



LABORATORIO ANALISI CLINICHE S.R.L.

Carta dei Servizi Sanitari

Rev. 05
01/06/2016

**CONTENUTI**

PREMESSA	3
AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA	4
1.1 Riferimenti normativi	4
1.2 Principi fondamentali	4
2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI	5
2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti	5
2.2 Orari Laboratorio	7
2.3 Organizzazione e personale	7
2.4 Preparazione alla corretta esecuzione delle analisi	8
2.5 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	10
2.6 Accesso e accettazione	10
2.7 Prelievi a domicilio	11
2.8 Risarcimento danni	11
2.9 Privacy e protezione dati sensibili	12
2.10 Consegna e ritiro referti	12
2.11 Sicurezza	13
3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI	13
4. SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD	14
4.1 Monitoraggio	14
4.2 Fattori della Qualità	14
5. SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	16
5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.	16
5.2 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente	16
6. SEZIONE 6 - ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA	17
7. SEZIONE 7 - ORGANIGRAMMA	21



PREMESSA

Il presente documento, la CARTA DEI SERVIZI del LABORATORIO ANALISI CLINICHE S.R.L., è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte del Nostro Laboratorio nei confronti dell'Utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso. Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- a) Facilità di accesso alle prestazioni diagnostiche;
- b) Coinvolgimento del Cittadino-Utente;
- c) Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal laboratorio per raggiungere le proprie finalità.

AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

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

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

- Pubblicazione dei dati sui Monitoraggi della qualità dei servizi e sulla soddisfazione dell'utente (Par. 4.1 e Par. 4.2), risultati dell'anno precedente e standard obiettivo per l'anno in corso;
- Aggiornamento delle informazioni relative all'accesso ai servizi (orari, recapiti ecc.)
- Aggiornamento dell'elenco delle prestazioni (sezione 5);
- Aggiornamento dell'Organigramma (sezione 6);

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

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante distribuzione delle copie presso la Sede del Laboratorio, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.



1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.94 - Principi sull'erogazione dei pubblici servizi;
- Decreto Legge 12.05.95, N. 163 coordinato con la Legge di conversione 11.07.95, N. 273 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.95 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- LINEE-GUIDA N. 2/95 - Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.
- DELIBERAZIONE N. 25/29 DEL 01 luglio 2010 Provvedimenti attuativi della L.R. n. 10/2006. Approvazione dei requisiti generali e specifici per l'autorizzazione all'esercizio e dei requisiti ulteriori per il rilascio dell'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio sanitarie operanti nella Regione Sardegna.

1.2 Principi fondamentali

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

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



2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti

2.1.1 Profilo del Laboratorio

Ragione sociale	LABORATORIO ANALISI CLINICHE S.R.L.
Sede legale	Via Sicilia, 27 – 08048 TORTOLI'
Sede operativa	Via Sicilia, 27 – 08048 TORTOLI'
Telefono	0782/621094
Direttore Sanitario	Dott. Piero Ugo Mulas
Autorizzazione	Autorizzazione Sanitaria n 1105 del 05/05/1971
Accreditamento Regionale	Il Laboratorio risulta accreditato con la Regione Autonoma della Sardegna – Determina n° 197 del 27.02.2012.
Convenzione con la ASL	Il Laboratorio opera in convenzionamento esterno con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

Il Laboratorio opera a Tortolì in Via Sicilia 27 dal 2008. Precedentemente il Laboratorio era situato a Lanusei con la denominazione Laboratorio di Analisi del dott. F. Furcas e C SRL. dove, dal 1971, svolgeva un indispensabile servizio sanitario al servizio della collettività.

Vista la concomitante presenza del Laboratorio analisi dell'ospedale in Lanusei al fine di distribuire meglio nel territorio ogliastrino l'offerta di un servizio importante come la diagnostica di laboratorio, si è deciso di spostare il laboratorio nella città di Tortolì, che era sprovvista di tale struttura.

Il Laboratorio svolge le sue attività nel campo delle analisi cliniche, fornendo servizi di laboratorio in convenzionamento esterno con il S.S.N. e/o privatamente ai pazienti che richiedono prestazioni ed analisi su campioni biologici prelevati e/o pervenuti in laboratorio.

Per alcune particolari tipologie analitiche il Laboratorio si appoggia momentaneamente, in attesa dell'introduzione delle metodiche in situ, in service al Laboratorio CDR di Cagliari ed al Laboratorio di Patologia Clinica di Quartu S.Elena.

Il Laboratorio è inoltre particolarmente strutturato per offrire le migliori prestazioni nel campo della medicina del lavoro. Il Laboratorio è in condizione di mettere a disposizione delle aziende un medico competente, in grado di organizzare tutte le indagini di controllo a carico dei lavoratori, così come previsto dal Testo Unico sulla Sicurezza, D.lgs. 81/2008.

L'organizzazione permette al paziente di eseguire tutti gli accertamenti richiesti in loco, tempestivamente e senza doversi spostare in altre strutture spesso distanti l'una dall'altra con notevole risparmio di tempo.

Il Direttore Sanitario del Laboratorio Analisi Cliniche è il Dott. Mulas Piero Ugo, Biologo.

Il Laboratorio LAC è fornito di Autorizzazione Sanitaria n 1105 del 05/05/1971; risulta accreditato con la Regione Autonoma della Sardegna.

Nella sua configurazione attuale è organizzato in LABORATORIO GENERALE DI BASE.



2.1.3 Il Sistema di gestione Qualità

Il LABORATORIO ANALISI CLINICHE S.R.L. ha scelto di introdurre nella propria organizzazione di un Sistema di gestione conforme alla Delibera Regionale 25/29 del 01/07/2010 sull'accreditamento delle strutture sanitarie ed ai Sistemi di gestione per la Qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2008.

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

2.2 Orari Laboratorio

Il LABORATORIO ANALISI CLINICHE S.R.L. eroga le proprie prestazioni secondo i seguenti orari:

ATTIVITA'	ORARIO
PRELIEVI	LUNEDI - SABATO: 7.30 - 10.30
RITIRO REFERTI	LUNEDI - VENERDI: 10.30 - 13.00
	15.30 - 17.00
	SABATO: 10.30 - 13.00

In tutti i casi in cui sia necessario il trasporto dei campioni, lo stesso viene effettuato da personale specializzato del Laboratorio, con la rigorosa applicazione di apposite Istruzioni di Trasporto e Conservazione del campione.

2.3 Organizzazione e personale

L'organizzazione del LABORATORIO ANALISI CLINICHE S.R.L. è tale da assicurare che ciascun operatore sia consapevole, con la massima chiarezza, dei compiti a lui attribuiti.

Nell'ambito dell'introduzione del Sistema di Gestione per la Qualità, è stata completata la formalizzazione dell'Organigramma della struttura, dei requisiti di Competenza, professionalità ed esperienza richiesti per ogni figura professionale inserita nell'Organigramma, e delle specifiche mansioni di ogni figura.

Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività di laboratorio, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, Istruzioni e Metodiche, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per gli utenti.

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



- CODICE DEONTOLOGICO DEI BIOLOGI;
- CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDICI.

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

L'organigramma aziendale è indicato nella Sezione 7 della presente Carta dei servizi.

2.4 Preparazione alla corretta esecuzione delle analisi

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

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

Preparazione al prelievo venoso:

Gli esami di laboratorio vanno eseguiti preferibilmente a digiuno. Questo è strettamente necessario per la determinazione di alcuni esami, in particolare: glicemia, colesterolo, trigliceridi, sideremia, Ac.Folico, Vitamina B12, insulina, Ac.biliari, PSA ed anticorpi in genere. L'eccessivo digiuno, oltre le 24 ore, è da evitare per la conseguente diminuzione della glicemia ed aumento della bilirubina.

Raccolta urine delle 24 ore:

Scartare le prime urine del mattino e successivamente raccogliere tutte le urine in un unico contenitore. La raccolta termina la mattina dopo raccogliendo l'ultimo campione di urine.

Il prelievo di sangue va eseguito all'inizio o al termine della raccolta delle urine a digiuno.

Raccolta urine per Urinocoltura:

Procedere ad un'accurata pulizia dei genitali esterni (lavarsi con acqua e sapone e sciacquare con acqua). Scartare il primo getto dell'urina, mentre il secondo getto va raccolto direttamente nell'apposito contenitore sterile. Il contenitore va aperto solo al momento della raccolta e rapidamente chiuso appena usato.

Raccolta feci per coprocultura, esame parassitologico, esame chimico-fisico:

Raccogliere una piccola quantità di feci in un contenitore sterile. E' consigliabile raccogliere un campione del primo mattino, ma qualora questo non fosse possibile possono essere consegnate feci del giorno prima conservate in frigorifero per esame parassitologico e chimico-fisico, e conservate a temperatura ambiente per coprocultura. Per quest'ultima sospendere un'eventuale terapia antibiotica da almeno 5 giorni.

Scotch test:



Al mattino, prima di lavarsi, appoggiare per qualche secondo sull'orifizio anale, applicando una leggera pressione, un nastro adesivo trasparente (scotch), attaccarlo poi su un vetrino portaoggetti e consegnarlo nel più breve tempo possibile al Laboratorio.

Ricerca del sangue occulto nelle feci:

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

Non si richiedono particolari limitazioni dietetiche, anche se è raccomandabile una dieta ricca di scorie con ortaggi, insalata, frutta, pane integrale. Non eseguire il test nel periodo mestruale. In caso di diarrea non eseguire il test.

E' consigliabile raccogliere un campione di feci per tre giorni consecutivi.

Raccolta del liquido seminale per spermicoltura:

Effettuare un'accurata igiene dei genitali; il campione va raccolto esclusivamente per masturbazione in contenitore sterile che dovrà essere consegnato nel più breve tempo possibile. Sospendere un'eventuale terapia antibiotica da almeno 6 giorni.

Tampone faringeo:

Il paziente deve recarsi nel laboratorio a digiuno e senza aver lavato i denti.

Deve aver inoltre sospeso un'eventuale terapia antibiotica da almeno 6 giorni.

Tampone vaginale:

E' indicato astenersi da rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti l'esame. Non applicare medicinali (lavande vaginali profonde, antibiotici locali, contraccettivi). Sospendere un'eventuale terapia antibiotica da almeno 6 giorni.

Curva da carico di glucosio:

Prima di eseguire l'esame della curva da carico di glucosio è necessario effettuare l'esame della glicemia basale.

2.4.1 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni.

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

2.4.2 Consenso Informato

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

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



Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole. Solo nei casi particolari previsti dalla legge è obbligatorio che esso sia espresso in forma scritta (es. esecuzione di esami accertamento presenza virus HIV).

2.5 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un importante ruolo in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del Laboratorio nei confronti degli utenti garantendo il diritto degli stessi ad essere informati. In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.

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

- a) informativo, mediante una attività di informazione e assistenza agli utenti;
- b) di supporto, nei confronti dell'Utenza;
- c) conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- d) promozionale dei servizi del Laboratorio.

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

2.6 Accesso e accettazione

L'utente, che si presenta alla struttura per usufruire delle prestazioni di laboratorio, è tenuto :

- a munirsi di tagliando numerato-progressivo, dall'apposito distributore installato in Sala di attesa, al fine di regolamentare il flusso degli utenti e l'accesso individuale alle procedure di accettazione e di prelievo.
- Ove non sia non attivo il distributore di tagliandi, presentarsi alla accettazione in ordine di accesso al Laboratorio; l'accettazione attribuirà un numero progressivo di accesso a ciascun utente.

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

Gli utenti con particolare necessità quali donne in gravidanza, invalidi, anziani o persone con problemi di salute hanno diritto alla precedenza per l'accettazione e l'esecuzione del prelievo. L'utente deve rivolgersi al personale presente in accettazione per segnalare la propria situazione ed attendere successivamente il proprio turno mantenendosi ad idonea distanza, segnalata da apposita linea sul pavimento, dal banco di accettazione, al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti.



L'elenco degli esami di laboratorio, che la struttura è in grado di effettuare, è riportato in apposito documento "INFORMAZIONI AL PUBBLICO", a disposizione presso l'Accettazione.

Per poter usufruire delle analisi in regime di convenzionamento con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), il paziente deve presentare:

- Tessera Sanitaria
- Documento di identità per procedere alla fase di identificazione
- idonea impegnativa contenente: Nome e Cognome, indirizzo, Codice Fiscale, eventuale diritto all'esenzione del pagamento della prestazione certificato dal Medico Curante, specificazione delle prescrizioni analitiche (max 8 esami per ricetta), timbro e firma del Medico richiedente, data di emissione della ricetta la cui validità è di 30 gg dalla data di emissione.

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

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

Per poter usufruire delle analisi privatamente è sufficiente che l'utente indichi al personale in accettazione la tipologia di esami che intende effettuare, senza "necessariamente" esibire una ricetta medica. Qualora l'utente richieda l'esame dell'HIV, senza prescrizione medica, viene richiesta la manifestazione di consenso scritta, in conformità a quanto previsto dalla Legge 05/06/1990 N. 135, tramite la compilazione di apposito modulo di MANIFESTAZIONE DI CONSENSO TEST HIV.

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

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

2.7 Prelievi a domicilio

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

2.8 Risarcimento danni

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



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

Il Laboratorio ha stipulato la polizza per la copertura dei danni derivanti dallo svolgimento dell'attività professionale.

2.9 Privacy e protezione dati sensibili

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

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

Il paziente è invitato a fornire la necessaria autorizzazione al personale della Segreteria. In ogni caso è assicurata dal personale del laboratorio la massima discrezione per salvaguardare l'anonimato dei pazienti.

2.10 Consegna e ritiro referti

I risultati delle indagini diagnostiche possono essere ritirati, di norma, entro 24 ore, salvo diversa indicazione che sarà data al paziente al momento dell'accettazione. I referti di norma sono consegnati per iscritto, in busta chiusa e sigillata.

Il ritiro del referto, in base al D.lgs. 196/03 sulla privacy, può essere effettuato solo dall'Utente stesso, previa dimostrazione della sua identità, o da altra persona delegata per iscritto dall'Utente; l'Utente, all'atto del ritiro, è tenuto ad esibire il tagliando di accettazione ricevuto.

La delega scritta non può essere utilizzata per il ritiro del referto relativo all'HIV, che potrà essere ritirato solo dalla persona interessata previa esibizione di un documento di identità.

I referti possono essere anche consegnati:

- su supporto cartaceo (duplice copia)
- su supporto elettronico (floppy disc, CD rom)

Per rispetto della privacy dell'utente è fatto divieto al personale del laboratorio commentare i dati di laboratorio contenuti nel referto del paziente o riferire a persone diverse dall'interessato informazioni relative al risultato delle analisi, delle quali potrà esserne informato solo il medico curante del paziente, sotto il vincolo professionale.

I risultati non possono essere comunicati per telefono; in caso di reale necessità possono essere comunicati al Medico curante, solo dopo avere accertato la sua identità.



2.11 Sicurezza

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

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

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

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

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

3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI

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

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

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

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



4. SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD

Il LABORATORIO ANALISI CLINICHE S.R.L. ha individuato i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del servizio, quali:

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

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

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

4.1 Monitoraggio

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

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

4.2 Fattori della Qualità

I fattori di Qualità individuati, con gli standard di Qualità fissati per il 2011 (Standard Obiettivo), sono elencati di seguito. Gli standard di qualità conseguiti in relazione al primo anno di monitoraggio (Standard di Qualità 2011) saranno esposti nella successiva edizione delle Carta dei servizi.

Fattore di Qualità		Parametri	Standard Obiettivo 2015
Accoglienza	Pulizia ordinaria bagni	Frequenza	Giornaliera
Accoglienza	Pulizia ordinaria laboratori	Frequenza	Giornaliera
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul comfort della struttura del laboratorio(sala d'attesa e di prelievo)	% soddisfatti	> 90 %



Fattore di Qualità		Parametri	Standard Obiettivo 2015
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Facilità di accesso al laboratorio	% soddisfatti	> 90 %
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sull' Orario e giorni di apertura	% soddisfatti	> 90 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva delle prestazioni del Laboratorio	% soddisfatti	> 90 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sui tempi di attesa per l'esecuzione dei prelievi	% soddisfatti	> 90 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul rispetto dei tempi di consegna del referto	% soddisfatti	> 90 %
Aspetti relazionali	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla professionalità e competenza del personale del laboratori	% soddisfatti	> 90 %
Aspetti relazionali	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla gentilezza e cordialità del personale del laboratorio	% soddisfatti	> 90 %
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla chiarezza e completezza dei cartelli indicatori all'esterno del laboratorio	% soddisfatti	> 90 %
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla chiarezza e completezza della segnaletica e degli avvisi all'interno del laboratorio	% soddisfatti	> 90 %
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Disponibilità informazioni sull'accesso alle prestazioni	% soddisfatti	> 90 %
Tutela e ascolto	Raccolta reclami	Modalità di raccolta	Telefonica, scritta, verbale
Tutela e ascolto	Riscontro proposte e reclami	Tempo di risposta	Entro 30 giorni ai reclami scritti
Tutela e ascolto	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Prontezza del laboratorio nel fornire risposte alle sue richieste e completezza nelle risposte fornite		> 90 %



5. SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

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

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

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

5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.

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

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

I reclami possono essere inoltrati al LABORATORIO ANALISI CLINICHE S.R.L. mediante compilazione dell'apposito modulo MMQ 08.09 "Modulo di reclamo", a disposizione degli utenti presso l'accettazione del Laboratorio.

Tale Modulo dovrà essere notificato al LABORATORIO ANALISI CLINICHE S.R.L. - Accettazione mediante:

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

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

5.2.1 Risposta ai reclami

Il LABORATORIO ANALISI CLINICHE S.R.L. si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 60 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

**6. SEZIONE 6 - ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA****CHIMICA CLINICA**

ALBUMINA
ALBUMINURIA
ALDOLASI
AMILASI TOTALE
AMMONIO
AZOTEMIA
AZOTURIA
BILIRUBINA TOTALE
BILIRUBINA DIRETTA
BILIRUBINA INDIRETTA
CALCIO NEL SIERO
CALCIO NELLE URINE
CALCOLO URINARIO
CAPACITA' FERRO LEGANTE
CLEARANCE DELLA CREATININA
CLEARANCE DELL' UREA
CLORO
COLESTEROLO LDL
COLESTEROLO TOTALE
COLESTEROLO HDL
COLINESTERASI
CPK-NAC
CREATININA
CREATININURIA CROMATOGRAFIA A2 /F/HBA1C
CUPREMIA
CUPRURIA
CURVA GLICEMICA DA CARICO
ELETTROFORESI HB
ELETTROFORESI PROTEICA
ESAME CHIMICO FECI
FOSFATASI ALCALINA
FOSFATASI ACIDA
FOSFATASI PROSTATICA
FOSFOLIPIDI
FOSFORO NELLE URINE
FOSFORO NEL SIERO
GLICEMIA
GLICOSURIA
ISO AMILASI PANCREATICA
LDH
LIPASI
LIPEMIA
LIPIDOGRAMMA
LITIO
MAGNESIO
MICROALBUMINURIA 24 H
MICROALBUMINURIA
MUCOPROTEINE
NUMERO DI DIBUCAINA
OSSALURIA
POTASSIO NEL SIERO
POTASSIO NELLE URINE
PROTEINE BENCE JONES
PROTEINE TOTALI
PROTEINURIA
SANGUE OCCULTO NELLE FECI
SIDEREMIA
SIDERURIA
SODIO NEL SIERO
SODIO NELLE URINE
TRANSAMINASI GPT (ALT)
TRANSAMINASI GOT (AST)
TRANSFERRINA
TRIGLICERIDI
URICEMIA
URICURIA
Y-GT
ZINCO
ESAME URINE

EMATOLOGIA E COAGULAZIONE

ANTITROMBINA III
D-DIMERO
EMOCROMO + FORMULA

EMATOLOGIA E COAGULAZIONE

EMOGRUPPO E FATTORE RH
FDP PLASMATICI
FIBRINOGENO
G6PDH
LUPUS ANTI-COAGULANT
PIASTRINE
PIASTRINE (CONTEGGIO MANUALE).
PROTROMBINA
PROTEINA C
PROTEINA S
RESISTENZA GLOBULARE OSMOTICA
RETICOCITI
TEST DI COOMBS DIRETTO
TEST DI COOMBS INDIRETTO
TROMBOPLASTINA PARZIALE
V.E.S

ANEMIA

VITAMINA B 12
FOLATI

FERRITINA
ANTICORPI
ANTIFATTOREINTRINSECO

Metodica

MEIA
MEIA

MARCATORI CARDIACI

CPK
CK MB
GOT
TROPONINA I
OMOCISTEINA
MIOGLOBINA

Metodica

COLORIMETRIA
MEIA
COLORIMETRIA
MEIA
MEIA
MEIA

ARTRITE REUMATOIDE

RF
ANTI CORPIANTICITRULLINA
WAALER - ROSE

Metodica

TURBIDIMETRIA
EIA
AGGLUTINAZIONE

DIABETE

INSULINA
EMOGLOBINA
GLICOSILATA
FRUTTOSAMINA
CURVA INSULINEMICA DA CARICO
CURVA C PEPTIDE

Metodica

MEIA
HPLC
COLORIMETRIA
COLORIMETRIA
RIA

NEFELOMETRIA/TURBIDIMETRIA

RAPPORTO APO A / APO B
APO A
APO B
Lp (a)
IgG
IgA
IgM
C3
C4
CATENE K URINE
CATENE LAMBDA URINE
CATENE K SIERO
CATENE LAMBDA SIERO
RAPPORTO CATENE K E LAMBDA
C1 ESTERASI

**NEFELOMETRIA/TURBIDIMETRIA**

C1 Q INIBITORE
APTOGLOBINA
TRANSFERRINA
ALFA 1 GLICOPROTEINA ACIDA
CERULOPLASMINA
PCR
ASLO
ALFA 1 ANTITRIPSINA

DOSAGGIO FARMACI

ACIDO VALPROICO
CARBAMAZEPINA
CICLOSPORINA
DIFENILIDANTOINA
DIGOSSINEMIA
FENOBARBITAL
TEOFILLINA
CANNABINOIDI (UR)
COCAINA (UR)
OPIACEI (UR)

Metodica

FPIA
FPIA
FPIA
FPIA
FPIA
FPIA
FPIA
IMMUNOCROMATOGRAFIA
IMMUNOCROMATOGRAFIA
IMMUNOCROMATOGRAFIA

VIROLOGIA**MARKERS EPATITE B**

HbsAg
HbsAb
HbcAb
HbeAb
HbeAg
HbcAb IgM
HBV DNA QUALITATIVO
HBV DNA QUANTITATIVO

Metodica

MEIA
MEIA
MEIA
MEIA
MEIA
MEIA
BIOLOGIA MOLECOLARE
BIOLOGIA MOLECOLARE

MARKERS EPATITE C

ANT HCV
RIBA TEST (TEST DI
CONFERMA)
HCV-RNA QUALITATIVO
HCV-RNA QUANTITATIVO
GENOTIPO HCV

Metodica

MEIA
IMMUNOBLOTTING
BIOLOGIA MOLECOLARE
BIOLOGIA MOLECOLARE
BIOLOGIA MOLECOLARE

MARKERS EPATITE A

ANTI HAV IgG
ANTI HAV IgM

Metodica

MEIA
MEIA

MARKERS EPATITE D

HD Ab
HD Ab IgM
HD Ag

Metodica

EIA
EIA
EIA

TORCH

TOXO IgG
TOXO IgM
EIA
RUBEO IgG
RUBEO IgM
CMV IgG
CMV IgG
CMV IgM
HERPES VIRUS 1 IgG
HERPES VIRUS 1 IgM
HERPES VIRUS 2 IgG

Metodica

MEIA
TOXO AVIDITY
MEIA
MEIA
EIA
MEIA
MEIA
EIA
EIA
EIA
EIA

TORCH

HERPES VIRUS 2 IgM
CMV AVIDITY

Metodica

EIA
EIA

MARKERS HIV

ANTICORPI HIV 1,2
WESTERN BLOT
(TEST DI CONFERMA)

Metodica

EIA
IMMUNOBLOTTING

**ALTRE MALATTIE
INFETTIVE**

VARICELLA IgG
VARICELLA IgM
MORBILLO IgG
MORBILLO IgM
PAROTITE IgG
PAROTITE IgM
BORRELLIA
LEGIONELLA
CHLAMIDIA TRACHOMATIS
CHLAMIDIA PNEUMONIAE
TPHA
VDRL
FTABS
LEISMANIA

Metodica

EIA
EIA
EIA
EIA
EIA
EIA
IFA
IFA
IFA
IFA
IFA
AGGLUTINAZIONE
AGGLUTINAZIONE
IFA
IFA
IFA

MONONUCLEOSI

EBV-VCA IgG
EBV-VCA IgM
EBV-EBNA IgG
EBV-EBNA IgM
EBV-EA
(EARLYANTIGEN)IgG
EBV-EA
(EARLYANTIGEN)IgM
MONOTEST

METODICA

IFA/EIA
IFA/EIA
IFA/EIA
IFA/EIA
IFA/EIA
IFA/EIA
IFA/EIA
AGGLUTINAZIONE

FUNZIONALITA' TIROIDEA

T3 (T3 TOTALE)
T4 (T4 TOTALE)
FT3 (T3 LIBERO)
FT4 (T4 LIBERO)
TSH
TBG
AbTPO (Ab ANTI TIREOPERROSSIDASI)

AbTG (TAB,TGAB,Ab ANTI
TIREOGLOBULINA)
TMAB (Ab ANTI MICROSOMI)
TRAB (Ab ANTI RECETTORE DEL TSH)
TG (TIREOGLOBULINA)

Metodica

MEIA- RIA
MEIA- RIA
MEIA- RIA
MEIA- RIA
MEIA- RIA
RIA
RIA
RIA
RIA
RIA

FERTILITA'

FSH (FOLLICOLSTIMOLANTE)
LH (LUTEINIZZANTE)
PRL (PROLATTINA)
ESTRADIOLO (E2)
PROGESTERONE (P)
DHEA-SOLFATO (DHEA-S)
ANDROSTENEDIONE(DELTA4)
17OH PROGESTERONE (17OHP)
TESTOSTERONE (T)
TESTOSTERONE LIBERO (T FREE)
SHBG
ESTRONE (E1)

Metodica

MEIA
MEIA
MEIA
MEIA
RIA
RIA
RIA
RIA
RIA
RIA
RIA
RIA



FERTILITA'	<i>Metodica</i>	AUTOIMMUNITA' NUCLEARE	<i>Metodica</i>
DHT (DIIDROTESTOSTERONE)	RIA	Ab ANTI n-RNP	EIA
DHEA	RIA	Ab ANTI-SM	EIA
SPERMIOGRAMMA	CHIMICO-FISICA	ANTI CENTROMERO	IMMUNOFLUORESCENZA
		ANTI DNA	IMMUNOFLUORESCENZA
GRAVIDANZA	<i>Metodica</i>	AUTOIMMUNITA' ORGANO SPECIFICA	<i>Metodica</i>
ESTRIOLO TOTALE (E3)	RIA	ANA-FAN	IMMUNOFLUORESCENZA
HPL (ORMONE LATTOGENO PLACENTARE)	RIA	AMA	IMMUNOFLUORESCENZA
B-HCG (GONADOTROPINA CORIONICA SUB.BETA)	CHEMIOLUMINESCENZA	ASMA	IMMUNOFLUORESCENZA
HCG (GONADOTROPINA CORIONICA)	EIA	APCA	IMMUNOFLUORESCENZA
		ANTI RETICOLINA	IMMUNOFLUORESCENZA
METABOLISMO FOSFO-CALCICO	<i>Metodica</i>	AUTOIMMUNITA' TIROIDEA	<i>Metodica</i>
PTH (PARATORMONE INTATTO)	CHEMIOLUMINESCENZA	ABTPO	MEIA
OSTEOCALCINA	RIA	ABTG (TAB,TGAB)	RIA
CALCITONINA	CHEMIOLUMINESCENZA	TMAB	RIA
IDROSSIPROLINURIA	COLORIMETRIA	TRAB	RIA
FOSFATASI ALCALINA OSSEA	EIA		
CALCEMIA	COLORIMETRIA	ALTRI	<i>Metodica</i>
CALCIURA	COLORIMETRIA	ANTIRECETTORE	RIA
VITAMINA D	RIA	DELL'ACETILCOLINA	
FUNZIONALITA' SURRENALICA	<i>Metodica</i>	MICROBIOLOGIA	
ALDOSTERONE	RIA	COPROCOLTURA (IDENTIF.+ ANTIBIOGRAMMA)	
CORTISOLO	CHEMIOLUMINESCENZA	EMOCOLTURA (IDENTIF. + ANTIBIOGRAMMA)	
17-OH PROGESTERONE	RIA	ES.ESPETTORATO (RIC.BAAR)	
DHEA-SOLFATO	RIA	ES.ESPETTORATO PER GERMI COMUNI	
ACTH	CHEMIOLUMINESCENZA	RICERCA MICOPLASMA NEL LIQUIDO SEMINALE	
CORTISOLO URINARIO	CHEMIOLUMINESCENZA	RICERCA MICOPLASMA NELLE URINE	
17 KETOSTEROIDI	COLORIMETRIA	URINOCOLTURA (IDENTIF. + ANTIBIOGRAMMA)	
17 OH CORTICOIDI	COLORIMETRIA	RICERCA CLAMIDIA NEL LIQUIDO SEMINALE	
ALDOSTERONE URINARIO	RIA	RICERCA DIRETTA H.PILORY NELLE FECI	
MARKERS TUMORALI	<i>Metodica</i>	TAMPONE URETRALE PER GERMI COMUNI	
CEA	MEIA	TAMPONE URETRALE PER MICOPLASMA	
ALFA-FETOPROTEINE	MEIA	TAMPONE AURICOLARE PER GERMI COMUNI	
Ca 15-3	MEIA	TAMPONE CUTANEO PER GERMI COMUNI	
Ca 125	MEIA	TAMPONE FARINGEO PER BORDETTA	
Ca 19-9 (GICA)	MEIA	TAMPONE FARINGEO PER GERMI COMUNI	
TPA	MEIA	TAMPONE LINGUALE PER GERMI COMUNI	
FERRITINA	MEIA	TAMPONE NASALE PER GERMI COMUNI	
BETA-HCG	CHEMIOLUMINESCENZA	TAMPONE OCULARE CLAMIDIA	
TIREOGLOBULINA (TG)	CHEMIOLUMINESCENZA	RICERCA BK	
BETA 2 MICROGLOBULINE U/S	MEIA	RICERCA BARR	
PSA TOTALE	MEIA	SIERODIAGNOSI WIDAL - WRIGTH	
PSA LIBERO	MEIA	SIERODIAGNOSI WEIL-FELIX	
PSA RATIO	MEIA	SPERMIOCOLTURA PER GERMI COMUNI	
		SPERMIOCOLTURA BK	
AUTOIMMUNITA'		TAMPONE FARINGEO PER AG CLAMIDIA	
MORBO CELIACO	<i>Metodica</i>	TAMPONE OCULARE PER GERMI COMUNI	
Ab ANTI ENDOMISIO IgG-a	IMMUNOFLUORESCENZA	TAMPONE ENDOCERVICALE PER CLAMIDIA	
Ab ANTI GLIADINA IgG-IgA	EIA	TAMPONE URETRALE CLAMIDIA	
Ab ANTITRANSGLUTAMINASI TISSUTALE	EIA	TAMPONE VAGINALE CLAMIDIA	
		TAMPONE VAGINALE PER GERMI COMUNI	
AUTOIMMUNITA' NUCLEARE	<i>Metodica</i>	TAMPONE VAGINALE PER UREAPLASMA	
ANA HEP2	IMMUNOFLUORESCENZA	TAMPONE VAGINALE TRICOMONAS	
ENA SCREENING	EIA	TAMPONE VAGINALE PER GARDNERELLA	
Ab ANTI Jo1	EIA	TEST DI MEARES	
Ab ANTI SS-B (Ia)	EIA	URINOCOLTURA (IDENTIF. + ANTIBIOGRAMMA)	
Ab ANTI SS-A (RO)	EIA		
Ab ANTI SCL-70	EIA		

**ALLERGOLOGIA**
METODICA RIA (RAST)

ACARUS SIRO
ACIDO ACETILSALICILICO
AGLIO
ALBUME D'UOVO
ALFA LATTOALBUMINA
ALTERNARIA TENUIS
AMBROSIA ELATIOR
AMOXICILLINA
AMPICILLINA
ANACARDIO
ANANAS
ANICE
APIS MELLIFERA
ARACHIDI
ARAGOSTA
ARANCE
ARTHEMISIA ABSINTIUM
ARTHEMISIA VULGARIS
ARTICAINA
ASPERGILLUS FUMIGATUS
ASPIRINA
ASSENZIO SELVATICO
AVENA
BANANA
BENZOCAINA
BETA-LATTOGLOBULINA
BETULLA
BROMELINA
CACAO
CAFFEINA (CAFFE')
CALABRONE
CALABRONE GIALLO
CALAMARO
CANDIDA ALBICANS
CARCIOFO
CARNE BOVINA
CARNE DI MAIALE
CARNE DI POLLO
CARNE DI TACCHINO
CAROTA
CASEINA
CASEINA DI MUCCA
CAVOLO
CEFALOSPORINE
CHENOPODIUM ALBUM (FARINACCIO)
CILIEGIA
CIOCCOLATO
CIPOLLA
CIPRESSO
CLADOSPORIUM SP.
CODOLINA
CORYLUS AVELLANA
CROSTACEI
CYNODON DACTYLON (ERBA CANINA)
DACTYLIS GLOMERATA (MAZZOLINA)
DENTE DI LEONE(TARASSACO)
DERMATOPHAGOIDES PTERONISSINUS
DERMATOPHAGOIDES FARINAE
DIAMINOCILLINA (PENI. G)
DICLOFENAC
DOXICICLINA
EPIHELIO DI CONIGLIO
EPIHELIO DI GATTO
EPIHELIO DI CAVALLO
EPIHELIO DI CANE
LANA DI PECORA
ERBA VETRIOLA
ERITROMICINA
EUCALYPTUS SPP.
FAGGIO
FAGIOLI
FARINA
FESTUCA ELATIOR
FORFORA DI CONIGLIO
FORFORA DI CAVALLO
FORFORA DI GATTO

FORFORA DI CANE
FORMAGGIO
FORMAGGIO DOLCE
FORMAGGIO FERMENTATO
FRAGOLE
FRASSINO
FRUMENTO
GAMBERI
GENTAMICINA
GINEPRO
GLUTINE
GLYCYPHAGUS DOMESTICUS
GRAMIGNA
GRANCHIO COMUNE
GRANO
GREE HOLLISTER
HOLCUS LANATUS (BAMBAGIONA)
HOLLISTER – STIER – LABS
IBUPROFEN
KIWI
LATTE
LATTE VACCINO
LATTICE
LATTOALBUMINA DI MUCCA
LATTOGLOBULINA DI MUCCA
LEPIDOGLY. DESTRUCTOR
LIDOCAINA (XILOCAINA)
LIEVITO (SAC.CEREVISIAE)
LOLIUM PER.(LOGLIARELLO)
MAIS
MANDORLE
MANZO
MARGHERITA DEI PRATI
MELA
MELANZANA
MELONE
MERLUZZO
MIORILASSANTE
MITILI
MIX ACARI
MIX CEFALOSPORINE
MIX COMPOSITE
MIX GRAMINACEE
MIX PIUME
MONILIA
NOCCIOLA
NOCCIOLO (CORILUS AVELLANA)
NOCE
NOCE DI COCCO
NOCI AMERICANE
NOVOCAINA
OLEA EUROPEA
ORTICA
ORZO
OVOALBUMINA
PARACETAMOLO
PARIETARIA OFFICINALIS
PARIETARIA JUDAICA
PATATA
PELO DI CANE
PELO DI CAVALLO
PELO DI CONIGLIO
PELO DI GATTO
PENICILLINA V
PENICILLINA G
PENICILLUM NOTATUM
PERA
PESCA
PESCE BIANCO(MERLUZZO)
PHLEUM PRATENS (CODOLINA)
PINO
PIRAZOLONE
PIROXICAM
PISELLI
PIUMA D'OCA
PIUMA DI GALLINA

PLANTAGO LANCEOLATA
POA PRATENSIS (GRAMIGNA DEI PRATI)
POLVERE DI CASA
POMODORI
PROCAINA
QUERCUS ALBA
RISO
RIZOPUS NIGRIGANS
SALICE
SALMONE
SCAMPO
SEDANO
SEGALE (CEREALE)
SEMI DI SOIA
SEMI DI SESAMO
SOIA
SPINACI
SULFAMETOXAZOLO
TARASACCO
TRETACICLINA
TONNO
TRIMETHOPRIM
TUORLO D'UOVO
TYROPHAGUS PUTRESCENTIAE
VESPA (CALABRONE)
VESPULA SPECIES
ZANZARA

ALTRI ESAMI

ADRENALINA
NORADRENALINA
CATECOLAMINE URINARIE
ACIDO VANILMANDELICO (VMA)
GH
BREATH TEST HELICOBACTER PYLORI
BREATH TEST LATTOSIO
CARDIOLIPINA
BETA DUE GLICOPROTEINA
TRANSFERRINA DESIALATA (CDT)



7. SEZIONE 7 - ORGANIGRAMMA

