

Laboratorio di Analisi Cliniche S. ANNA s.n.c.

Direttore Tecnico Dott. Gaetano Romano - Biologo

Sede
Via Giovanni XXIII
80020 Frattaminore(NA)
Tel. e fax +39 0818314363

REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
0	05/02/02	Prima emissione	dott. A. Colella	dott. G. Romano	dott. G. Papaccioli
1	27/05/03	Dettagliati modalità di accesso alle prestazioni e tutela privacy	dott. A. Colella	dott. G. Romano	dott. G. Papaccioli
2	20/01/04	Modifica norme di riferimento per tutela privacy	dott. A. Colella	dott. G. Romano	dott. G. Papaccioli
3	15/12/06	Dettagliato modalità accesso al prelievo domiciliare, inserito consenso informato scritto per curve da carico e test da stimolo e modificato in allegato questionario di gradimento servizio reso	dott. A. Colella	dott. G. Romano	dott. G. Papaccioli

Sommario

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	5
1.1 ORIGINE ED OBIETTIVI DELLA SOCIETÀ	5
1.2 ELENCO SETTORI E RELATIVI RESPONSABILI	5
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	6
3. TEMPI DI ATTESA E MODALITÀ DI ACCESSO	7
4. MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	7
4.1 ACCETTAZIONI	7
4.2 PRIVACY – TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI – RECLAMI	7
4.3 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI	8
4.4 INDAGINI DIAGNOSTICHE	8
4.4.1 ELENCO ESAMI EROGATI	8
5. STANDARD DI QUALITÀ E MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	14

Presentazione dell'azienda

1.1 Origine ed obiettivi della Società

Il Laboratorio di Analisi Sant'Anna effettua esami di diagnostica di laboratorio dal 1979 in regime di convenzione con il S.S.N. nell'ambito del Distretto Sanitario ASL NA3 della Regione Campania.

Operante in una struttura di 400 mq risulta essere pienamente rispondente alle normative vigenti in materia di requisiti tecnici, strutturali, organizzativi e di personale.

Obiettivo primario del Laboratorio Sant'Anna è il conseguimento di una elevata qualità da fornire ai propri clienti mediante il costante adeguamento del proprio sistema organizzativo ai bisogni degli stessi.

A tale fine il Sant'Anna ha implementato un Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2000, attraverso il quale garantisce la conformità delle prestazioni.

La precisione e l'accuratezza dei dati analitici viene assicurata mediante sistematici controlli intra ed interlaboratorio.

La preparazione del personale tutto, infine, garantisce un'attenta, qualificata e cortese assistenza del cliente attraverso tutte le fasi del processo dal primo contatto alla consegna del referto.

1.2 Elenco settori e relativi responsabili

Settore

Laboratorio Generale di Base
Chimica Clinica
Microbiologia

Responsabile

Dott. Romano Gaetano
Dott. Romano Gaetano
Dott. Coppola Michele

Principi fondamentali

Il Laboratorio di Analisi Cliniche Sant'Anna nell'espletamento delle proprie attività si ispira e fa propri i principi fondamentali espressi nella DPCM del 27/01/1994 enunciante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Detti principi sono:

Uguaglianza

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.

Continuità

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

Partecipazione

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

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.

Tempi di attesa e modalità di accesso

Orari di apertura

Orari di Apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle 12.45 e dalle ore 15.30 alle 18.30. Il sabato dalle 7.45 alle 12.45

Prenotazioni

Solo in caso di reale necessità e nelle zone coperte da tale servizio è possibile prenotare il prelievo a domicilio. È possibile ottenere informazioni ed effettuare la prenotazione negli orari di apertura del Laboratorio presso il Front Office o telefonando allo 0818314363. L'effettuazione del prelievo a domicilio avviene di norma entro il giorno lavorativo successivo la prenotazione dalle ore 7.00 alle ore 9.30. In caso di eccesso di richieste detto termine potrà essere posticipato fino alla prima prenotazione possibile che sarà comunicata al momento della prenotazione.

Prelievo e consegna campioni

Il prelievo e la consegna dei campioni in sede viene effettuato dalle 7.45 alle 11.30 dalle 15.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 7.45 alle 11.00. I tempi massimi di attesa sono nell'ordine: 15 minuti per l'accettazione e 10 minuti per il prelievo. Per taluni esami (curve da carico e test da stimolo) è richiesto il consenso informato scritto previa presa visione di apposite informative predisposte.

Consegna referti

I referti vengono consegnati dopo 24 ore, salvo per esami particolari i cui tempi di consegna vengono comunicati all'atto dell'accettazione.

Modalità di accesso alle prestazioni

4.1 Accettazione

Il cliente deve munirsi di:

1. prescrizione medica contenente le seguenti indicazioni:
 - a. nome, cognome, età e codice fiscale dell'assistito;
 - b. eventuali esenzioni dal ticket (numero di esenzione e codice patologia);
 - c. esami richiesti con relativa diagnosi;
 - d. timbro e firma del medico;
 - e. data di prescrizione.
2. documento di riconoscimento in corso di validità.

4.2 Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, tramite cartelli affissi ed apposita informativa, ai sensi dell'art. 13 del Dlgs 196/03, circa il trattamento dei dati sensibili. Il paziente viene quindi invitato a dare il consenso al trattamento dei dati, consenso che, ai sensi dell'art. 81 della su citata norma, può essere manifestato con un'unica dichiarazione, anche oralmente. Per maggiori dettagli consultare l'informativa appositamente predisposta e/o richiedere chiarimenti al personale amministrativo, che è a disposizione per qualsiasi informazione o chiarimento riguardante la normativa inerente la tutela della privacy. I dati sensibili vengono riportati nel sistema informatico dal personale del Front Office e non vengono divulgati.

L'accesso a tale archivio è altresì consentito al Direttore Tecnico, al Personale Sanitario ed al Direttore Aziendale nell'espletamento delle proprie funzioni. La consegna del referto a persona diversa dal cliente avviene previa presentazione del modello di delega stampato sul giornale di accettazione, debitamente compilato e firmato dal delegante, ed esibizione di idoneo documento di riconoscimento da parte del delegato. Il referto, qualora venga ritirato con delega, verrà consegnato in busta o cartellina sigillata. Per qualsiasi inconveniente riscontrato nell'erogazione del servizio, si prega di compilare il modulo per reclami ed osservazioni allegato oppure di rivolgersi al personale di front office che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile tecnico o amministrativo.

4.3 Pagamento delle prestazioni

Il pagamento va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni. I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento della quota di partecipazione alla spesa fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in vigore (ticket). Per prestazioni non in convenzione con il S.S.N. o su libera richiesta del cliente è a disposizione, presso il front office della Struttura, il relativo tariffario. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

4.4 Indagini diagnostiche

In questa struttura vengono eseguite le indagini diagnostiche riportate nel successivo elenco. Il personale sanitario e di segreteria è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante le particolarità della prestazione richiesta (eventuali preparazioni etc.) e per esami non inseriti nell'elenco.

4.4.1. Elenco esami erogati (*vengono erogati in service)

Cod. Reg.	Descrizione esame	Cod. Reg.	Descrizione esame
90.01.1	11 Desossicortisolo*	N.C.	Anti GAD*
90.19.2	17 Beta Estradiolo	90.85.2	Antibiogramma da coltura (M.I.C.)
90.01.3	17 Chetosteroidi*	N.C.	Anticorpi Anti A Immuni*
90.01.4	17 Idrossicorticoidi*	90.47.3	Anticorpi Anti antigeni nucleari estraibili (ENA)*
90.01.2	17 OH Progesterone*	N.C.	Anticorpi Anti Borrelia IgG*
90.05.5	A.F.P.	N.C.	Anticorpi Anti Borrelia IgM*
90.01.5	Acidi Biliari (Colalemia)*	90.47.5	Anticorpi Anti cardiolipina IgG*
90.02.1	Acido 5 OH Indolacetico*	90.47.5	Anticorpi Anti cardiolipina IgM*
N.C.	Acido citrico urinario*	90.48.1	Anticorpi Anti cellule apicali dello stomaco*
90.23.2	Acido folico (folati)*	N.C.	Anticorpi Anti Cellule del Leydig*
90.02.5	Acido Lattico*	N.C.	Anticorpi Anti Cellule Parietali Gastriche*
N.C.	Acido omovanilico*	91.14.1	Anticorpi Anti CITO-IgG
N.C.	Acido sialico*	91.14.3	Anticorpi Anti CITO-IgM
90.43.5	Acido urico nelle urine	90.48.2	Anticorpi Anti citoplasma neutrofili (ANCA)*
90.03.4	Acido valproico	90.89.1	Anticorpi Anti Clamidia*
90.03.5	Acido vanilmandelico urinario*	91.20.3	Anticorpi Anti Delta*
90.15.2	Acth (corticotropina)*	90.48.3	Anticorpi Anti DNA*
N.C.	Adesività piastrinica*	90.92.2	Anticorpi Anti Echinococco*

Cod. Reg.	Descrizione esame	Cod. Reg.	Descrizione esame
90.04.1	Adh (ormone antidiuretico)*	N.C.	Anticorpi Anti Endomisio*
N.C.	Aggregazione piastrinica*	91.21.1	Anticorpi Anti Epstein Barr IgG*
90.05.1	Albuminemia	91.21.1	Anticorpi Anti Epstein Barr IgM*
90.05.1	Albuminuria	91.17.2	Anticorpi Anti HAV-IgM
90.05.2	Aldolasi*	91.17.1	Anticorpi Anti HAV-TOT
90.05.3	Aldosterone sierico clino*	91.19.5	Anticorpi Anti HCV
90.05.3	Aldosterone sierico in orto*	91.20.4	Anticorpi Anti HDV IgM*
90.05.3	Aldosterone urinario*	90.94.4	Anticorpi Anti Helicob Pylori IgG/IgA*
90.05.4	Alfa -1 antitripsina*	90.94.4	Anticorpi Anti Helicobacter Pylori
N.C.	Alfa Amilasi Isoenzimi*	91.22.4	Anticorpi Anti HIV 1/2
N.C.	Alfa HBDH*	90.54.4	Anticorpi Anti HTG
90.06.1	Alfa-1 glicoproteina acida	N.C.	Anticorpi Anti Insula Pancreatica*
90.08.4	Alipoproteina A*	90.51.1	Anticorpi Anti insulina*
90.08.5	Alipoproteina B*	N.C.	Anticorpi Anti Leishmaniosi*
N.C.	Alocoolemia*	90.97.1	Anticorpi Anti Listeria Monocyt.
90.18.3	Amfetamine*	90.51.5	Anticorpi Anti LKM*
90.06.4	Amilasemia	90.46.5	Anticorpi Anti lupus coagulans (L.A.C.)*
90.06.4	Amilasuria	91.02.5	Anticorpi Anti micoplasma*
90.07.5	Ammoniemia	90.51.4	Anticorpi Anti Microsomiali (TMS)*
N.C.	Amp. Ciclico urinario*	90.52.1	Anticorpi Anti mitocondrio (AMA)
90.08.2	Angiotensina I (ACE)*	90.52.2	Anticorpi Anti muscolo liscio (ASMA)*
90.08.2	Angiotensina II*	90.52.4	Anticorpi Anti nucleo (ANA)*
90.01.1	11 Desossicortisolo*	N.C.	Anti GAD*
90.19.2	17 Beta Estradiolo	90.85.2	Antibiogramma da coltura (M.I.C.)
90.01.3	17 Chetosteroidi*	N.C.	Anticorpi Anti A Immuni*
90.01.4	17 Idrossicorticoidi*	90.47.3	Anticorpi Anti antigeni nucleari estraibili (ENA)*
90.01.2	17 OH Progesterone*	N.C.	Anticorpi Anti Borrelia IgG*
90.05.5	A.F.P.	N.C.	Anticorpi Anti Borrelia IgM*
90.01.5	Acidi Biliari (Colalemia)*	90.47.5	Anticorpi Anti cardioplipina IgG*
90.02.1	Acido 5 OH Indolacetico*	90.47.5	Anticorpi Anti cardioplipina IgM*
N.C.	Acido citrico urinario*	90.48.1	Anticorpi Anti cellule apicali dello stomaco*
90.23.2	Acido folico (folati)*	N.C.	Anticorpi Anti Cellule del Leydig*
90.02.5	Acido Lattico*	N.C.	Anticorpi Anti Cellule Parietali Gastriche*
N.C.	Acido omovanilico*	91.14.1	Anticorpi Anti CITO-IgG
N.C.	Acido sialico*	91.14.3	Anticorpi Anti CITO-IgM
90.43.5	Acido urico nelle urine	90.48.2	Anticorpi Anti citoplasma neutrofili (ANCA)*
90.03.4	Acido valproico	90.89.1	Anticorpi Anti Clamidia*
90.03.5	Acido vanilmandelico urinario*	91.20.3	Anticorpi Anti Delta*
90.15.2	Acth (corticotropina)*	90.48.3	Anticorpi Anti DNA*
N.C.	Adesività piastrinica*	90.92.2	Anticorpi Anti Echinococco*
90.04.1	Adh (ormone antidiuretico)*	N.C.	Anticorpi Anti Endomisio*
N.C.	Aggregazione piastrinica*	91.21.1	Anticorpi Anti Epstein Barr IgG*
90.05.1	Albuminemia	91.21.1	Anticorpi Anti Epstein Barr IgM*

Cod. Reg.	Descrizione esame	Cod. Reg.	Descrizione esame
90.05.1	Albuminuria	91.17.2	Anticorpi Anti HAV-IgM
90.05.2	Aldolasi*	91.17.1	Anticorpi Anti HAV-TOT
90.05.3	Aldosterone sierico clino*	91.19.5	Anticorpi Anti HCV
90.05.3	Aldosterone sierico in orto*	91.20.4	Anticorpi Anti HDV IgM*
90.05.3	Aldosterone urinario*	90.94.4	Anticorpi Anti Helicob Pylori IgG/IgA*
90.05.4	Alfa -1 antitripsina*	90.94.4	Anticorpi Anti Helicobacter Pylori
N.C.	Alfa Amilasi Isoenzimi*	91.22.4	Anticorpi Anti HIV 1/2
N.C.	Alfa HBDH*	90.54.4	Anticorpi Anti HTG
90.06.1	Alfa-1 glicoproteina acida	N.C.	Anticorpi Anti Insula Pancreatica*
90.08.4	Alipoproteina A*	90.51.1	Anticorpi Anti insulina*
90.08.5	Alipoproteina B*	N.C.	Anticorpi Anti Leishmaniosi*
N.C.	Alcoolemia*	90.97.1	Anticorpi Anti Listeria Monocyt.
90.18.3	Amfetamine*	90.51.5	Anticorpi Anti LKM*
90.06.4	Amilasemia	90.46.5	Anticorpi Anti lupus coagulans (L.A.C.)*
90.06.4	Amilasuria	91.02.5	Anticorpi Anti micoplasma*
90.07.5	Ammoniemia	90.51.4	Anticorpi Anti Microsomiali (TMS)*
N.C.	Amp. Ciclico urinario*	90.52.1	Anticorpi Anti mitocondrio (AMA)
90.08.2	Angiotensina I (ACE)*	90.52.2	Anticorpi Anti muscolo liscio (ASMA)*
90.08.2	Angiotensina II*	90.52.4	Anticorpi Anti nucleo (ANA)*
91.25.1	Anticorpi Anti parotite*	90.60.2	C4
90.87.4	Anticorpi Anti pertosse*	90.55.1	CA 125*
90.53.2	Anticorpi Anti piastrine*	90.55.2	CA 15-3*
N.C.	Anticorpi Anti pneumococco*	90.55.4	CA 195*
N.C.	Anticorpi Anti Reticolina*	90.55.5	CA 50*
91.26.4	Anticorpi Anti ROSO-IgG	90.56.1	CA 72-4*
91.26.5	Anticorpi Anti ROSO-IgM	90.55.3	CA19-9*
N.C.	Anticorpi Anti Spermatozoo Siero (ASABs)*	90.11.4	Calcemia
N.C.	Anticorpi Anti Spermatozoo Totale (AB-S)*	N.C.	Calcio Ionizzato
N.C.	Anticorpi Anti Surrene*	90.11.5	Calcitonina*
90.52.5	Anticorpi Anti tiroide*	90.11.4	Calciuria
N.C.	Anticorpi Anti TOXO-IgA	90.18.3	Cannabinoidi*
91.09.4	Anticorpi Anti TOXO-IgG	90.12.3	Carbamazepina*
91.10.1	Anticorpi Anti TOXO-IgM	90.12.4	Catecolamine urinarie frazioni*
N.C.	Anticorpi Anti toxoplasma IgA (Avidità)	90.12.5	Ceruloplasmina*
N.C.	Anticorpi Anti toxoplasma IgG (Avidità)	90.44.3	Chimico-fisico - Urine
90.51.4	Anticorpi Anti TPO	90.13.1	Chimotripsina Fecale*
N.C.	Anticorpi Anti transglutaminasi IgA*	90.16.4	Clearance - Creatinina
N.C.	Anticorpi Anti transglutaminasi*	N.C.	Clearance Acido Urico
91.27.1	Anticorpi Anti varicella IgG*	N.C.	Clearance Fosfati*
91.27.1	Anticorpi Anti varicella IgM*	N.C.	Clearance -Urea
N.C.	Antigene Helicobacter Pylori Feci*	90.13.3	Cloro
90.49.5	Antigliadina IgA*	90.13.3	Cloro nelle urine
90.49.5	Antigliadina IgG*	90.18.3	Cocaina*

Cod. Reg.	Descrizione esame	Cod. Reg.	Descrizione esame
90.97.3	Antimicogramma da Coltura	90.14.3	Colesterolo
90.57.5	Antitrombina III	90.14.1	Colesterolo HDL
90.08.4	Apolipoproteina A*	90.14.2	Colesterolo LDL
90.08.5	Apolipoproteina B*	90.44.2	Conta di Addis
90.09.1	Aptoglobina	90.94.3	Coprocoltura (Ricerca Salmonella, Shigelle, Campylobacter)
90.44.1	Azotemia	90.15.3	Cortisolo*
90.28.4	Bence Jones: catene Kappa	90.11.1	C-peptide*
90.28.4	Bence Jones: catene Lambda	90.15.5	Creatin Chinasi isoenzima MB*
N.C.	Benzodiazepine Sieriche (Clonazepan)*	N.C.	Creatin Chinasi isoenzima MM*
90.10.1	Beta 2 microglobulina*	90.15.4	Creatin-Chinasi (CPK)
90.10.5	Bilirubina Diretta	90.16.3	Creatininemia
90.10.4	Bilirubina totale	90.16.3	Creatininuria
90.56.3	C.E.A.	90.61.1	Crioglobuline
90.60.1	C1 inibitore*	N.C.	Cromogranina*
90.60.2	C1esterasi (C1q)*	N.C.	Cupremia (Rame)*
90.60.2	C3	N.C.	Cupruria*
90.26.5	Curva Glicemica	N.C.	F.D.P. plasmatico*
90.38.3	Curva prolattinemia	N.C.	F.D.P. urinario*
90.61.3	Cyfra21-1*	91.10.3	F.T.A. - ABS*
N.C.	Cytotoxic Test*	90.64.3	Fattore II (coagulazione)*
N.C.	D Dimero*	90.64.3	Fattore V (coagulazione)*
90.17.3	D4-androst.*	90.64.3	Fattore VII (coagulazione)*
90.17.3	Delta 4 Androstenedione*	90.64.3	Fattore VIII (coagulazione)*
90.17.1	DHEA*	90.22.1	Fenitoina*
90.17.2	DHEA-S*	90.09.3	Fenobarbitale*
90.21.1	Digossinemia*	90.22.3	Ferritina
90.17.5	Diidro Testosterone (DHT)*	90.22.4	Ferro nelle urine*
90.66.5	Elettroforesi dell' Emoglobina	90.65.1	Fibrinogeno
90.38.4	Elettroforesi delle Proteine Urinarie*	90.23.4	Fosfatasi acida totale*
90.62.2	Emocromocitometrico	90.23.5	Fosfatasi alcalina
90.28.1	Emoglobina glicosilata (HBA1c)	N.C.	Fosfatasi Alcalina Isoenzimi*
90.18.5	Eritropoietina*	90.24.5	Fosfaturia
90.12.1	Esame calcoli urinari	N.C.	Fosfolipidi*
90.30.4	Esame Chimico Fisico e Microscopico dei Liquidi da Versamenti	90.24.3	Fosforemia
N.C.	Esame Citologico*	90.25.1	Fruttosamina*
N.C.	Esame Citologico delle Urine*	90.23.3	FSH
90.84.3	Esame Culturale Batteri Anaerobi	90.43.3	FT3
90.93.3	Esame colturale campioni biologici diversi	90.42.3	FT4
90.93.3	Esame colturale dell'essudato*	90.25.5	Gamma -Glutamilttransferasi
90.94.2	Esame colturale dell'urina (Urinocoltura) Ricerca completa microrganismi e lieviti	90.26.1	Gastrina*

Cod. Reg.	Descrizione esame	Cod. Reg.	Descrizione esame
	patogeni, inclusa la conta batterica.		
90.98.4	Esame colturale per ricerca miceti (Dermatofiti)	91.20.2	Genotipo HCV*
90.93.4	Esame colturale secreto uretrale	90.27.1	Glicemia
90.93.3	Esame Colturale Squame Cutanee	90.27.1	Glicosuria delle 24 ore
90.93.5	Esame colturale tamp. Nasale	90.27.1	Glicosuria frazionata*
90.21.3	Esame completo feci	90.26.3	Glucagone*
90.31.4	Esame del liquido seminale	90.27.2	Glucosio 6 fosfato deidrogenasi*
90.93.3	Esame del Secreto Mammario	91.17.5	HBcAb
90.93.4	Esame del tampone vaginale	91.18.1	HBcAB IgM*
90.93.3	Esame dell'espettorato*	91.18.2	HBeAb
N.C.	Esame dell'Espettorato*	91.18.4	HBeAg
N.C.	Esame Istologico*	91.18.3	HBsAb
N.C.	Esame Liquido Sinoviale*	91.18.5	HBsAg
91.05.1	Esame parassit.feci	91.19.2	HBV-DNA*
90.19.3	Estriolo*	90.27.5	HCG
90.19.3	Estriolo Urinario*	91.20.1	HCU test conferma (riba)*
90.19.5	Estrone(E1)*	N.C.	HCV RIBA III Test di Conferma*
91.19.4	HCV-RNA*	90.33.4	Microalbuminuria*
91.19.3	HCV-RNA qualit.*	N.C.	Mycoplasma Urinogenitali*
90.34.5	HPL*	90.18.4	N.S.E.*
91.22.1	HSV-1-2-IgM	91.03.5	Neisseria Gonorrhoeae Esame Colturale
91.21.5	HSV-2-IgG	91.04.1	Neisseria Meningitidis Esame Colturale
90.41.5	HTG*	91.04.2	Neisseriae Identificazione Biochimica
90.97.4	Identif. Biochimica miceti	N.C.	Numero di Dibucaina (PCHE)*
90.86.1	Identific. Biochimica batteri da coltura	N.C.	Omocisteina*
91.07.4	Identificaz.Salmonelle da coltura	90.18.3	Oppiacei*
90.28.2	Idrossiprolina urinaria*	90.35.1	Ormone somotropo HGH*
90.28.2	Idrossiprolinuria*	N.C.	Osmolarità Plasmatica*
N.C.	IGF-1(somatomedina)*	N.C.	Osmolarità Urinaria*
N.C.	IGF-BP3*	90.35.3	Ossalati nelle Urine
90.69.1	Immunocompessi circolanti*	90.35.4	Osteocalcina*
90.69.2	Immunofissazione elettroforetica	90.24.2	PAP*
90.69.2	Immunofissazione urinaria	N.C.	PAP Test*
90.69.4	Immunoglobuline IgG	90.71.3	Piastrine
90.69.4	Immunoglobuline IgA	90.36.3	Piombo ematico*
90.69.4	Immunoglobuline IgM	90.36.4	Piruvato Chinasi (PK)*
90.29.1	Insulina*	N.C.	Porfobilinogeno urinario*
90.28.5	Insulina-curva da carico*	N.C.	Post Coital Test*
N.C.	Iso enzimi del CPK*	90.37.4	Potassiemia
N.C.	Iso enzimi del LDH*	90.37.4	Potassio nelle urine
90.24.1	Iso enzimi fosfat.alcalina*	N.C.	PPD Multitest
N.C.	Lamotrigina*	90.68.3	PRIST (IGE Totali)*

Cod. Reg.	Descrizione esame	Cod. Reg.	Descrizione esame
90.29.2	Lattato deidrogenasi (LDH)	90.38.1	Progesterone
90.32.3	LH	90.38.2	Prolattina (HPRL)
90.30.2	Lipasi*	90.72.2	Proteina C*
N.C.	Lipidi Totali*	N.C.	Proteina C Anticoagulante*
90.32.2	Litiemia	90.72.3	Proteina C reattiva*
90.56.2	M.C.A.*	90.72.5	Proteina S*
91.21.3	M.N.I. Test	N.C.	Proteina S Anticoagulante Libera*
90.32.5	Magnesiemia	90.38.5	Proteine totali
90.32.5	Magnesuria	90.38.5	Proteinuria delle 24h
N.C.	Manganese Sierico*	N.C.	Prove Emogeniche e Vascolari
N.C.	MAR Test	90.56.5	PSA
N.C.	Metadone*	N.C.	PSA libero*
N.C.	Metaemoglobina*	90.14.4	Pseudocolinesterasi (CHE)
N.C.	Metanefrine Urinarie*	90.75.4	PT - Tempo di Protombina
90.98.2	Miceti in campioni biologici diversi (Esame Culturale)	90.35.5	PTH intatto*
90.76.1	PTT - Tempo di Tromboplastina Parziale	90.93.5	Tampone Faringeo (Esame Culturali campioni cavità oro -faringo-nasale)
90.38.4	QPE - Quadro Sieroproteico	90.93.5	Tampone Faringeo (Esame Culturali campioni cavità oro -faringo-nasale)
90.39.4	Rame urinario*	90.26.2	TBG*
90.68.1	RAST (IGE specifiche)*	N.C.	Tempo di Howell
91.21.4	Reazione di Paul Bunnell	N.C.	Tempo di Trombina*
N.C.	Reazione di Wasserman	90.41.2	Teofillina*
90.40.2	Renina*	90.32.4	Test al GnRH per FSH*
90.74.3	Resistenza globulare*	90.32.4	Test al GnRH per LH*
N.C.	Resistenza Proteina C Attivata*	90.42.2	Test al TRH per TSH*
90.74.5	Reticolociti	90.78.1	Test alla Tubercolina (Tine Test)
90.64.2	Reuma test	90.58.2	Test di Coombs diretto
90.88.5	Ricerca Campylobacter nelle feci	90.49.3	Test di Coombs indiretto
N.C.	Ricerca Cellule L.E.*	N.C.	Test di SIA
90.90.2	Ricerca diretta Clamidia*	90.27.4	Test immunologico di gravidanza
N.C.	Ricerca Droghe Urinarie*	90.41.3	Testosterone*
N.C.	Ricerca eosinofili fecali	90.41.4	Testosterone libero*
N.C.	Ricerca Eosinofili nel Secreto Nasale*	90.53.5	THYBIA (anticorpi anti recettore del tsm)*
N.C.	Ricerca Leucociti Fecali*	90.69.2	Tipizzazione delle Crioglobuline*
91.02.4	Ricerca microscopica B.K. nelle urine	91.08.5	Titolo anti streptolisinico (TAS)
90.98.5	Ricerca microscopica miceti	90.56.4	TPA-M*
91.13.3	Ricerca Rotavirus	90.04.5	Transaminasi (ALT)
90.21.4	Ricerca sangue occulto feci	90.09.2	Transaminasi (AST)
N.C.	S.C.C.*	90.42.5	Transferrinemia
N.C.	S.H.B.G*	90.42.2	TRH per TSH*
90.20.4	Salicilemia*	90.43.2	Trigliceridi

Cod. Reg.	Descrizione esame	Cod. Reg.	Descrizione esame
90.57.1	SCC*	90.43.1	TRI-TEST*
N.C.	Serotonina Plasmatica*	90.42.1	TSH
90.22.5	Sideremia	90.44.1	Urea nelle Urine
90.22.5	Sideruria	90.43.5	Uricemia
90.40.4	Sodiemia	90.11.1	V.D.R.L.
90.40.4	Sodio nelle urine	90.82.5	Velocità di eritrosedimentazione
90.93.4	Spermocoltura	90.13.5	Vitamina B12*
N.C.	Strepto M Test*	N.C.	Vitamina D3 (1,25 OH)*
N.C.	Streptozyme*	90.74.2	Waller Rose
N.C.	T.I.B.C. (Capacità ferro-legante)*	91.08.1	Widal-Wright
91.10.4	T.P.H.A.	90.45.3	Xilosemia*
N.C.	T3	90.45.3	Xilosuria*
N.C.	T3 reverse*	90.45.4	Zinco*
N.C.	T4	90.45.4	Zincuria*
90.93.3	Tampone auricolare		

5. Standard di qualità e meccanismi di tutela e verifica

Il laboratorio di analisi cliniche Sant'Anna si pone come obiettivo primario il continuo miglioramento del servizio erogato impegnandosi a porre in essere una serie di attività idonee a fornire una risposta alle esigenze espresse dai fruitori dei propri servizi. A tal fine ha implementato un Sistema di Qualità Aziendale conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2000 che fornisce una serie di strumenti atti alla verifica degli standard enunciati in questa Carta. Viene monitorata la soddisfazione del cliente, e quindi la qualità percepita, mediante un apposito questionario allegato alla presente Carta dei Servizi. Lo stesso modulo allegato pone a disposizione dei clienti gli strumenti per formalizzare agevolmente eventuali segnalazioni di disservizi nonché proposte e suggerimenti per una migliore fruibilità dei servizi da parte degli stessi.

Reclami e osservazioni

Gentile cliente, La prego di annotare sul presente modulo gli eventuali disservizi o problemi riscontrati presso il nostro laboratorio e di consegnare il tagliando al personale del Front Office, affinché possano essere presi i necessari provvedimenti del caso.

In ogni caso La prego di compilare il questionario in basso al fine di conoscere la sua opinione in merito alla qualità del servizio che Le abbiamo reso.

Il Direttore Tecnico
dott. Gaetano Romano

[illegible]

QUESTIONARIO (barrare con una X la casella della risposta)

- 1 - Ha riscontrato difficoltà all'atto della prenotazione o dell'accettazione? Si [] No []
- 2 - Sono stati rispettati i tempi di attesa per l'effettuazione della prestazione? Si [] No []
- 3 - Il Front Office è stato sufficientemente chiaro e cortese nel darle informazioni e chiarimenti? Si [] No []
- 4 - Il Personale medico ed infermieristico si è mostrato paziente e cortese durante l'esecuzione del prelievo? Si [] No []
- 5 - Ci sono stati ritardi rispetto ai tempi previsti per la consegna dei referti? Si [] No []
- 6 - Il referto è sufficientemente chiaro? Si [] No []
- 7 - Il personale medico si è mostrato chiaro e disponibile nel darle spiegazioni circa il referto? Si [] No []
- 8 - Complessivamente è rimasto soddisfatto del servizio? Si [] No []

La ringraziamo per aver collaborato a migliorare il servizio che rendiamo ai nostri clienti.