



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 24 del 13 Aprile 2026



***Laboratorio Munari Srl
Via A. Costa 19 / B – Mestre Venezia
Ingresso anche da Via Mestrina 48
Tel. 041. 962931 email : laboratorio@laboratoriomunari.it
www.munarservizi.it***

13boratorio Munari S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 2 di 12	
		13 aprile 2026	REV 24

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi rappresenta il patto tra il Laboratorio Munari e i propri Clienti, per la qualità dei servizi erogati.

Con tale patto, il Laboratorio Munari si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi riportati nella Carta dei Servizi stessa ed a renderlo sempre più adeguato alle richieste dei propri Clienti.

Per i servizi erogati dal Laboratorio Munari è assicurato il rispetto dei Principi Fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” (G.U. 22.02.1994 n. 43). Tutti i dati e le informazioni in possesso di il Laboratorio Munari sono assoggettati al D.L. n. 196 del 30.06.2003 denominato “codice in materia di protezione dei dati personali” e sue modiche ed integrazioni, al Regolamento Europeo Privacy 2016/679 e al D. Lgs 101 del 04.09.2018.

Obbiettivi

Il Laboratorio si prefigge come obiettivi primari di fornire un servizio di qualità per soddisfare le esigenze e le aspettative dei Clienti ed il miglioramento continuo in termini di qualità dei servizi erogati.

A questo fine viene reso dinamicamente attivo il Sistema di Gestione Qualità ed in particolare tutta la struttura si impegna a:

- *mantenere sempre elevato il livello di soddisfazione del Cliente*
- *migliorare costantemente l'efficacia dei processi e l'erogazione dei servizi*
- *coinvolgere tutte le risorse interne nella gestione del Sistema di Gestione della Qualità*
- *promuovere la Politica per la Qualità*
- *promuovere il rispetto del Trattamento dei Dati Personali (Privacy)*

13boratorio Munari S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 3 di 12	
		13 aprile 2026	REV 24

LA CARTA DEI SERVIZI

Il Laboratorio Munari ha predisposto la propria Carta dei Servizi attraverso la quale far conoscere ai cittadini utenti la propria struttura, i propri servizi, le proprie attività.

La Carta dei Servizi esprime le linee necessarie atte a tutelare i diritti del cittadino in materia di Sanità, fornendogli la possibilità di verificare la qualità dei servizi in modo tale da esercitare il diritto alla propria salute ed alla libera scelta.

Con l'adozione della Carta dei Servizi il Laboratorio Munari intende raggiungere l'obiettivo di miglioramento costante dei servizi offerti agli utenti attraverso una periodica verifica della qualità degli stessi utilizzando il risultato dell'analisi della soddisfazione del cliente per mezzo della compilazione di questionari/intervista a disposizione dell'utente.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Per i Servizi erogati è assicurato il rispetto dei Principi Fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'Erogazione dei servizi pubblici" (G.U. 22.02.1994 n.43) e di seguito riportati:

1) Uguaglianza

Ai cittadini si devono fornire servizi in maniera uguale per tutti senza discriminazione alcuna di età , sesso , religione , razza , nazionalità , lingua , opinione politica , condizioni sociali .

2) Imparzialità

A tutti i cittadini ci si deve rivolgere in maniera obiettiva ed equa.

3) Continuità

Ai cittadini deve venire garantita l'erogazione dei servizi con continuità di qualità e di regolarità nella erogazione delle prestazioni.

4) Efficacia ed efficienza

I servizi e le prestazioni devono venir erogati ottimizzando al massimo le risorse secondo le regole della qualità.

5) Rispetto

Ad ogni cittadino ci si deve rivolgere con cortesia, con disponibilità ed attenzione nell'ascoltare le sue richieste, sempre considerando il rispetto della dignità della persona.

6) Partecipazione

Il cittadino utente ha diritto di accedere alle informazioni relative ai servizi, di formulare osservazioni, di presentare reclami, di proporre suggerimenti atti a migliorare i servizi erogati dalla struttura.

7) Diritto di scelta

Tutti i cittadini hanno diritto di scegliere liberamente la struttura dove andarsi a curare tra quelle autorizzate secondo le normative vigenti.

POLITICA PER LA QUALITÀ

*La nostra Organizzazione si prefigge come obiettivi primari la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei Clienti e il **miglioramento continuo** in termini di Qualità dei servizi forniti.*

A questo fine la Direzione considera il Sistema di Gestione per la Qualità elemento fondamentale per il conseguimento di tali obiettivi.

In particolare mediante il Sistema di Gestione per la Qualità la nostra Organizzazione si impegna a:

- *mantenere sempre elevato il livello di soddisfazione del Cliente*
- *individuare e monitorare le esigenze e le aspettative del Cliente in particolare:*
 - *rispetto della privacy/protezione dei dati personali*
 - *riduzione dei tempi di attesa*
 - *professionalità del personale*
 - *adeguatezza e completezza delle informazioni*
 - *aggiornamento di tecnologie e dei nuovi mezzi diagnostici disponibili*
- *migliorare costantemente l'efficienza e l'efficacia dei processi interni*
- *monitorare le Non Conformità e Avversi ed analizzarne le cause per la loro risoluzione*
- *promuovere all'interno dell'Organizzazione la condivisione per la realizzazione del Sistema di Gestione Qualità*
- *coinvolgere tutto il personale al fine di perseguire l'obiettivo del mantenimento e continuo miglioramento del Sistema di Gestione Qualità*
- *valorizzare le risorse e la motivazione del proprio personale attraverso specifici programmi di aggiornamento e di acquisizione di nuove competenze per il miglior approccio al paziente*
- *assicurare un'efficace comunicazione interna ed esterna*
- *promuovere il rispetto e il miglioramento continuo della Sicurezza sul Lavoro e dell'Ambiente; temi essenziali e di importanza primaria per l'Azienda*

Per il raggiungimento di tali obiettivi è stato previsto un riesame periodico, da parte della Direzione, in cui vengono pianificate e verificate nel tempo delle specifiche azioni di miglioramento riferite ai vari aspetti del Sistema Qualità.

Auguriamo buon lavoro a tutti i componenti l'Organizzazione invitandoli a fornire il loro apporto costruttivo per il raggiungimento di questi importanti obiettivi.

Venezia Mestre, 02 gennaio 2025

La Direzione

13laboratorio Munari S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 5 di 12 13 aprile 2026 REV 24	
-----------------------------	-------------------	--	--

PRESENTAZIONE

*Il **Laboratorio Munari** ha iniziato la propria attività il 04 aprile 1966 a Mestre Venezia, in Via Pio X , come laboratorio di base , poi con specialità in Chimica Clinica , affermandosi sempre più per la qualità delle prestazioni di laboratorio .*

Dal 1998 diventa Laboratorio Munari ed eroga con professionalità oltre ai servizi di Laboratorio di Analisi anche di Medicina del Lavoro.

Dal 2003 la sede si è trasferita da Piazza XXVII ottobre in un edificio di nuova costruzione in Via A. Costa 19 / B, con entrata anche da Via Mestrina.

Dall'anno 2000 il Laboratorio Munari applica il Sistema di Gestione della Qualità.

Oggi il Laboratorio Munari si occupa specificatamente di Medicina di Laboratorio (convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale) e di Servizi Infermieristici ed Assistenziali.

Il Laboratorio Munari S.r.l. ha ottenuto il rinnovo di Accredimento Istituzionale con DGRV n. 548 del 9 maggio 2023 BUR n. 66 del 16/05/2023.

Il Laboratorio Munari S.r.l. ha ottenuto dal Comune di Venezia il rinnovo (senza variazioni) dell'Autorizzazione all'esercizio dell'attività di struttura Sanitaria Laboratorio Analisi Cliniche (classe e codice B10) Protocollo Comune di Venezia PG/2024/446091 del 13/09/2024.

Il Laboratorio Munari è in rete con la Rete Diagnostica Italiana RDI di Limena Padova come previsto dalla normativa vigente.

Il budget annuale assegnato al Laboratorio Munari è di € 65.000,00.

Verifiche di Qualità

Il Laboratorio Munari ha la fase analitica con RDI Rete Diagnostica Italiana che effettua le Verifiche di Qualità, con cadenza programmata, e che si articolano in Verifiche Interne di Qualità (VIQ) e Verifiche Esterne di Qualità (VEQ).

RDI trasmette ogni trimestre la “Relazione sulle risultanze dei controlli interni ed esterni” oltre che la “Relazione annuale riassuntiva sui Controlli di Qualità Interni ed Esterni”.

13boratorio Munari S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 6 di 12 13 aprile 2026 REV 24	
---------------------------	-------------------	--	--

PRESTAZIONI

Presso l'accettazione è disponibile l'elenco delle prestazioni eseguite dal Laboratorio periodicamente aggiornato, i tempi di esecuzione e di refertazione e le relative tariffe come da Tariffario Regionale e da tariffario privato.

Le analisi vengono effettuate presso il Laboratorio di Rete RDI - Rete Diagnostica Italiana, accreditato presso ACCREDIA secondo la UNI EN ISO 15189:2013 con MED. 0003.

La tipologia di esami di laboratorio svolti risulta presente anche nel Sito.

Il Laboratorio Munari è in grado di fornire il servizio di esecuzione di tutte le analisi cliniche previste dal Tariffario Nomenclatore Regionale, è possibile ottenere prestazioni di:

- *Chimica Clinica (Enzimi, Metaboliti, Proteine Specifiche, Farmaci, Droghe d'Abuso)*
- *Immunometria (Ormoni, Marcatori Tumorali, Diagnostica delle Epatiti)*
- *Immunoenzimatica (Anticorpi e Antigeni di Agenti Infettivi, Autoimmunità, Allergie, Intolleranze Alimentari)*
- *Elettroforesi (Capillare e su gel di Agarosio per lo studio delle Proteine e degli Isoenzimi)*
- *Cromatografia (Diagnostica delle Emoglobinopatie, del Diabete e degli Abusi Alcolici)*
- *Ematologia, Immunoematologia e Citofluorimetria, Coagulazione e Diagnostica delle Trombofilie, Analisi dei Gas Ematici e dei Derivati delle Emoglobine*
- *Analisi chimico-fisica e del sedimento delle urine*
- *Microbiologia, Parassitologia, Microbiologia molecolare*
- *Cromatografia Liquida, Gascromatografia, Spettrometria di Massa e di Assorbimento*
- *Assorbimento Atomico per Tossicologia Occupazionale*
- *Citologia Diagnostica e Istopatologia*
- *Esami COVID-19*

La Struttura garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del Cliente ogni informazione concernente la tipologia degli esami, le modalità di esecuzione, i tempi di risposta e le tariffe applicate.

I Clienti sono, inoltre, chiamati a partecipare, con osservazioni, suggerimenti ed eventualmente reclami, al miglioramento continuo del servizio offerto.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Al servizio di analisi si accede con appuntamento e muniti di documento di riconoscimento.

*Si possono effettuare le prestazioni o **in regime convenzionato con il S.S.N.** (impegnativa con esenzioni o pagamento ticket) o **in regime privato**.*

Prenotazioni

La prenotazione può essere eseguita nelle seguenti modalità:

- da sito web*
- telefonicamente*
- via mail*
- in accettazione*

La prenotazione di Tamponi COVID-19 non può essere fatta dal sito WEB.

*Se si devono effettuare le **prestazioni in regime convenzionato con il S.S.N.** , è necessario presentare Tessera Sanitaria e impegnativa e/o promemoria bianco della ricetta elettronica o numero identificativo dell'impegnativa.*

In ogni impegnativa e/o promemoria bianco della ricetta elettronica ci devono essere al massimo 8 (otto) esami richiesti .

In ogni impegnativa ci deve essere :

- nome , cognome , Codice Fiscale dell'assistito*
- indicazioni di eventuali diritti di esenzione dal pagamento o numero dell'esenzione*
- codice fiscale del Medico di Base*

Al momento della consegna dell'impegnativa o della richiesta della prestazione è opportuno che l'utente lasci un recapito telefonico per eventuali comunicazioni.

Accesso Prioritario

Garantiamo l'accesso privilegiato per le donne in gravidanza, i bambini sotto i 6 anni e le persone con disabili.

La struttura è accessibile alle persone con disabilità.

Prestazioni a Domicilio

Si eseguono prelievi a domicilio effettuati da personale infermieristico.

Le prestazioni a domicilio necessitano di prenotazione che può essere effettuata telefonicamente o presentandosi presso l'accettazione durante l'orario di apertura.

MODALITÀ DI RITIRO REFERTI

I Referti possono essere ritirati presso l'accettazione del Laboratorio Munari, durante gli orari di apertura, presentandosi muniti di Documento di Identità o se ritirati da persona diversa, il delegato deve presentarsi con Delega al Ritiro compilata e firmata dall'interessato e Carta d'identità del Delegato.

È possibile effettuare anche il ritiro via web (referti.munariservizi.it) qualora in fase di accettazione sia stato prestato il consenso al ritiro del referto online con consegna delle credenziali.

Attività di Consulenza

È prevista un'attività di consulenza per l'interpretazione dei referti da parte del Direttore Sanitario e di Laboratorio.

Tale attività può essere effettuata anche su appuntamento per andare incontro alle esigenze dell'utenza o telefonicamente.

PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Laboratorio Munari rispetta quanto previsto dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati - Reg. (UE) n. 2016/679 (GDPR) - e informa gli utenti sulle modalità di trattamento degli stessi.

È possibile svolgere gli esami in forma anonima.

Il Laboratorio Munari ha incaricato il Dott. Emanuele Testolin come DPO (Data Protection Officer).

Per eventuali informazioni e/o segnalazioni inviare una mail a : info@munariservizi.it .

SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI

La segnalazione di eventuali reclami e disservizi da parte degli utenti può avvenire o verbalmente o attraverso la compilazione del Questionario Soddisfazione Cliente presente in Accettazione.

Può essere inviata anche una mail al seguente indirizzo:

info@munariservizi.it.

Il referente per queste segnalazioni è il Direttore Generale della struttura che, garantendo il massimo riserbo, prende in carico il reclamo per dare risposta allo stesso al fine di garantire il rispetto dei Principi e delle finalità della Carta dei Servizi.

QUESTIONARI SODDISFAZIONE CLIENTE

Ai fini di migliorare il servizio erogato, chiediamo alla Gentile Clientela di compilare il Questionario Soddisfazione Cliente presente in Accettazione in modalità anonima.

Nel 2023-2024 l'esito del monitoraggio della soddisfazione del Cliente è stato buono.

PREVENZIONE EFFETTI INDESIDERATI

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

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

A tal fine 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.

In tal caso si tenga presente che non si tratta di una complicanza grave; l'ematoma si riassorbe spontaneamente nel giro di alcuni giorni.

L'uso di pomate o gel eparinoidi sull'area interessata facilita il riassorbimento dell'ematoma. E' possibile che in alcuni casi si verifichino episodi di ipotensione (breve capogiri anche fino allo svenimento); in soggetti epilettici la venipuntura può scatenare convulsioni.

Per la PREPARAZIONE AL PRELIEVO è possibile consultare l'informativa presente in Accettazione e nel sito web.

PRIMA DEL PRELIEVO

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

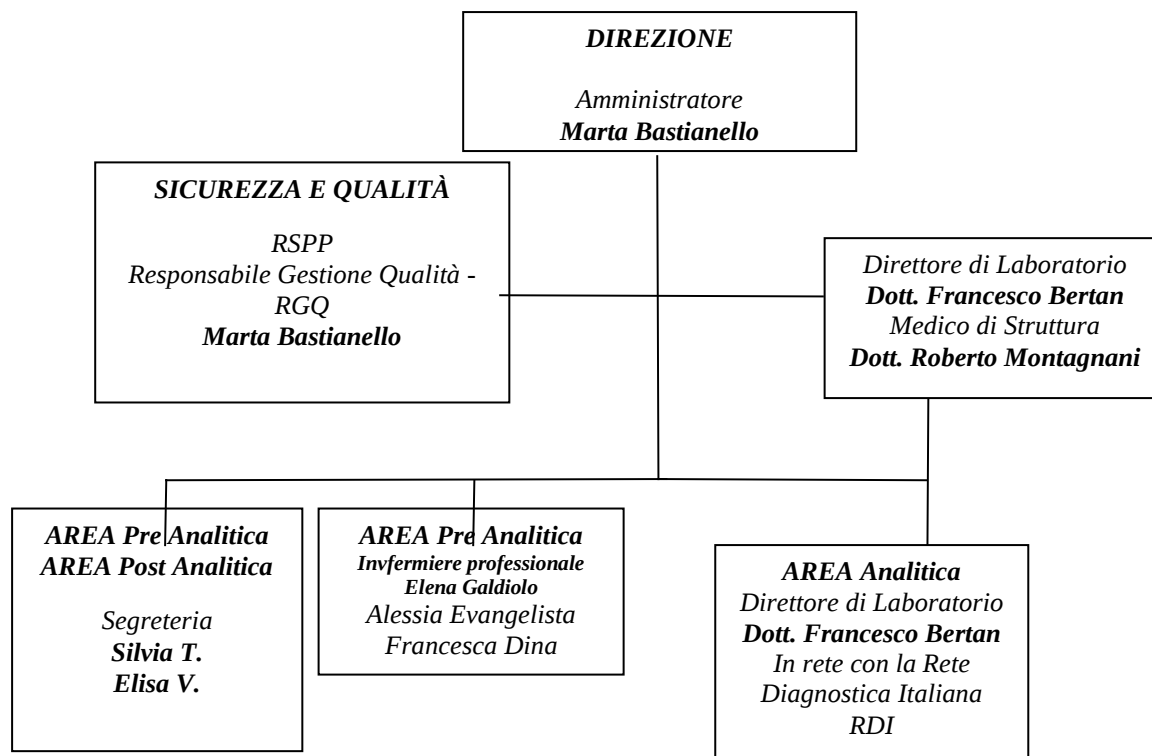
DURANTE IL PRELIEVO

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.

ORGANIGRAMMA DEL LABORATORIO MUNARI
LABORATORIO PRIVATO DI ANALISI CLINICHE ACCREDITATO



ORARI

ORARIO DI APERTURA

Dal Lunedì al Venerdì 7.30 - 12.00

14.00 - 17.00

Al Sabato 7.30 - 12.00

ORARIO PRELIEVI E ACCETTAZIONE CAMPIONI

Dal Lunedì al Sabato 7,30 - 10.00

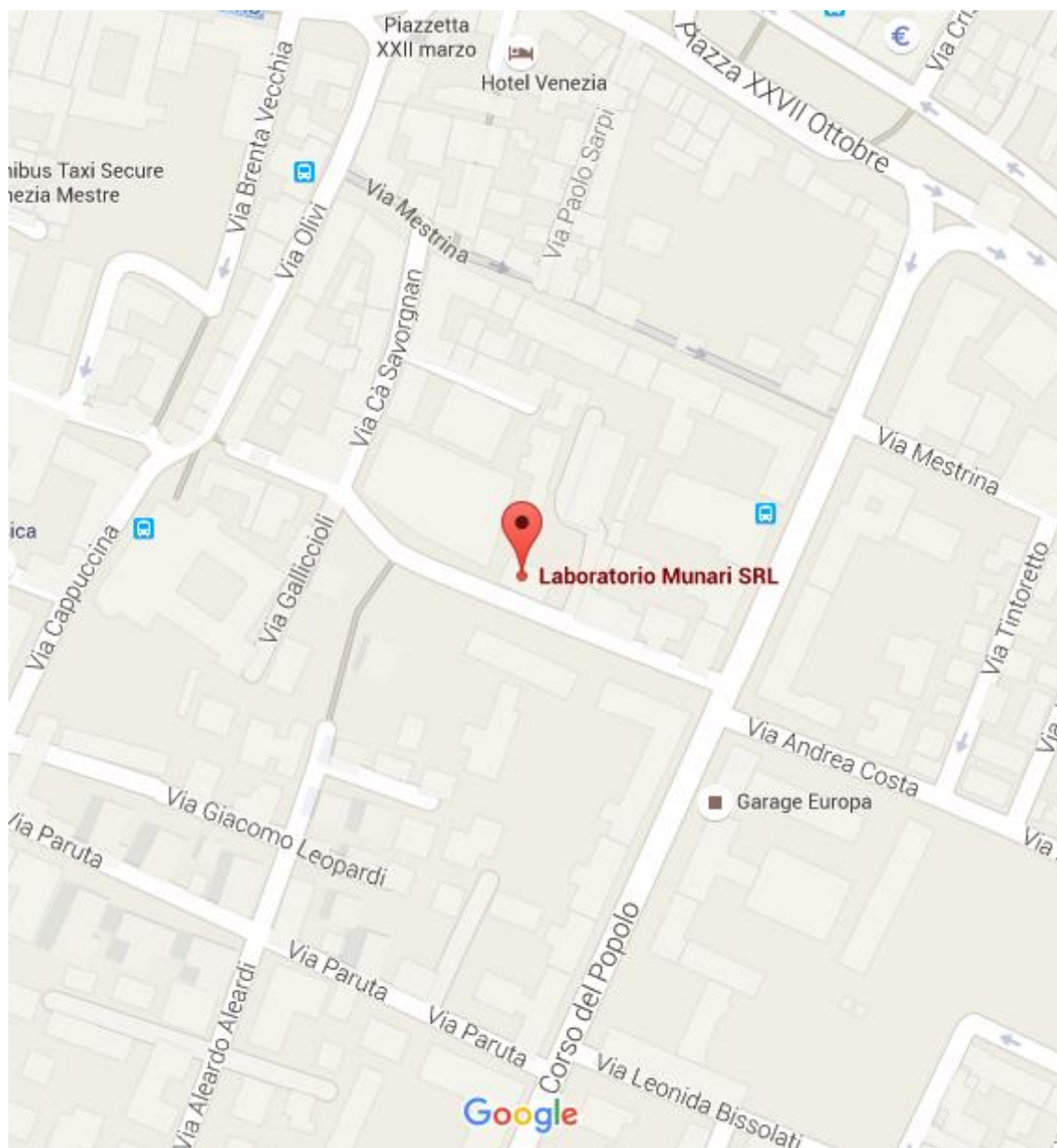
ORARIO CONSEGNA REFERTI

Dal Lunedì al Venerdì 10.30 - 12.00

14.00 - 17.00

Al Sabato 10.30 - 12.00

*Mestre Venezia Via Costa 19/B (Piano Terra)
Con entrata anche in Via Mestrina 48*



TEL. 041.962931

EMAIL laboratorio@laboratoriomunari.it

www.munariservizi.it