



**LABORATORIO
ANALISI CLINICHE**
Poliambulatorio Medico Specialistico
Dott. Rodolfo Manzi

Carta dei servizi

Rev. 5 del 05.06.2023
Pag. 1 di 27

Carta dei servizi Poliambulatorio Medico Specialistico Dr. R. Manzi & C. s.r.l.



**LABORATORIO
ANALISI CLINICHE**
Poliambulatorio Medico Specialistico
Dott. Rodolfo Manzi



Edizione : 0	Firma Emittente	Verifica RSI (firma)	Approvazione DIR
Revisione	Data	Oggetto	
0	26.06.2010	PRIMA EMISSIONE	
1	03.01.2015	MODIFICHE PER SOSTITUZIONE PERSONALE	
2	03.10.2018	MODIFICHE PER SOSTITUZIONE SERVICE	
3	15.09.2019	MODIFICATI NOMINATIVI RESPONSABILI E ORARI DEL LABORATORIO	
4	24.02.2021	MODIFICHE PER CAMBIO SEDE E INTEGRAZIONE IOPS 7.5.1-1	
5	05.06.2023	MODIFICHE PER INTEGRAZIONE SERVIZIO WHATSAPP	

FIGURE RESPONSABILI

RAPPRESENTANTE LEGALE: RODOLFO MANZI

DIRETTORE TECNICO: Dott.SSA MAURA LUCCHI

RESPONSABILE DELLA QUALITA': Dott.SSA GIOVANNA EGIDI

Decreto autorizzativo n. U00056/2018 del 23/02/2018

Approvata li, 05.06.2023

Il Legale Rappresentante



INDICE DELLE SEZIONI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Presentazione

Sezione Prima

1. POLITICA PER LA QUALITÀ
2. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI
3. PRESENTAZIONE LABORATORIO “Poliambulatorio Medico Specialistico Dr. R. Manzi & C. s.r.l.”
4. COME RAGGIUNGERCI
5. COME CONTATTARCI
6. MODALITÀ DI ACCESSO AL LABORATORIO
7. PROTOCOLLO DIAGNOSTICO PER LA TUTELA DELLA MATERNITÀ RESPONSABILE
8. PRINCIPI FONDAMENTALI

Sezione Seconda

RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE
ACCESSO AI SERVIZI
SERVIZI ACCESSORI E COMFORT

Sezione Terza

- STANDARD DI QUALITÀ GENERALI
1. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI
 2. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD
 3. IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITÀ

Sezione Quarta

1. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA
2. PRESCRIZIONI DA ADOTTARE PRIMA DEGLI ESAMI
3. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI/ASSISTITI
4. SCHEDA SODDISFAZIONE CLIENTE
5. SCHEDA RECLAMI



G.le Signora/e,

Vi presentiamo la Carta dei Servizi del Nostro Laboratorio, che vuole rappresentare trasparenza e qualità in favore del Vostro diritto alla salute. Infatti la Carta dei Servizi Vi porta a conoscenza di tutti i settori della nostra Struttura Sanitaria con tutti i servizi offerti e dei "percorsi" di qualità che seguiamo per assicurare il miglior benessere assistenziale.

Non è quindi un semplice libretto informativo, ma uno strumento attraverso il quale si vuole instaurare un colloquio costruttivo e sempre rivolto al miglioramento di quanto è ancora perfezionabile.

È stata elaborata con l'apporto di tutto il personale medico e tecnico, ponendo grande attenzione ai suggerimenti dei nostri clienti/assistiti.

La nostra Carta dei Servizi vuole in qualche modo far trasparire i principi ispiratori della gestione del Laboratorio: umanità ed efficienza.

L'introduzione dei nuovi modelli organizzativi rappresenta il risultato di un processo di revisione che ha promosso l'adozione di nuove modalità d'intervento ed i criteri di revisione di tutte le attività che vengono svolte nella Struttura al fine di renderle sempre più aderenti ai bisogni ed alle aspettative dei Clienti/assistiti.

Vi preghiamo ed invitiamo, al fine di mantenere sempre vivi i nostri principi/obiettivi, di compilare il questionario ed i moduli allegati per esprimerci le Vostre opinioni ed i Vostri suggerimenti.

Quanto è stato fatto è dovuto non solo alla volontà di operare in una prospettiva di qualità e di miglioramento continuo, ma anche di perseguire con maggiore impegno i valori deontologici ed etici che caratterizzano da sempre l'attività dell'Organizzazione.

**I nostri migliori auguri
La Direzione**



Sezione Prima

1 - Politica per la Qualità

LA POLITICA PER LA QUALITÀ È RIPORTATA IN ALLEGATO, AL PRESENTE DOCUMENTO ED ESPOSTA AL PUBBLICO PRESSO GLI AMBIENTI DEL CENTRO, PER GARANTIRE LA COMUNICAZIONE DEGLI OBIETTIVI AZIENDALI RELATIVI ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.

2 - Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Carta dei servizi rappresenta il "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

Su queste basi il Laboratorio "Poliambulatorio Medico Specialistico Dr. R. Manzi & C. s.r.l.", che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della "domanda" attraverso tale Carta dei Servizi.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.



3 - Presentazione del Centro “Poliambulatorio Medico Specialistico Dr. R. Manzi & C. s.r.l. s.r.l.” ed i servizi offerti

Il Laboratorio si occupa di medicina di laboratorio e per caratterizzare con esattezza il nostro campo di attività possiamo riferirci al D.P.R. 14 Gennaio 1997, che all'articolo 37 dà una precisa definizione per i servizi di Medicina di laboratorio: “L'attività di medicina di laboratorio fornisce informazioni ottenute con metodi chimici, fisici o biologici su tessuti o liquidi di origine umana o su materiali connessi alla patologia umana, ai fini della prevenzione, della diagnosi, del monitoraggio della terapia e del decorso della malattia e ai fini della ricerca”

Offre Servizi Sanitari in Medicina di Laboratorio e nello specifico analisi

- Immunometriche
- Ematochimiche
- Coagulazione
- Microbiologia

4 - Come Raggiungerci

Ci troviamo in Via Cassia Nuova, 60 - 01027 Montefiascone VT.

In automobile:

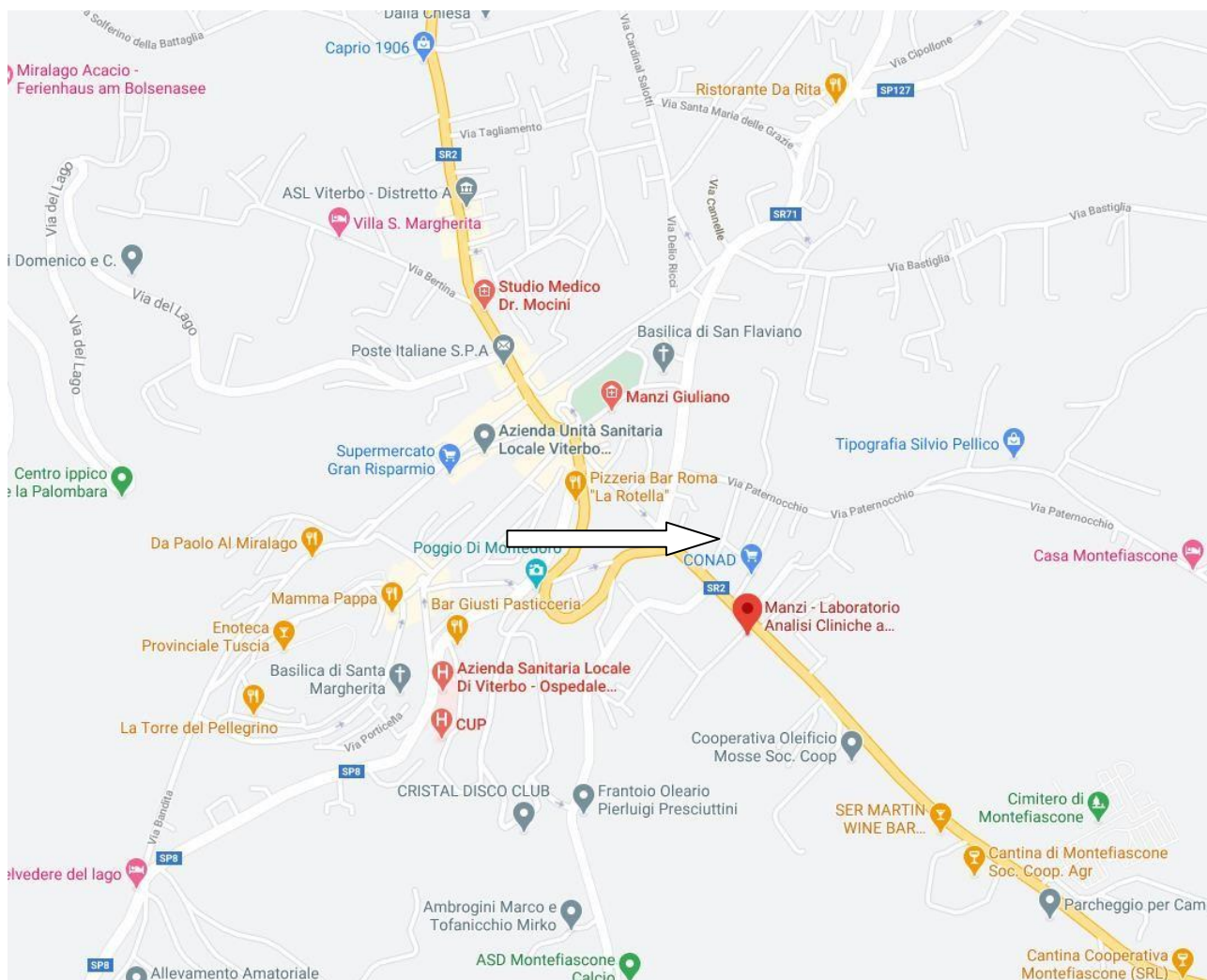
Il Laboratorio è facilmente raggiungibile da Viterbo e da Montefiascone trovandosi direttamente lungo la via Via Cassia Nuova, 60 ovvero sulla strada principale di collegamento tra le succitate città, con la possibilità di poter parcheggiare direttamente fronte struttura grazie al parcheggio di competenza del laboratorio.

Con i mezzi pubblici:

Il laboratorio è situato davanti alla fermata della linea Co.tra.l. direttrice Viterbo - Montefiascone.

Autobus da:

Bolsena	Linea Co.tra.l.
Capodimonte	Linea Co.tra.l.
Marta	Linea Co.tra.l.
Bagnoregio	Linea Co.tra.l.
Montefiascone Città	Linea Polidori
Montefiascone Frazioni	Linea Polidori
Viterbo	Linea Co.tra.l.



5 - Come Contattarci

Per informazioni sui servizi e sulle prestazioni erogate dalla Struttura, nonché per qualsiasi segnalazione che riterrà opportuno farci, potrà contattarci nei seguenti modi:

Poliambulatorio Medico Specialistico Dr. R. Manzi & C. s.r.l. - Laboratorio

UFFICIO INFORMAZIONI: *Tel:* 0761/825175
Whatsapp: 345 9445283
E-mail: info@laboratorioanalisimanzi.it

SITO WEB: www.laboratorioanalisimanzi.it



6 – Modalità di accesso al Centro

Presso il nostro Laboratorio possono accedere tutti i cittadini che devono richiedere analisi cliniche, preventivamente prescritte dal medico di base, se si tratta di prestazioni in convenzione, o da medici specialisti se si tratta di prestazioni private.

Inoltre, per effettuare prestazioni in **regime di convenzione** con il Servizio Sanitario Regionale, il paziente deve presentare un documento di riconoscimento valido e idonea impegnativa (ricetta) contenente:

- nome, cognome, età del paziente, numero del libretto sanitario ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni;
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Per **effettuare prestazioni privatamente**, invece, è sufficiente farne richiesta al personale in accettazione, o presentare la prescrizione di uno specialista, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

Le prestazioni sono erogate successivamente al pagamento del ticket, salvo i normali casi di esenzione documentati.

*A proposito di **autoprescrizione** desideriamo consigliare all'Utente di non confidare troppo sulla sua esperienza di paziente e di non auto prescrivere le analisi. Affidi invece questa responsabilità al medico, che, indubbiamente potrà consigliare le più adatte.*

"Rifletta: potrebbe fare cento analisi inutili e non l'unica giusta per fare la diagnosi!"

L'orario di apertura al pubblico e di erogazione di informazioni è quello riportato nel seguente prospetto riepilogativo.

GIORNI	ORARIO DI <u>FUNZIONAMENTO</u> DEL LABORATORIO	ORARIO <u>INFORMAZIONI</u>	ORARIO <u>RITIRO REFERTI</u>	ORARIO <u>PRELIEVI</u>
LUN.	7.30÷14.00	Tel 8.00÷12.30 Whatsapp 8.00÷18.30	12.00÷14.00	7.30÷10.30
MAR.	7.30÷14.00	Tel 8.00÷12.30 Whatsapp 8.00÷18.30	12.00÷14.00	7.30÷10.30
MER.	7.30÷14.00	Tel 8.00÷12.30 Whatsapp 8.00÷18.30	12.00÷14.00	7.30÷10.30
GIOV.	7.30÷14.00	Tel 8.00÷12.30 Whatsapp 8.00÷18.30	12.00÷14.00	7.30÷10.30
VEN.	7.30÷14.00	Tel 8.00÷12.30 Whatsapp 8.00÷18.30	12.00÷14.00	7.30÷10.30
SAB.	7.30÷13.00	Tel 8.00÷12.30 Whatsapp 8.00÷12.30	12.00÷13.00	7.30÷10.30

Durante il colloquio di prenotazione, all'utente saranno fornite tutte le informazioni affinché l'impegnativa (ricetta) risulti compilata correttamente nonché tutte le informazioni tecniche per assicurare un'adeguata preparazione al prelievo.



Sono disponibili moduli di istruzione specifiche per esami che richiedono modalità di esecuzione raccolta, conservazione e trasporto particolari.

Prima di accedere all'area prelievi/consegna campioni biologici, l'utente dovrà regolarizzare tutti gli aspetti burocratici e amministrativi presso la segreteria accettazione. Questi consistono in:

- Verifica di correttezza della ricetta.
- Pagamento del ticket o verifica dell'eventuale titolo di esenzione con firma della ricetta.
- Pagamento della prestazione in caso di prestazione non contemplata nel Tariffario S.S.N..
- Pagamento prestazione in caso di esame privato.

In caso di imprecisioni formali dei documenti sanitari, l'utente potrà comunque godere dei ns. servizi, evitando di ripetere la prenotazione, impegnandosi a presentare nel più breve tempo possibile, la documentazione idoneamente completata.

I risultati, dovranno essere obbligatoriamente ritirati entro i trenta giorni successivi alla data della refertazione per evitare, come previsto dalla legge, l'addebito dell'intero importo della prestazione erogata.

La Segreteria Accettazione è in grado di fornire tutte le informazioni specifiche e in particolare quelle relative al tempo necessario per il ritiro dei singoli esami o di esami urgenti.

I referti non possono essere letti al telefono.

Alcune analisi necessitano di una preparazione particolare indicata su apposita informativa che verrà fornita dall'operatore in Accettazione all'atto della prenotazione.

Prelievi domiciliari

Se il paziente è immobilizzato per un problema di salute, deve fissare un appuntamento per il prelievo che verrà effettuato presso il suo domicilio chiamando il numero 0761 825175. Non sono effettuati prelievi domiciliari per altri motivi.

Requisiti dell'impegnativa (ricetta)

Con ogni impegnativa (ricetta) possono essere richiesti al massimo 8 esami.

Se le prestazioni fossero solo in parte esenti dal pagamento del ticket devono essere richieste con 2 impegnative distinte, una per le prestazioni esenti e una per quelle su cui grava la quota ticket.

Il medico di base è tenuto a trascrivere sulla ricetta: nome, cognome ed età dell'assistito; numero della tessera sanitaria con l'indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento nonché il motivo e/o numero dell'esenzione; l'indicazione terapeutica; gli esami richiesti; data, timbro e firma del medico stesso.

Ogni richiesta dovrebbe evidenziare la diagnosi o il sospetto clinico, in particolare:

- a) Prima settimana di gestazione
- b) Nome commerciale e posologia del farmaco somministrato
- c) Diagnosi o quesito diagnostico
- d) Notizie anamnestiche
- e) Per gli esami di batteriologia:
 1. Tipologia del campione ed esami da eseguire;
 2. Se non specificato il tipo di esame sarà eseguito l'esame colturale per germi comuni;
 3. Verrà effettuato l'esame colturale per germi comuni anche quando richiesto il batteriologico.



7 - Protocollo Diagnostico per la tutela della maternità responsabile

**Decreto 10/09/1998 (G.U. n. 245 del 20.10.1998) aggiornamento del D.M. 06/03/95
in vigore dal 4/11/1998**

EPOCA PRECONCEZIONALE

Prestazioni per la donna

- Anamnesi e valutazioni, definite brevi: consulenza ginecologica preconcezionale
- Anticorpi anti eritrociti (Test di Coombs indiretto): in caso di rischio di isoimmunizzazione
- Virus rosolia anticorpi (IgG, IgM)
- Toxoplasma anticorpi (E.I.A.) (IgG, IgM)
- Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.
- Resistenza osmotica eritrocitaria (Test di Simmel): in caso di riduzione del volume cellulare medio e di alter.morf.eritrociti
- Hb-Emoglobine anomale (HbS,HbD,HbH,ecc.): in caso di riduzione del volume cellulare medio e di alterazioni morf. Eritrociti
- Esame citologico cervico vaginale (PAP TEST)

Prestazioni per l'uomo

- Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.: in caso di donna con fenotipo eterozigote per emoglobinopatie
- Resistenza osmotica eritrocitaria (Test di Simmel): in caso di donna con fenotipo eterozigote per emoglobinopatie
- Hb-Emoglobine anomale (HbS,HbD,HbH,ecc.): in caso di donna con fenotipo eterozigote per emoglobinopatie

Prestazioni per la coppia

- Virus immunodef. acquisita (HIV 1-2) anticorpi
- Gruppo sanguigno AB0 e RH (D)
- Treponema pallidum anticorpi (Ricerca quantit. Mediante emoagglutin. Passiva) (TPHA)
- Treponema pallidum anticorpi anti cardiolipina (Flocculazione) (VDRL) (RPR)

In caso di abortività ripetuta o pregressa, patologie della gravidanza con morte perinatale e su prescrizione dello Specialista (¹)

- Ecografia transvaginale
- Isteroscopia Escluso: biopsia con dilatazione del canale cervicale
- Biopsia del corpo uterino: biopsia endoscopica (isteroscopia) dell'endometrio
- Anticoagulante Lupus-Like (LAC)
- Anticorpi anti cardiolipina (IgG,IgA,IgM)
- Anticorpi anti microsomi (AbTMS) O ANTI TIREOPERROSSIDASI (AbTPO)
- Anticorpi anti tireglobulina (AbTg)
- Cariotipo da metafasi linfocitarie 1 Tecnica di bandeggio (Risoluzione non inferiore alle 320 bande): alla coppia



EPOCA CONCEZIONALE

ALL'INIZIO DELLA GRAVIDANZA entro la 13^a sett. (possibilmente, e comunque al primo controllo)

- Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.
- Gruppo sanguigno ABO e Rh (D), qualora non eseguito in funzione preconcezionale
- Aspartato aminotransferasi (AST) (GOT) (S)
- Alanina aminotransferasi (ALT) (GPT) (S/U)
- Virus rosolia anticorpi: in caso di IgG negative ripetere entro la 17^a settimana
- Toxoplasma anticorpi (E.I.A.): in caso di IgG negative ripetere ogni 30-40 giorni fino al parto
- Treponema pallidum anticorpi (Ricerca quantit. Mediante emoagglutin. Passiva) (TPHA): qualora non eseguite in funzione preconcezionale esteso al partner
- Treponema pallidum anticorpi anti cardiolipina (Flocculazione) (VDRL) (RPR): qualora non eseguite in funzione preconcezionale esteso al partner
- Virus immunodef. acquisita (HIV 1-2) anticorpi
- Glucosio (S/P/U/dU/La)
- Urine esame chimico fisico e microscopico
- Ecografia ostetrica
- Anticorpi anti eritrociti (Test di Coombs indiretto): in caso di donne Rh negativo a rischio di immunizzazione il test deve essere ripetuto ogni mese; in caso di incompatibilità AB0, il test deve essere ripetuto alla 34^a-36^a settimana

Tra la 14^a e la 18^a sett.

- Urine: esame chimico fisico e microscopico

Tra la 19^a e la 23^a sett.

- Urine: esame chimico fisico e microscopico
- Ecografia ostetrica

Tra la 24^a e la 27^a sett.

- Glucosio (S/P/U/dU/La)
- Urine: esame chimico fisico e microscopico

Tra la 28^a e la 32^a sett.

- Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.
- Ferritina (P/(Sg)Er): in caso di riduzione del volume globulare medio
- Urine: esame chimico, fisico e microscopico
- Ecografia ostetrica

Tra la 33^a e la 37^a sett.

- Virus epatite B (HBV) ANTIGENE HbsAg
- Virus epatite C (HCV) ANTICORPI
- Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.
- Urine: esame chimico, fisico e microscopico
- Virus immunodef. acquisita (HIV 1-2) anticorpi in caso di rischio anamnestico

Tra la 38^a e la 40^a sett.

- Urine: esame chimico fisico e microscopico

Dalla 41^a sett.

- Su prescrizione dello Specialista (*)
- Ecografia ostetrica
- Cardiotocografia: (se necessario monitorare fino al parto)

In caso di batteriuria significativa

- Esame colturale (URINOCOLTURA) ricerca completa microrganismi e lieviti patogeni. Incluso: conta batterica

N.B.: GRAVIDANZA A RISCHIO

sono esenti tutti gli esami purché lo Specialista ⁽²⁾ indichi:

a) "gravidanza a rischio"

diagnosi o sospetto diagnostico



8 - Principi Fondamentali

Nell'espletamento delle varie attività, l'Organizzazione si è sempre impegnata al rispetto del cittadino come soggetto del diritto inalienabile alla salute ed ha considerato ogni persona che si rivolge alla Struttura nella triplice veste di:

paziente, in quanto portatore di un bisogno diagnostico/terapeutico.

utente, in quanto fruitore di un servizio pubblico.

cliente, in quanto ha riposto la sua fiducia nella Struttura.

Per perseguire tali obiettivi, l'Organizzazione ha come punti di riferimento i seguenti principi:

- salvaguardare il diritto di scelta verso tutti i pazienti;
- salvaguardare i principi di **eguaglianza** e di **imparzialità** verso tutti i pazienti;
- assicurare **trasparenza** e **semplicità** dei percorsi amministrativi;
- raggiungere **efficienza** organizzativa attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei pazienti;
- mantenere **efficacia** tecnica seguendo costantemente l'evoluzione scientifica del settore;
- attivare una **formazione continua** ed una partecipazione di tutto il personale, operante presso l'Organizzazione per crescere insieme e migliorare ogni giorno le nostre offerte di servizi e prestazioni.

Il Cliente/assistito ha il **diritto a partecipare**, attivamente, all'erogazione del servizio presentando reclami e istanze riguardo a servizi erogati non in conformità ai principi da Noi enunciati; può produrre documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio ed ha a disposizione come strumento per esprimere la propria opinione e la valutazione sui servizi erogati **"la scheda di valutazione del grado di soddisfazione cliente"**. I dati raccolti sono analizzati periodicamente ad opera della Direzione e discussi con tutti gli operatori.

Efficienza e Efficacia, nell'espletamento delle prestazioni e nel raggiungimento degli obiettivi attraverso la messa in atto di metodologie di lavoro scientificamente, valide ed aggiornate, e l'applicazione della buona pratica professionale in stretta collaborazione con il Cliente/assistito. In particolare, l'Efficienza della struttura e l'Efficacia delle prestazioni offerte sono garantiti dall'applicazione di:

- piani di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto;
- continuo aggiornamento tecnico-scientifico del personale operante presso la Struttura;
- iniziative necessarie a raggiungere l'esito desiderato con l'applicazione della buona pratica professionale quotidiana e la collaborazione col Cliente/assistito.



Sezione Seconda

1 - Responsabilità del personale

La struttura organizzativa è schematizzata nella tabella che segue, in cui vengono indicate le principali responsabilità del personale.

AREA	FUNZIONE	RESPONSABILE
DIREZIONALE	LEGALE RAPPRESENTANTE	RODOLFO MANZI
SANITARIA	DIRETTORE TECNICO	MAURA LUCCHI
QUALITA'	RGQ	GIOVANNA EGIDI
SICUREZZA	R.S.P.P.	LORENZO VIRGILII
AMMINISTRATIVA	RESP. AMMINISTRATIVO	DAVID MANZI
	ADDETTO ACCETTAZIONE	FEDERICA CIRICA
	ADDETTO ACCETTAZIONE	MARGHERITA PRUGNOLI
GESTIONE CLIENTI	DIREZIONE TECNICA	MAURA LUCCHI
	AIUTO DIREZIONE TECNICA	FRANCESCA MANZI
	TECNICO DI LABORATORIO BIOLOGO	ANTONELLA BRACOLONI
PRELIEVI	DOTT. BIOLOGO	MAURA LUCCHI
APPROVVIG. SANIFICAZIONE	ADDETTO ACQUISTI	DAVID MANZI



2 – Accesso ai servizi

Per le prestazioni di Medicina di Laboratorio, lo sportello di Prenotazione ed accettazione amministrativa, ubicato all'ingresso del Centro, è operativo nei giorni e negli orari indicati precedentemente.

3 - Servizi accessori e comfort

All'ingresso e nei corridoi di tutta la Struttura sono state predisposte indicazioni dei settori e dei servizi, per favorire l'orientamento di quanti accedano alla struttura.

Il Laboratorio è situato al piano terra, fronte strada di un piccolo complesso ad uso civile e pertanto facilmente raggiungibile da tutte le tipologie di clientela, portatori di handicap compresi. Le strade antistanti permettono di poter facilmente parcheggiare anche grazie ad un parcheggio facente parte del complesso stesso.



Sezione Terza

1 - Standard di Qualità

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standard che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il nostro Laboratorio assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale, sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standard.

2 - Standard di Qualità, Impegni e Programmi

L'Amministrazione del Laboratorio è costantemente impegnata a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti.

La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Piano delle Attività ed attraverso le procedure e i protocolli aziendali, la propria "politica per la qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione, al fine di perseguire tale obiettivo, è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure, indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato, ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni;



- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica per la qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici e affisso in bacheca per garantirne la visione agli utenti.

La Struttura ha individuato i seguenti indicatori per fornire servizi di alta qualità.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
TEMPESTIVITÀ, PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO		
TEMPI DI ACCETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE RICHIESTA	Regolarità nell'accettazione delle prestazioni da erogare	N° 15 minuti
	Tempo di attesa medio fra l'accettazione e l'esecuzione del prelievo	N° 10 minuti
	Tempo di attesa per la risoluzione dei reclami	Per il 100% dei reclami presentati sono rispettati i tempi previste per la risoluzione
	Disponibilità di numeri telefonici dedicati	Recapito telefonico 0761/825175 Vedasi tabella pag. 7
SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE		
PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	Esistenza di moduli reclami e soddisfazione Clienti	I moduli sono disponibili nel 100% dei casi
	Esistenza personale addetto a ricevere i reclami dei Clienti	La Segreteria accettazione è disponibile nel 100% dei casi per tali esigenze
EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	Esistenza personale addetto all'accettazione	La Segreteria accettazione è disponibile nel 100% dei casi a tale scopo
ORIENTAMENTO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE SUI SERVIZI		
SERVIZI OFFERTI E INDAGINI DI SODDISFAZIONE	Disponibilità presso l'accettazione di materiali informativi comprensivi di scheda soddisfazione cliente, prestazioni erogate dal Centro e modalità di accesso ai vari servizi e settori	Nel 100% dei casi sono disponibili le informazioni necessarie oltre ai questionari per verificare il grado di soddisfazione
RELAZIONI CON IL PERSONALE	Visibilità del tesserino di riconoscimento	Il 100% delle risorse umane del centro indossa il tesserino
SEGNALETICA	Disponibilità di Cartelli e degli indicatori di percorsi da seguire	Il 100% della struttura contiene indicatori segnaletici
COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE SANITARIA		
INFORMAZIONI SUI SERVIZI SANITARI EROGATI	Esistenza di personale medico/Biologo preposto all'erogazione di informazioni per una corretta interpretazione della documentazione sanitaria	Nel 100% dei casi è presente personale sanitario in grado di svolgere tali attività



FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI DI ATTESA		
COMFORT DELLA SALA DI ATTESA	Esistenza di una sala di attesa con servizi	Posti a sedere in numero adeguato, Servizi igienici adiacenti e dotati dei comfort e del grado di pulizia necessari e privi di barriere architettoniche
PERSONALIZZAZIONE ED UMANIZZAZIONE		
UMANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI E TUTELA DEI DIRITTI	Esistenza di zone predisposte per il rispetto della privacy	La Struttura dispone di aree specifiche
	Esistenza di risorse disponibili per l'assistenza alle persone	Il 100% della presenza delle risorse
	Assenza di Barriere Architettoniche	Il 100% della struttura non presenta barriere architettoniche
	Riservatezza dei dati sensibili	Modalità atte ad assicurare la riservatezza delle informazioni sanitarie
TUTELA E VERIFICA		
FORMAZIONE DEL PERSONALE	Scelta del piano di formazione per singolo operatore in coerenza con la branca	Almeno l'80% della formazione va attuata
MANUTENZIONE CONTINUA DELLE ATTREZZATURE	Registrazioni manutenzione per ogni strumentazione	L'80% del piano di manutenzione preventivo va attuato nell'anno
	Piano di previsione di acquisto attrezzature	L'80% del piano di previsione va verificato nella sua attuazione annuale
DIBATTITI E APPROFONDIMENTO SULLE VERIFICHE DI QUALITÀ	Verbalì degli approfondimenti sulla qualità della VEQ tenuta durante gli incontri mensili	Almeno l'80% delle eventuali difformità devono trovare risoluzioni nei 2 mesi



3 - Strumenti di Verifica per il rispetto degli standard

Gli standard sopra elencati vengono verificati e quindi aggiornati attraverso l'utilizzo delle Schede valutazione del grado soddisfazione cliente. Semestralmente, il Responsabile Gestione Qualità, analizza le Schede compilate, al fine di individuare eventuali spostamenti rispetto agli standard prefissati. I dati raccolti verranno analizzati statisticamente in sede di Riesame da parte della Direzione ed utilizzati per introdurre eventuali correttivi.

4 - Impegni e programmi per la Qualità

La Struttura garantisce a tutti i cittadini che usufruiscono delle prestazioni erogate:

- Completezza dell'informazione sul trattamento dei dati attraverso la relativa informativa e dichiarazione di consenso;
- Riservatezza e rispetto del Cliente/assistito nell'erogazione di prestazioni sanitarie;
- Personalizzazione dell'assistenza per tutte le prestazioni erogate.

Nei prossimi 12 mesi, la struttura si impegna a migliorare il servizio relativo all'accuratezza dei servizi erogati ed all'accoglienza mediante le seguenti azioni:

- Stabilire procedure il più possibile vicino alle esigenze dell'utenza relative alla gestione dell'accettazione;
- Aggiornare la formazione del personale non solo relativamente alla buona prassi professionale ma anche al miglioramento relazionale con i Clienti/assistiti;
- Raccogliere ed analizzare le Schede di valutazione al fine di orientare l'organizzazione in funzione dei bisogni dei Clienti/assistiti.



Sezione Quarta

1 - Meccanismi di Tutela e Verifica

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni erogate e in generale per la segnalazione di disservizi il Cliente/assistito può utilizzare il modulo Reclamo messo a disposizione presso tutti i punti di accettazione.

Quest'ultimo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato all'accettazione.

La Direzione mensilmente analizza i Reclami; in quanto responsabile della gestione di questi ultimi.

La Direzione, insieme con la Direzione Tecnica, hanno stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione del disservizio.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del Responsabile Accettazione informare il Cliente/assistito, che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi prima indicati.

Altri ambiti in cui il Laboratorio esercita la tutela e verifica sono:

- a) la formazione continua del personale che, organizzata dalla Direzione all'inizio dell'anno viene verificata ogni trimestre nella sua attuazione;
- b) la gestione delle attrezzature che viene verificata mensilmente in particolare nella parte manutenzione;
- c) verifica dei controlli di qualità che viene eseguita mensilmente e discussa nel corso delle riunioni (verbali);
- d) controllo dell'aspetto dei luoghi di lavoro che vengono controllati in maniera continua al momento delle firme (ausiliario – ditta);
- e) periodicamente vengono controllati tempi e qualità delle nostre forniture allo scopo di valutare che sia mantenuto costante il livello qualitativo dei fornitori.

2 – PRESCRIZIONI DA ADOTTARE PRIMA DEGLI ESAMI

Prelievo del sangue

Presentarsi al laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno dalle ore 20-21 del giorno prima. E' permessa la sola assunzione di acqua. Non occorre appuntamento.

Esame delle urine

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio. Il recipiente da utilizzare può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.

Urinocoltura

(Da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)

Il recipiente da usare per la raccolta del campione di urine può essere sterile e deve essere acquistato in farmacia.

Procedere come segue :

1. Eseguire un'accurata pulizia locale;



2. Scartare le prime gocce di urina;
3. Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne;
4. Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.

Raccolta urine delle 24 ore

Occorre munirsi di un contenitore adeguato.

Per eseguire correttamente la raccolta :

1. Scartare la prima urina del mattino;
2. Raccogliere da questo momento in poi, tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente.

Il contenitore va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta.

Feci : esame per la ricerca dei parassiti

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

Il contenitore può essere in farmacia.

Feci : esame per la ricerca del sangue occulto

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

L'esame è specifico per il sangue umano, quindi non è necessaria alcuna dieta mentre è opportuno evitare il periodo mestruale.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

Feci : esame colturale (coprocoltura)

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in laboratorio.

Segnalare se sono in corso terapia antibiotiche.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

Tampone uretrale

E' necessario evitare di urinare alcune ore prima di effettuare l'esame. Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.

Tampone vaginale

Prendere l'appuntamento con il laboratorio. E' necessario eseguire un'adeguata pulizia locale.

Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.

Prova immunologica di gravidanza (su urina)

L'esame si esegue su un campione di urina preferibilmente del primo mattino. Il metodo utilizzato consente una diagnosi attendibile dopo 10-12 giorni dal concepimento.



Esame colturale del liquido seminale

Munirsi di un contenitore sterile, in farmacia, e far pervenire il materiale al laboratorio entro mezz'ora circa.

L'esame va effettuato dopo 3 - 5 gg. di astinenza dai rapporti.

Curva glicemica

Il paziente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo del sangue.

Successivamente all'assunzione di una precisa quantità di glucosio, saranno effettuati altri 4 prelievi. La prova finisce dopo 2 ore.

2 - Indagine sulla Soddisfazione dei Clienti/assistiti

Semestralmente il Responsabile Gestione Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Cliente e le analizza attraverso l'uso di tecniche statistiche.

Con la collaborazione dei Responsabili delle aree risultate inefficienti dopo i sondaggi, vengono programmate le Azioni Correttive finalizzate all'eliminazione delle cause delle Non Conformità evidenziate.

In sede di Riesame da parte della Direzione verranno stabilite le Azioni Correttive e/o Preventive necessarie all'eliminazione dei disservizi.

L'attività di consegna del modulo di soddisfazione è effettuata direttamente attraverso il collegamento al sito della struttura che invita alla compilazione del questionario in fase di consegna del referto per via informatica.



Scheda Reclami

Attraverso questo modulo può esporre la Sua opinione sull'esperienza vissuta nella nostra Struttura, sul personale che vi opera e sui servizi che esso offre.

In caso di reclamo La preghiamo di voler oggettivare la Sua segnalazione compilando i seguenti campi.

Nome e Cognome _____

Via _____ n° _____ Città _____ Prov. _____

N° telefonico _____

Segnalazione da effettuare:

Data ____ / ____ / ____

Firma _____

*I dati inseriti nel presente modulo sono soggetti alla massima riservatezza così come disposto dal D. Lgs. 196/03.
Si prega il gentile cliente di compilare il modulo in tutte le sue parti in modo tale da rendere possibile la sua rintracciabilità.*

Spazio Riservato all'Accettazione

Segnalazione:

☐ Telefonica

☐ Verbale

☐ E-mail

☐ Fax

Eventuali note:

Data ____ / ____ / ____

Firma Operatore _____



ELENCO DELLE PRESTAZIONI

Prestazione	Cod. interno	Cod. Regionale	Metodologia	Preparazioni	Unità di misura	Tempi di risposta	Costo privato	Costo ticket
17 Beta estradiolo	BEST	90.19.2	M.E.I.A.	S		3 giorni	12,00	9,11
17 chetosteroidi*	KSTU		Spettrofot.	U24		7/giorni	25,00	
17 Ohprogesterone*	OHrg	90.01.2	E.I.A.	S		6/giorni	14,00	10,64
Acidi Biliari*	ACBI		ENZ.	S		7/giorni	13,00	
Acido Folico	ACOL	90.23.2	ENZ.	S		5/giorni	12,00	6,36
Acido Ossalico*	ACOS		ENZ.	U24		7/giorni	26,00	
Acido Valproico*	ACLP		E.I.A.	S		7/giorni	18,00	
Acido Vanilmandelico*	ACMN		HPLC	U24		7/giorni	18,00	
A.C.T.H. (Corticotropina)*	ACTH	90.15.2	CHE.	PI EDTA		6/giorni	20,00	19,11
A.D.H.*	ADH		E.I.A.	PI EDTA		7/giorni	30,00	
Albumina	ALMI		ENZ.	S		2/giorni	9,00	
Aldolasi (S)*	ALD	90.05.2	Cinetico	S		5/giorni	3,50	2,79
Aldosterone sierico*	ALDS	90.05.3	E.I.A.	S		6/giorni	20,00	14,62
Aldosterone urinario*	ALDU	90.05.3	E.I.A.	U24		6/giorni	20,00	19,11
Amilasi (S)	AMIL	90.06.4	ENZ.	S		2/giorno	3,50	2,56
Amilasi (U)	AMILU	90.06.4	ENZ.	U24		2/giorno	3,50	2,56
Ammonio (S)*	AMMO	90.07.5	ENZ.	PI EPAR.		7/giorni	12,50	9,09
A.N.C.A.*	ANCA		E.I.A.	S		10/giorni	40,00	
Anti-HAV IgM*	HAV	91.18.2	E.C.L.A.	S		6/giorni	14,00	10,05
Anti-HAV IgG*	HAV	91.18.2	E.C.L.A.	S		6/giorni	14,00	10,05
Anti-HCV	HCV	91.19.5	M.E.I.A.	S		2/giorni	12,00	8,78
Antibiogramma	ABG1	90.84.1	Manuale	Coltura		1/giorni	6,00	7,71
Ab anti-fosfolipidi IgG*	FOFO		E.L.I.S.A.	S		7/giorni	15,00	
Ab anti-fosfolipidi IgM*	FOFO		E.L.I.S.A.	S		7/giorni	15,00	
Ab anti-gliadina IgA*	AGLD		E.L.I.S.A.	S		7/giorni	16,00	
Ab anti-gliadina IgG*	AGLD		E.L.I.S.A.	S		7/giorni	16,00	
Ab anti H.P.IgG*	HPY		E.L.I.S.A.	S		7/giorni	18,00	
Ab anti-herpes I IgG IgM*	HV1		E.I.A.	S		7/giorni	17,00	
Ab anti-herpes II IgG IgM*	HV2		E.I.A.	S		7/giorni	17,00	9,29
Ab anti-microsoma Renali (LKM)*	LKM		I.F.A.	S		7/giorni	25,82	
Ab anti-microsomiali*	AMS	90.51.4	E.L.I.S.A.	S		7/giorni	16,00	11,41
Ab anti-muscolo striato (AMA)*	AMA1	90.52.1	I.F.A.	S		5/giorni	18,00	7,44
Ab anti-muscolo liscio (ASMA)*	ASMA	90.52.2	I.F.A.	S		5/giorni	18,00	7,44
Ab anti-nucleo (ANA)*	ANA	90.52.4	E.L.I.S.A.	S		7/giorni	18,00	
Ab anti-parotite (IgG)*	PAOG		E.I.A.	S		7/giorni	18,00	
Ab anti-parotite (IgM)*	PAOM		E.I.A.	S		7/giorni	18,00	
Ab anti-perossidasi (TPO)	TPO	90.51.4	M.E.I.A.	S		3/giorni	12,00	11,41
Ab anti-recettori del TSH*	ATSH		E.L.I.S.A.	S		7/giorni	30,00	
Ab anti-rosolia IgG	ARSL		M.E.I.A.	S		3/giorni	13,00	
Ab anti-rosolia IgM	ARSL		M.E.I.A.	S		3/giorni	13,00	
Ab anti-tireoglobulina (HTG)	ATRG	90.54.4	M.E.I.A.	S		3/giorni	18,00	12,70
Ab anti-toxoplasma IgG	ATXP		M.E.I.A.	S		3/giorni	13,00	
Ab anti-toxoplasma IgM	ATXP		M.E.I.A.	S		3/giorni	13,00	
Ab anti-varicella IgG*	VACE		E.L.I.S.A.	S		7/giorni	17,00	
Ab anti-varicella IgM*	VACE		E.L.I.S.A.	S		7/giorni	17,00	
Antimicogramma	MCPL		Coltura	Campione biologico		7/giorni	10,00	
Antitrombina III	AT3		Coagulaz.	Pl.citrato		2/giorno	9,00	
Apolipoproteina A1*	LIPO		Nefelometria	S		4/giorni	15,00	
Aptoglobina*	APGL		Nefelometria	S		4/giorni	15,50	
Azotemia	AZOT	90.44.1	ENZ.	S		2/giorno	3,50	1,13
Azoturia	AZU	90.44.1	ENZ.	U24		2/giorno	3,50	
A.C.E.*	ACE		E.I.A.	S		4/giorni	20,66	
Anti endomisio IgG IgA*	ANDD		I.F.A.	S		7/giorni	40,00	
Anti insulina*	AINS		E.I.A.	S		5/giorni	14,00	12,07
Albuminuria	ALB		Colorimetria	S		4/giorni	22,00	
Alcoolemia*	ALC	90.20.1	Cromatog.	S		6/giorni	19,50	5,78
Anti lei smaniosi*	ALEI		E.I.A.	S		5/giorni	30,99	
Anti malaria*	AMAL		E.I.A.	S		20/giorni	23,24	
Angiotensina 2*	ANG2		RIA	Pl.EDTA		15/giorni	60,00	
Androstadiolo glucuronide*	A3GLU		E.I.A.	S		8/giorni	40,00	
Anticorpi piastrine*	APIA		I.F.A.	S		7/giorni	43,00	
Anti borrelia IgG*	ABBR		E.I.A.	S		8/giorni	20,00	



Prestazione	Cod. interno	Cod. Regionale	Metodologia	Preparazione	Unità di misura	Tempi di risposta	Costo privato	Costo ticket
Anti brucella*	VVV	90.88.2	A.D.	S		7/giorni	15,00	1,47
Anti citrullina*	00		E.L.I.S.A.	S		10/giorni	42,00	
Anti cardiolipina IgG*	ACRD		E.L.I.S.A.	S		5/giorni	17,50	
Anti cardiolipina IgM*	ACRD		E.L.I.S.A.	S		5/giorni	13,00	
Anti EBV IgG IgM*	EBV		I.F.A.	S		7/giorni	40,00	
β 2 Glicoproteina IgM*	B2GM		Nefelometria	S		9/giorni	20,00	
Bence Jones	BJ		N.I.A.	U		2/giorni	15,00	
Beta2-microglobulina*	B2IC		M.E.I.A.	S		5/giorni	14,00	
Beta-HCG quan.	BHCG	90.27.5	M.E.I.A.	S		in giornata	19,00	9,98
Bilirubinemia tot.	BT	90.10.4	Colorimetria	S		2/giorni	2,50	1,13
Bilirubinemia tot. E fraz.	BTF	90.10.5	Colorimetria	S		2/giorni	4,50	1,41
C-1 inibitore*	C1Q		Nefelometria	S		6/giorni	10,50	
C3 Complemento*	C3		Nefelometria	S		4/giorno	8,00	
C4 Complemento*	C4		Nefelometria	S		4/giorno	8,00	
CA125	CA25	90.55.1	M.E.I.A.	S		2/giorni	15,00	12,98
CA15.3	CA53	90.55.2	M.E.I.A.	S		4/giorni	15,00	12,66
CA19.9	CA99	90.55.3	M.E.I.A.	S		2/giorni	13,00	11,49
CA 50*	CA50	90.55.5	M.E.I.A.	S		3/giorni	17,00	14,47
CA72-4*	CA724	90.56.1	E.I.A.	S		6/giorni	28,00	
Calcio ionizzato*	CAI		Potenziom.	S		3/giorni	15,49	
Calcio tot.	CA	90.11.4	Colorimetria	S		2/ giorni	3,50	1,13
Calcio tot. Urinario	CAU	90.11.4	Colorimetria	U24		2/giorni	3,50	1,13
Calcitonina*	CLCT	90.11.5	E.I.A.	S		3/giorni	16,00	14,41
Calcolo Urinario*	CALC	90.12.2	Manuale	Calcolo		5/giorni	10,00	
Carbamazepina*	CAR	90.12.3	E.I.A.	S		3/giorni	18,00	
Catecolamine totali urinarie*	CTCU		HPLC	U24		5/giorni	21,00	
Catene Kappa e Lambda (sieriche)*	KASI LAIE		Nefelometria	S		2/giorni	20,00	
CEA	CEA1	90.56.3	M.E.I.A.	S		3/giorni	12,00	7,41
Ceruloplasmina*	CERO		Nefelometria	S		8/giorni	15,46	
CK-MB*	CKMB	90.15.5	ELFA.	S		4/giorni	16,00	
Clearance Creatinina	CCRE		ENZ.	U24		2/giorno	9,30	
Clearance Urea	CLAZ		ENZ.	U24		2/giorno	9,30	
Cloro(Sierico)	CL	90.13.3	I.S.E.	S		2/giorno	2,50	1,13
Cloro(Urinario)	CLUR	90.13.3	I.S.E.	U24		2/giorno	7,75	1,13
Cocaina*	COCA		F.P.I.A.	U		7/giorno	20,00	
Colesterolo HDL	HDL		ENZ.	S		2/giorno	5,00	
Colesterolo LDL	LDL		ENZ.	S		2/giorno	5,00	
Colesterolo tot.	COL	90.14.3	ENZ.	S		2/giorni	3,50	1,04
Coprocoltura	CS	90.94.3	Manuale	Feci		3/giorni	15,00	12,01
Cortisolo(Sierico)*	CORT	90.15.3	E.L.I.S.A.	S		3/giorni	10,00	7,79
Cortisolo(Urinario)*	CORU	90.15.3	E.L.I.S.A.	U24		5/giorni	10,00	7,79
CPK Creatinfosfokinasi	CPK		ENZ.	S		2/giorni	10,00	
Creatina(Sierica)	CRE	90.16.3	ENZ.	S		2/giorni	3,50	1,13
Creatina(Urinaria)	CRUR	90.16.3	ENZ.	U24		2/giorni	3,50	1,13
1Criglobuline ricerca*	CRIU		Manuale	S		8/giorni	11,36	
Cupremia*	CU		Colorimetria	S		5/giorni	10,50	
Cyfra 21-1*	CYFRA	90.61.3	E.I.A.	S		3/giorni	41,32	
Coombs indiretto	TCI	90.49.3	Agglutinaz.	S		5/giorni	12,00	8,37
Coombs diretto*	TCD	90.58.2	Agglutinaz.	EDTA		5/giorni	10,00	6,87
Citomegalovirus Ab IgG	ACTM		E.L.I.S.A.	S		3//giorni	13,00	
Citomegalovirus Ab IgM	ACTM		E.L.I.S.A.	S		3/giorni	13,00	
Cromogranina*	CRG		EIA	S		8/giorni	60,00	
Delta-4-Androstenedione*	D4ND	90.17.3	E.I.A.	S		3/giorni	15,00	12,97
DHEA*	DHEA		E.L.I.S.A.	S		3/giorni	19,00	
DHEA-S*	DHAS	90.17.2	E.L.F.A.	S		3/giorni	18,00	15,55
Digossina*	DGS	90.21.1	E.I.A.	S		3/giorni	12,00	9,99
Diidrotestosterone (DHT)*	DHT	90.17.5	E.L.I.S.A.	S		6/giorni	23,00	20,59
Dopamina urinaria*	DOPA		HPLC	U		10/giorni	50,00	
Dimero D	D-ME		ENZ.	Pl.citrato		5/giorni	17,00	
EBV IgG	EBV		I.F.A.	S		9/giorni	25,82	
EBV IgM	EBV		I.F.A.	S		7/giorni	25,82	
Elettroforesi Hb*	ELHB1		Elettroforesi	EDTA		5/giorni	15,50	
Elettroforesi proteine	PG	90.38.4	Elettroforesi	S		2 giorni	12,00	4,23
Emocromo	EMO	90.62.2	Citometria a flusso	EDTA		In giornata	8,00	3,17



Prestazione	Cod. interno	Cod. Regionale	Metodologia	Preparazione	Unità di misura	Tempi di risposta	Costo privato	Costo ticket
Emoglobina Fetale*	HBF		HPLC	EDTA		7/giorni	20.00	
Emoglobina glicosilata	EGL		ENZ.	EDTA		3/giorni	15.00	
Esame chimico fisico feci	EF	90.21.3	Manuale	Feci		3/giorni	10.00	6,14
Esame colturale	EC	90.93.3	Colturale	Campione biologico		4/giorni	15.00	7,48
Estradiolo (E3)	BEST	90.19.2	M.E.I.A.	S		3/giorni	20.00	19,11
Estrone*	E1	90.19.5	E.I.A.	S		5/giorni	18.00	14,98
Eritropoietina*	ERI		E.I.A.	S		11/giorni	36.00	
Fenitoina*	DINT		FPIA	S		3/giorni	20.66	
Fenobarbital*	FEN		FPIA	S		3/giorni	18.00	
Ferritina	FER	90.22.3	M.E.I.A.	S		2/giorno	12.00	6,36
Fibrinogeno	FIB	90.65.1	COAG.	Pl.citrato		2 giorni	5.00	2,67
Fosfatasi acida *	FAC	90.23.4	ENZ.	S		6/giorni	8.00	1,66
Fosfatasi alcalina	FAL	90.23.5	ENZ.	S		2/giorno	5,20	1,04
Fosforo (sierico)	P	90.24.3	Colorimetria	S		2/giorno	4,00	1,46
Fosforo (urinario)	PUR	90.24.3	Colorimetria	S		2/giorno	3,00	1,46
FSH (Follitropina)	FSH	90.23.3	M.E.I.A.	S		2/giorni	12.00	6,21
FT3	FT3	90.43.3	M.E.I.A.	S		2/giorni	12.00	6,40
FT4	FT4	90.42.3	M.E.I.A.	S		2/giorni	12.00	6,36
Fruttosamina*	FRU		Spettrof.	S		6/giorni	18,08	
Fattore V Leiden*	FA5L		PCR	EDTA		10/giorni	25.00	
Fattore II*	II	90.64.3	COAG.	Pl.citrato		5/giorni	20.00	
Fattore IV*	IV	90.64.3	COAG.	Pl.citrato		5/giorni	30.00	14,31
Fattore V*	V	90.64.3	COAG.	Pl.citrato		5/giorni	30.00	14,31
Fattore VII*	VII	90.64.3	COAG.	Pl.citrato		10/giorni	25.00	
Fattore VIII*	VIII	90.64.3	COAG.	Pl.citrato		10/giorni	25.00	
Fattore IX*	IX	90.64.3	COAG.	Pl.citrato		5/giorni	30.00	14,31
Fattore X*	X	90.64.3	COAG.	Pl.citrato		10/giorni	25.00	
Fattore XI*	XI	90.64.3	COAG.	Pl.citrato		5/giorni	30.00	14,31
Fattore XII*	XII	90.64.3	COAG.	Pl.citrato		7/giorni	22.00	
Fattore XIII*	XIII	90.64.3	COAG.	Pl.citrato		15/giorni	15.00	
G6PDH*	G6DH		Spettrof.	EDTA		4/giorni	13.00	
Gamma-gt	GGT	90.25.5	ENZ.	S		2/giorni	3,50	1,13
Gastrina*	GAS	90.26.1	E.I.A.	S		5/giorni	18.00	14,08
GH (ormone somatotropo)*	GH	90.35.1	E.I.A.	S		3/giorni	12.00	10,48
Glucosio(Sierico)	GL	90.27.1	Colorimetria	S		2 giorni	3,50	1,17
Glucosio(Urinario)	GLU	90.27.1	Colorimetria	U24		1 giorno	2,50	1,17
Glucosio post –prandiale	GLPP	90.27.1	Colorimetria	S		3/giorno	5.00	1,17
GOT	GOT	90.09.2	ENZ.	S		2/giorno	3,50	1,04
GPT	GPT	90.04.5	ENZ.	S		2/giorno	3,50	1,00
Gruppo e fattore RH	GRU		Manuale Agglutinaz.	EDTA		1/giorno	12.00	
Glucacone*	GLUC	90.26.3	ENZ.	S		5/giorni	12.00	8,23
Gravidanza test	GD	90.27.3	Cromatog.	U		1/giorno	9.00	6,02
HbcAb*	HBCA	91.17.5	Immunoenz.	S		3/giorni	12.00	10,01
HbeAb*	HBEA	91.18.2	Immunoenz.	S		3/giorni	12.00	10,01
HbeAg*	HBAG	91.18.4	Immunoenz.	S		3/giorni	12.00	10,01
Hbsab*	HBAB	91.18.3	Immunoenz.	S		3/giorni	20.00	10,01
Hbsag	HBSA	91.18.5	M.E.I.A.	S		3/giorno	12.00	7,90
HCV-RNA(quantitativa)*	HCVR		PCR	EDTA		16/giorni	155.00	
HIV	HIV		M.E.I.A.	S		3/giorni	16.00	
HPL*	HPL	90.34.5	E.L.I.S.A.	S		3/giorni	19,11	10,89
HerpesZoster IgG*	HZ		E.I.A.	S		4/giorni	17.00	
HerpesZoster IgM*	HZ		E.I.A.	S		4/giorni	17.00	
Idrossiprolina urinaria*	IDR		Colorimetria	U24		5/giorni	20.66	
Immunocomplessi circolanti*	IMC		E.L.I.S.A.	S		8/giorni	30,99	
Immunofissazione sierica*	IMM		Elettrof.	S		7/giorni	37.00	
Immunoglobuline –IgA	IGA		Nefelometria	S		2/giorni	7.00	
Immunoglobuline –IgE totali (Prist)	IGE	90.68.3	Nefelometria	S		4/giorni	11.00	7,77
Immunoglobuline –IgG	IGG		Nefelometria	S		2/giorni	7.00	
Immunoglobuline –IgM	IGM		Nefelometria	S		2/giorni	7.00	
Insulina	INS	90.29.1	MEIA	S		3/giorni	14.00	8,75
Inibina B*	INIB		E.L.I.S.A.	S		7/giorni	70.00	
IgE specifiche (RAST)*	IGE	90.68.	E.L.I.S.A.	S		6/giorni	12.00	5,93
Kit droghe	KIT		Immunocard	U		1/giorni	30.00	



Prestazione	Cod. interno	Cod. Regionale	Metodologia	Preparazione	Unità di misura	Tempi di risposta	Costo privato	Costo ticket
LDH (Lattato deidrogenasi)	LDH	90.29.2	ENZ.	S		1/giorno	2,50	1,13
LH	LH	90.32.3	M.E.I.A.	S		3/giorni	10,00	7,20
Lipasi	LIP		ENZ.	S		2/giorni	13,00	
Litio*	LI		Colorimetria	S		3/giorni	11,00	
Magnesio(Sierico)	MG		Colorimetria	S		2/giorni	7,50	
Magnesio(Urinario)	MGU		Colorimetria	U24		2/giorni	9,00	
Metadone	MEAD		Immunocard	U		3/giorni	17,00	
Microalbuminuria	PTUR		Colorimetria	U		3/giorni	15,00	
Mononucleosi test rapido	MT		Immunocard	S		1/giorni	9,00	
Mucoproteina (alfa1 glicoproteina)*	MU		Nefelometria	S		3/giorni	6,20	
Metanefrine Urinarie*	MENE		HPLC	U24		10/giorni	40,00	
Mioglobina*	MILO	90.33.5	ELFA	S		3/giorni	18,00	
NSE*	NSE	90.18.4	E.I.A.	S		4/giorni	20,00	16,60
Numero di dibucaina*	DIB		Spettrof.	S		3/giorni	5,16	
Omocisteina*	OMIS		Turbidimetria	S		2/giorni	30,00	
Opiacei	OPPI		Immunocard	U		3/giorni	20,00	
Osteocalcina*	OST	90.35.4	E.I.A.	S		3/giorni	30,00	27,21
O.C.T.*	OCT		ENZ.	S		3/giorni	20,00	
PAP*	PAP	90.24.2	ENZ.	S		3/giorni	13,00	10,18
Parassitologico delle feci	PF	91.05.4	Manuale	Feci		3/giorni	8,00	5,72
Peptide C*	PEPT	90.11.1	E.I.A.	S		3/giorni	15,00	12,15
Piombo*	PB		AA	Plasma EDTA		7/giorni	15,50	
Potassio(Sierico)	K	90.37.4	Potenzim.	S		2 giorni	3,50	1,02
Potassio(Urinario)	KU	90.37.4	Potenzim.	U24		2 giorni	2,50	1,02
Progesterone	PRG	90.38.1	M.E.I.A.	S		2/giorno	14,00	9,13
Prolattina	PRL	90.38.2	C.L.I.A.	S		2/giorno	11,00	7,13
Proteina C reattiva quantitativa	PCR		Turbidimetria	S		1/giorno	6,00	
Proteine totali (Sieriche)	PT	90.38.5	Colorimetria	S		1/giorno	3,50	1,13
Proteine totali (Urinarie)	PTU	90.38.5	Colorimetria	U24		5/giorno	8,00	
PSA	PSA	90.56.5	M.E.I.A.	S		2/giorni	12,00	7,41
PSA free	PSAF		M.E.I.A.	S		3/giorni	25,00	
PT (tempo di protrombina)	TP	90.75.4	COAG.	Pl.citrato		In giornata	5,00	2,85
PTH*	PTH	90.35.5	E.I.A.	S		3/giorni	22,00	18,92
PTT	PTT		COAG.	Pl.citrato		In giornata	7,00	
Proteina C Coagul.*	PCRC		COAG.	Pl.citrato		5/giorni	25,00	
Proteina S Coagul.*	PCRS		COAG.	Pl.citrato		5/giorni	25,00	
Quadro lipidico			Colorimetria	S		3/giorni	15,50	
Renina*	RENI		E.I.A.	Plasma EDTA		4/giorni	28,00	
Resist. Osmotiche glob.*	RG	90.74.4	Manuale	Sed.		5/giorni	10,00	
reticoliti	RET	90.74.5	Manuale	Sed.		4/giorni	7,00	
Reuma test (RF)	RAT	90.64.2	Turbidimetria	S		2/giorni	5,00	2,14
RIBA test di conferma HCV*	HCVT		DOT/BLOT	S		13/giorni	103,29	
Sangue occulto feci	SO1	90.21.4	Cromatog.	Feci		2/giorni	7,00	3,52
Scotch-test	ST		Manuale	Campione biologico		2/giorni	10,00	
SHBG*	SHBG		E.I.A.	S		3/giorni	14,00	
Sideremia (ferro)	SI	90.22.5	Colorimetria	S		2/giorni	3,50	1,14
Sodio(sierico)	NA	90.40.4	Potenzim.	S		2/giorno	3,50	1,04
Sodio(Urinario)	NAU	90.40.4	Potenzim.	U24		2/giorno	3,50	1,02
Somatomedina C (IGF-I)*	SOMA		E.I.A.	S		4/giorni	25,00	
Spermicoltura	SPE	90.93.3	Colturale	Campione biologico		3/giorni	15,00	7,46
Strepto M test*	SMT		AGGL.	S		5/giorni	18,08	
SCC*	SCC		M.E.I.A.	S		5/giorni	22,00	
T3*	T31		E.I.A.	S		3/giorni	14,46	
T4*	T41		E.I.A.	S		4/giorni	15,00	
TAS	TAS	91.08.5	Turbidimetria	S		1/giorni	6,00	4,85
Tampone auricolare	TAU	90.93.5	Colturale	Campione biologico		3/giorni	15,00	7,48



Prestazione	Cod. interno	Cod. Regionale	Metodologia	Preparazione	Unità di misura	Tempi di risposta	Costo privato	Costo ticket
Tampone congiuntivale	TCO	90.93.4	Colturale	Campione biologico		3/giorni	15.00	7,48
Tampone faringeo	TF	90.93.5	Immunocard	Campione biologico		3/giorni	15.00	7,48
Tampone linguale	TL	90.93.5	Colturale	Campione biologico		3/giorni	20.00	7,48
Tampone nasale	TNA	90.93.5	Colturale	Campione biologico		3/giorni	15.00	7,48
Tampone uretrale	TU	90.93.4	Colturale	Campione biologico		3/giorni	15.00	7,48
Tampone vaginale	TV	90.93.4	Colturale	Campione biologico		5/giorni	20.00	6.47
T.P.H.A. (quant.)	TPHA	91.10.5	AGGL.	S		2/giorni	13.00	
Test Nordin*	NORD		ENZ.	U/S		6/giorni	30,99	
Testosterone	TST	90.41.3	M.E.I.A.	S		1/giorni	13,00	9,78
Testosterone libero*	TSTL	90.41.4	E.I.A.	S		3/giorni	26,00	
Tireoglobulina (Tg)*	TRG	90.41.5	E.I.A.	S		3/giorni	15,50	13,34
TPA*	TPA	90.56.4	E.I.A.	S		3/giorni	20.00	16,60
Transferrina	TRN		Immunoturb.	S		1/giorno	7.00	
Trigliceridi	TRI	90.43.2	Colorimetria	S		2 giorni	3,50	1,17
Tri-Test*	TRTE		Immunoenz.	S		5/giorni	65.00	
TSH	TSH	90.42.1	M.E.I.A.	S		2 giorni	12.00	5,46
Troponina*	TRPO		ELFA	S		3/giorni	25.00	
Tempo Howell*	HOWELL		COAG.	Pl. citrato		5/giorni	10,33	
Uricemia	UR	90.43.5	Colorimetria	S		1 giorno	3,50	1,13
Uricuria	URU	90.43.5	Colorimetria	S		3 giorni	6.00	
Urine	EU	90.44.3	Manuale	U		1 giorno	8.00	2,17
Urinocoltura	UC	90.44.2	Coltura	U		1/giorni	15.00	8,31
VDRL	VDRL		AGGL.	S		3/giorni	10.00	
VES	VES	90.82.5	Sedimentaz.	Pl. citrato		1 giorno	5.00	1.95
Vitamina B12	VB12	90.13.5	Immunoenz.	S		3/giorni	10.00	7,32
Vitamina B6*	VB6	90.13.5	HPLC	S		6/giorni	50.00	
Vitamina D	VD	90.44.5	RIA	S		2/giorni	28.00	
Vitamina E*	VITE		HPLC	S		12/giorni	22.00	
Waller-Rose	WR	90.74.2	AGGL	S		1 giorni	7.00	2.14
Widal-Wright*	WW	91.08.1	I.H.A.	S		7 giorni	25,82	8,03
Zinco*	ZN		AA	S		9/giorni	18.00	

Gli analiti contrassegnati dall' Asterisco sono eseguiti in service (Bios San Giovanni srl Roma))

Gli analiti identificati con il codice del nomenclatore che non riportano il costo ticket sono eseguibili unicamente in regime privato.