



Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie

Carta dei servizi 2014

Coordinamento editoriale e di redazione
Andrea Cereser, Licia Ravarotto, Barbara Tiozzo, Gaddo Vicenzoni

Ideazione e progettazione grafica
Laboratorio comunicazione della scienza
SCS7 Comunicazione e conoscenza per la salute - IZSve
Tel.: +39 049 8084273 | fax: +39 049 8084270 | e-mail: comunicazione@izsvenezie.it
Web: www.izsvenezie.it

Carta dei servizi 2014

Indice

Presentazione	4
Perché una Carta dei servizi?	4
Il quadro normativo	4
Identità	4
Mission	5
Valori guida	5
Compiti istituzionali	5
Principali attività dell'IZSve (anno 2014)	6
Ricerca	6
Struttura organizzativa	7
Centri di referenza nazionale e di collaborazione internazionale	7
Politica per la qualità	8
• Il Sistema Qualità	8
La verifica degli impegni: la customer satisfaction	8
Informazioni utili	9
• Servizio accettazione e relazioni con l'utenza	9
• Modalità di campionamento	9
• Modalità operative per la consegna dei campioni	9
• Pagamento dei servizi	9
• Convenzioni con privati	10
• Esecuzione degli esami	10
• Ritiro del rapporto di prova	10
• Condizioni di vendita	11
• Contatti	11
Legenda	13
Nota informativa per l'applicazione degli sconti con il nuovo tariffario approvato con D.G.R.V. n. 605 del 29/04/14	14

Note

La consultazione nel sito della [Carta dei servizi online](#) è parte integrante del presente documento.

La versione aggiornata della Carta dei servizi è quella disponibile online su www.izsvenezie.it, nella sezione [Servizi > Carta dei servizi](#).

Presentazione

L'Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie mira a soddisfare le richieste di un'utenza sempre più esigente e diversificata che desidera un servizio efficiente e di qualità.

Questa Carta dei servizi è perciò una dichiarazione d'impegno che l'IZSve stipula con la propria utenza per facilitare l'accesso ai servizi, migliorare le prestazioni, rimuovere le inefficienze e proseguire sulla strada dell'innovazione. Contemporaneamente, consente all'Istituto stesso di verificare se quanto realizzato nell'attività quotidiana corrisponde agli obiettivi e agli standard di servizio dichiarati. Ci si augura che gli utenti possano apprezzare il nostro lavoro aiutandoci a migliorare il rapporto di collaborazione avviato.

Perché una Carta dei servizi?

La Carta dei servizi è un documento che sancisce principi e regole di comportamento per l'erogazione di servizi all'utenza: illustra gli obiettivi che amministrazioni e aziende definiscono e si impegnano a rispettare nello svolgimento della loro attività, per fornire un servizio di qualità a tutti gli interlocutori. È quindi essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti, attribuendo loro un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

Il quadro normativo

I principali riferimenti normativi in materia di Carta dei servizi sono:

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modifiche
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"

Sono norme nate per regolare i rapporti tra cittadini e amministrazioni sulla base dei principi di trasparenza, partecipazione e circolazione dell'informazione, in particolar modo per quelle amministrazioni che erogano servizi pubblici.

Nel comparto Sanità, la Carta dei servizi trova ulteriori specifici riferimenti rappresentati da:

- D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421": vengono previsti il diritto al reclamo e l'attivazione, da parte degli enti sanitari, di un efficace sistema di informazione su prestazioni erogate, tariffe e modalità d'accesso
- D.P.R. 28 novembre 1990, n. 384: assume il miglioramento delle relazioni con l'utenza come obiettivo fondamentale dell'azione amministrativa
- Circolare del Ministero della Salute 100/SCPS/3 5697 del 31 ottobre 1997 "Iniziative per l'attuazione nel Servizio Sanitario Nazionale delle norme della legge 7 agosto 1990, n. 241, miranti al miglioramento dei rapporti tra pubblica amministrazione e cittadini"

Infine, si sottolinea come le Carte dei servizi degli enti sanitari debbano uniformarsi e contenere i principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza, stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Identità

L'Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie (IZSve) è un ente sanitario di diritto pubblico che svolge attività di prevenzione, controllo e ricerca nell'ambito della sanità, del benessere animale, della sicurezza alimentare e della tutela ambientale.

L'IZSve ha la sua sede centrale a Legnaro, cui si aggiungono dieci sezioni diagnostiche periferiche (Adria, Belluno, Bolzano, Pordenone, San Donà di Piave, Trento, Treviso, Udine, Verona, Vicenza) dislocate in Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino-Alto Adige per gestire al meglio i contatti con le realtà produttive territoriali.

L'IZSve appartiene alla rete degli Istituti Zooprofilattici Sperimentali (I.I.ZZ.SS), distribuiti su tutto il territorio nazionale, che rappresentano uno degli strumenti tecnico-scientifici con cui il Servizio Sanitario Nazionale assicura la sorveglianza epidemiologica, la ricerca sperimentale, la formazione del personale, il supporto di laboratorio e la diagnostica nell'ambito del controllo ufficiale degli alimenti.

Mission

L'IZSve promuove la salute pubblica e la sanità animale garantendo adeguati servizi di diagnostica, sorveglianza e ricerca. A tal fine l'IZSve interviene mediante:

- il controllo della presenza di agenti nocivi e/o indesiderati negli alimenti
- la prevenzione e il controllo delle malattie degli animali
- l'attività di ricerca
- l'attività di formazione e comunicazione

Per altre informazioni consultare la pagina [Mission](#).

Valori guida

Nello svolgimento della sua attività l'IZSve persegue i seguenti valori guida:

- **Centralità dell'utente:** l'Istituto orienta appropriati interventi, accogliendo le richieste delle realtà produttive che caratterizzano il territorio di competenza alla luce della continua evoluzione socio-economica e normativa, quest'ultima fortemente condizionata dalle indicazioni comunitarie.
- **Responsabilità e consapevolezza degli operatori:** l'Istituto promuove la responsabilità individuale ovvero la capacità di assumere un comportamento etico nei confronti degli interlocutori esterni ed interni. In tal senso l'Istituto incentiva la crescita della consapevolezza degli effetti dei risultati tecnoscientifici prodotti. Per questo motivo viene rivolta una peculiare attenzione alla qualità delle prestazioni e al suo miglioramento continuo, nel rispetto dell'autonomia e dell'interdipendenza di ciascun ruolo professionale.
- **Riconoscimento della persona:** il raggiungimento degli obiettivi non può prescindere dal riconoscimento della persona che, nel ruolo di operatore e a vari livelli, esplica la sua attività all'interno dell'Istituto. Pertanto vengono pianificate azioni finalizzate alla promozione della crescita culturale e professionale e allo sviluppo della motivazione e della partecipazione: dal rispetto dei criteri di sicurezza negli ambienti di lavoro alla qualità delle relazioni, all'analisi dei fabbisogni formativi alla realizzazione di percorsi di aggiornamento e ricerca di una comunicazione efficace.
- **Trasparenza nella gestione e nell'informazione:** l'appartenenza alla rete delle informazioni scientifiche riguardanti la sanità animale e la sicurezza alimentare e che si generano a vari livelli, pubblico e privato, conferisce all'Istituto una posizione strategica nella divulgazione. Infatti attraverso la comunicazione scientifica e istituzionale l'Istituto è impegnato a promuovere la fiducia dei cittadini nelle Istituzioni preposte alla tutela della salute pubblica. Per il ruolo che esso svolge e per gli esperti di cui dispone sono riconosciute la sua credibilità e la sua affidabilità.
- **Rispetto per l'animale:** gli animali hanno sensazioni e i mammiferi anche emozioni. Tra queste ultime la capacità di provare sofferenza è uno degli elementi principali di cui si deve tener conto nel rapporto tra l'uomo e l'animale, che deve quindi essere regolato da questa considerazione. Gli interventi dell'Istituto sono condotti tutelando l'animale non solo sotto il profilo sanitario e nel rispetto delle esigenze fisiologiche, ma anche preservandone l'integrità psico-fisica e le esigenze comportamentali.
- **Solidarietà e sostegno:** le competenze tecnico-scientifiche maturate dagli esperti dell'Istituto e i risultati delle attività svolte sono sistematicamente rese disponibili alla collettività nazionale e internazionale. In tal modo il patrimonio di conoscenze viene messo a servizio del miglioramento delle condizioni sociali sanitarie delle popolazioni, anche dei Paesi in via di sviluppo.

Compiti istituzionali

Nel dettaglio l'IZSve si occupa di:

- diagnosi e ricerca sulle malattie trasmissibili dagli animali e sulle infezioni trasmissibili dagli animali all'uomo sorveglianza epidemiologica

- controllo della qualità e della salubrità dei prodotti di origine animale destinati all'alimentazione umana (verifica dei parametri igienico-sanitari e fisico-chimici sui campioni di latte crudo, accertamenti microbiologici e chimici eseguiti su carni fresche e lavorate, ovoprodotti, prodotti ittici)
- controllo dei mangimi destinati agli animali
- pianificazione di azioni di farmacovigilanza
- formazione del personale
- produzione di biofarmaci per conto dello stato, delle regioni e dei privati.

Per altre informazioni consultare la pagina [Istituto > Presentazione > Mission e attività](#).

Principali attività dell'IZSVe (anno 2013)

- servizio diagnostico delle malattie animali e assistenza tecnica 608.648 esami
- accertamenti analitici per piani di sorveglianza ed eradicazione (es. brucellosi bovina/ovicaprina, leucosi bovina, rinotracheite bovina infettiva...) 1.154.960 esami
- igiene degli alimenti di origine alimentare e sicurezza alimentare (controllo alimenti, analisi microbiologiche e chimiche, sorveglianza patogeni alimentari) 185.054 esami
- benessere animale e miglioramento delle produzioni zootecniche 26.193 esami
- ricerca 304.702 esami

TOTALE 2.279.557 esami | Fonte: Relazione tecnica IZSVe, anno 2013

Per altre informazioni consultare la pagina [Istituto > Presentazione > Mission e attività](#).

Ricerca

L'IZSVe fornisce servizi tecnici-operativi indispensabili per garantire un corretto equilibrio tra le esigenze del sistema produttivo agroalimentare e la tutela dei consumatori di prodotti di origine animale anche attraverso l'attività di ricerca. L'IZSVe attribuisce ad essa un valore molto elevato essendo considerata il principale strumento per migliorare le competenze tecniche e le relative conoscenze scientifiche, nonché potenziare l'organizzazione e motivare le persone.

Le principali linee di ricerca dell'IZSVe riguardano:

Sicurezza alimentare

- analisi del rischio microbiologico e chimico
- sorveglianza delle zoonosi a trasmissione alimentare nelle popolazioni animali e nell'ambiente
- sviluppo di modelli e metodi di ricerca di base sulla comunicazione del rischio

Sanità e benessere animale

- infezioni zoonosiche
- malattie da vettori
- sviluppo e validazione di metodi innovativi per lo sviluppo e la diagnosi delle malattie degli animali domestici
- indagini epidemiologiche sulle malattie degli animali
- gestione sanitaria della fauna selvatica
- sperimentazione animale: identificazione di sistemi di allevamento in cattività indirizzati al miglioramento della qualità della vita degli animali da esperimento e al rispetto dei criteri etici
- impiego di sistemi GIS (sistema informativo geografico) e di remote sensing.

I diversi programmi di ricerca sono pianificati e condotti nell'intento di soddisfare le esigenze e i bisogni conoscitivi a livello nazionale (Province, Regioni, Ministero della Salute) e internazionale (Unione Europea, OIE, FAO).

Per altre informazioni consultare la pagina [Ricerca](#).

Struttura organizzativa

L'ISVe è organizzato in tre aree: l'area direzione strategica, l'area tecnico-sanitaria e l'area tecnico-amministrativa, coordinate rispettivamente da Direttore Generale, Direttore Sanitario e Direttore Amministrativo.

L'area tecnico-sanitaria è composta da nove strutture complesse (SCS), presenti nella sede centrale, e da sei strutture complesse territoriali (SCT). Le SCT forniscono un servizio in grado di soddisfare i bisogni espressi da chi opera sul territorio: erogano servizi finalizzati alla diagnosi delle principali malattie degli animali e al controllo della sicurezza e salubrità degli alimenti e svolgono attività specialistiche in relazione alle caratteristiche produttive del territorio di competenza.

Le attività sono coordinate da cinque dipartimenti (Patologia animale e sanità pubblica, Sicurezza alimentare, Valorizzazione delle produzioni agroalimentari e supporto alle imprese, Scienze biomediche comparate, Centro specialistico dipartimentale di ittiopatologia).

Per altre informazioni consultare la pagina [Istituto](#).

Centri di referenza nazionale e di collaborazione internazionale

“Centro di referenza nazionale” è la denominazione che identifica alcuni laboratori di elevata e provata competenza specialistica, istituiti dal Ministero della Salute presso le diverse sedi degli Istituti Zooprofilattici italiani. Fungono da strumento operativo nei settori della sanità animale, dell'igiene degli alimenti e dell'igiene zootecnica, tanto da essere punto di riferimento per il sistema sanitario italiano e per le organizzazioni internazionali, come l'Organizzazione mondiale della sanità (WHO), l'Organizzazione mondiale della sanità animale (OIE) e l'Organizzazione delle Nazioni Unite per l'alimentazione e l'agricoltura (FAO).

È loro compito confermare la diagnosi effettuata da altri laboratori; attuare la standardizzazione delle metodiche di analisi; avviare idonei *ring test* tra gli Istituti Zooprofilattici; utilizzare e diffondere i metodi ufficiali di analisi; predisporre piani d'intervento; collaborare con altri centri di referenza comunitari o di paesi terzi; fornire assistenza e informazioni specialistiche al Ministero della Salute. Ogni anno nelle diverse sedi dei Centri di referenza nazionale si realizzano numerosi progetti di cooperazione allo sviluppo e sono frequenti le visite di studio di tecnici da ogni parte del mondo.

L'ISVe è sede di 7 Centri di referenza nazionale, rispettivamente per:

- apicoltura
- influenza aviaria e malattia di Newcastle
- interventi assistiti dagli animali (pet therapy)
- ricerca scientifica per le malattie infettive nell'interfaccia uomo/animale
- malattie dei pesci, molluschi e crostacei
- rabbia
- salmonellosi

A livello internazionale l'ISVe è stato nominato:

- laboratorio di referenza OIE (Organizzazione mondiale per la sanità animale) e centro di referenza FAO per la malattia di Newcastle e l'influenza aviaria
- laboratorio di referenza OIE per l'encefaloretinopatia virale e per le salmonellosi
- centro di collaborazione OIE per l'epidemiologia e la formazione in relazione al controllo di malattie aviarie emergenti
- centro di collaborazione OIE per le malattie infettive nell'interfaccia uomo/animale
- centro di referenza FAO per la rabbia

Per altre informazioni consultare la pagina [Istituto > Centri di referenza nazionale](#).

Politica per la qualità

Il Sistema Qualità

La Direzione dell'IZSve ha stabilito di considerare la Qualità come elemento determinante per emettere rapporti di prova e risultati affidabili, qualificare le risorse umane, soddisfare le esigenze e le richieste dei clienti esterni e interni e per adottare soluzioni organizzative e gestionali più consone alle esigenze dell'Ente.

Dal 1994 l'Istituto ha avviato il processo di implementazione del Sistema Qualità recependo quanto stabilito nella normativa cogente di riferimento (D.Lgs 120/1992 "Attuazione delle Direttive n. 88/320/CEE e n. 90/18/CEE in materia di ispezione e verifica della buona prassi di laboratorio" e D.Lgs 156/1997 "Attuazione della Direttiva 93/99/CEE concernente misure supplementari in merito al controllo ufficiale dei prodotti alimentari").

Nel 1997 l'IZSve ha ottenuto l'accreditamento SINAL (ora ACCREDIA), ente terzo dotato di mutuo riconoscimento internazionale, dei propri laboratori di prova in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. Dal 2009 il Sistema di Gestione della Qualità dell'Istituto è inoltre certificato UNI EN ISO 9001:2008 per la produzione di terreni di coltura e soluzioni per uso laboratoristico. L'organizzazione del circuito interlaboratorio AQUA ha conseguito l'accreditamento UNI CEI EN ISO/IEC 17043:2010 da parte di Accredia nel 2012.

L'accreditamento ACCREDIA dei laboratori di prova è basato sulla verifica della competenza tecnica del laboratorio a effettuare specifiche prove o determinanti tipi di prova, e sulla valutazione del sistema qualità del laboratorio. A tutt'oggi l'IZSve è accreditato per prove inerenti all'attività di controllo sugli alimenti di origine animale e la sanità animale.

I laboratori dell'Istituto che eseguono prove accreditate operano conformemente ai criteri stabiliti dalla norma ISO/IEC 17025:2005.

L'accreditamento ACCREDIA dell'organizzazione AQUA è basato sulla verifica della competenza tecnica e gestionale dell'organizzatore di prove valutative interlaboratorio a progettare, organizzare e gestire determinati tipi di schemi di circuito interlaboratorio. Il Circuito AQUA è prodotto e gestito secondo la norma ISO/IEC 17043:2010.

Entrambi gli accreditamenti ACCREDIA prevedono il rispetto di requisiti tecnici e organizzativi, l'affidabilità e la riproducibilità delle procedure adottate, l'adeguatezza della strumentazione utilizzata, la competenza del personale e l'imparzialità del giudizio tecnico; dimostrano altresì l'attuazione di un sistema gestionale per la qualità allineato ai principi della ISO 9001:2008.

Gli elenchi delle prove accreditate, le sedi ove le stesse vengono svolte, e gli schemi AQUA accreditati sono consultabili sul sito web dell'IZSve al seguente percorso: [Servizi > Carta dei servizi > Qualità e accreditamento](#), o sul sito web di ACCREDIA www.accredia.it al seguente percorso [Banche dati > Laboratori di prova accreditati](#).

Consulta il documento sulla [Politica della qualità dell'IZSve](#).

La verifica degli impegni: la customer satisfaction

L'IZSve sottopone a verifica il livello di gradimento dei servizi erogati, attraverso la rilevazione della customer satisfaction. Dal 2006 al 2008 tale rilevazione è stata condotta attraverso un questionario strutturato auto compilato, disponibile nelle accettazioni delle sezioni periferiche e presso il Servizio di accettazione campioni e relazioni con l'utenza della sede centrale.

A partire dal 2009 l'IZSve ha definito e impiegato un nuovo sistema di misurazione della qualità, basato sull'organizzazione di focus group, tecnica di rilevazione per la ricerca sociale basata sulla discussione tra un piccolo gruppo di persone, invitate a parlare tra loro, in profondità, dell'argomento oggetto di indagine. La realizzazione di focus group, cui partecipano le diverse tipologie di utenti dell'IZSve, permette di: definire la qualità del servizio, in termini di divario tra aspettative e percezioni degli utenti; verificare la rispondenza tra i servizi offerti e i bisogni degli utenti; valutare l'efficacia di alcune soluzioni adottate come risposta alle criticità rilevate dall'analisi dei questionari per la rilevazione della customer satisfaction somministrati nel periodo 2006-2008 e, infine, individuare opportunità di sviluppo/miglioramento del servizio.

Informazioni utili

Servizio accettazione e relazioni con l'utenza

L'IZSve orienta la programmazione e le strategie organizzative e gestionali alla valorizzazione della centralità del cittadino utente, inteso non solo come destinatario dei servizi resi ma anche come interlocutore privilegiato, garantendone l'ascolto, delle istanze e delle proposte per favorire l'adeguamento di strutture e prestazioni alle esigenze dell'utenza, incrementando qualità e quantità del servizio.

In quest'ottica, il personale del Servizio accettazione e relazioni con l'utenza è a disposizione dell'utenza per:

- fornire informazioni sulle modalità di utilizzo dei servizi
- indirizzare i bisogni dell'utenza nella fruizione dei servizi
- garantire il diritto di accesso ai documenti amministrativi secondo quanto previsto dalla legge n. 241/1990 e successive modifiche
- distribuire il materiale divulgativo prodotto dall'Istituto
- raccogliere le segnalazioni e i reclami presentati dagli utenti, pubblici e privati che usufruiscono dei servizi resi dall'IZSve, cercando, qualora possibile, di fornire risposte e soluzioni immediate. In caso contrario, presso gli sportelli del Servizio accettazione viene tenuto a disposizione dell'utenza un registro per la segnalazione dei reclami.

Il personale IZSve svolge, quindi, la funzione di punto di ascolto attivo dell'utenza, raccogliendo informazioni e Osservazioni sulla qualità delle prestazioni percepita da parte dell'utente, garantendo la circolazione dell'informazione tra i Servizi accettazione e gli altri uffici dell'Istituto.

Modalità di campionamento

Le linee guida relative alle modalità per il campionamento di superfici, alimenti ed acque, per analisi microbiologiche e quelle per il campionamento di campioni ambientali per analisi di Legionella sono consultabili online alla sezione [Servizi > Servizi diagnostici > Raccolta campioni](#).

Per altre informazioni consultare la pagina [Servizi > Servizi diagnostici > Raccolta campioni](#)

Modalità operative per la consegna dei campioni

Il campionamento è a carico e sotto la responsabilità del cliente. Il campione deve essere trasportato in modo tale da non subire variazioni di temperatura o altri parametri, che potrebbero inficiare il risultato analitico. Per facilitare e agevolare le operazioni di prelievo e di trasporto dei campioni, l'IZSve garantisce ai veterinari il servizio di trasporto dei campioni verso i servizi di accettazione centralizzata dell'Istituto, svolto attualmente dal corriere GLS, convenzionato con l'IZSve. Il cliente che usufruisce di tale servizio, al fine di ottenere l'applicazione della tariffa agevolata di Euro 6,43 (IVA inclusa), deve seguire le indicazioni riportate sul sito web alla sezione [Servizi > Servizi diagnostici > Corriere convenzionato](#) per la corretta modalità di conferimento dei campioni. Il costo del trasporto sarà addebitato in fattura.

In mancanza di formale richiesta, l'IZSve richiederà, all'atto della consegna del campione, la compilazione di un apposito modulo interno che verrà sottoscritto, anche in un secondo momento, dal verbalizzante (vedi alla pagina [Modulistica servizi](#)).

Per altre informazioni consultare la pagina [Servizi > Servizi diagnostici > Raccolta campioni](#).

Pagamento dei servizi

Il prezzo delle prestazioni è quello indicato nel "Tariffario delle prestazioni a pagamento" pubblicato on line alla sezione [Servizi > Carta dei servizi > Tariffario](#).

Il pagamento degli esami richiesti si effettua contestualmente alla consegna del campione presso i Servizi accettazione (contanti o bancomat), o al più tardi, al ritiro del rapporto di prova; in caso di paga-

mento diretto presso le casse dei Servizi accettazione, la fatturazione è immediata. È inoltre possibile pagare anticipatamente tramite bonifico bancario o conto corrente postale.

È possibile pagare anche tramite bonifico bancario, intestato a: Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie, viale dell'Università, 10 - 35020 Legnaro (PD) per le prestazioni accettate presso la sede. Nel caso di pagamento tramite bonifico bancario la fattura è emessa in differita dal Servizio gestione delle risorse economico finanziarie. Con l'applicazione del nuovo Tariffario IZSve, entrato in vigore il 01.01.2010, il cliente può fare richiesta di fatturazione cumulativa, compilando il modulo "MOD 91 - Richiesta di fatturazione cumulativa" (disponibile online alla sezione [Servizi > Servizi diagnostici > Pagamenti](#)), che consentirà di pagare trimestralmente le prestazioni effettuate; la fatturazione cumulativa consente di ricevere fattura, pagare le prestazioni effettuate trimestralmente e rientrare nella scontistica prevista con computo su base trimestrale. In questo caso il pagamento può essere effettuato anche sui conti correnti bancari delle strutture territoriali per le prestazioni accettate presso di loro.

Convenzioni con privati

Le convenzioni con privati sono sostituite dalla richiesta di fatturazione cumulativa, fatta salva la possibilità di stipulare convenzioni per motivi specifici, indipendenti dall'applicazione dello sconto.

Esecuzione degli esami

I campioni vengono avviati immediatamente all'analisi o, in alternativa ove possibile, vengono mantenuti in strutture che garantiscano il rispetto delle condizioni di conservazione, in ottemperanza alle disposizioni di legge e/o requisiti normativi ove previste.

I metodi di prova in uso presso i laboratori dell'IZSve sono scelti facendo riferimento a procedure normate da leggi o specifiche tecniche in vigore (ad esempio norme ISO o metodi ufficiali in vigore). I laboratori addetti al controllo ufficiale, utilizzano metodi indicati dalla normativa cogente o altri metodi per i quali è stata dimostrata l'equivalenza delle prestazioni rispetto ai metodi indicati nella normativa cogente. terminate le analisi ed emesso il rapporto di prova, i campioni sono eliminati salvo nei casi previsti dalla legge o da requisiti normativi, oppure per specifica richiesta del cliente, da concordare con il laboratorio.

Le registrazioni relative alle prove effettuate sono conservate per 48 mesi dopo l'esecuzione delle analisi, salvo diverse disposizioni di legge o normative applicabili e vincolanti per l'IZSve, nel qual caso prevalgono queste ultime.

Il periodo minimo di conservazione dei rapporti di prova è di 10 anni, salvo diverse disposizioni di legge, nel qual caso prevalgono queste ultime.

Ritiro del rapporto di prova

Per conoscere i tempi di consegna del rapporto di prova l'utente può rivolgersi all'accettazione centralizzata o alla sezione diagnostica periferica a cui ha consegnato i campioni. I tempi sono definiti, relativamente all'accertamento richiesto, in base alla tipologia, allo stato e al numero di campioni consegnati.

Gli esiti degli esami sono disponibili online grazie a Iziweb, servizio gratuito sviluppato dall'IZSve per la visualizzazione e il ritiro on line dei rapporti di prova firmati digitalmente. Per accedere a Iziweb basta collegarsi al sito web dell'IZSve, www.izsvenezie.it, e cliccare sulla voce Iziweb, presente in ogni pagina del sito nel menu in alto a sinistra, oppure nella sezione [Servizi > Servizi diagnostici > Consultazione referti / Iziweb](#). Gli esiti sono consultabili in qualsiasi momento della giornata, anche nei giorni festivi, e da qualsiasi postazione internet, da casa come dall'ufficio. L'accesso al servizio distingue tra utenti occasionali e utenti con credenziali, in base alla frequenza con cui si rivolgono all'IZSve. È tuttavia sempre possibile richiedere copia cartacea dei rapporti di prova alla struttura che ha erogato il servizio oppure la spedizione degli stessi tramite posta elettronica.

Maggiori informazioni alla pagina web [Servizi > Servizi diagnostici > Consultazione referti / Iziweb](#).

Condizioni di vendita

Le Condizioni Generali di contratto per la fornitura di prestazioni e servizi offerti dall'Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie si applicano al rapporto in essere tra IZSVe e il cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta.

Con la conclusione del contratto si intendono accettate le condizioni generali di fornitura salvo esplicithe deroghe o integrazioni formalmente risultanti dai documenti contrattuali medesimi.

Leggi il documento [Condizioni generali di contratto](#).

Contatti

Servizio accettazione campioni e relazioni con l'utenza

Sede centrale

Viale dell'Università, 10 – 35020 Legnaro (PD)

Tel.: +39 049 8084 266 – 289 | Fax: +39 049 8084 268

e-mail: accettazione@izsvenezie.it

lunedì - venerdì: 8:30 - 13:15 e 14:15 - 16:30 | sabato: 8:00 - 12:00

Sezioni diagnostiche periferiche

Adria (RO)

Via L. Da Vinci, 39 - 45011 Adria (RO)

Tel. +39 0426 21841 | Fax +39 0426 901411

e-mail: at3ad@izsvenezie.it

lunedì - venerdì: 8:30 - 12:00 e 14:00 - 15:30

Belluno

Via Cappellari, 44/A - 32100 Belluno

Tel. +39 0437 944746 | Fax +39 0437 942178

e-mail: at2bl@izsvenezie.it

lunedì - venerdì: 8:30 - 12:00 e 14:00 - 15:30

Bolzano

Via Laura Conti, 4 - 39100 Bolzano

Tel. +39 0471 633062 | Fax +39 0471 633580

e-mail: at6bz@izsvenezie.it

lunedì - venerdì: 8:30 - 12:30 e 14:00 - 16:30

Cordenons (PN)

Via Bassa del Cuc, 4 - 33084 Cordenons (PN)

Tel. +39 0434 41405 | Fax +39 0434 41201

e-mail: at4pn@izsvenezie.it

lunedì - venerdì: 8:30 - 12:00 e 14:00 - 15:00

Legnaro (PD)

Viale dell'Università, 10 - 35020 Legnaro (PD)

Tel.: +39 049 8084290 | Fax: +39 049 8830 277

e-mail: diagnosticapd@izsvenezie.it

lunedì - venerdì: 8:00 - 12:30 e 14:00 - 16:00

San Donà di Piave (VE)

Via Calvecchia, 10 - 30027 San Donà di Piave (VE)

Tel. +39 0421 41361 | Fax +39 0421 221453

e-mail: at2sd@izsvenezie.it

lunedì - venerdì: 8:30 - 13:00 e 14:00 - 15:00

Trento

Via Lavisotto, 129 - 38100 Trento
Tel. +39 0461 822458 | Fax +39 0461 829065
e-mail: sct5.trento@izsvenezie.it
lunedì - venerdì: 8:30 - 12:30 e 14:00 - 15:30

Treviso

Vicolo Mazzini 4 int 5/6 - 31020 Fontane di Villorba (TV)
Tel. +39 0422 302302 | Fax +39 0422 421154
e-mail: at2tv@izsvenezie.it
lunedì - venerdì: 8:30 - 15:00

Basaldella di Campoformido (UD)

Via della Roggia, 100 - 33030 Basaldella di C. (UD)
Tel. +39 0432 561529 | Fax +39 0432 562676
e-mail: at4ud@izsvenezie.it
lunedì - venerdì: 8:30 - 15:00

Verona

Via San Giacomo, 5 - 37135 Verona
Tel. +39 045 500285 | Fax +39 045 582811
e-mail: at1vr@izsvenezie.it
lunedì - venerdì: 8:30 - 12:00 e 14:00 - 15:30

Vicenza

V.le Fiume, 78 - 36100 Vicenza
Tel. +39 0444 305457 | Fax +39 0444 506165
e-mail: at1vi@izsvenezie.it
lunedì - venerdì: 8:30 - 12:30 e 14:00 - 15:30

Per altre informazioni consultare la pagina [Servizi](#).

Legenda

- AAS: Atomic Absorption Spectrophotometry (spettrofotometria in assorbimento atomico)
- AGID: Agar-Gel Immuno-Diffusion (immunodiffusione in gel di Agar)
- Amd: Amendment
- ANSES – EU-RL : French agency for food, environmental and occupational Health Safety - European Union - Reference Laboratory
- ASV: Anodic Stripping Voltammetry
- BS: British standard
- CIA: Carbon immuno assay
- Cor: Corrigendum
- D.lvo: Decreto Legislativo
- Dec: Decisione
- DGKC: Test secondo la Deutsche Gesellschaft für klinische Chemie
- DM: Decreto Ministeriale
- DPR: Decreto del Presidente della Repubblica
- ELFA: Metodo immunoenzimatico
- ELISA: Enzyme-Linked Immuno-Sorbent Assay (saggio immunoenzimatico)
- GC: Gaschromatography /Gascromatografia
- GC/ECD: Gaschromatography/Electronic Capture Detection (gascromatografia con rivelatore a cattura elettronica)
- GC/MS: Gaschromatography/Mass Selective detection (gascromatografia con rivelatore selettivo di massa)
- GF-AAS: Spettrofotometria di assorbimento atomico a fornetto di grafite
- FAVN: Fluorescent Antibody Virus Neutralization (virusneutralizzazione con anticorpi fluorescenti)
- FDA/BAM: Food and Drug Administration/Bacteriological Analytical Manual
- FSIS: Food Safety and Inspection Service
- GU: Gazzetta Ufficiale
- HPLC: High Performance Liquid Chromatography (cromatografia liquida ad alta risoluzione)
- HPLC DAD: High Performance Liquid Chromatography with Diode-Array Detection (cromatografia liquida ad alta risoluzione con rilevatore a serie di diodi)
- HPLC/MS: high performance liquid chromatography-mass spectrometry(cromatografia liquida ad alta prestazione-spettrometria di massa)
- HPLC/MSMS: Tandem Mass Spectrometry
- IAC: Immunoaffinity Chromatography
- ICPI: Intra-Cerebral Pathogenicity Index (indice di patogenicità intracerebrale)
- IFAT: Immunofluoresce Antigene Test (immunofluorescenza diretta)
- IFCC: Test secondo la International Federation of Clinical Chemistry
- ISO: International Organization for Standardization
- OIE: Office International des Epizooties, Paris
- OM: Ordinanza Ministeriale
- PCR: Polymerase Chain Reaction (reazione a catena della polimerasi)
- PDP: Metodo di prova interno
- REG CE: Regolamento Comunità Europea
- PFGE: Pulsed Field Gel Electrophoresis (Elettroforesi in campo pulsato)
- RFLP PCR: Restriction Fragment Length Polymorphism PCR (polimorfismo da lunghezza dei frammenti di restrizione)
- RT-PCR: Reverse Transcriptase PCR (PCR con trascrittasi inversa)
- RT-Q-PCR: Real Time - Quantitative - PCR (Real time PCR quantitativa)
- SAR: Sieroagglutinazione Rapida
- TDA-AAS: Thermo Decomposition Absortium Atomic Spectrometry (spettrometria di termo decomposizione)
- TS: Technical Specification
- UNI: Ente Nazionale Italiano di Unificazione
- VIR: Esame virologico

Nota informativa per l'applicazione degli sconti con il nuovo tariffario approvato con D.G.R.V. n. 605 del 29/04/14

Il regolamento si applica a tutte le prestazioni a pagamento erogate da questo Istituto e che rientrano nel tariffario approvato dalla Regione Veneto ai sensi degli artt. 5, 9 e 13 dell'Accordo tra Regione del Veneto, Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, Provincia Autonoma di Bolzano e Provincia Autonoma di Trento sulla gestione dell'IZSve.

- **Destinatari** - I soggetti ai quali è indirizzato tale regolamento sono tutti coloro che sono interessati a ricevere prestazioni a pagamento da questo Istituto mediante la corresponsione di un corrispettivo e che saranno di seguito denominati "clienti".
- **Scontistica** - Lo sconto verrà applicato ai clienti sulla base dell'imponibile raggiunto nel trimestre solare, previa sottoscrizione per accettazione del modulo di "Richiesta di fatturazione cumulativa" e secondo le seguenti modalità:

Sanità animale

Sconto 20%	Sconto 30%
Da > 150 a 300 Euro	Da > 300 Euro

Alimenti

Sconto 20%	Sconto 30%
Da > 200 a 1000 Euro	Da > 1000 Euro

- **Esclusione sconto** - Sono escluse dallo sconto tutte le analisi che devono essere eseguite obbligatoriamente per legge, nonché quelle opportunamente segnalate con la lettera N nell'apposita colonna..
- **Sconto a clienti che non hanno la fatturazione trimestrale** – Il cliente che non ha richiesto la fatturazione trimestrale, accederà allo sconto sulla base dell'imponibile raggiunto in riferimento al singolo conferimento.
- **Ticket a clienti che non hanno la fatturazione trimestrale** – Nel caso l'imponibile complessivo (valore delle prestazioni tariffate) relativo ad una singola fattura non raggiunga l'importo minimo di Euro 10,00, il Cliente è comunque tenuto al pagamento di un importo forfettario pari a Euro 10,00, escluse le analisi non scontate.
- **Esami eseguiti presso altri laboratori o enti** – La tariffa sarà determinata, di volta in volta, in base alla tariffa applicata dall'Istituto erogante più le spese di spedizione. Inoltre la tariffa non potrà essere scontata.
- **Convenzioni** – Convenzioni approvate dal Consiglio di Amministrazione in esecuzione di quanto disposto dalla DCA n. 5 del 21/07/2010 esecutiva, in termini anche di definizione degli importi.
- **Esami eseguiti presso altri laboratori o enti** – Per ogni accettazione verranno addebitate spese di spedizione pari ad Euro 5,33. Le tariffe non potranno essere scontate.



www.izsvenezie.it