



**LABORATORIO
DI PATOLOGIA CLINICA**

di Scarcella C. & C. S.a.s.
83100 - Avellino

Carta dei SERVIZI

(GUIDA AI SERVIZI)

Carta

Ediz. N° 1	Rev. 5	Del 01/03/ 2013
<p style="text-align: center;">Redatto R.A.Q.</p> <hr/>	<p style="text-align: center;">Verificato Responsabile Laboratorio</p> <hr/>	<p style="text-align: center;">Approvato Direttore</p> <hr/>

PRINCIPI FONDAMENTALI DI RIFERIMENTO

I servizi erogati dal “Laboratorio di analisi cliniche Gaeta” sono mirati a soddisfare le esigenze degli Utenti migliorando continuamente gli standard qualitativi. A tal fine, il “Laboratorio di analisi cliniche Gaeta” si è impegnata in un programma di Assicurazione Qualità che prevenga le eventuali carenze del servizio offerto e che autonomamente adotti azioni correttive durante tutte le fasi della erogazione del servizio.

Quello della prevenzione, è così diventato un elemento imprescindibile della gestione aziendale la cui operatività è garantita dal continuo monitoraggio di alcuni significativi indicatori della qualità e della varietà del servizio offerto.

Per trasmettere l’informazione relativa all’impostazione strategica suddetta il “Laboratorio di analisi cliniche Gaeta” ha seguito due vie:

- al suo interno, attraverso la dichiarazione scritta di “Politica per la Qualità” resa nota a tutti i suoi dipendenti;
- verso l’esterno, dandone evidenza attraverso la Carta dei Servizi.

La Direzione

sezione 1 prima

1.0 LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi ha lo scopo di :

- ▶ **Informare** gli Utenti sulle caratteristiche dei servizi erogati;
- ▶ **Fare un'analisi critica** della qualità del servizio offerto;
- ▶ **Individuare e Monitorare** gli obiettivi sensibili;

Con tale strumento il laboratorio intende instaurare un dialogo costruttivo con gli utenti al fine di perseguire l'ottimo nella erogazione dei servizi e delle prestazioni offerte facendo proprio il principio di scambio delle esigenze reciproche con l'Utenza.

Con la Carta dei Servizi il "Laboratorio di analisi cliniche Gaeta" intende dare la possibilità all'utente di usufruire di un valido mezzo per autoverificare la qualità del servizio erogato.

1.1 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

- ▶ **Uguaglianza e imparzialità:** il laboratorio si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione;
- ▶ **Rispetto:** il laboratorio si impegna ad assistere il cittadino con premura, cortesia e professionalità;
- ▶ **Diritto di scelta:** ogni cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- ▶ **Partecipazione:** il cittadino ha il diritto di presentare suggerimenti, osservazioni o reclami al fine di migliorare il servizio;
- ▶ **Efficienza ed efficacia:** il laboratorio si impegna ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle risorse per soddisfare appieno l'esigenza personale del cittadino;
- ▶ **Continuità:** il laboratorio si impegna ad assicurare la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

1.2 PRESENTAZIONE

Il laboratorio “ Gaeta ” ha iniziato l’attività nel dicembre del 1976 nell’attuale sede interessandosi di analisi nel campo della patologia clinica . Tale struttura nasce come ditta individuale del Dott. Achille Gaeta , coadiuvato da valenti collaboratori specializzati nella materia.

Successivamente, nell’anno 1993, si è avuta la trasformazione della ragione sociale del laboratorio nell’attuale società denominata “ Laboratorio di Analisi Cliniche del Dott. A. Gaeta “ .

Nell’ambito delle sue attività il laboratorio , nel corso degli anni, ha mirato a specializzare le proprie attività relativamente ai seguenti settori:

- ▶ **Chimica Clinica**
- ▶ **Microbiologia**

Introducendo metodiche innovative al fine di ottenere risultati della refertazione sempre più attendibili. L’introduzione di tali metodiche ha portato al continuo aggiornamento del parco tecnologico a disposizione del laboratorio avvalendosi di apparecchiature all’avanguardia nel settore della diagnostica.

La Responsabile del Laboratorio, dott. Gaeta Francesco, coadiuvato dai Collaboratori Laureati e dai Tecnici di Laboratorio Diplomati, facenti parte dello staff tecnico del laboratori, presente presso la sede del laboratori per eventuali delucidazioni o chiarimenti sui referti.

1.3 POLITICA, OBIETTIVI E ATTIVITÀ PER LA QUALITÀ

La Medicina di Laboratorio è una branca in continua evoluzione ed è uno strumento insostituibile per ogni pratica medica sia per l’ attività di sorveglianza o screening, sia per il monitoraggio di ogni condizione patologica. Da “oggetto” nelle mani del clinico è ora uno dei principali attori che guida la diagnostica e spesso detta i tempi e modi di molte pratiche terapeutiche. La potenzialità dei test, anche routinari, è enormemente accresciuta ed anche in conseguenza di questo vi è una crescita della domanda per la sua utilizzazione costante.

In maniera prioritaria la politica del laboratorio cura tutte le attività rivolte verso:

- [a]** il continuo aggiornamento tecnico scientifico: acquisizione di ogni metodica moderna di maggiore sensibilità ed affidabilità;
- [b]** l’adeguamento continuo delle attrezzature al progresso tecnologico: apparecchiature al passo con i tempi, sinergiche alla riduzione dei tempi di attesa per cure e monitoraggi;
- [c]** il garantire al cliente il più idoneo, ed altamente specializzato servizio: rendere partecipe il cliente sui dati acquisiti sulla sua salute affinché sia il più chiaro possibile la valida e costruttiva complementarità della Medicina di Laboratorio per il suo curante.

La programmazione delle attività del laboratorio è funzione sostanzialmente di due variabili: mantenimento e miglioramento continuo degli standard di qualità e puntuale aggiornamento per tutte le procedure diagnostiche più moderne e valide nell'attività medica.

Obiettivi del Laboratorio sono quindi quelli di consolidare la posizione raggiunta quale struttura di riferimento per la medicina di base, specialistica ed ambulatoriale, con l'incremento della migliore interazione possibile e di rendere il proprio servizio sempre più agile per clienti e medici.

Il laboratorio si assume quindi l'impegno di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti.

Gli obiettivi principali di tale politica sono infatti:

- ▶ **migliorare in maniera continua la qualità dei servizi offerti;**
- ▶ **garantire l'aggiornamento continuo del personale e delle attrezzature;**
- ▶ **monitorare le non conformità identificandone i correttivi organizzativi e procedurali;**
- ▶ **ottimizzare il rapporto tra qualità delle prestazioni e contenimento della spesa;**
- ▶ **monitorare in via continua i processi in modo da favorire il raggiungimento dei suddetti obiettivi.**

Per il raggiungimento di tali obiettivi il Laboratorio si avvarrà del:

- [a] **controllo di qualità**, strumento necessario per il monitoraggio continuo dei risultati ottenuti, attraverso un controllo di qualità inter ed intra laboratorio, in grado di assicurare riproducibilità alle prestazioni fornite;
- [b] **controllo del processo**: compito affidato ai responsabili dei settori che anche attraverso un sempre più frequente ricorso all'automazione, ove opportuno e possibile, curino l'eliminazione **di ogni possibile fonte di errore ed in ogni caso la loro identificazione;**
- [c] **verifiche ispettive**: esecuzione di tutte le periodiche verifiche di controllo interno per il buon funzionamento del Sistema Qualità;
- [d] **formazione**: continua formazione ed aggiornamento del personale sulle tematiche correlate al sistema qualità.

sezione **2** seconda

2.0 **BACINO D'UTENZA**

Il Laboratorio non pone limiti di territorialità; l'accesso al laboratorio è infatti libero per tutti i cittadini.

2.1 **INFORMAZIONI SULLA SEDE OPERATIVA**

Il Laboratorio ha sede nel centro cittadino e quindi è facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici in quanto dista circa 200 metri dalla locale autostazione (Piazza Macello). Per chi arriva in automobile c'è la possibilità di usufruire dei parcheggi pubblici adiacenti alla sede del laboratorio.

Modalità e orari di accesso

L'orario di accesso per gli utenti è definito come di seguito

Accettazione impegnative	dalle 8.00 alle 11.00 dal lunedì al sabato
Prelievi	dalle 8 alle 11.00 dal lunedì al sabato (presso il laboratorio)
Consegna analisi	dalle 10.30-12.00 alle 16.00-18.00 dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 12.00 il sabato

L'accettazione è competente ad espletare le pratiche sia amministrative che quelle volte alla riscossione dei tichet. Il pagamento può essere effettuato esclusivamente in contanti. La data del ritiro del referto è definita sul modulo "Ritiro Referti" ; tale modulo viene consegnato, debitamente compilato, dalla segreteria al momento dell'accettazione.

2.2 **ACCESSO AI SERVIZI**

Per usufruire delle dei servizi del laboratorio bisogna recarsi presso la sede, rivolgendosi all'accettazione, muniti della seguente documentazione:

- ▶ **Documento di riconoscimento;**
- ▶ **Richiesta del medico curante;**
- ▶ **Tessera Sanitaria;**
- ▶ **Esenzione dal tichet (per gli aventi diritto);**
- ▶ **Eventuale deroga.**

2.3 **GESTIONE DEI RECLAMI**

Il Laboratorio garantisce la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito del riscontro di possibili disservizi, comportamenti o atti che abbiano negato o limitato la possibilità di usufruire delle prestazioni richieste.

A tal proposito il personale addetto alla ricezione è tenuto a recepire le osservazioni e i reclami espressi dagli utenti o loro familiari.

Il personale che riceve il reclamo è tenuto a fornire tutte le informazioni.

Le osservazioni ed i reclami sono formalizzati su modulistica predisposta dal laboratorio a cura dei responsabili di funzione (RAQ per reclami di sistema, RL per reclami legati alle attività operative) al fine di meglio definire le linee di interrelazione Utente – laboratorio. All'utente saranno comunicate (telefonicamente, tramite lettera o di persona) le determinazioni assunte o le spiegazioni necessarie a seguito di quanto esposto.

sezione **3**terza

3.0 SERVIZI EROGATI

In allegato 1 sono elencati gli esami che il Laboratorio eroga.

3.1 MODALITÀ PER UN CORRETTO PRELIEVO

Esami di Chimica Clinica: Il prelievo del sangue dovrà essere effettuata dopo un digiuno di 12 – 14 ore.

Dosaggio Farmaci -> Il prelievo si effettuerà al mattino prima dell'assunzione del farmaco.

Esami Colturali -> Vengono eseguiti preferibilmente in assenza di terapie antibiotiche.

Spermiogramma -> Il liquido seminale va raccolto in un contenitore sterile dopo 3 – 4 giorni di astinenza; lo stesso deve prevenire presso il laboratorio entro un'ora dalla raccolta.

Test di NORDIN -> Il paziente deve rimanere a digiuno e senza fumare dalle 23.00 della sera precedente. **ORE 07:** svuotare completamente la vescica, queste urine non saranno esaminate, bere poi 250 ml di acqua distillata. **ORE 08:** eseguire prelievo di sangue per il dosaggio di calcio (fosforo), creatinina, fosfatasi alcalina, osteocalcina. **ORE 09:** raccogliere le urine (bastano 5/10 ml) delle 2 ore per il dosaggio di calcio (fosforo), idrossiprolina, e creatinina.

Esami da eseguire su campione di urina delle 24h -> Il mattino di inizio raccolta scartare tutta l'urina della prima minzione svuotando la vescica nel wc e prendere nota dell'ora. Raccogliere in un contenitore tutte le urine emesse da questo momento in poi nelle 24 ore successive, comprese quelle notturne e la prima minzione del secondo giorno (terminare la raccolta alla stessa ora di inizio segnata in precedenza) svuotando del tutto la vescica nel contenitore. Durante la raccolta conservare il recipiente in luogo fresco (a meno di 10°) o in frigorifero lontano dalla luce solare. È importante non perdere alcuna parte dell'urina emessa.

Ricerca del sangue occulto nelle feci -> (a) Munirsi di un recipiente sterile per la raccolta di feci munito di cucchiaino interno (farmacia o laboratorio). (b) Emettere le feci in un recipiente tipo "vaso da notte" separandole dalla urina. (c) Raccogliere con il cucchiaino del vasetto più campioni sulla superficie delle feci in punti diversi (3 o 4) fino a riempire circa metà recipiente. (d) Portare il campione in laboratorio entro alcune ore. (e) Nel caso di raccolta di più campioni da esaminare (di solito 3) conservare in frigo così da portarli in laboratorio contemporaneamente. Non è necessario seguire alcuna dieta.

sezione4 quarta

4.0 STANDARD DI QUALITÀ – MECCANISMI DI VERIFICA

Il Laboratorio ha individuato quali obiettivi principali per l'installazione di un rapporto costruttivo sia con l'Utente che con il personale operante all'interno delle strutture i seguenti momenti di confronto:

- ▶ Comunicazione, informazione e tempestività;
- ▶ Metodologia del trattamento;
- ▶ Verifica da parte dell'Utente.

Per ciascuno di questi momenti di crescita sono stati individuati i seguenti ambiti da cui ricavare obiettivi dinamici:

- ▶ Aspetti legati al tempo (tempestività, puntualità, regolarità);
- ▶ Aspetti legati alla fruibilità delle procedure;
- ▶ Aspetti legati all'informazione (completezza, chiarezza, comprensibilità);
- ▶ Aspetti legati alla struttura fisica (confort, pulizia);
- ▶ Aspetti legati alle relazioni umane e sociali (personalizzazione ed umanizzazione del trattamento, cortesia, rispetto e dignità);

Nell'ambito dell'erogazione del servizio e in rapporto a quanto precedentemente descritti il Laboratorio ha individuato gli Indicatori per la Qualità, cioè quei parametri quantitativi e qualitativi che rappresentano le reali priorità per misurare e monitorizzare l'andamento del Servizio erogato rapportandolo alle esigenze dell'Utenza.

Il Laboratorio ha definito quali punti di riferimento gli Standard per la Qualità; essi rappresentano l'impegno organizzativo e le iniziative attuate per costante perseguimento degli obiettivi prefissati.

Quale mezzo di confronto il Laboratorio ha individuato gli Strumenti di verifica con i quali si propone di monitorare e controllare periodicamente gli impegni assunti (rispetto ed aggiornamento degli stessi) anche attraverso indagini mirate sulla soddisfazione degli Utenti

allegato 1a^{uno}

COD.	ESAME	MUTUABILE	INT./EST.
207	17AlfaOH progesterone	Si	Service
205	17Beta estradiolo (E2)	Si	
237	AAM	Si	
226	Acido folico	Si	
8	Acido urico	Si	
46	Acido urico urinario	Si	
241	Acido valproico	Si	Service
153	Acido vanilmandelico	NO	Service
217	ACTH	Si	Service
242	Aldosterone plasmatico	Si	Service
119	Alfa 1 Glicoproteina Acida (S)	Si	
220	Alfafetoproteina	Si	
10	ALT (GPT)	Si	
296	AMA Anticorpi Anti Mitochondri	Si	
14	Amilasi	Si	
931	Amilasi pancreatica	Si	Service
48	Amilasi urinaria	Si	
58	Ammonio (P)	Si	
298	ANA Anticorpi anti nucleo	Si	
294	ANCA	Si	Service
	anfetamine	NO	
419	Antibiogramma	Si	
418	Antibiogramma (M.I.C.)	Si	
306	Anticorpi IgG antiHelicobacter	Si	
948	Anticorpi AntinDNA	Si	
540	Anticorpi Anti Cardiolipina	Si	Service
293	Anticorpi Anti Cellule Parietali	Si	
	Anticorpi Anti Citrullina	NO	Service
	Anticorpi anti surrene	Si	Service
945	Anticorpi antifosfolipidi	NO	Service
538	Anticorpi EBV (MNI)	Si	
	Anticorpi IgA antiHelicobacter	Si	
265	AntiDGPIgA	Si	
254	AntiDGPIgG	Si	
951	AntiLKM	NO	Service
	Antimicogramma in M.I.C.	Si	
236	AntiTg	Si	
238	AntiTPO	Si	
934	Antitransglutaminasi IgA	NO	
88	Antitrombina III	Si	
59	Apolipoproteina A	Si	
60	Apolipoproteina B	Si	
61	Aptoglobina	Si	
	ASCA	NO	Service
998	ASCA	NO	Service
297	ASMA Antic. Anti Musc. liscio	Si	
9	AST (GOT)	Si	
2	Azotemia	Si	
958	Azoturia	NO	
230	B2microglobulina (urinaria)	Si	
257	B2microglobulina (plasmatica)	Si	
	B2microglobulina (urinaria)	NO	

COD.	ESAME	MUTUABILE	INT./EST.
308	B2microglobulina urinaria	Si	
928	Bacilli ac.alcool resist.urine 24h	NO	
219	BetaHCG	Si	
20	Bilirubina totale	Si	
19	Bilirubina totale e frazionata	Si	
	C Peptide postprandiale2ore	NO	
988	C1INH (Inibitore C1 esterasi)	Si	Service
228	Ca 125	Si	
299	Ca 15.3	Si	
229	Ca 199	Si	
301	Ca 50 Antigene carboidratico	Si	Service
65	Calcio ionizzato	NO	
29	Calcio totale	Si	
44	Calcio urinario	Si	
224	Calcitonina	Si	
121	Calcolo urinario	NO	
	cannabinoidi	NO	
161	Capacita' ferroleante	NO	
245	Carbamazepina	Si	
	catene Kappa e Lambda sieriche	Si	
221	CEA	Si	
13	CHE	Si	
285	Cito (Ant.IgG)	Si	
286	Cito (Ant.IgM)	Si	
15	CK	Si	
17	CKMB	Si	
63	Clearance creatinina	Si	
28	Cloro	Si	
43	Cloro urinario	Si	
	cocaina	NO	
24	Colesterolo HDL	Si	
25	Colesterolo LDL	Si	
6	Colesterolo totale	Si	
56	Complemento C3	Si	
57	Complemento C4	Si	
154	Conta di addis	Si	
474	Coprocultura allargata	Si	
464	Coprocultura (Salm. e Shigelle)	Si	
215	Cortisolo	Si	
	Cortisolo postprandiale	NO	
216	Cortisolo urinario	Si	
	CPeptide 30' dopo pasto	NO	
258	CPeptide a digiuno	Si	
4	Creatinina	Si	
49	Creatinina urinaria	Si	
322	Crioglobuline	Si	
	Cromogranina A	NO	Service
952	Curva insulina	NO	
	Curva CPeptide	NO	
	Curva da carico di glucosio	NO	
	Curva da carico di Glucosio	NO	
	Curva da carico di glucosio	Si	

allegato **1b**uno

COD.	ESAME	MUTUABILE	INT./EST.
982	Curva da carico di glucosio	NO	
	Curva da carico di gluc. (OGTT)	NO	
22	Curva da carico di gluc. (OGTT)	Si	
	Curva da carico di gluc. gr.50	NO	
961	Curva da carico di insulina	NO	
	Curva da carico di Insulina	NO	
986	Curva di insulina	NO	
	Curva di insulina	NO	
913	Curva glicemica in gravidanza	NO	
918	Curva glicemica in gravidanza	Si	
162	DDimero (Test al lattice)	Si	Service
214	Delta4androstenedione	Si	
212	DHEA	Si	
213	DHEAS	Si	
171	DHTDiidrotestosterone	Si	Service
187	Digossina	Si	
130	Elettrof.proteine urinarie	NO	
290	EMA (anticorpi antiendomiso)	NO	
304	Emocromo	Si	
291	ENA (antigeni nucleari estraibili)	Si	
929	Esame colt.di espettorato	Si	
466	Esame colturale	Si	
471	Esame colturale (miceti)	Si	
470	Esame colturale dello sperma	Si	
954	Esame Feci (ChimicoFisico)	Si	
	Esame Liquido seminale	Si	
473	Esame parassitologico delle feci	Si	
206	Estradiolo (E2)	Si	
210	Estriolo (E3)	Si	Service
926	F D P (Prodotti di degradazione)	NO	Service
186	Fenobarbital	Si	
91	Fenomeno LE	NO	
246	Ferritina	Si	
318	Fibrinogeno funzionale	Si	
11	Fosfatasi alcalina	Si	
	Fosfatasi alc. isoenzima osseo	Si	Service
30	Fosforo	Si	
45	Fosforo urinario	Si	
201	FSH	Si	
235	FT3	Si	
234	FT4	Si	
12	GammaGT	Si	
248	Gastrina	Si	Service
916	Glicemia 1ora dopo colazione	Si	
	Glicemia a 30'	NO	
3	Glicemia a digiuno	Si	
21	Glicemia frazionata	Si	
917	Glicemia postprandiale 2ore	Si	
	Glicemia postprandiale a 90'	NO	
23	Glicosuria frazionata	Si	
973	Glicosuria sulle urine 24 ore	NO	
919	Glucose Challenge Test (GCT)	Si	

COD.	ESAME	MUTUABILE	INT./EST.
132	Glucosio urinario	Si	
978	Glucosio6fosfato DH	NO	Service
320	Gruppo sanguigno ABO e Rh	Si	
277	HAV Anticorpi IgM	Si	
280	HAV Anticorpi IgG	Si	
124	Hb A1c	Si	
150	Hb Emoglobina A	NO	Service
148	Hb Emoglobina A2	Si	Service
149	Hb Emoglobina F	Si	Service
273	HBcAb HBV anticorpi	Si	
276	HBcAb HBV anticorpi IgM	Si	
275	HBeAb HBV anticorpi	Si	
274	HBeAg HBV antigene	Si	
272	HBsAb HBV anticorpi	Si	
271	HBsAg HBV antigene	Si	
278	HCV Anticorpi	Si	
	HE4	NO	Service
310	Helicobacter P. Antigeni fecali	NO	
287	Herpes 1/2 (Ant.IgG)	Si	
288	Herpes 1/2 (Ant.IgM)	Si	
279	HIV 12 Anticorpi	Si	
459	Identificazione biochimica	Si	
269	Idrossiprolina urinaria	Si	
340	IgA Immunoglobuline	Si	
	IgE Specifiche	Si	Service
240	IgE Totali	Si	
341	IgG Immunoglobuline	Si	
342	IgM Immunoglobuline	Si	
312	Immunocomplessi Circolanti	NO	Service
321	Immunofissazione sierica	Si	Service
	Immunofissazione urinaria	Si	Service
125	Immunoglob. catene K L siero	Si	
	Indice di saturazione transferrina	NO	
	INDICE R.O.M.A.	NO	Service
	Inibina B	NO	Service
993	Insulina 2 ore dopo colazione	Si	
	Insulina a 120'	NO	
249	Insulina a digiuno	Si	
	Insulina Frazionata	NO	
990	Insulina frazionata	Si	
16	LDH	Si	
202	LH	Si	
147	Lipasi	Si	
	Lipoproteina (a)	Si	Service
32	Litio	Si	
500	Lupus anticoagulante	NO	Service
31	Magnesio	Si	
47	Magnesio urinario	Si	
126	Microalbuminuria	Si	
331	Mioglobina	Si	
968	Mioglobinuria	NO	
164	Numero di dibucaina	NO	

allegato 1c^{uno}

COD. ESAME	MUTUABILE	INT./EST.
946	Omocisteina	NO
	oppiacei	NO
	Ormone Mullerian Abs	NO Service
225	Osteocalcina	Si Service
247	PAP	Si
223	Paratormone intatto	Si
27	Potassio	Si
42	Potassio urinario	Si
703	Prelievo di sangue venoso	Si
904	Prelievo microbiologico	Si
203	PRL	Si
	PRL a tempo	NO
204	Progesterone	Si
979	Proteina C Coagulasi	NO Service
53	Proteina C reattiva	Si
980	Proteina S Coagulasi	NO Service
314	Proteine Totali	NO
128	Proteine totali	Si
139	Proteinur di Bence Jones cat. K L	Si
129	Proteinuria	Si
996	PSA L / PSA T (%)	NO
307	PSA libero	NO
303	PSA totale	Si
82	PT (Tempo di protrombina)	Si
84	PTT (Tempo di tromboplastina)	Si
127	Quadro proteico	Si
160	Renina plasmatica	Si Service
	Renina Plasmatica dopo sforzo	Si Service
963	Res. Proteina C Attivata	NO Service
967	Resistenze Globulari Osmotiche	NO
936	Resistenze globulari osmotiche	NO
86	Reticolociti	Si
54	Reuma Test	Si
	Ricerca Candida albicans	NO
477	Ricerca Candida nelle feci	NO
	Ricerca Clamidia	NO
476	Ricerca Giardia nelle feci	NO
	Ricerca Trichomonas	NO
501	Ricerca Trichomonas vaginalis	NO
281	Rosolia (Ant. IgG)	Si
282	Rosolia (Ant. IgM)	Si
937	Rotavirus nelle feci	NO
522	Salmon. e Brucelle(Widal Wright)	Si
122	Sangue occulto feci (alb. umana)	Si
	Sangue occulto feci (alb. umana)	NO
953	Scotch test per ossiuri	NO

COD. ESAME	MUTUABILE	INT./EST.
172	SHBG	NO Service
33	Sideremia	Si
26	Sodio	Si
41	Sodio urinario	Si
	Somatomedina C (IGF1)	NO Service
922	StreptoM	NO
912	StreptozSime test	NO
535	T.P.H.A.	Si
232	T3	NO
231	T4	NO
984	Tampone congiuntivale	Si
462	Tampone auricolare	Si
985	Tampone buccale	Si
460	Tampone faringeo	Si
	Tampone linguale	Si
475	Tampone nasale	Si
465	Tampone oculare	Si
461	Tampone orale	Si
467	Tampone rettale	Si
469	Tampone uretrale	Si
468	Tampone vaginale	Si
	Tampone vaginoretale	Si
52	TAS	Si
944	TBG	Si Service
930	Test di Coombs diretto	NO
295	Test di Coombs indiretto	Si
956	Test di Nordin	NO
208	Testosterone	Si
209	Testosterone libero	Si
239	TG (Tireoglobulina)	Si
283	Toxopl. (Ant. IgG)	Si
284	Toxopl. (Ant. IgM)	Si
222	TPAM	Si
969	TRAb	Si Service
67	Transferrina	Si
7	Trigliceridi	Si
977	Troponina	NO
233	TSH	Si
938	Urea Clearance	NO
1	Urine	Si
463	Urinocoltura	Si
537	V.D.R.L.	Si
51	VES	Si
227	Vitamina B12	Si Service
	Vitamina D	Si Service
55	Waalser Rose	Si

allegato 2^{due}

EROGAZIONE DEL SERVIZIO			
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
<ul style="list-style-type: none"> - Tempi di attesa per lo sviluppo e la consegna delle analisi richieste. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapporto tra tempi programmati e tempi effettivi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Consegna del referto in funzione delle tipologie di analisi richieste 	<ul style="list-style-type: none"> - Controllo da parte del responsabile del laboratorio
COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE, TEMPESTIVITÀ			
<ul style="list-style-type: none"> - Informazioni chiare e complete sull'attività del Laboratorio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Esistenza Carta dei Servizi; - Servizio reception con: <ul style="list-style-type: none"> - Informazioni precise; - Discrezione nel trasferimento dei messaggi e nel trattamento dei dati personali; - Cortesia; - Invio agli operatori referenti; 	<ul style="list-style-type: none"> - Diffusione Carte dei servizi; - Revisione e adeguamento del servizio Reception in base alle esigenze di Utenti ed Operatori. 	<ul style="list-style-type: none"> - Indagini attraverso questionari distribuiti agli Utenti. - Analisi tempi di attesa.
<ul style="list-style-type: none"> - Adeguate condizioni ambientali. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pulizia locali - Pulizia attrezzature 	<ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione di controlli da parte degli operatori 	<ul style="list-style-type: none"> - Ispezioni interne giornaliere.
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA			
<ul style="list-style-type: none"> - Possibilità che l'Utente controlli la qualità del servizio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilità di esprimere osservazioni e reclami; - Possibilità di avere adeguate informazioni sull'offerta di servizi da parte del Laboratorio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Istituzione dell'addetto alle relazioni con il Pubblico ; - Predisposizione di strumenti di verifica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi dei servizi. - Analisi delle indagini e delle sollecitazioni effettuate dall'Utenza.

allegato**3**tre

GESTIONE DELLA PRIVACY (D.Lgs. 196/03)
(estratto dal DPS)

Distribuzione dei compiti e delle responsabilità

Contenuti.

In questa sezione è costruita una mappa che associa ad ogni struttura (o reparto, dipartimento, ufficio) i trattamenti da questa effettuati, descrivendo sinteticamente l'organizzazione della struttura medesima e le relative responsabilità.

Informazioni essenziali.

Struttura aziendale

Contiene lo stesso identificativo utilizzato nella sezione precedente.

Responsabile della struttura

Indica il ruolo o la qualifica del dirigente o del responsabile della struttura (non deve essere confuso il responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 29).

Trattamenti operati dalla struttura

Contiene, se necessario su più righe per ciascuna struttura, i trattamenti per i quali la struttura ha la primaria responsabilità.

Compiti della struttura

Contiene una descrizione sintetica dei compiti assegnati alla struttura in ciascuno dei trattamenti di competenza. Ad esempio: acquisizione e caricamento dei dati, consultazione, comunicazione a terzi, manutenzione tecnica dei programmi utilizzati nel trattamento, gestione tecnica operativa della base dati (salvataggi, ripristini, ecc.).

Tabella 2.1 Strutture preposte ai trattamenti.

Struttura	Responsabile	Incaricati	Trattamenti operati	Compiti
Area Sanitaria	Direttore Tecnico	Far riferimento all'organigr. aziendale	Dati personali e identificativi dell'assistito	Consultazione
			Dati idonei a rivelare lo stato di salute dell'assistito	Consultazione
			Dati relativi ad esiti diagnostici dell'assistito	Consultazione di dati elaborazione dati e compilazione referto
			Dati relativi alla prenotazione di esami clinici dell'assistito	Consultazione dati
Amministrazione	Direttore Amministrativo		Dati personali e identificativi dell'assistito	Gestione tecnica operativa del data base (salvataggi, ripristini, etc.) Comunicazione a ASL
			Dati idonei a rivelare lo stato di salute dell'assistito	Comunicazione a terzi (ASL)
			Dati personali e identificativi dei dipendenti e della famiglia	Acquisizione dati Comunicazione a terzi (cons. lavoro)
			Dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica dei dipendenti	Acquisizione dati Comunicazione a terzi (cons. lavoro)
			Dati personali idonei a rivelare lo stato di salute dei dipendenti	Acquisizione dati Comunicazione a terzi
			Dati personali e identificativi dei lavoratori autonomi	Acquisizione dati Comunicazione a terzi (commercialista)
			Dati personali e commerciali dei fornitori	Acquisizione dati Comunicazione a terzi (commercialista)
Accettazione		Addetti all'amm.ne	Dati personali e identificativi dell'assistito	Caricamento dati Comunicazione a terzi (ASL)
			Dati idonei a rivelare lo stato di salute dell'assistito	Caricamento dati Comunicazione a terzi (ASL)
			Dati relativi ad esiti diagnostici dell'assistito	Stampa referto Consegna referto all'Utente
			Dati relativi alla prenotazione di esami clinici dell'assistito	Acquisizione dati
			Dati personali dei medici specialisti	Acquisizione dati per richiesta di disponibilità

Il trattamento dei dati personali viene effettuato solo da soggetti che hanno ricevuto un formale incarico mediante designazione per iscritto di ogni singolo incaricato, con il quale si individua l'ambito del trattamento consentito. Le lettere di incarico che vanno a completare il mansionario sono allegate al presente documento.

Istruzioni specifiche fornite a soggetti incaricati

Oltre alle istruzioni generali su come devono essere trattati i dati personali, agli incaricati sono fornite esplicite istruzioni relativamente a:

- ▶ procedure da seguire per la classificazione dei dati personali, al fine di distinguere quelli sensibili e giudiziari, osservando le maggiori cautele di trattamento che questo tipo di dati richiedono;
- ▶ modalità di reperimento dei documenti contenenti dati personali e modalità da osservare per la custodia e l'archiviazione degli stessi;
- ▶ modalità per elaborare e custodire le password necessarie per accedere agli elaboratori elettronici e ai dati in essi contenuti, nonché per fornirne copia al preposto alla custodia della parola chiave;
- ▶ prescrizione di non lasciare incustoditi e accessibili gli strumenti elettronici, mentre è in corso una sessione di lavoro;
- ▶ procedure e modalità di utilizzo degli strumenti e dei programmi atti a proteggere i sistemi informativi;
- ▶ procedure per il salvataggio dei dati;
- ▶ modalità di utilizzo, custodia e archiviazione dei supporti rimovibili contenenti dati personali;
- ▶ aggiornamento continuo, utilizzando il materiale e gli strumenti forniti dal Titolare, sulle misure di sicurezza.

NOTA:

La modulistica richiesta per la gestione dei dati è a disposizione degli utenti presso l'amministrazione del laboratorio.