmente per via telematica dopo validazione degli esiti.

L'attività di Service soddisfa le richieste dei clienti tutto l'anno per sei giorni alla settimana.



## **5. SISTEMA DI QUALITA' CERTIFICATO**

La qualità del laboratorio e la soddisfazione del cliente vengono assicurati oltre che dall'esperienza maturata, anche dall'adozione, in tutte le fasi di lavoro, del proprio Sistema di Gestione della Qualità conforme alla normativa internazionale UNI EN ISO 9001-2015.

Il Laboratorio di Analisi La Fontana risulta accreditato presso la Regione Emilia Romagna con delibera 23575 del 20/12/2019

Il sistema di gestione per la Qualità del Laboratorio è stato verificato ed è risultato conforme ai requisiti ISO 9001-2015 nel mese di novembre 2023.

### **L'ESPERIENZA COME BASE PER IL FUTURO**

Il laboratorio LA FONTANA, nato nel 2003, ha vissuto l'evoluzione della tecnologia e della medicina diagnostica crescendo costantemente.

Dal 2004 ad oggi non abbiamo mai smesso di aggiornarci, di rinnovarci per essere pronti a supportare i nostri Clienti nelle varie esigenze spingendoci oggi, con personale qualificato, nel settore della tossicologia e biologia molecolare.

Il Laboratorio effettua annualmente, a tal proposito, una formazione interna del personale costante ed una valutazione del servizio offerto agli utenti, attraverso questionari di soddisfazione dedicati finalizzati al miglioramento dello stesso.

## **6. RECLAMI**

Il Laboratorio garantisce (tramite un apposito modulo presente in accettazione) la possibilità di sporgere un reclamo.

Il reclamo può essere inoltrato a seguito di disservizio, atto o comportamento contrario ai principi fondamentali, che abbia compromesso la funzionalità della prestazione; il tempo medio di risoluzione di un reclamo è di sette giorni lavorativi.



## Carta dei Servizi Anno 2025

Laboratorio di Analisi La Fontana S.r.l.

Vs. 14 del 10/07/2025

Pagina 17 di 14

## 7. RIFERIMENTI E NUMERI UTILI

### SEDE LEGALE:

Via P. Perfetti 2/H Loc. Besurica - 29121 Piacenza

### PUNTO PRELIEVI E SEDE OPERATIVA: Via P. Perfetti 2/H Loc. Besurica - 29121 Piacenza

- |                       |                                     |                          |
|-----------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| ✓ ORARI DI APERTURA   | da Lunedì al Venerdì: 07.30 - 19.00 | il Sabato: 7.30 - 12.30  |
| ✓ ESECUZIONE PRELIEVI | da Lunedì al Venerdì: 07.30 - 18.30 | il Sabato: 7.30 - 11.00  |
| ✓ RITIRO REFERTI      | da Lunedì al Venerdì: 16.00 - 19.00 | il Sabato: 10.30 - 12.30 |

### PRELIEVI A DOMICILIO:

*Su prenotazione*

### CONTATTI:

#### **SEGRETERIA**

Telefono: 0523 751640

E-mail: [info@la-fontana.it](mailto:info@la-fontana.it)

Sito web: [www.la-fontana.it](http://www.la-fontana.it)

#### **DIREZIONE**

Dott.ssa Maria Letizia Meringolo [direttore@la-fontana.it](mailto:direttore@la-fontana.it)

Dott. Marco Spagnoli [chimico@la-fontana.it](mailto:chimico@la-fontana.it)

#### **AMMINISTRAZIONE**

Andrea Mizzi

[amministrazione@la-fontana.it](mailto:amministrazione@la-fontana.it)