LABORATORIO ANALISI MEDICINA NUCLEARE

CENTRO DI DIAGNOSI RADIOLOGICA LABORATORIO ANALISI MEDICINA NUCLEARE S.A.S.

Member of CISQ Federation

CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

2024

Edizione 20/02/2024

CONTENUTI

CONTENUTI 2
PREMESSA 3
AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 3
SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA 4
1.1 Riferimenti normativi 4
1.2 Principi fondamentali 4
SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI 5
2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti, organizzazione e personale 5
2.1.1 Profilo del Laboratorio 5
2.1.2 Logistica aziendale 7
2.1.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) 9
2.1.4 Il Sistema di gestione Qualità 9
2.1.5 Organizzazione e personale 11
2.2 Orari Laboratorio 12
2.3 Accesso e accettazione 12
2.3.1 Modalità di accesso diretto degli utenti senza impegnativa del SSR 14
2.4 Privacy e protezione dati sensibili 14
2.5 Consenso Informato 15
2.6 Prelievi a domicilio 15
2.7 Trasporto del Campione 15
2.8 Norme generali di preparazione agli esami di laboratorio 15
2.9 Consegna e ritiro referti 18
2.10 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni. 19
2.11 Risarcimento danni 19
2.12 Sicurezza 19
SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI 20
SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD 21
4.1 Monitoraggio 21
4.2 Fattori della Qualità 22
SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA 24
5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti. 24
5.2 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente 24
5.2.1 Risposta ai reclami 24
RIFERIMENTI DI PUBBLICA UTILITA' 25
SEZIONE 6 - ALLEGATI 26

PREMESSA

Gentile Utente, la presente CARTA DEI SERVIZI ha lo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte del Laboratorio CDR - CENTRO DI DIAGNOSI RADIOLOGICA LABORATORIO ANALISI MEDICINA NUCLEARE S.A.S. (Laboratorio CDR nel seguito) nei confronti dell'Utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso. Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

a) Facilità di accesso alle prestazioni diagnostiche;

b) Coinvolgimento del Cittadino-Utente;

c) Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal laboratorio per raggiungere le proprie finalità.

AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI È UNO STRUMENTO DINAMICO CHE RICHIEDE PERIODICI ADEGUAMENTI AL MUTARE DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI SERVIZI DEL LABORATORIO.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione. Il Laboratorio si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi.

L'utilizzo della Carta dei Servizi come strumento dinamico è evidenziata dall'aggiornamento, con cadenza almeno annuale delle informazioni di seguito elencate:

- ❒ Pubblicazione dei dati sui Monitoraggi della qualità dei servizi e sulla soddisfazione dell'utente (Par. 4.1 e Par. 4.2), risultati dell'anno precedente e standard obiettivo per l'anno in corso;
- ❒ Aggiornamento delle informazioni relative all'accesso ai servizi (orari, recapiti ecc.)
- ❒ Aggiornamento dell'elenco delle prestazioni (Allegato 1);

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante distribuzione delle copie presso la Sede del Laboratorio e mediante pubblicazione nel sito web www.laboratorioanalisicdr.it, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1.1 Riferimenti normativi

- **Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.94** - Principi sull'erogazione dei pubblici servizi;
- **Decreto Legge 12.05.95, N. 163** coordinato con la Legge di conversione 11.07.95, N. 273 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.95** - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- **LINEE-GUIDA N. 2/95** - Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.
- **DELIBERAZIONE N. 47/43 DEL 30.12.2010** Approvazione dei requisiti generali e ulteriori per il rilascio dell'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio sanitarie operanti nella Regione Sardegna.
- **DELIBERAZIONE N. 21/11 DEL 24.04.2018** Accreditamento istituzionale dei servizi di diagnostica di laboratorio e dei relativi punti di prelievo esterni. Approvazione definitiva.

1.2 Principi fondamentali

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

- **Uguaglianza e imparzialità:** Il Laboratorio CDR si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione di sesso e/o nazionalità. A tutti gli utenti è assicurato da parte del personale che opera nel laboratorio un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto reciproco privacy, rispettando le convinzioni religiose e spirituali, la dignità personale e le condizioni di fragilità.
- ***Diritto alla privacy:*** il Laboratorio assicura il rispetto della privacy in tutti i casi di esami procedure e trattamenti applicando apposite linee di comportamento per rispettarla.
- **Diritto di libera scelta:** Ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni direttamente al Laboratorio di Analisi di sua fiducia.
- **Partecipazione:** L'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste dalla legge. Egli potrà servirsi dei moduli disponibili presso l'Accettazione. Il Direttore del Laboratorio avrà cura di valutare le segnalazioni degli utenti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti.
- **Efficienza ed efficacia:** Il Laboratorio CDR è impegnato a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate senza sprechi e costi inutili.
- **Assistenza:** Il personale del laboratorio è impegnato nel fornire all'utente l'aiuto e tutte le informazioni utili e necessarie per accedere ai servizi offerti nel modo più semplice e completo possibile e garantire a tutti i pazienti il diritto ad avere informazioni sul proprio stato di salute, sui programmi assistenziali e sull'accesso alla documentazione sanitaria.
- **Continuità:** Il Laboratorio CDR si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.

SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti, organizzazione e personale

2.1.1 Profilo del Laboratorio

Il Laboratorio CDR opera a Cagliari dal 1980, con sede legale in Via Zagabria n.60 e sedi operative in Via Zagabria n.60, n.56 e n.58. Svolge le sue attività nel campo delle Analisi Cliniche, fornendo Servizi di Laboratorio in convenzionamento esterno con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e/o privatamente, nei confronti di pazienti che richiedono prestazioni ed analisi su campioni biologici prelevati e/o pervenuti in laboratorio.

Il Laboratorio CDR effettua inoltre analisi in Service per altri Laboratori di analisi della Regione Sardegna.

Il Laboratorio CDR non si appoggia a laboratori esterni. Tutte le prestazioni sono erogate direttamente all'interno della struttura.

Il Laboratorio CDR è fornito di autorizzazione come da Determinazione Regione Autonoma della Sardegna N° 269/3 del 02/03/1999, aggiornata con Determinazione Regione Autonoma della Sardegna N° 1068 del 09/10/2015; risulta accreditato con la Regione Autonoma della Sardegna con Determinazione n. 8722 del 21/12/2022.

Nella sua configurazione attuale il Laboratorio CDR è organizzato in **LABORATORIO GENERALE DI BASE CON SETTORI SPECIALIZZATI;** i settori specializzati presenti sono di seguito elencati:

- **BIOCHIMICA CLINICA E TOSSICOLOGIA (METODICHE HPLC, IMMUNOCHIMICA ED ASSORBIMENTO ATOMICO),**
- **EMATOLOGIA E EMOCOAGULAZIONE**
- **MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA**
- **SIEROIMMUNOLOGIA**
- **CITOISTOPATOLOGIA**

Alcune prestazioni vengono svolte inoltre con metodiche DI BIOLOGIA MOLECOLARE E MEDICINA NUCLEARE IN VITRO (RIA).

Il Direttore Sanitario del Laboratorio CDR è la **Dott.ssa Anna Maria Corda**, Biologa.

Nella struttura operano gli specialisti di seguito elencati:

- **Dott. Carluccio Aldo Vito** - Direttore Tecnico – Medico; **specializzazioni:** nefrologia, allergologia e immunologia.
- **Dott.ssa Ciuti Carla Maria** – Medico; **specializzazioni:** Medicina dello sport e scienza dell'alimentazione.
- **Dott. Rais Marco** – Medico; **specializzazione**: anatomia patologica.
- **Dott. Varsi Corrado** – Medico; **specializzazione:** anatomia patologica.

Sono erogati inoltre servizi specifici nell'ambito della gestione della Sorveglianza sanitaria dei lavoratori, secondo quanto prescritto dal d.lgs. 81/2008 Testo Unico sulla Sicurezza.

Nell'ambito di tali servizi il Laboratorio CDR può svolgere tutti gli esami di laboratorio previsti dallo specifico protocollo di sorveglianza sanitaria dell'azienda (visite mediche preventive e periodiche), con tempistiche di esecuzione rapide e la possibilità di eseguire i prelievi direttamente presso la sede del cliente nei giorni più confacenti alle sue necessità; il Laboratorio CDR, se richiesto, può indicare inoltre ai clienti i nomi di professionisti di prim'ordine per lo svolgimento della funzione di Medico Competente, consentendo così all'azienda di adempiere a tutti gli obblighi di sorveglianza sanitaria prescritti dal d.lgs. 81/2008, quali:

- Esprimere i giudizi di idoneità alla mansione specifica di lavoro svolto;
- Istituire, aggiornare e custodire, per ogni lavoratore sottoposto a sorveglianza sanitaria, una cartella sanitaria e di rischio;
- Fornire informazioni ai lavoratori sul significato degli accertamenti sanitari cui sono sottoposti;
- Fornire ogni altra prestazione e/o consulenza specifica rientrante nel campo di applicazione del D.Lgs 81/08, ivi compresi i sopralluoghi periodici agli ambienti di lavoro e le riunioni periodiche di sicurezza.

Il Laboratorio CDR ha aperto, nella Via Zagabria al Nr. 56, un ambulatorio per lo svolgimento delle visite mediche preventive e periodiche previste dal protocollo di sorveglianza sanitaria del cliente.

Il Laboratorio CDR si avvale di un **Punto di Prelievo Esterno** ubicato nel Comune di Sarroch, in Via Dante n. 10 (angolo Via Petrarca), autorizzato con determinazione RAS n. 1232 del 21/11/2017 e accreditato con la Regione Autonoma della Sardegna con determinazione RAS n.1557 del 27/12/2018.

Il Laboratorio CDR dispone inoltre di un Punto di Prelievo Esterno ubicato nel Comune di Selargius, con autorizzazione N. 1/2008 del 05/03/2008 rilasciata dal Comune di Selargius; il Punto di Prelievo Esterno diverrà operativo a seguito del conseguimento dell'accreditamento istituzionale con la regione Autonoma della Sardegna, attualmente in fase di rilascio.

La struttura dispone inoltre dell'Unità Mobile omologata e autorizzata dalla Regione Sardegna e opportunamente attrezzata, dotata di tutte le apparecchiature e le diverse sale, in grado pertanto di effettuare tutti gli adempimenti previsti in materia di sorveglianza sanitaria.

2.1.2 Logistica aziendale

Sede Legale e Amministrativa : VIA ZAGABRIA , 60 - 09129 CAGLIARI

Laboratorio: VIA ZAGABRIA , 58 - 60 - 09129 CAGLIARI

Accettazione/Segreteria/Prelievi: VIA ZAGABRIA , 60 - 09129 CAGLIARI

Accessibilità

Al fine di consentire a tutti gli utenti di giungere agevolmente al Laboratorio CDR, è presente nella Via Zagabria - Angolo Piazza Marsiglia uno scivolo per l'accesso per le persone con disabilità. Una volta giunti sotto i portici attraverso lo scivolo, si dovrà svoltare a destra per raggiungere l'ingresso del Laboratorio nella Via Zagabria nr. 60.

Come raggiungerci

Il laboratorio può essere agevolmente raggiunto con i mezzi pubblici :

- **Linea di autobus N. 6 del CTM** – fermata via Costantinopoli (ang. via Atene) e via Cettigne (civ. N. 27)
- **Linea 1 della Metropolitana Leggera di Cagliari** - fermate "Genneruxi" e "Mercalli"

La linea di autobus N. 3 del CTM ferma inoltre nella Via Pergolesi, dove è presente una fermata della Linea 6 e da cui è rapidamente raggiungibile la fermata della Metropolitana Leggera "Largo Gennari".

Tel. : 070.453.120 / 070.403.573

Fax: 070.453.128/070.400.145

E-mail : cdr.sas@cdrsas.com

Sito web: www.laboratorioanalisicdr.it

Punto di Prelievo Esterno di Sarroch: Via Dante n. 10 (angolo Via Petrarca) - 09018 Sarroch (CA)

Tel. : 070 900386

Fax: 070 900386

E-mail : cdr.sas@cdrsas.com

LABORATORIO ANALISI MEDICINA NUCLEARE

2.1.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un importante ruolo in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del Laboratorio nei confronti degli utenti garantendo il diritto degli stessi ad essere informati.

In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei processi di comunicazione interna ed esterna verso l'utente, svolge un ruolo:

1. informativo, mediante una attività di informazione e assistenza agli utenti;
2. di supporto, nei confronti dell'Utenza;
3. conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
4. promozionale dei servizi del Laboratorio.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è accessibile all'utenza ai recapiti indicati al paragrafo "Logistica aziendale".

2.1.4 Il Sistema di gestione Qualità

Il Laboratorio CDR ha scelto di introdurre nella propria organizzazione un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed alla DELIBERAZIONE N. 47/43 DEL 30.12.2010 sull'accreditamento delle strutture sanitarie e successive modifiche.

La presenza di un Sistema Qualità Certificato attesta che il Laboratorio CDR ha organizzato la gestione ed erogazione delle prestazioni di laboratorio sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua piena soddisfazione.

Member of CISQ Federation

CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 9001

RINA

CISQ is a member of IQNet
THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK
www.iqnet-certification.com

IQNet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management System Certification in the world. IQNet is composed of more than 30 bodies and counts over 150 subsidiaries all over the globe.

CERTIFICATO N. **15582/06/S**
CERTIFICATE No.

Per informazioni sulla validità del certificato, visitare il sito www.rina.org

For information concerning validity of the certificate, you can visit the site www.rina.org

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

CENTRO DI DIAGNOSI RADIOLOGICA LABORATORIO ANALISI MEDICINA NUCLEARE DI ANNA MARIA CORDA & C. S.A.S.

VIA ZAGABRIA. 58/60 - 09129 CAGLIARI(CA) ITALIA
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / *IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS*

VIA ZAGABRIA. 58/60 - 09129 CAGLIARI(CA) ITALIA

Per i requisiti della norma non applicabili al campo di applicazione del sistema di gestione dell'organizzazione, riferirsi alle informazioni documentate relative.

Reference is to be made to the relevant documented information for the requirements of the standard that cannot be applied to the Organization's management system scope

È CONFORME ALLA NORMA / *IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD*

ISO 9001:2015

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / *FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES*

EROGAZIONE DI SERVIZI DI ANALISI CLINICHE, ANCHE CON METODICHE DI BIOLOGIA MOLECOLARE E MEDICINA NUCLEARE IN VITRO (RIA), NEI SETTORI SPECIALIZZATI DI BIOCHIMICA CLINICA E TOSSICOLOGIA (METODICHE HPLC, IMMUNOCHIMICA ED ASSORBIMENTO ATOMICO), EMATOLOGIA E EMOCOAGULAZIONE, MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA, CITOISTOPATOLOGIA. SERVICE DI LABORATORIO, ANALISI PER MEDICINA DEL LAVORO.

IAF:38

PROVISION OF CLINICAL ANALYSIS SERVICES, EVEN WITH METHODS OF MOLECULAR BIOLOGY AND NUCLEAR MEDICINE IN VITRO (RIA), IN THE SPECIALIZED FIELDS OF CLINICAL BIOCHEMISTRY AND TOXICOLOGY (HPLC, IMMUNOCHEMISTRY AND ATOMIC ABSORPTION METHODS), HAEMATOLOGY AND HAEMOCOAGULATION, MICROBIOLOGY AND VIROLOGY, CITOISTOPATOLOGY.LAB SERVICE, ANALYSES FOR OCCUPATIONAL MEDICINE.

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale / semestrale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale
The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system
L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del documento RINA: Regolamento per la Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità
The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA document : Rules for the certification of Quality Management Systems

Prima emissione *First Issue*	15.12.2006	Data decisione di rinnovo *Renewal decision date*	01.12.2021
Data scadenza *Expiry Date*	03.12.2024	Data revisione *Revision date*	01.12.2021

Amilcare Rini
Rome Management System Certification, Head

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

MEMBER OF MULTILATERAL RECOGNITION ARRANGEMENT IAF

ACCREDIA L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO
SGQ N° 002 A
Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

FEDERAZIONE CISQ
www.cisq.com
CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei sistemi di gestione aziendale
CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies

Form DERSRGIE-01/2018

2.1.5 Organizzazione e personale

Il Laboratorio CDR è strutturato in modo da garantire la massima chiarezza nei compiti attribuiti a ciascun operatore. Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità è stato definito l'Organigramma della struttura e per ogni funzione compresa nell'Organigramma, sono state definite le specifiche mansioni.
Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività di laboratorio, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, Istruzioni e Metodiche, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per gli utenti.

Il Laboratorio CDR, nello svolgimento delle proprie attività, pone in primo piano gli interessi dell'Utente; pertanto il personale che collabora con il Laboratorio è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare:

- **CODICE DEONTOLOGICO DEI BIOLOGI.**
- **CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDICI.**
- **CODICE DEONTOLOGICO DELL'OSTETRICA/O**
- **CODICE DEONTOLOGICO DEI TECNICI DI LABORATORIO BIOMEDICO.**

Tutto il personale del Laboratorio è dotato di cartellino di riconoscimento con nome e cognome.

2.2 Orari Laboratorio

Il Laboratorio CDR eroga le proprie prestazioni secondo i seguenti orari:

LABORATORIO VIA ZAGABRIA , 60 - 09129 CAGLIARI		
Prelievi	LUNEDI' – SABATO:	7,30 – 10,00
Ritiro referti	**ONLINE O**	
	LUNEDI' – VENERDI':	12,00 – 13,00 16,00 – 17,00
	SABATO:	10,30 – 11,00
PUNTO DI PRELIEVO ESTERNO DI SARROCH		
Prelievi	LUNEDI' – MERCOLEDI' – VENERDI'	08,00 – 9,30
Ritiro referti	**ONLINE** O	
	LUNEDI' - MERCOLEDI - VENERDI'	9,30-10,00

2.3 Accesso e accettazione

L'utente, che si presenta alla struttura per usufruire delle prestazioni di laboratorio, è tenuto a munirsi di tagliando numerato-progressivo, dall'apposito distributore installato in Sala di attesa, al fine di regolamentare il flusso degli utenti e l'accesso individuale alle procedure di accettazione e di prelievo.

L'utente deve attendere il proprio turno mantenendosi ad idonea distanza, segnalata da apposita linea sul pavimento, dal banco di accettazione, al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti.

Gli utenti con particolare necessità quali donne in gravidanza, invalidi, anziani o persone con problemi di salute hanno diritto alla precedenza per l'accettazione e l'esecuzione del prelievo; l'utente può in tal caso rivolgersi al personale presente in accettazione per segnalare la propria situazione.

L'elenco degli esami di laboratorio, che la struttura è in grado di effettuare, è a disposizione presso l'Accettazione.

Per poter usufruire delle analisi il paziente deve presentare:

- Tessera Sanitaria
- Idonea Ricetta medica; come previsto dall'Allegato alla Delib.G.R. n. 21/11 del 24/4/2018 sono di seguito riportate le Istruzioni per la corretta compilazione della prescrizione medica; ogni ricetta deve contenere i seguenti requisiti, scritti in modo chiaro e leggibile:

- ✓ Il codice fiscale dell'assistito (da rilevare dalla tessera sanitaria) o codice STP (stranieri temporaneamente presenti); NOTA: In caso di assenza del codice fiscale sulla ricetta questa non può essere utilizzata, salvo che il costo delle prestazioni venga pagato per intero (art. 50, comma 7, legge n. 326/2003).
- ✓ Sigla della provincia e codice ASL di competenza,
- ✓ Cognome, nome e domicilio dell'assistito; NOTA: Il cognome e nome del paziente va sempre riportato per esteso salvo nei casi previsti dalle disp. vigenti (es. patologie quali HIV ed altre che richiedono la riservatezza riguardo alla identità del paziente)
- ✓ Prescrizione - richiesta - proposta (individuata con il codice del nomenclatore regionale), (max 8 esami per ricetta); NOTA: Non possono essere richieste, nella stessa ricetta, prestazioni esenti e non esenti o appartenenti a branche specialistiche diverse
- ✓ Numero totale prescrizioni specialistiche,
- ✓ Quesito/sospetto diagnostico – diagnosi,
- ✓ Priorità della prestazione: U (urgente), B (breve), D (differibile), P (programmata),
- ✓ Codice regionale, cognome, nome, timbro e firma del medico prescrittore,
- ✓ Data della prescrizione,
- ✓ Codice di esenzione se l'assistito ne è in possesso.
- ✓ Timbro e firma del Medico richiedente,

La ricetta NON può contenere aggiunte o cancellature a meno che non siano apposte dallo stesso medico e devono essere debitamente timbrate e controfirmate in modo leggibile.

La richiesta di esami deve contenere inoltre l'indicazione del Tipo di campione primario, la sede anatomica d'origine nonché le condizioni per le quali sono richieste notizie cliniche, nei seguenti casi:

- Tamponi
- PAP-TEST

La richiesta di esami aggiuntivi sullo stesso campione primario deve avvenire entro un limite temporale compatibile con il tempo massimo di conservazione del campione.

Gli utenti che si presentino all'accettazione con ricette che contengano errori, quali ad esempio:

- non riportano le eventuali esenzioni di cui si ha diritto, che sono di competenza del medico prescrittore,
- contengono prescrizioni di prestazioni per cui è prevista l'esenzione assieme a prestazioni per le quali l'esenzione non è applicabile,
- includono più di otto prestazioni,

dovranno ritornare dal medico prescrittore, al fine di avere la ricetta corretta.

In caso di esecuzione degli esami di tossicologia è necessario che l'utente esibisca, al momento dell'accettazione, un documento di identità con foto.

È possibile il pagamento delle prestazioni con carta di credito e bancomat.

La normativa vigente sul diritto all'esenzione dal pagamento delle analisi è a disposizione dell'utente.

I pazienti non aventi diritto all'esenzione, e in possesso della richiesta di esami sul ricettario del SSN, sono tenuti al pagamento del ticket secondo le Tariffe vigenti, a disposizione del pubblico presso l'Accettazione.

Qualora l'utente richieda l'esame dell'HIV, senza prescrizione medica, viene richiesta la manifestazione di consenso scritta, in conformità a quanto previsto dalla Legge 05/06/1990 N. 135, tramite la compilazione di apposito modulo di MANIFESTAZIONE DI CONSENSO TEST HIV.

Al termine dell'accettazione viene comunicata all'utente la data e l'ora di consegna del referto mediante foglio di ritiro.

Il paziente prima di sottoporsi al prelievo è invitato ad informarsi sui tempi previsti per la consegna dei risultati.

2.3.1 Modalità di accesso diretto degli utenti senza impegnativa del SSR

Per poter usufruire delle analisi privatamente è sufficiente che l'utente indichi al personale in accettazione la tipologia di esami che intende effettuare, senza "necessariamente" esibire una ricetta medica.

2.4 Privacy e protezione dati sensibili

Al fine di tutelare la privacy dell'utente, in conformità al D.lgs 196/2003 ed al Regolamento UE/2016/679, la chiamata dei pazienti al banco della accettazione e nella sala prelievi avviene mediante utilizzo del N. dell'eliminacode o attribuito dalla accettazione sulla base dell'ordine di accesso al Laboratorio.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003 e del Regolamento UE/2016/679, circa il trattamento dei suoi dati sensibili che verranno utilizzati dal laboratorio solo a fini di diagnosi e cura.

Il paziente è invitato a sottoscrivere, in fase di prima accettazione, la necessaria autorizzazione apponendo la firma sull'apposito modulo. In ogni caso è assicurata dal personale del laboratorio la massima discrezione per salvaguardare l'anonimato dei pazienti.

I documenti contenti dati personali gestiti su supporto informatico sono soggetti alle Misure di sicurezza tecniche e organizzative previste dall'Art. 32 del Regolamento (UE) 2016/679.

I documenti contenti dati personali in formato cartaceo sono custoditi in archivi dotati di chiave, in esclusivo possesso del personale autorizzato al trattamento (Incaricati al trattamento).

OPPOSIZIONE ALLA TRASMISSIONE DEI DATI DELLE SPESE SANITARIE PER LA DICHIARAZIONE DEI REDDITI PRECOMPILATA

A seguito del D.Lgs. 175/2014, il Laboratorio CDR è tenuto a inviare elettronicamente al "Sistema Tessera Sanitaria", che li trasmetterà all'Agenzia delle Entrate, le informazioni contabili relative alle spese sanitarie sostenute dall'utente, ai fini dell'elaborazione del 730 precompilato.

In applicazione del D.M. 31/7/2015 e della normativa sulla "privacy" (D.Lgs. 196/2003 e Regolamento (UE) 2016/679) l'utente può esercitare l'opposizione all'invio dei dati, prima dell'emissione della fattura, tramite esplicita richiesta verbale, che verrà annotata sul documento fiscale. Nel caso in cui l'utente non si opponga, le predette informazioni contabili confluiranno nel 730 precompilato, risultando così accessibili anche da parte dei soggetti ai quali l'utente sia, eventualmente, fiscalmente a carico (es. coniuge).

2.5 Consenso Informato

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori; tuttavia, laddove possibile, i pazienti devono essere comunque informati e si deve tener conto dei loro desideri).

IL CONSENSO DEVE ESSERE PERSONALE, ESPLICITO, INFORMATO, CIOÈ CONSAPEVOLE. SOLO NEI CASI PARTICOLARI PREVISTI DALLA LEGGE È OBBLIGATORIO CHE ESSO SIA ESPRESSO IN FORMA SCRITTA (ES. ESECUZIONE DI ESAMI ACCERTAMENTO PRESENZA VIRUS HIV, ESECUZIONE TEST COVID-19).

2.6 Prelievi a domicilio

Nel caso in cui il paziente abbia la necessità di un prelievo presso il proprio domicilio, la Segreteria del Laboratorio CDR è a disposizione dell'utente per fornire le informazioni ed i contatti relativi al personale specialistico, esterno al Laboratorio, che può erogare il servizio.

2.7 Trasporto del Campione

Il trasporto dei campioni, ove necessario nel caso dei prelievo presso un Punto di Prelievo Esterno o esami eseguiti in service per altre strutture, è effettuato da corrieri specializzati e con la rigorosa applicazione di apposite Istruzioni di Trasporto e Conservazione del campione, in maniera tale da garantire la conformità alla normativa (Circolare Ministeriale n°3 dell'8 maggio 2003).

2.8 Norme generali di preparazione agli esami di laboratorio

Il paziente, prima di sottoporsi ad una indagine di laboratorio, è tenuto ad informarsi in anticipo su modalità e norme da attuare per la preparazione agli esami di laboratorio.

Nel caso in cui il paziente non fosse in possesso di tutte le informazioni necessarie, può rivolgersi alla Accettazione del Laboratorio, che fornirà adeguate informazioni sulle modalità di prelievo e istruzioni su quelle tipologie di esami che richiedono adeguate e specifiche norme di preparazione. In generale valgono le seguenti prescrizioni :

Preparazione al prelievo venoso:

Gli esami devono essere eseguiti preferibilmente a digiuno. Ciò è strettamente necessario in particolare per esami quali : glicemia, colesterolo, trigliceridi, sideremia, Ac.Folico, Vitamina B12, insulina, PSA ed anticorpi in genere. Bisogna comunque evitare l'eccessivo digiuno, per un tempo superiore alle 24 ore, in quanto porta alla diminuzione della glicemia e l'aumento della bilirubina.

Raccolta urine delle 24 ore:

Va utilizzato un contenitore di 2.5 - 3 litri a bocca larga munito di tappo a vite e di chiusura ermetica. Al tempo prescelto per l'inizio della raccolta, va vuotata la vescica, scartandone le urine; va annotato il tempo di inizio della raccolta; durante le 24 ore successive vanno raccolte tutte le urine, trasferite immediatamente nel contenitore e mantenute in luogo fresco o in frigorifero a 2° - 4° C; allo scadere della 24 ore, cioè al medesimo tempo in cui è stata iniziata la raccolta, va vuotata completamente la vescica ed aggiunta questa urina al contenitore; va annotato il tempo iniziale e finale della raccolta; alla fine della raccolta omogeneizzare tutta la quantità, misurarla ed inviare un campione di circa 10 cc, indicando la diuresi delle 24 ore, al Laboratorio.

Raccolta urine per Urinocoltura:

I contenitori devono essere sterili a bocca larga e tappi preferibilmente a vite. Mitto intermedio: raccogliere le urine della prima minzione del mattino o dopo 3-6 ore dall'ultima minzione. In precedenza, pulire bene i genitali esterni con soluzioni saponose a pH acido e risciacquare a lungo. Scartare il primo getto e raccogliere il mitto intermedio. Non contaminare con le mani l'interno e i bordi del recipiente. Primo mitto: nelle uretriti, attenendosi sempre alla pratica sopra menzionata, raccogliere il primo getto. I campioni devono arrivare in laboratorio non oltre le 2 ore.

Praticare l'urinocoltura, prima dell'inizio della terapia antibiotica e i controlli post terapia almeno 3 giorni dopo la sospensione della terapia; se ciò non fosse possibile indicare la terapia in atto.

Per la ricerca del Microbatterio tubercolare, le urine devono essere raccolte nelle 24 ore sia per la scarsità di germi sia per l'intermittenza dell'emissione del microrganismo. La raccolta va ripetuta per tre giorni consecutivi..

Raccolta feci per coprocoltura, esame parassitologico:

Coprocoltura : Le feci fresche devono essere contenute nell'apposito contenitore con tappo a vite e cucchiaino inserito nel tappo. Per circa una settimana il paziente deve astenersi dall'assunzione di medicamenti, farmaci

e disinfettanti intestinali. La quantità di feci deve essere quella di una noce. La semina per l'esame coprocolturale dovrebbe essere eseguita entro 2-4 ore dalla raccolta. In caso di ritardo nel trasporto i campioni devono essere messi in una idonea soluzione di mantenimento (es. terreno di trasporto Cary Blair). Bisogna sempre specificare il tipo di ricerca da effettuare: Salmonella, Shigella, Campylobacter, Yersinia, E. Coli enteropatogeno, Rotavirus e Adenovirus enterici.

Esame parassitologico : Occorre un campione di feci fresco, con le stesse caratteristiche utilizzate per la coprocoltura. E' da evitare la commistione con le urine.

Scotch test

Nelle prime ore del mattino, prima che il paziente si sia lavato un nastro di cellophan adesivo trasparente viene adeso nella zona perianale e, dopo averlo tolto, viene incollato in un vetrino porta oggetti.

Ricerca del sangue occulto nelle feci:

Utilizzare un apposito contenitore sterile. Prelevare una piccola quantità di feci del primo mattino (è sufficiente la quantità dell'apposita paletta del contenitore).

Non sono previste particolari limitazioni dietetiche, sebbene sia raccomandabile una dieta ricca di scorie con ortaggi, insalata, frutta, pane integrale. Non eseguire il test nel periodo mestruale. In caso di diarrea non eseguire il test. E' consigliabile raccogliere un campione di feci per tre giorni consecutivi.

Raccolta del liquido seminale :

Per l'esame chimico fisico : I contenitori devono essere sterili a bocca larga e tappi preferibilmente a vite. Detergere accuratamente i genitali esterni, la regione sovrapubica e perianale. Il campione deve pervenire in laboratorio entro un'ora dall'emissione. Il paziente deve rispettare un'astinenza di almeno 3 giorni dall'ultimo rapporto sessuale.

Per l'esame microbiologico : I contenitori devono essere sterili a bocca larga e tappi preferibilmente a vite. Detergere accuratamente i genitali esterni, la regione sovrapubica e perianale. Il campione deve pervenire in laboratorio entro 2 ore dall'emissione. Non è necessario rispettare alcun periodo di astinenza dai rapporti sessuali.

Tampone faringeo:

I tamponi si eseguono sotto controllo visivo. Il tampone deve essere sterile, monouso con apposita provetta con terreno di trasporto. Il tampone va applicato direttamente nella zona interessata evitando ogni contaminazione ed assicurandosi che si imbibisca del materiale patologico della lesione. In assenza di foci la ricerca si effettua mediante tamponamento da tonsilla a tonsilla toccando l'intero arco.

Il tampone non va contaminato con la saliva. Nel caso di angina con pseudomembrane, si cerca di prelevare un frammento di queste ultime possibilmente in corrispondenza del margine della lesione, dove progredisce l'infezione. E' necessario nella richiesta specificare le ricerche particolari (N. meningitis, C. diphterie, H. infuenzae, S. aureus).

Tampone uretrale e vaginale:

Occorre la preventiva igiene dei genitali esterni (eseguita mediante lavaggio con saponi acidi e lungo risciacquo). Dall'uretra raccogliere il campione in asepsi, inserendo un tampone sottile per 2 cm nell'uretra. Dalla vagina, mediante lo speculum, tamponare i fornici vaginali, se l'imene è intatto agire dall'orifizio vaginale. Per il tampone endocervicale eliminare l'eccesso di muco cervicale mediante tampone a secco o lavare con soluzione fisiologica sterile, quindi inserire il tampone nell'endocervice e ruotarlo per alcuni secondi. I tamponi per la ricerca della N. Gonorrhoeae e del Trichomonas vanno inviati subito in laboratorio oppure devono essere usati particolari terreni di trasporto.

Per l'esecuzione del tampone uretrale è necessario che il paziente non abbia urinato da almeno 3-4 ore.

È sempre necessario specificare nella richiesta le eventuali ricerche particolari (N. gonorrhoeae, Chlamidia, per quest'ultimo occorre un tampone specifico).

2.9 Consegna e ritiro referti

I risultati delle indagini diagnostiche possono essere ritirati, di norma, entro 3 giorni, salvo diversa indicazione che sarà data al paziente al momento dell'accettazione.
I referti di norma sono consegnati per iscritto, in busta chiusa e sigillata, solo all'Utente stesso, previa dimostrazione della sua identità, o ad altra persona delegata per iscritto dall'Utente. L'Utente è tenuto ad esibire il tagliando di accettazione ricevuto all'atto del ritiro.
Per rispetto della privacy dell'utente è fatto divieto al personale del laboratorio commentare i dati di laboratorio contenuti nel referto del paziente o riferire a persone diverse dall'interessato informazioni relative al risultato delle analisi, delle quali potrà essere informato solo il medico curante del paziente, sotto il vincolo professionale.
I risultati non possono essere comunicati per telefono; in caso di reale necessità possono essere comunicati al Medico curante, solo dopo avere accertato la sua identità.

Come previsto dall'Allegato alla Delib.G.R. n. 21/11 del 24/4/2018, si informa l'utenza che la struttura applica una procedura per la gestione e comunicazione, qualora fossero rilevati, dei VALORI D'ALLARME (anche noti come VALORI DI PANICO o VALORI CRITICI), ossia quei valori che sottendono un risultato di test di laboratorio che si può associare ad un grave rischio per la salute del paziente e che richiede una notifica immediata al medico curante al fine di attuare procedure mediche idonee e tempestive.

Refertazione On-line

Il Laboratorio CDR mette a disposizione dei propri clienti la possibilità di ritirare gli esiti degli esami tramite internet attraverso il sito www.laboratorioanalisicdr.it.
li servizio è totalmente gratuito e permette all'utente di consultare i propri referti on-line. Il servizio è facoltativo e, qualora l' interessato decidesse di non avvalersene, la comunicazione del referto avverrà con

le modalità ordinarie (il referto cartaceo rimarrà in ogni caso disponibile); all'interessato che abbia deciso di avvalersi del suddetto servizio di refertazione sarà consentito - in relazione ai singoli esami clinici a cui si sottoporrà di volta in volta - di manifestare una volontà contraria. L'interessato ha diritto di sottrarre alla visibilità on-line o di cancellare dal sistema di consultazione, in modo complessivo o selettivo i dati che lo riguardano. In fase di attivazione del servizio vengono fornite all'utente le credenziali di accesso al servizio, l'UserName ed una password, che dovrà essere cambiata dopo il primo collegamento e dovrà essere almeno di 6 caratteri tra cui una lettera ed un numero (il sistema non accetterà parole con un numero inferiore di caratteri).

Per poter leggere i documenti scaricati è necessario aver installato sul proprio computer il programma 'Acrobat Reader". Il programma è disponibile gratuitamente all'indirizzo www.adobe.it. L'utente è responsabile della corretta gestione e conservazione della propria password che, per garantire una maggiore sicurezza, dovrà aver cura di modificare, ogni tre mesi. Qualora l'utente abbia dimenticato la propria password o abbia il sospetto che soggetti terzi ne siano venuti a conoscenza dovrà immediatamente contattare la nostra struttura. La struttura non sarà comunque responsabile per un uso improprio e/o illegale del servizio da parte di terzi a cui l'utente abbia fornito volontariamente o involontariamente le proprie credenziali di autenticazione. I medici della struttura sono a disposizione per fornire ulteriori informazioni agli interessati, in merito ai referti oggetto del servizio. I dati vengono da noi raccolti con la esclusiva finalità di erogare, come da richiesta del paziente, il servizio di consultazione dei referti on-line. I dati saranno disponibili on-line per un periodo massimo di 45 giorni salvo diversa esplicita richiesta da parte dell'utente.

2.10 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni.

Il personale del laboratorio applica adeguate procedure per la prevenzione delle infezioni, e garantire che a seguito delle attività svolte nella struttura non derivi il trasferimento di patogeni agli utenti e da un utente all'altro.

2.11 Risarcimento danni

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Il Laboratorio CDR si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati, e ove sia accertata la responsabilità dell'azienda vengono avviate le pratiche del caso, attraverso l'Ufficio Relazioni con il pubblico.

2.12 Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con riferimento al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche.

Tutto il personale operante nella struttura è informato sul piano di sicurezza, di evacuazione. Appositi cartelli segnalano i rischi, i divieti e le vie di fuga.

La struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento.

Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

Il personale viene sottoposto, con cadenza annuale, ai controlli previsti dal D.lgs. 81/2008, ed effettuati dal Medico Competente.

SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI

Il Laboratorio CDR, per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati, applica un rigoroso programma giornaliero intra-laboratorio sul controllo statistico di qualità (CQI) dei risultati di laboratorio, utilizzando sieri di controllo.

Tutte le analisi i cui valori risultino al di fuori del range normale di riferimento, vengono sottoposte "di routine" a ripetizione, per conferma del risultato analitico.

Il Laboratorio CDR partecipa sistematicamente a Programmi Nazionali di Valutazione Esterna della Qualità (VEQ). All'Operatore addetto vengono consegnati dei sieri di controllo con valori ignoti, forniti dalle case produttrici o da laboratori autorizzati, per effettuare gli esami dei vari analiti richiesti.

Effettuate le prove, i valori ottenuti vengono spediti alle case produttrici o al laboratorio autorizzato che ha fornito il siero di controllo. Questi verificano la rispondenza ai valori prefissati e spediscono i risultati al laboratorio.

SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD

Il Laboratorio CDR ha individuato i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del servizio, quali:

- Assistenza, Informazione, Accoglienza e Cortesia: Assistenza, informazione, accoglienza e cortesia costituiscono gli elementi più significativi per gli utenti per valutare la QUALITÀ FORMALE del servizio e rappresentano un impegno per il Laboratorio Analisi a fare sempre meglio. Il Laboratorio CDR, infatti, consapevole del fatto che ascoltare l'utente, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio, ha da sempre posto particolare attenzione a migliorare l'informazione e a facilitare l'accesso ai servizi offerti.
- Affidabilità, Tempestività: Affidabilità e tempestività costituiscono gli elementi più significativi per valutare la QUALITÀ SOSTANZIALE del servizio. L'impegno del Laboratorio Analisi è quello di migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità.

Nell'ambito di ciascuno dei fattori sopra descritti sono definiti gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

4.1 Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità definiti, il Laboratorio CDR si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Paziente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;
- Indagini sulla soddisfazione del Cliente;
- Segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda.

4.2 Fattori della Qualità

Di seguito sono riportati i fattori di Qualità individuati dal Laboratorio, con gli standard di Qualità fissati come target per il 2024 (Standard Obiettivo 2024).

Fattore di Qualità		Parametri	Standard Obiettivo 2024
Accoglienza	Climatizzazione locali	Presente/assente	Presente
Accoglienza	Pulizia ordinaria bagni	Frequenza	Giornaliera
Accoglienza	Pulizia ordinaria laboratori	Frequenza	Giornaliera
Accoglienza	Riconoscibilità del personale : utilizzo cartellino di riconoscimento	Presente/Assente	Presente
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul comfort della struttura del laboratorio(sala d'attesa e di prelievo)	% soddisfatti	> 95 %
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Facilità di accesso al laboratorio	% soddisfatti	> 95 %
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sull'Orario e giorni di apertura	% soddisfatti	> 95 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva delle prestazioni del Laboratorio	% soddisfatti	> 95 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sui tempi di attesa per l'esecuzione dei prelievi	% soddisfatti	> 95 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul rispetto dei tempi di consegna del referto	% soddisfatti	> 95 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla prontezza del laboratorio nel fornire informazioni e risposte alle Sue richieste e completezza risposte fornite	% soddisfatti	> 95 %
Aspetti relazionali	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla professionalità e competenza del personale del laboratori	% soddisfatti	> 95 %
Aspetti relazionali	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla gentilezza e cordialità del personale del laboratorio	% soddisfatti	> 95 %
Informazione	Accessibilità alle informazioni (sito web)	Presente/Assente	Presente
Informazione	Disponibilità refertazione online	Presente/Assente	Presente
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla chiarezza e completezza dei cartelli indicatori all'esterno del laboratorio	% soddisfatti	> 95 %
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla chiarezza e completezza della segnaletica e degli avvisi all'interno del laboratorio	% soddisfatti	> 95 %
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Disponibilità informazioni sull'accesso alle prestazioni	% soddisfatti	> 95 %
Tutela e ascolto	Raccolta reclami	Modalità di raccolta	Telefonica, scritta, verbale

Fattore di Qualità		Parametri	Standard Obiettivo 2024
Tutela e ascolto	Riscontro proposte e reclami	Tempo di risposta	Entro 30 giorni ai reclami scritti
Tutela e ascolto	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Prontezza del laboratorio nel fornire risposte alle sue richieste e completezza nelle risposte fornite	% soddisfatti	> 95 %

SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Il Laboratorio CDR attua una verifica periodica degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i processi di erogazione delle prestazioni di laboratorio e rimodulare gli impegni in funzione delle nuove esigenze emerse.

A tale fine il Laboratorio ha messo in atto diversi sistemi di tutela e verifica, quali:

- Sistema di rilevazione e gestione dei reclami degli utenti;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini/utenti;
- Verifiche del rispetto degli standard e degli impegni assunti, mediante definizione di indicatori di monitoraggio e attuazione di Audit Interni.

5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.

Il Laboratorio ritiene di fondamentale importanza, al fine di mantenere e migliorare gli standard e gli impegni assunti verso l'utenza, raccogliere attivamente le segnalazioni ed suggerimenti degli utenti. Pertanto è a disposizione nella sala d'attesa un "Questionario di valutazione", da compilare e imbucare nell'apposita cassetta all'ingresso.

5.2 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente

I reclami possono essere inoltrati al Laboratorio CDR mediante compilazione dell'apposito "Modulo di reclamo", a disposizione degli utenti presso l'accettazione del Laboratorio.

Tale Modulo dovrà essere notificato al Laboratorio CDR - Accettazione mediante:

- Consegna a mano;
- Per posta ordinaria o raccomandata;
- Via fax
- Via e-mail.

Il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

5.2.1 Risposta ai reclami

Il Laboratorio CDR si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

RIFERIMENTI DI PUBBLICA UTILITA'

- **ARES Sardegna -** Protocollo Generale - P.E.C.: protocollo@pec.aressardegna.it - Telefono 070/6093359 (sede Cagliari) - sito web : www.aressardegna.it
- **ASSL Cagliari** - PEC protocollo@pec.aslcagliari.it - EMAIL direzione.generale@aslcagliari.it - Telefono 070/609 7941 - sito web : nuovo.aslcagliari.it
- **AO Brotzu** - Piazzale Ricchi Cagliari - Centralino 070.5391 – sito web: www.aobrotzu.it
- **Regione Autonoma della Sardegna – Assessorato Igiene e sanità e dell'assistenza sociale** - Via Roma, 223 - 09123 Cagliari – sito web : www.regione.sardegna.it
- **Portale Sardegna Salute** – sito web: www.sardegnasalute.it
- **Ministero della Salute** – viale Giorgio Ribotta, 5 - ROMA – URP : 06.5994.2378 - 2758 – Sito web : www.salute.gov.it
- **Enti ed organi di livello centrale :**
  - ISS - Istituto Superiore di Sanità – sito web : www.iss.it
  - ISPESL - Istituto Superiore per la Prevenzione e Sicurezza del Lavoro – sito web : www.ispesl.it
  - AGENAS - Agenzia nazionale per i Servizi Sanitari Regionali – sito web : www.agenas.it
  - AIFA - Agenzia italiana del farmaco – sito web : www.agenziafarmaco.it
- **Portale della normativa sanitaria :** – sito web : www.trovanorme.salute.gov.it
- **Ordine dei Medici della provincia di Cagliari** : Via dei Carroz n° 14 Cagliari; Centralino: 070.528001; FAX: 070.5280034
- **Ordine Nazionale dei Biologi** : Tel : 06.57090.204- 06.57090 229-06.57090.211; Fax 06.57090.234 – 06.57090.235 – sito web :www.onb.it
- **SIBIOC - Società Italiana di Biochimica Clinica e Biologia Molecolare Clinica** : Via Libero Temolo 4 - 20126 Milano; Tel 02.87390041 - Fax 02 87390077– sito web : www.sibioc.it
- **Tribunale per i diritti del malato** - via Ariosto, 24 09100 Cagliari tel. 070 486118

SEZIONE 6 - ALLEGATI

- **ALLEGATO 1 - ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA**

ALLEGATO 1
Rev. 09 – 29/04/2024

ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA

BIOCHIMICA CLINICA - TOSSICOLOGIA

BIOCHIMICA CLINICA

ALBUMINA	CPK-NAC	MICROALBUMINURIA
ALBUMINURIA	CREATININEMIA	MUCOPROTEINE
ALDOLASI	CREATININURIA	NUMERO DI DIBUCAINA
AMILASI TOTALE SIERO	CUPREMIA	OSSALURIA
AMILASI PANCREATICA	CUPRURIA	POTASSIO NEL SIERO
AMMONIO	CURVA GLICEMICA DA CARICO	POTASSIO NELLE URINE
AZOTEMIA	ELETTROFORESI HB	PROTEINE BENCE JONES
AZOTURIA	ELETTROFORESI PROTEICA	PROTEINE TOTALI
BILIRUBINA TOTALE	ESAME URINE + SEDIMENTO	PROTEINURIA
BILIRUBINA DIRETTA	FOSFATASI ALCALINA	SIDEREMIA
BILIRUBINA INDIRETTA	FOSFATASI ACIDA	SIDERURIA
CALCIO IONIZZATO	FOSFATASI PROSTATICA	SODIO NEL SIERO
CALCIO NEL SIERO	FOSFORO NELLE URINE	SODIO NELLE URINE
CALCIO NELLE URINE	FOSFORO NEL SIERO	TRANSAMINASI GPT (ALT)
CAPACITA' FERRO LEGANTE	GLICEMIA	TRANSAMINASI GOT (AST)
CLEARANCE DELLA CREATININA	GLICOSURIA	TRANSFERRINA
CLEARANCE DELL' UREA	LDH	TRIGLICERIDI
CLORO	LIPASI	URICEMIA
COLESTEROLO LDL	LITIO	URICURIA
COLESTEROLO TOTALE	MAGNESIO NEL SIERO	Y-GT
COLESTEROLO HDL	MAGNESIO NELLE URINE	ZINCO
COLINESTERASI		

FUNZIONALITA' TIROIDEA

	METODICA		METODICA
AbTG (TAB,TGAB,Ab ANTI TIREOGLOBULINA)	CHEMILUMINESCENZA	T3 (T3 TOTALE)	CHEMILUMINESCENZA
AbTPO (Ab ANTI TIREOPEROSSIDASI)	CHEMILUMINESCENZA	T4 (T4 TOTALE)	CHEMILUMINESCENZA
FT3 (T3 LIBERO)	CHEMILUMINESCENZA	TBG	RIA
FT4 (T4 LIBERO)	CHEMILUMINESCENZA	TG (TIREOGLOBULINA)	CHEMILUMINESCENZA
		TRAB (Ab ANTI RECETTORE DEL TSH)	RIA
		TSH	CHEMILUMINESCENZA

FERTILITA'

	METODICA		METODICA
17OH PROGESTERONE (17OHP)	CHEMILUMINESCENZA	FSH (FOLLICOLOSTIMOLANTE)	CHEMILUMINESCENZA
AMH (ORMONE ANTIMULLERIANO)	CHEMILUMINESCENZA	LH (LUTEINIZZANTE)	CHEMILUMINESCENZA
ANDROSTENEDIONE (DELTA4)	CHEMILUMINESCENZA	PRL (PROLATTINA)	CHEMILUMINESCENZA
DHEA-SOLFATO (DHEA-S)	CHEMILUMINESCENZA	PROGESTERONE (P)	CHEMILUMINESCENZA
DHT (DIIDROTESTOSTERONE)	CHEMILUMINESCENZA	SHBG	CHEMILUMINESCENZA
ESTRADIOLO (E2)	CHEMILUMINESCENZA	TESTOSTERONE (T)	CHEMILUMINESCENZA
ESTRONE (E1)	RIA	TESTOSTERONE LIBERO (T FREE)	CHEMILUMINESCENZA
DHEA	RIA		

GRAVIDANZA

	METODICA		METODICA
B-HCG (GONADOTROPINA CORIONICA)	CHEMILUMINESCENZA	ESTRIOLO TOTALE (E3)	RIA

METABOLISMO FOSFO-CALCICO

	METODICA		METODICA
CALCEMIA	COLORIMETRICO	OSTEOCALCINA	CHEMILUMINESCENZA
CALCIURA	COLORIMETRICO	PTH (PARATORMONE INTATTO)	CHEMILUMINESCENZA
CALCITONINA	RIA - CHEMILUMINESCENZA	VITAMINA D2/D3	HPLC
FOSFATASI ALCALINA OSSEA	CHEMILUMINESCENZA	VITAMINA D	CHEMILUMINESCENZA
IDROSSIPROLINURIA	COLORIMETRICO		

ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA

FUNZIONALITA' SURRENALICA

	METODICA		METODICA
ALDOSTERONE	CHEMILUMINESCENZA	CORTISOLO URINARIO	CHEMILUMINESCENZA
CORTISOLO	CHEMILUMINESCENZA	17 KETOSTEROIDI	CHIMICOCROMATOGRAFICO
17-OH PROGESTERONE	CHEMILUMINESCENZA	17 OH CORTICOIDI	CHIMICOCROMATOGRAFICO
DHEA-SOLFATO	CHEMILUMINESCENZA	ALDOSTERONE URINARIO	CHEMILUMINESCENZA
ACTH	CHEMILUMINESCENZA		

MARCATORI TUMORALI

	METODICA		METODICA
ALFA-FETOPROTEINE	CHEMILUMINESCENZA	CEA	CHEMILUMINESCENZA
BETA-HCG	CHEMILUMINESCENZA	FERRITINA	CHEMILUMINESCENZA
BETA 2 MICROGLOBULINE U/S	TURBIDIMETRICA	PSA TOTALE	CHEMILUMINESCENZA
Ca 15-3	CHEMILUMINESCENZA	PSA LIBERO	CHEMILUMINESCENZA
Ca 125	CHEMILUMINESCENZA	TPA	CHEMILUMINESCENZA
Ca 19-9 (GICA)	CHEMILUMINESCENZA	TIREOGLOBULINA (TG)	CHEMILUMINESCENZA
HE4	CHEMILUMINESCENZA		

TOSSICOLOGIA

	METODICA		METODICA
2,5 ESANDIONE URINARIO	HPLC	CARBOSSIEMOGLOBINA	COLORIMETRICO
ACIDO S–OH INDOLACETICO	CHIMICO – CROMATOGRAFICO	CROMO URINARIO	ASSORBIMENTO ATOMICO
ACIDO FENILGLIOSSILICO	HPLC	FENILCICLIDINA	IMMUNOCHIMICA
ACIDO IPPURICO	HPLC	FENOLI	HPLC
ACIDO METILIPPURICO	HPLC	FLUORURIA	HPLC
ACIDO MANDELICO	HPLC	IDROSSIPIRENE	HPLC
ACIDO MANDELICO + ACIDO FE-NILGLIOSSILICO URINARIO	HPLC	MANGANESE URINARIO	ASSORBIMENTO ATOMICO
ACIDO MUCONICO	HPLC	MDMA (ECSTASY)	EIA
ACIDO S-FENILMERCAPTURICO	HPLC	METADONE	EIA
ACIDO TRICLOROACETICO	HPLC	METANOLO	HPLC
ACIDO TRANSMUCONICO	HPLC	METAMFETAMINA	EIA
ACIDO VANILMANDELICO	CHIMICO – CROMATOGRAFICO	MERCURIO URINARIO	ASSORBIMENTO ATOMICO
ALA URINARIO	CHIMICO	NICHEL URINARIO	ASSORBIMENTO ATOMICO
ALCOOL SIERICO E URINARIO	CINETICA	O-CRESOLO	HPLC
ALLUMINIO URINARIO	ASSORBIMENTO ATOMICO	OPPIACEI	EIA
AMFETAMINE	EIA	PERCLOROETILENE SIERICO	HPLC
ARSENICO	ASSORBIMENTO ATOMICO	PIOMBEMIA – PIOMBURIA	ASSORBIMENTO ATOMICO
BENZODIAZEPINE	IMMUNOCROMATOGRAFICO	SELENIO EMATICO – URINARIO	ASSORBIMENTO ATOMICO
COCAINA	EIA	TOLUENE	HPLC
CANNABINOIDI	EIA	TRANSFERRINA DESIALATA (CDT)	HPLC
CADMIO EMATICO	ASSORBIMENTO ATOMICO	VANADIO EMATICO – URINARIO	ASSORBIMENTO ATOMICO
CADMIO URINARIO	ASSORBIMENTO ATOMICO	1,2-IDROSSI-4-(N-ACETILSTENIL)-BUTANO	HPLC
COBALTO URINARIO	ASSORBIMENTO ATOMICO		

SIEROIMMUNOLOGIA - ALLERGOLOGIA

SIEROIMMUNOLOGIA

MORBO CELIACO

	METODICA		METODICA
Ab ANTI ENDOMISIO IgG-IgA	IMMUNOFLUORESCENZA	Ab ANTITRANSGLUTAMINASI TISSUTALE IgG-IgA	EIA
Ab ANTI GLIADINA IgG-IgA	EIA		

AUTOIMMUNITA' NUCLEARE

	METODICA		METODICA
ANA HEP2	IMMUNOFLUORESCENZA	Ab ANTI n-RNP	EIA
Ab ANTI Jo1	EIA	Ab ANTI-SM	EIA
Ab ANTI SS-B (Ia)	EIA	ANTI CENTROMERO	IMMUNOFLUORESCENZA/EIA
Ab ANTI SS-A (RO)	EIA	ANTI DNA	IMMUNOFLUORESCENZA/EIA
Ab ANTI SCL-70	EIA	ENA SCREENING	EIA

AUTOIMMUNITA' ORGANO SPECIFICA

	METODICA		METODICA
AB CARDIOLIPINA	EIA	ASMA	IMMUNOFLUORESCENZA
AB FOSFOLIPIDI	EIA	BETA 2 GLICOPROTEINA	EIA
AB INSULA	IMMUNOFLUORESCENZA		
AB SURRENE	IMMUNOFLUORESCENZA		
ACTINA	IMMUNOFLUORESCENZA	GAD	EIA
AMA	IMMUNOFLUORESCENZA	IA2	RIA
AMA M2	IMMUNOFLUORESCENZA/EIA	ICA	IMMUNOFLUORESCENZA
ANA	IMMUNOFLUORESCENZA	LKM	IMMUNOFLUORESCENZA/EIA
ANTIFATTORE INTRINSECO	EIA		
ANTI RETICOLINA	IMMUNOFLUORESCENZA		
APCA	IMMUNOFLUORESCENZA		

ALTRI

	METODICA		METODICA
ANTIRECETTORE DELL'ACETILCOLINA	RIA	SANGUE OCCULTO NELLE FECI	IMMUNOCHIMICA
CALPROTECTINA FECALE	IMMUNOENZIMATICA	GH	CHEMILUMINESCENZA
ESAME CALCOLO URINARIO		SOMATOMEDINA C	CHEMILUMINESCENZA
ESAME CHIMICO FECI			

ALLERGOLOGIA

METODICA IMMUNOCHIMICA

ACARUS SIRO
ACIDO ACETILSALICILICO
AGLIO
ALBUME D'UOVO
ALFA LATTOALBUMINA
ALTERNARIA TENUIS
AMBROSIA ELATIOR
AMOXICILLINA
AMPICILLINA
ANACARDIO
ANANAS
ANICE
APIS MELLIFERA
ARACHIDI
ARAGOSTA
ARANCE
ARTHEMISIA ABSINTIUM
ARTHEMISIA VULGARISASPERGILLUS FUMIGATUS
ASSENZIO SELVATICO
AVENA
BROMELINA
CACAO
CAFFEINA (CAFFE')
CALABRONE
CALABRONE GIALLO
CALAMARO
CANDIDA ALBICANS
CARCIOFO
CARNE BOVINA
CARNE DI POLLO
CARNE DI TACCHINO
CAROTACASEINA
CASEINA DI MUCCA
CAVOLO
CEFALOSPORINE
CHENOPODIUM ALBUM (FARINACCIO)
CILIEGIA
CIOCCOLATO
CIPOLLA
CIPRESSO
CLADOSPORIUM SP.
CYNODON DACTYLON (ERBA CANINA)
DACTJLIS GLOMERATA (MAZZOLINA)
DENTE DI LEONE(TARASSACO)
DERMATOPHAGOIDES PTERONISSINUS
DERMATOPHAGOIDES FARINAE
DIAMINOCILLINA (PENI. G)
DICLOFENACDOLICOVESPULA ARENARIA
EPITELIO DI CONIGLIO
EPITELIO DI GATTO
EPITELIO DI CAVALLO
EPITELIO DI CANE
ERBA MURAIOLA
ERITROMICINA
FAGGIO
FAGIOLI
FARINA
FESTUCA ELATIOR
FORFORA DI CONIGLIO
FORFORA DI CAVALLO
FORFORA DI GATTO
FORFORA DI CANE

BANANA
BETA-LATTOGLOBULINA
BETULLA

CROSTACEI

FORMAGGIO DOLCE
FORMAGGIO

FRAGOLE
FRUMENTO
GAMBERI
GENTAMICINA
GINEPRO
GLUTINE
GLYCYPHAGUS DOMESTICUS
GRAMIGNA
GRANCHIO COMUNE
GRANO
GREE HOLLISTER
HOLCUS LANATUS (BAMBAGIONA)
IBUPROFEN
KIWI
LATTE VACCINO
LATTICE
LATTOALBUMINA DI MUCCA
LATTOGLOBULINA DI MUCCA
LEPIDOGLY. DESTRUCTOR
LIEVITO (SAC.CEREVISIAE)
LOLIUM PER.(LOGLIARELLO)
MAIS
MANDORLE
MANZO
MELA
MELANZANA
MELONE
MERLUZZO
MITILI

MIX ACARI
MIX COMPOSITE
MIX GRAMINACEE
MIX MACROLIDI
MIX PIUME
NOCCIOLA
NOCCIOLO (CORILUS AVELLANA)
NOCE
NOCE DI COCCO
NOCI AMERICANE
OLEA EUROPEA
ORTICA
ORZO
OVOALBUMINA
PARACETAMOLO
PARIETARIA OFFICINALIS
PARIETARIA JUDAICA
PATATA
PELO DI CANE
PELO DI CAVALLO
PELO DI CONIGLIO
PELO DI GATTO
PENICILLINA V
PENICILLINA G
PENICILLUM NOTATUM
PERA
PESCA
PESCE BIANCO (MERLUZZO)
PHLEUM PRATENS (CODOLINA)

PINO
PIRAZOLONE
PISELLI
PIUMA D'OCA
PIUMA DI GALLINA
PLANTAGO LANCEOLATA
POA PRATENSIS (GRAMIGNA DEI PRATI)
POLVERE DI CASA
POMODORI
QUERCUS ALBA
RISO
RIZOPUS NIGRICANS
SALICE
SALMONE
SCAMPO
SEDANO
SEGALE (CEREALE)
SEMI DI SOIA
SEMI DI SESAMO
SOIA
SULFAMETOXAZOLO
TRETRACICLINA
TONNO
TRIMETHOPRIM
TUORLO D'UOVO
TYROPHAGUS PUTRESCENTIAE
VESPULA SPECIES
ZANZARA

ALLERGOLOGIA

PANNELLO ISAC (112 ALLERGENI RICOMBINATI)

TEST INTOLLERANZE ALIMENTARI 108 ALIMENTI

ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA

EMATOLOGIA - COAGULAZIONE

ANTITROMBINA III
D-DIMERO
EMOCROMO + FORMULA
EMOGRUPPO E FATTORE RH - TEST SU GEL (BIORAD)
FIBRINOGENO
G6PDH
LUPUS ANTI-COAGULANTE
PIASTRINE
PROTEINA C
PROTEINA S
PROTROMBINA (PT)
RESISTENZA GLOBULARE OSMOTICA
RETICOLOCITI
TEST DI COOMBS DIRETTO - TEST SU GEL (BIORAD)
TEST DI COOMBS INDIRETTO - TEST SU GEL (BIORAD)
TROMBOPLASTINA PARZIALE (PTT)
V.E.S

ANEMIA

	METODICA		METODICA
FERRITINA	CHEMILUMINESCENZA	VITAMINA B 12	CHEMILUMINESCENZA
FOLATI	CHEMILUMINESCENZA		

DIABETE

	METODICA		METODICA
ANTI GAD	CHEMILUMINESCENZA	CURVA C PEPTIDE	CHEMILUMINESCENZA
ANTI IA2	CHEMILUMINESCENZA	CURVA INSULINEMICA DA CARICO	CHEMILUMINESCENZA
ANTI-ICA	IMMUNOFLUORESCENZA	EMOGLOBINA GLICOSILATA (HbA1C)	HPLC
C PEPTIDE	CHEMILUMINESCENZA	INSULINA	CHEMILUMINESCENZA
IAA (AB ANTI INSULINA)	CHEMILUMINESCENZA		

MARCATORI CARDIACI

	METODICA		METODICA
BNP	CHEMILUMINESCENZA	MIOGLOBINA	CHEMILUMINESCENZA
CPK	CINETICA	OMOCISTEINA	CHEMILUMINESCENZA
CK MB	CHEMILUMINESCENZA	TROPONINA I	CHEMILUMINESCENZA
GOT	CINETICA	proBNP	CHEMILUMINESCENZA

TURBIDIMETRIA

ALFA 1 ANTITRIPSINA
ALFA 1 GLICOPROTEINA ACIDA
APO a
APO b
APTOGLOBINA
ASLO
C1 ESTERASI
C3
C4
CATENE K SIERO E URINE
CATENE LAMBDA SIERO E URINE
IgG
IgA
IgM
Lpa
PCR
RAPPORTO CATENE K E LAMBDA
TRANSFERRINA
CERULOPLASMINA

ARTRITE REUMATOIDE

	METODICA		METODICA
ANTICORPI ANTICITRULLINA CCP	CHEMILUMINESCENZA	WAALER ROSE	AGGLUTINAZIONE
FATTORE REUMATOIDE (RF)	TURBIDIMETRIA		

DOSAGGIO FARMACI

	METODICA		METODICA
ACIDO VALPROICO	IMMUNOCHIMICA	DIGOSSINEMIA	IMMUNOCHIMICA

DOSAGGIO FARMACI

	METODICA		METODICA
CARBAMAZEPINA	IMMUNOCHIMICA	FENOBARBITAL	IMMUNOCHIMICA
CICLOSPORINA	CHEMILUMINESCENZA	TEOFILLINA	CHEMILUMINESCENZA
DIFENILIDANTOINA	CHEMILUMINESCENZA		

MICROBIOLOGIA - VIROLOGIA

MICROBIOLOGIA

COPROCOLTURA (IDENTIF.+ ANTIBIOGRAMMA) VITEK - BIOMERIEUX
EMOCOLTURA (IDENTIF. + ANTIBIOGRAMMA) VITEK - BIOMERIEUX
ES.ESPETTORATO (RIC.BAAR)
ES.ESPETTORATO PER GERMI COMUNI
ESAME PARASSITOLOGICO DELLE FECI
RICERCA MICOPLASMA NEL LIQUIDO SEMINALE
RICERCA MICOPLASMA NELLE URINE
URINOCOLTURA (IDENTIF. + ANTIBIOGRAMMA) VITEK - BIOMERIEUX
RICERCA CLAMIDIA NEL LIQUIDO SEMINALE
RICERCA DIRETTA H.PILORY NELLE FECI
RICERCA BK
RICERCA BAAR
SIERODIAGNOSI WIDAL - WRIGHT
SIERODIAGNOSI WEIL-FELIX
SPERMIOCOLTURA PER GERMI COMUNI
SCOTCH TEST

TAMPONE URETRALE PER GERMI COMUNI
TAMPONE URETRALE PER MICOPLASMA
TAMPONE AURICOLARE PER GERMI COMUNI
TAMPONE CUTANEO PER GERMI COMUNI
TAMPONE FARINGEO PER GERMI COMUNI
TAMPONE LINGUALE PER GERMI COMUNI
TAMPONE NASALE PER GERMI COMUNI
TAMPONE OCULARE CLAMIDIA
TAMPONE BALANO-PREPUZIALE
TAMPONE OCULARE PER GERMI COMUNI
TAMPONE ENDOCERVICALE PER CLAMIDIA
TAMPONE URETRALE CLAMIDIA
TAMPONE URETRALE TRICHOMONAS
TAMPONE VAGINALE CLAMIDIA
TAMPONE VAGINALE PER GERMI COMUNI
TAMPONE VAGINALE PER UREAPLASMA
TAMPONE VAGINALE TRICHOMONAS
TAMPONE VAGINALE PER GARDNERELLA
TRICHOMONAS SU SPERMA, URINE

VIROLOGIA

MARKERS COVID-19

	METODICA		METODICA
COVID-19 IgG semiquantitativo	CHEMILUMINESCENZA (ABBOTT)	COVID-19 IgG anti-spike quantitativo per il dosaggio delle IgG anti proteina spike post-vaccino	CHEMILUMINESCENZA (ABBOTT)
COVID-19 IgM semiquantitativo	CHEMILUMINESCENZA (ABBOTT)		

TAMPONE ANTIGENICO COVID-19
1° GENERAZIONE: TEST IMMUNOCROMATOGRAFICO
2° GENERAZIONE: TEST IMMUNOFLUORESCENZA
3° GENERAZIONE: TEST IMMUNOFLUORESCENZA CON LETTURA MICROFLUIDICA

MARKERS EPATITE B

	METODICA		METODICA
HbsAg	CHEMILUMINESCENZA	HbeAg	CHEMILUMINESCENZA
HbsAb	CHEMILUMINESCENZA	HbcAb IgM	CHEMILUMINESCENZA
HbcAb	CHEMILUMINESCENZA	HBV DNA QUALITATIVO	PCR REAL TIME
HbeAb	CHEMILUMINESCENZA	HBV DNA QUANTITATIVO	PCR REAL TIME

MARKERS EPATITE C

	METODICA		METODICA
ANTI HCV	CHEMILUMINESCENZA	HCV-RNA QUANTITATIVO	PCR REAL TIME

ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA

MARKERS EPATITE C

	METODICA		METODICA
GENOTIPO HCV	PCR REAL TIME + IMMUNOBLOTTING	RIBA TEST (TEST DI CONFERMA)	IMMUNOBLOTTING
HCV-RNA QUALITATIVO	PCR REAL TIME		

MARKERS EPATITE A ED EPATITE DELTA

	METODICA		METODICA
ANTI HAV IgG	CHEMILUMINESCENZA	HD Ab	EIA
ANTI HAV IgM	CHEMILUMINESCENZA	HD Ab IgM	EIA

MARKERS HIV

	METODICA		METODICA
HIV 4° GENERAZIONE	CHEMILUMINESCENZA	TEST DI CONFERMA HIV (WESTERN BLOT)	IMMUNOBLOTTING

TORCH

	METODICA		METODICA
CMV AVIDITY	CHEMILUMINESCENZA	RUBEO IgG	CHEMILUMINESCENZA
CMV IgG	CHEMILUMINESCENZA	RUBEO IgM	CHEMILUMINESCENZA
CMV IgM	CHEMILUMINESCENZA	TOXO IgG	CHEMILUMINESCENZA
HERPES VIRUS 1 IgG	EIA	TOXO IgM	CHEMILUMINESCENZA
HERPES VIRUS 1 IgM	EIA	TOXO AVIDITY	CHEMILUMINESCENZA
HERPES VIRUS 2 IgG	EIA		
HERPES VIRUS 2 IgM	EIA		

ALTRE MALATTIE INFETTIVE

	METODICA		METODICA
AB LEGIONELLA IgG/IgM	IMMUNOFLUORESCENZA	HPV DNA	PCR REAL TIME
AB CHLAMIDIA TRACHOMATIS IgG/IgM	IMMUNOFLUORESCENZA	MORBILLO IgG	EIA
AB CHLAMIDIA PNEUMONIAE IgG/IgM	IMMUNOFLUORESCENZA	MORBILLO IgM	EIA
AB HELICOBACTER PYLORI	EIA	PAROTITE IgG	EIA
AB LEISMANIA IgG/IgM	IMMUNOFLUORESCENZA	PAROTITE IgM	EIA
AB HAEMOPHYLUS INFLUENZAE TIPO B	EIA	PROCALCITONINA	CHEMILUMINESCENZA
ANTI DIFTERICO	EIA	QUANTIFERON	IMMUNOFLUORESCENZA
ANTI POLIOMELITE	EIA	TPHA	AGGLUTINAZIONE
ANTI TETANO	EIA	VARICELLA IgG	EIA
BORRELIA	IFA	VARICELLA IgM	EIA
FTa abs IgG/IgM	IMMUNOFLUORESCENZA	VDRL	AGGLUTINAZIONE
GENOTIPO HPV	PCR REAL TIME	ECHINOCOCCO	AGGLUTINAZIONE

MONONUCLEOSI

	METODICA		METODICA
EBV-VCA IgG	EIA	EBV-EBNA IgM	EIA
EBV-VCA IgM	EIA	EBV-EA (EARLYANTIGEN)IgG	EIA
EBV-EBNA IgG	EIA	EBV-EA (EARLYANTIGEN)IgM	EIA
MONOTEST	AGGLUTINAZIONE		

CITOLOGIA

CITOLOGICI URINARI	PAP TEST	STRATO SOTTILE
CITOLOGICO SU ESPETTORATO	PAP TEST	SU VETRINO (CONVENZIONALE)

ESAMI VARI

BREATH TEST (ricerca H. pylori)

BREATH TEST AL LATTOSIO

DISBIOSI INTESTINALE	
	METODICA
INDICANO	HPLC
SCATOLO	HPLC

GASTROPANEL			
	METODICA		
Ab H.PYLORI IgG	EIA	PEPSINOGENO I	CHEMILUMINESCENZA
Ab H.PYLORI IgM	EIA	PEPSINOGENO II	CHEMILUMINESCENZA
GASTRINA	CHEMILUMINESCENZA		