



*Laboratorio  
Sabino S.r.l.*

Via Servilia n. 12 Passo Corese (RI)


P. IVA 00122610579

# **CARTA DEI SERVIZI SANITARI**

In collaborazione con

	<b>Gruppo Ecosafety srl</b>
	Via di Tor Vergata 434 – 00113 Roma Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248 www.ecosafety.it

Titolare del Documento

	<b>Laboratorio Sabino Srl</b>
	Via Servilia n. 12 Passo Corese (RI) Telefono 0765/488163 Fax 0765/485263 Sito Web: <a href="http://www.laboratoriosabino.it">www.laboratoriosabino.it</a> E-mail: <a href="mailto:laboratoriosabino@tiscali.it">laboratoriosabino@tiscali.it</a> Pec: <a href="mailto:laboratoriosabino@legalmail.it">laboratoriosabino@legalmail.it</a>

Ed.2 Rev.	Motivazione	Data
0	Revisione totale	26/11/2018
1	Cambio DS	01/02/2019
2	Aggiornamento orario, inserimento esami COVID	09/10/2020
3	Aggiornato organico	02/03/2021
4	Aggiornato organico	17/03/2021

Timbro e Firma **Legale Rappresentante** .....

Timbro e Firma **Direzione Sanitaria:** .....

*Il presente documento contiene informazioni e dati del Laboratorio Sabino Srl  
Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del Rappresentante  
Legale, **Dott. Arnaldo Giudice***

## **INDICE**

COSA E' E PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI .....	4
SEZIONE I .....	4
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA .....	4
LEGALE RAPPRESENTANTE .....	5
DIRETTORE SANITARIO .....	5
DIRETTORE TECNICO.....	5
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI .....	6
SEZIONE II .....	7
COME RAGGIUNGERCI .....	7
SEZIONE III.....	8
VISIONE, MISSIONE ED OBIETTIVI.....	8
SEZIONE IV .....	10
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI .....	11
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA .....	13
RECLAMI.....	13
DIRITTI E DOVERI.....	13
RIFERIMENTI .....	15

Allegato 1: Elenco Esami in Service

Allegato 2: Tariffario

Nell'accogliervi La presentiamo la nostra "Carta dei Servizi Sanitari". Tale guida Le permetterà di conoscere la nostra struttura, le prestazioni, i servizi disponibili e Le fornirà tutte le informazioni utili per accedere.

La invitiamo a presentarci idee e suggerimenti che contribuiranno al miglioramento continuo della nostra Struttura.

## **COSA E' E PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è una dichiarazione che espone in maniera chiara gli impegni programmatici ed operativi assunti dal Laboratorio nei confronti dei Cittadini, per una migliore qualità dei servizi medico/sanitari.

Esponendo i principi che sono alla base dell'attività del **Laboratorio**, la Carta dei Servizi diventa una sorta di progetto contrattuale necessario ad informare i possibili Utenti di quelle che sono le proposte e, quindi, i possibili servizi di cui si può usufruire.

## **SEZIONE I**

### **PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

Il **Laboratorio Sabino Srl** ha ottenuto l'Autorizzazione e l'Accreditamento definitivo DCA n. U00031 del 07/02/2013.

La struttura è accreditata per l'attività di:

- Laboratorio generale di base con settori specializzati di: Biochimica clinica e tossicologia, ematologia e coagulazione, microbiologia, virologia e immunologia.

ed autorizzato per le attività di:

- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Endocrinologia
- Oculistica
- Ostetricia
- Ginecologia

Il principio di autorizzazione sanitaria e di accreditamento, fondato sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di una evoluzione della struttura che si è posta come obiettivo di primaria importanza la massima soddisfazione dell'Utente attraverso il perseguimento di livelli di qualità in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

Il **Laboratorio**, per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e ai requisiti di accreditamento secondo il nuovo DCA 469/2017 ha adottato un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001.

**In base alla determina della Regione Lazio n. G505717 del 13 maggio 2020, il Laboratorio Sabino è stato inserito nell'elenco dei Laboratori accreditati per effettuare il test sierologico ANTI-SARS - COV**

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Laboratorio Sabino, si sviluppa al piano terra di un edificio in muratura.

La maggior parte dei locali è dotata di ampie finestre in grado di assicurare una sufficiente aerazione naturale, nei locali non in possesso di aerazione naturale è stato installato un impianto di immissione ed estrazione forzata di aria.

L'insediamento è dotato di una porta di uscita verso l'esterno, di larghezza pari a m 2,2, mentre le porte interne sono di larghezza minima di cm 90.

L'altezza dei locali di lavoro è di m 3,4.

L'impianto elettrico è costituito da plafoniere a soffitto di tipo stagno IP 55 nei locali di lavoro e nella sala prelievi e di tipo IP 44 nei locali ad uso ufficio, nonché di spine e prese conformi all'ambiente di lavoro. L'impianto elettrico è regolarmente ispezionato con sopralluoghi biennali per la verifica della messa a terra e certificato da 3P- Sapea Srl.

All'interno dei locali è presente illuminazione di emergenza.

La responsabilità del **Laboratorio** è del Direttore Sanitario ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le mansioni a loro affidate.

Il **Laboratorio** ha come obiettivo principale la completa soddisfazione dei propri Utenti.

E' per tale motivo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene raggiunto:

- ✓ Ottimizzando i rapporti organizzativi
- ✓ Aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale e fornendo trasparenza ai processi aziendali.

I dati che fanno della nostra Organizzazione un'entità ben distinta e qualificata nella zona sono:

- Un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica
- Personale altamente qualificato.

Alla luce di ciò, l'obiettivo fondamentale che l'Organizzazione si propone di perseguire continuamente nell'erogazione dei propri servizi, è la soddisfazione dell'Utente coerentemente alla politica aziendale per la qualità.

## LEGALE RAPPRESENTANTE

**Dr. Arnaldo Giudice**

## DIRETTORE SANITARIO

**Dott. Mario Caringi**

Medico chirurgo, specialista in Allergologia e Immunologia Clinica

## DIRETTORE TECNICO

Direttore tecnico responsabile del Laboratorio è il **Dott. Riccardo Gianluigi Guarina**, laureato in Biologia e specializzato in Patologia Clinica.

Il Dott. Guarina ha una lunga esperienza professionale per aver svolto l'esercizio professionale, sia nei laboratori dell'Università La Sapienza di Roma, sia di grandi complessi clinici (San Feliciano, Roma), sia in laboratori annessi a Poliambulatori della Capitale.

Il Dott. Guarina si avvale della collaborazione di un medico chirurgo Il Dr. Giorgio Giovannelli e del Direttore Sanitario, Dr. Mario Caringi.

Svolge mansioni tecniche la Sig.ra Roberta Pira e la Sig.ra Antonia Manca.

## **ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

Il Laboratorio Sabino è attivo a Passo Corese (Rieti), Via Servilia n.12.

Orario di apertura:	Dal Lunedì al Sabato	Mattino	ore 07,00 - 13,00
	Lunedì, Mercoledì, Venerdì anche	Pomeriggio	ore 15,30 – 18,30
	Martedì, Giovedì e Sabato	Pomeriggio:	chiuso

I prelievi si eseguono, tutti i giorni, dalle ore 7,00 alle ore 10 e anche in altre ore per esami urgenti o programmati (es. curva glicemica).

Per ogni tipo di informazione i clienti possono rivolgersi nelle ore di apertura alla Sig.ra Sonia Remigi, alla Sig.ra Ornella Perazzoni ed alla Sig.ra Manuela Viscito per telefono (0765/488163) oppure in loco direttamente.

Il laboratorio ha anche un fax: 0765/485263 un sito web: [www.laboratoriosabino.it](http://www.laboratoriosabino.it) e una mail: [laboratoriosabino@gmail.com](mailto:laboratoriosabino@gmail.com)

L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'ordine di precedenza secondo il numero dell'eliminacoda preso presso il totem posto all'esterno, si accede in sala d'attesa con il numero che appare sul display, dopo aver sanificato le mani, misurata la T° corporea e compilato il questionario triage, il tutto mantenendo la distanza di sicurezza ed indossando la mascherina.

Per alcune patologie e per particolari esigenze dei pazienti è possibile una prenotazione concordata telefonicamente contattando le segretarie.

Per le prestazioni convenzionate gli utenti devono produrre la richiesta del medico curante e provvedere al pagamento del ticket ove dovuto, direttamente all'accettazione, viene contemporaneamente rilasciata regolare fattura.

Si può pagare in contanti, con bancomat, carta di credito o con assegno bancario.

Si assicura assistenza medica ai pazienti in difficoltà dopo il prelievo o durante lo stesso.

Esiste separazione tra la zona di accoglienza e quella operativa.

Le risposte (i referti) sono consegnate normalmente dal giorno stesso ai 3 giorni lavorativi.

Le risposte urgenti vengono consegnate in giornata compatibilmente con i tempi tecnici previsti per l'esecuzione.

Alcuni esami sono inviati in Service (vedi allegato 1 alla presente Carta Servizi) questo allunga i tempi di consegna delle risposte secondo la tempificazione comunicata al momento dell'accettazione.



## SEZIONE III

### VISIONE, MISSIONE ED OBIETTIVI

#### LA VISIONE

La nostra strategia è fare del **Laboratorio Sabino** un riferimento nel proprio bacino di Utente, per l'offerta dei servizi di Laboratorio e Visite Specialistiche.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i seguenti punti:

- ❖ realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e nelle persone;
- ❖ raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche;
- ❖ eccellere nell'erogazione dei servizi.

#### LA MISSIONE

Il **Laboratorio**, sulla base di una gestione fondata sull'approccio per processi ed in vista della piena soddisfazione delle parti interessate si pone i seguenti principi guida:

1. Contribuire a migliorare la salute dei Pazienti
2. Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale
3. Assicurare una buona pratica professionale ed un comportamento coerente
4. Operare secondo le best practice, adottando procedure operative standard riconosciute
5. Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori
6. Operare in ambiente adeguato
7. Operare nel rispetto delle esigenze dei Pazienti e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno
8. Garantire il segreto professionale
9. Disponibilità a fornire informazioni /assistenza
10. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

Tali principi trovano applicazione nei seguenti standard, che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri Pazienti:

#### **Prestazioni Tecnico Professionali**

Effettuare un controllo sui processi che assicuri ai nostri Pazienti l'appropriatezza del risultato.

#### **Prestazioni di Servizio**

Migliorare le prestazioni percepibili dai Pazienti e familiari

#### **Risorse Tecnologiche**

Rinnovare la strumentazione per il miglioramento continuo delle prestazioni.

#### **Persone**

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del Personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

#### **Riconoscimento Istituzionale**

Mantenere i requisiti autorizzativi e di accreditamento.



## GLI OBIETTIVI

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo, attraverso piani ed azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni, ed attraverso l'elaborazione di piani con obiettivi misurabili e il raggiungimento degli stessi, come descritto nel riesame della Direzione che la Struttura effettua annualmente.

Il Laboratorio Sabino è impegnato in un'azione di miglioramento continuo della qualità offerta ai pazienti che ad esso si rivolgono.

Il Laboratorio Sabino segue i seguenti criteri nella gestione delle attività necessarie per l'erogazione dei servizi.

### **a) Accoglienza**

- Presenza all'ingresso della struttura di personale capace di fornire informazioni necessarie per la sua utilizzazione in chiave tecnica ed organizzativa
- Identificazione del personale tramite cartellini di riconoscimento
- Attesa in ambiente idoneo provvisto di posti a sedere
- Indicazione dei servizi igienici
- Presenza di personale cui compete la soluzione di problemi legati a controversie amministrative
- Percorso agevolato per disabili ed eliminazione di barriere architettoniche
- Pagamento al momento dell'accettazione o in casi particolari al ritiro dei referti
- E' assicurata assistenza medica in caso di pazienti in difficoltà dopo il prelievo
- La zona di accoglienza, è separata, da quella operativa (accettazione, sala prelievi, laboratorio)
- I pazienti accedono alla struttura senza distinzione di sesso, di razza e di religione.
- Le donne in evidente stato di gravidanza o gravidanza a rischio ed i bambini con la febbre hanno la precedenza per effettuare l'accettazione e per il prelievo.

### **b) Prenotazione**

Ha la funzione di garantire l'accesso alle prestazioni in tempo utile alle necessità dell'utente con particolare attenzione ad individuare soluzioni agevolate per alcune patologie, orari idonei per tipologie particolari di analisi.

Per alcuni tipi di analisi (ad esempio il breath test e lo spermogramma) e per il Poliambulatorio è necessario prendere appuntamento telefonicamente o di persona presso la struttura.

### **c) Esecuzione delle prestazioni**

Le prestazioni sono effettuate con il rispetto delle norme deontologiche e nella riservatezza necessaria a salvaguardare la privacy del paziente.

### **d) Ritiro dei referti**

Effettuata l'accettazione, al paziente viene rilasciata un foglio per il ritiro dove vi sono riportati: la data e l'ora del ritiro referto e spazio per eventuale delega.

E' possibile richiedere di poter visualizzare i referti online, facendone esplicita richiesta al momento dell'accettazione. In questo caso il personale di accettazione fornirà al paziente un foglio con username e password con il quale potrà consultare il proprio referto online (disponibile per 30 gg).

Il referto viene consegnato all'interessato o a persona autorizzata in possesso di delega.

### e) Igiene ambientale

I locali e le attrezzature che sono a contatto con il pubblico sono disinfettati e sterilizzati ogni volta che ciò è necessario per prevenire danni ai pazienti e al personale.

La raccolta del cotone e siringhe dai tavoli di prelievo segue le regole relative all'asporto dei rifiuti ospedalieri.

Per i rifiuti non ospedalieri si effettua la raccolta differenziata.

I servizi igienici per il pubblico e per il personale sono separati e provvisti di quanto è necessario per una buona igiene: pertanto carta igienica, sapone liquido, asciugamani monouso, chiusura interna sono in dotazione dell'ambiente.

I locali ed i servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia ed aerazione.

**In ottemperanza alle disposizioni per la prevenzione da COVID-19, il Laboratorio Sabino si è affidata ad una ditta specializzata nella sanificazione degli ambienti di lavoro, che effettua periodicamente con appositi prodotti igienizzanti.**

### f) Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dall'applicazione del D.Lgs 81/08

Il personale è informato dal responsabile della sicurezza RSPP Dott. Giovanni Onesti, sui piani di sicurezza e di evacuazione, nonché sul corretto modo di comportamento nelle fasi analitiche.

Gli standard garantiti per la sicurezza sono:

- controllo impianto elettrico a cura del gestore dell'impianto elettrico;
- via di fuga agibile;
- segnaletica e istruzione secondo il D.Lgs 81/08
- accesso alla documentazione come prevede il rispetto del D.Lgs 81/08

**Gli standard di sicurezza sono stati adeguati alle attuali normative in tema di prevenzione da contagio COVID ( barriera plexglass in accettazione, gel sanificanti posti in diversi punti della struttura, segnaletica indicativa dei percorsi e delle sedute, termometro scanner, mascherine etc...)**

### g) Utenti e qualità tecnica

Gli utenti possono accedere dopo aver fatto richiesta al Direttore Tecnico della struttura, alla documentazione idonea a valutare la competenza del personale, la qualità tecnica e la manutenzione delle attrezzature.

Potrà altresì prendere visione dei registri della qualità analitica intra ed interlaboratorio che la struttura deve avere per legge.

## STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI

### Standard di Qualità

Il **Laboratorio** assicura che i bisogni e la domanda di salute dei Pazienti siano al centro dell'attenzione, attenzione che guida ed orienta tutta l'attività quotidiana.

Pertanto, è fondamentale l'impegno affinché le risposte alle aspettative dell'Utente siano le più appropriate ed efficaci e siano, inoltre, accolte e curate nel rispetto della dignità delle opinioni personali e della riservatezza.

L'Organizzazione:

- ◆ Assicura la presenza di personale qualificato
- ◆ Utilizza il numero e la tipologia dei reclami come indicatori del livello di servizio e i dati dei programmi di controllo di qualità interni come indicatori della qualità analitica raggiunta.

### Impegni e programmi di attività e qualità

L'Organizzazione si impegna a migliorare l'efficienza del servizio tramite:

- Audit periodici
- Maggior ascolto dell'Utente tramite predisposizioni di moduli di reclamo disponibile in accettazione
- Continua formazione ed aggiornamento del nostro personale
- Verifica sistematica da parte del Responsabile Qualità dell'esecuzione dei controlli pianificati e della soluzione dei reclami ricevuti
- Collaborazione e disponibilità di tutto il personale medico
- Ambienti puliti, sani ed accoglienti

STANDARD CHE DEFINISCONO LA STRUTTURA NELLA SUA ATTIVITÀ COMPLESSIVA			
AREA IN ESAME	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ

Accesso	Rispetto tempi di attesa	Tempo di attesa in accettazione	Da 10 a 15 minuti
Accesso	Informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato. Presenza di adeguata segnaletica	Percezione della Qualità > 90% tramite questionario
Accesso	Abbattimento delle barriere architettoniche	Abbattimento di tutte le barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.	Reclami $\leq 1$
Relazioni con gli Utenti	Facile riconoscibilità del Personale	Tutto il Personale è dotato di un cartellino di riconoscimento.	Non conformità $\leq 1$
Segnalazione disservizi	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Modulistica in accettazione.	Reclami $\leq 3$
Segnalazione disservizi	Risposte alle osservazioni e/o reclami	Tempi di risposta ai reclami	Entro 15 giorni
Soddisfazione Utenti	Livello di gradimento dei servizi offerti	Questionario presente in accettazione	Percezione complessiva della Qualità > 90% tramite questionario
Rispetto della privacy	Applicazione della legislazione sulla tutela dati Personali	Richiesta consenso al trattamento dati.	Consensi secondo nuovo RUE 2016/679
Fase preanalitica	Informazione preventive	Consegna opuscolo informativo preparazione esami	Opuscoli sempre aggiornati
Fase analitica	Controlli di qualità	CQI e VEQ	Risultati sempre attendibili
Fase post analitica	Rispetto tempi di refertazione	Tempo di attesa per la refertazione	Rispetto tempistica indicata nel foglio ritiro

## **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

### **RECLAMI**

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.

Il reclamo può essere inoltrato:

- ❖ compilando l'apposito modulo disponibile presso l'accettazione,
- ❖ verbalmente,
- ❖ tramite lettera,
- ❖ mediante segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica.

Il Legale Rappresentante provvederà a risolvere le problematiche sollevate nel più breve tempo possibile, informandone il Paziente qualora il reclamo sia stato presentato in forma non anonima. Nei casi di non immediata soluzione, il Legale Rappresentante predisporrà l'attività istruttoria ed il Paziente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è Ornella Perazzoni.

### **DIRITTI E DOVERI**

L'Utente ha diritto di:

- ✓ ricevere il miglior servizio possibile con l'utilizzo delle più adeguate tecnologie e conoscenze scientifiche
- ✓ usufruire di un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata
- ✓ ricevere un'informazione completa riguardo alle prestazioni erogate
- ✓ ottenere informazioni relative alle prestazioni fornite, alle modalità di accesso a queste ed alle rispettive competenze
- ✓ ricevere personalmente le notizie che gli permettano di essere effettivamente informato
- ✓ essere informato su tutte le possibilità di accertamenti e trattamenti alternativi, anche se da effettuarsi presso altre strutture
- ✓ riservatezza di tutti i dati della sua malattia e alla riservatezza di tutte le circostanze inerenti alla medesima
- ✓ formulare reclami che debbono essere raccolti ed esaminati ed il cui esito deve obbligatoriamente essergli comunicato.

L'Utente ha il dovere di:

- ✓ mantenere sempre un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti: è opportuno che l'utente collabori con il personale medico, infermieristico, tecnico;
- ✓ collaborare con i medici ed il personale, fornendo informazioni chiare e precise;
- ✓ rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che vi si trovano come se fossero propri;

- ✓ evitare comportamenti che arrechino disturbo o disagio ad altre persone;
- ✓ rispettare il divieto di fumare;
- ✓ segnalare eventuali disfunzioni riscontrate al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI - VALORI**

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali-valori:

**Uguaglianza e Rispetto:** l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola Persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della Persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

**Imparzialità ed Obiettività:** ogni Persona che presta servizio opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

**Continuità:** l'Organizzazione assicura la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio l'Organizzazione è in grado di provvedere ad una effettiva continuità dei servizi tramite la collaborazione con strutture esterne, controllate e certificate.

**Diritto di scelta:** ogni Persona, ove sia consentito dalle normative vigenti, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura prescelta.

Il Paziente ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai Sanitari.

**Partecipazione:** è garantito il diritto della Persona a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

L'Utente può prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso attraverso la somministrazione di un questionario per esprimere la propria opinione e valutazione sui servizi erogati e fornisce. La struttura, inoltre, dispone di una bacheca riservata alle Associazioni.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia; la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi:

- raggiungere **efficienza** organizzativa attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei Pazienti;
- mantenere **efficacia** tecnica seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze.

## **Formazione Continua**

La Struttura attiva una formazione continua ed una partecipazione di tutto il Personale, per crescere insieme e migliorare ogni giorno le offerte di servizi e prestazioni.

## **RIFERIMENTI**

Norma UNI EN ISO 9001

DPCM del 19/05/1995 “Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari”

DPCM del 27/01/1994 “Principi fondamentali dell’erogazione dei servizi”

D.L. 517/93 “Controllo di qualità delle prestazioni erogate”

Circolare MS n.5443 del 22.02.2020

Relazioni del ISS e Decreti della Presidenza del Consiglio dei Ministri

Circolari della Regione Lazio

# ALLEGATO 1: ELENCO DEGLI ESAMI EFFETTUATI IN SERVICE

11 DESOSSICORTISOLO	Anticorpi anti ECHO VIRUS Ig Totali	Ca 72.4	Dopamina plasmatica
17-Chetosteroidi (17 KS)	Anticorpi anti Endomisio IgA-IgG	Calcio ionizzato	Dosaggio CARBAMAZEPINA
17-idrossicorticoidi (17 OH)	Anticorpi anti Endotelio	Calcitonina	Dosaggio FENITOINA
17-OH-Progesterone	Anticorpi anti Fosfolipidi IgG / IgM	Calcolo urinario	Dosaggio FENOBARBITAL
A.C.T.H. (ormone adrenocorticotropo)	Anticorpi anti Gliadina IgA / IgG	Calprotectina fecale	Dosaggio Lamotrigina
A.D.H. (ormone antidiuretico-vasopressina)	Anticorpi Anti Helicobacter P. IgA / IgG	Capacita' ferro legante-TIBC	Dosaggio PRIMIDONE
Abs Chlamydia Pneum. IgA / IgG / IgM	Anticorpi anti Insula (ICA)	Carbossiemoglobina	Dosaggio TEOFILLINA
Abs Chlamydia Trach. IgA / IgG / IgM	Anticorpi anti Insulina	Catecolamine plasmatiche fraz.	EB-NA IgG
Abs Mycoplasma P. IgG / IgM	Anticorpi anti Legionella Ig totali	Catecolamine urinarie frazionate	EBV-EA IgG
Abs Saccharomyces C. IgA / IgG (asca)	Anticorpi Anti Leishmania	Catecolamine urinarie totali	EBV-VCA IgG / IgM
ACE (Enzima Convertitore Angiot.)	Anticorpi anti Leptosirosi	Catene leggere Kappa e Lambda ur.	ECP ( proteina cationica degli eosinofili )
Acidi biliari	Anticorpi anti LKM	Catene leggere Kappa e Lambda em.	Elettroforesi dell'emoglobina
Acido 5-OH-Indolacetico urinario	Anticorpi Anti Mitocondrio (AMA)	CDT ( Transferrina carboidrato carente)	Elettroforesi delle proteine urinarie
Acido Citrico	Anticorpi anti Morbillo IgG / IgM	Ceruloplasmina	Emocultura
Acido delta aminolevulinico	Anticorpi anti Mucosa Gastr.(APCA)	CH 50 ( Complementemia totale )	ENA - Screening
Acido folico	Anticorpi Anti Muscolo Liscio (ASMA)	Chimotripsina fecale	Entamoeba Histolytica
Acido Ippurico	Anticorpi anti Nucleo ( ANA )	Ciclosporina	Eritropoietina
Acido Lattico (lattoacidemia)	Anticorpi anti Pancreas	Cistatina c	Esame citologico urine
Acido Metilippurico	Anticorpi anti Parotite IgG / IgM	Citraturia	Es. colt. per Escherichia c. enteropat.
Acido Transmuconico Urinario I.T. / F.T.	Anticorpi anti Pertosse IgG / IgM	CK Isoenzimi	Es. colt. vagin. per Herpes II (antigene)
Acido Vanilmandelico	Anticorpi anti Piastrine	Clearance dei fosfati	Es. colt. Vagin. per Herpes S. Tipo II
Adenovirus IgG-IgM	Anticorpi Anti Recettori del TSH	Cloro urinario	Es. colt. Vagin. per Herpes Sim. Tipo I
Agglutinazione per melitense (Wright)	Anticorpi anti Reticolina	Clostridium diff. Tossina A	Esame istologico
Aggregazione piastrinica	Anticorpi anti Rickettsia	Clostridium diff. Tossina B	Estradiolo urinario
Alcoemia	Anticorpi anti RNA	Clostridium difficile (coltura)	Estriolo s / u
Aldolasi	Anticorpi anti Spermatozoi	Colesterolo VLDL	Estrogeni totali
Aldosterone (s/u)	Anticorpi anti Streptochinasi	Conta di Addis	Estrone (E1)
Alfa 1 Antitripsina	Anticorpi Anti Surrene	Coprocoltura per Campylobacter	F.D.P.
Alfa 3 androstanediolo glucuronide	Anticorpi anti Tetano	Cortisolo s / u	Fattore V di Leiden
Amilasi ISOENZIMI	Anticorpi Anti Varicella IgG / IgM	COXACKIE VIRUS B mix-Ab IgG+IgM	Fattore II coagulativo
Amilasi pancreatica	Anticorpi anti-HIV 1/ HIV 2	CPK - MB	Fattore II DNA (protombina mutazione)
Amilasuria	Apolipoproteina A-1	CPK MM	Fattore VII
Ammoniemia	Apolipoproteina B	Crioagglutinine	Fattore VIII (coagulativo)
AMP ciclico ematico	Aptoglobina	Crioglobuline	Fattore X
Angiotensina II	B.K. Diretto (Mycobacterium Tub.)	Cromo	Fenitoina
Anti Citrullina A A (CCP IgG)	B.K. es. culturale (Mycobacterium Tub.)	Cromogranina A	Fenoli urinari (i.t. - f.t.)
Anti HAV IgM	Barbiturici sierici	CROSS LINKS URINARI	Fibrosi cistica
Anti HCV IgM	Benzene (urine)	CTX Telopeptide C-Term. Collag. tipo I	Filtrato Glomerulare (GRF)
Anti HTM (antimicrosomiali)	Benzodiazepine urinarie	Cupremia	Fluoro ematico
Anti Membrana Basale ( anti rene )	Beta 2 Glicoproteina Abs IgG / IgM	Cupruria	Fosfatasi acida
Anti Nucl. Estraiibili-ENA (profilo)	Beta 2 microglobulina s / u	Curva Peptide C	Fosfatasi acida prostatica
Anti Transglutaminasi IgA- IgG	Bicarbonati	Cyfra 21-1	Fosfolipidi totali
Anticorpi anti BORRELIA IgG / IgM	BNP(brain natriuretic peptide)	Cytomegalovirus test di avidità	Fruttosamina
Anticorpi anti Cardiopina IgG / IgM	C1 Inibitore	D.H.E.A.	FTA Ab IgG / IgM
Anticorpi anti Centromero (ACA)	C1- Q	D.H.E.A.-S	G-6-PDH
Anticorpi anti Citoplasma dei neutr. (ANCA)	C2	D-dimero	GAD-ab (Anti GLUTAMMATOCARBOS.)
Anticorpi anti Cute (ASA)	C3	Delta 4 Androstenedione	Gastrina
Anticorpi anti Dna nativo	C3 proattivatore	Depakin ( Acido Valproico )	GH ormone della crescita
Anticorpi anti Dnasi B	C4	DHT (Deidrottestosterone)	Giardia Abs
Anticorpi anti Echinococco	CA 50	Digossinemia	Glucagone
H.P.L. (ormone lattogeno placentare)	Mercurio ematico	Ricerca Cryptosporidium su feci	VITAMINA C
HAV ab Totali qualitativo	Metanefrine urinarie	Ricerca Eosinofili nelle feci	Vitamina D3
HBcAb IgM	Microdelezioni del cromosoma y	Ricerca Leucociti fecali	Xilosemia
HBcAb totali	Mioglobina	Ricerca Metadone urinario	Zinco
HBeAb	Mioglobina urinaria	Ricerca Monilia	



HBeAg	MTHFR (A1298C)	Ricerca Neisseria Gonorrhoeae
HBsAb	MTHFR (C677T)	Ricerca oppiacei nelle urine
HBsAb quantitativo	Mullerian ormone (AM)	Ricerca Pneumococco tam. Faringeo
HBsAg (test di conferma)	NSE	Ricerca Rotavirus
HBV DNA Quantitativo	Numero di Dibucaina	Ricerca Streptococco agalactiae
HBV DNA qualitativo	Omocisteina s / u	Ricerca Yersinia su feci
HCV RIBA (Test di conferma)	Osmolarita' s / u	Rosolia Abs Test di Avidita'
HCV RNA qualitativo	Ossaluria	S.C.C. (TA-4)
HCV RNA quantitativo	Ostase (Fosfatasi alcal. ossea spec.)	S.H.B.G.
HCV-RNA tipizzazione genoma virale	Osteocalcina (BGP)	S100
HDV Ab ( virus epatite delta)	P.A.P. ( fosfatasi acida prostatica)	Serotonina plasmatica
HDV Ag	Parvovirus B19 Abs IgG / IgM	Sierodiagnosi di Melitense
Helicobacter pylori su feci	Peptide C	Sierodiagnosi di WEIL - FELIX
Herpes I IgG / IgM	Piombo s / u	Sierodiagnosi di Widal e Wright
Herpes II IgG / IgM	Piruvatochinasi Eritrocitaria	Sodio urinario
HIV (test di conferma)	Porfirine	Somatomedina C IGF-1
HIV RNA Quantitativo	Potassio urinario	Strepto M test
HLA B 27	Pregnantriolo	Streptozyme test
HPV Papilloma virus (qualitativo)	Proteina Bence - Jones	T 3
HPV Papilloma virus (Tipizzazione)	Proteina C coagulativa	T 4
HTLV1/2 - Screening	Proteina S libera	T R I T E S T
Idrossiprolinuria	PTH C Terminale	T.B.G. (Globulina legante la tiroxina)
Immunocomplessi circolanti	PTH Intatto (Paratormone)	T.P.A. (antig. polipeptidico tissutale)
Immunolettroforesi sierica	RAST (IgE specifiche)	T.P.H.A.
Immunofissazione urinaria	Reazione di Ghedini Weinberg	Teofillina
Immunoglobulina D	Reazione di Paul Bunnel	Test di Coombs diretto
Influenza A/B Anticorpi	Reazione di Wasserman	Test di Coombs indiretto
Inibina B	Recettori acetilcolina	Test di Nordin
Iodio urinario	Renina (clino/orto)	Test di SIA
Iodoprotidemi	Resistenza alla proteina C-attiva	Testosterone libero
Isoenzimi Fosfatasi alcalina	Resistenze osmotico globulari	Testosterone s / u
Isoenzimi LDH	Ric.Herpes 1/2 su tampone uretrale	Tipizzazione Linfocitaria
L.A.P. (leucin-aminopeptidasi)	Ricerca Adenovirus	Tireoglobulina (hTG)
LAC ( lupus anti coagulante )	Ricerca Alcool urinario	Tit. Antistafilolisinico
LATTE MATERNO (esame chimico-fisico)	Ricerca Amfetamine Urinarie	TNF (Tumor Necrosis Fattor)
Lipasi	Ricerca Amoeba histolytica su feci	TOXOCARA CANIS (LARVA MIGR.)
Lipemia	Ricerca Barbiturici urinari	Toxoplasma gondii I Abs IgA
Lipoproteina a	Ricerca Cannabinoidi urinari	Transferrina insatura (UIBC)
Litiemia	Ricerca Chlamydia nel secreto uretrale	Transferrina satura
Lysteria Monocytogenes 4 antigeni	Ricerca Chlamydia T. DNA (urine)	Troponina
LYSTERIA MONOCYTOGENES DNA	Ricerca Chlamydia T. DNA(L.Seminale)	Urea urinaria
Magnesio urinario	Ricerca Chlamydia tamp. Congiuntivale	Uroporfirine
Manganese ematico	Ricerca Chlamydia Trachomatis	VDRL
Mappa cromosomica	Ricerca Clamydia su tampone uretrale	VITAMINA A
Melanuria	Ricerca Cocaina urinaria	Vitamina B 12