

CARTA DEI SERVIZI

(redatta ai sensi del DPCM 19/05/95)

STUDIO DIAGNOSTICO IGEA
SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA
Sede Laboratorio Centralizzato: Via S. Giovanni N. 80 – Barcellona PG (ME)

Punti di Accesso

Via S. Giovanni N. 80 – Barcellona PG (ME) – Tel. 090/9701302

Via La Farina is. 127 - Messina – Tel. 090/2922810

Lista delle revisioni

5					
4					
3	<i>Giovinazzo Tindaro</i>	<i>23.02.22</i>	<i>Prestipino Santi</i>	<i>23.02.22</i>	<i>Adeguamento D.A. n. 436/2021</i>
2	<i>Giovinazzo Tindaro</i>	<i>21.01.20</i>	<i>Prestipino Santi</i>	<i>21.01.20</i>	<i>Adeguamento D.A. n. 319/2016</i>
1	<i>Carmelo Marchetta</i>	<i>31.01.18</i>	<i>Prestipino Santi</i>	<i>31.01.18</i>	<i>Adeguamento UNI EN ISO 9001:2015</i>
0	<i>Carmelo Marchetta</i>	<i>03.07.17</i>	<i>Prestipino Santi</i>	<i>03.07.17</i>	<i>Prima Emissione</i>
Rev.	Redazione e Verifica RGQ	Data	Approvazione DIR	Data	Causale

Indice

SEZIONE PRIMA

Introduzione: cos'è la carta dei Servizi

1. Presentazione della Struttura

2. Finalità

3. Principi fondamentali

3.1 Eguaglianza

3.2 Diritto di scelta

3.3 Efficienza ed efficacia

3.4 Imparzialità e regolarità

3.5 Continuità

3.6 Partecipazione

4. Qualità del Servizio

SEZIONE SECONDA

1. Informazioni sulla struttura

2. Servizi forniti

2.1 Carattere delle prestazioni fornite

2.2 Modalità di prenotazione

2.3 Orario di apertura

2.4 Accesso alle prestazioni

2.5 Identificazione del personale

2.6 Comfort

2.7 Sicurezza

2.8 Rispetto della Privacy

3. Diritti di Tutela e Partecipazione

Diritto al rispetto

Diritto alle libertà di scelta

Diritto alla qualità delle cure

Diritto all'informazione

Diritto al reclamo

SEZIONE TERZA

1. Politica per Qualità

2. Standard di qualità

3. Impegni e Strumenti

SEZIONE QUARTA

1. Reclami e modalità di accesso

2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

3. Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Allegato Preparazione alle prestazioni sanitarie

Elenco prestazioni e tariffario

Allegato Misurazioni Standard qualità

SEZIONE PRIMA

Introduzione: cos'è la carta dei Servizi

La legislazione vigente, con particolare riferimento al DPCM 19/05/95, pubblicato sulla G.U. 31/05/95, n.125, suppl. ord. N. 65, stabilisce che le strutture sanitarie debbano dotarsi di una "**Carta dei Servizi**".

Questa è un documento che, raccogliendo dati e notizie indispensabili all'utenza, contribuisce a migliorare sempre più il rapporto con gli utenti fornendo informazioni ai pazienti e ai loro familiari sui diritti e le responsabilità e mirando a coinvolgerli nel processo di cura.

La Carta dei Servizi, oltre alle informazioni più generali, contiene una descrizione approfondita di tutti i servizi offerti dalla Struttura.

La Carta dei Servizi, insomma, è il "contratto" tra la Struttura e gli utenti.

1. Presentazione della Struttura

La Struttura di Medicina di Laboratorio aggregata **STUDIO DIAGNOSTICO IGEA SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA** eroga **servizi di Medicina di Laboratorio Generale di base con Settori specializzati di Biochimica Clinica e Tossicologia, Microbiologia, Genetica ed Ematologia** ed è convenzionata ed accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.).

Obiettivo della Direzione sanitaria è stato, da sempre, rendere la struttura facilmente accessibile al pubblico, con criteri di correttezza e grande professionalità. In Laboratorio sono in uso le tecnologie più attuali e l'attenta scelta delle tecnologie stesse ha il fine di implementare la precisione e l'accuratezza dei risultati. La politica della nostra struttura per dare sempre il meglio, continua tutt'oggi tramite i controlli di qualità sia interni che esterni, che periodicamente vengono effettuati dal personale sugli strumenti, per avere la massima affidabilità e quindi la massima attendibilità dei risultati.

2. Finalità

La Struttura è gestita da persone che mirano a svolgere il proprio ruolo all'insegna della massima professionalità, disponibilità, cortesia, trasparenza ed efficacia, per fornire all'utente un servizio che possa essere sempre più soddisfacente, nell'ottica di *miglioramento continuo*. Tutto questo senza dimenticare che l'utente a cui si fa riferimento è una persona che attraversa una condizione di particolare sensibilità e fragilità.

L'aggregazione tra laboratori, come determinata dal D.A. n. 2674 del 18.11.09 e s.m.i., è finalizzata ad assicurare il mantenimento di un adeguato livello di qualità del servizio offerto. Infatti, per ciascun livello di attività e per tipologia di prestazioni erogate vengono assicurati i requisiti tecnologici e di dotazione organica in grado da assicurare qualità ed efficienza nella erogazione di tutte le prestazioni dalla più semplice alla più complessa secondo la logica del miglioramento continuo della qualità e della valutazione dei risultati dei processi così come previsto dal DA 436/21.

L'aggregazione tra strutture permette di centralizzare le attività analitiche e di trasformare le sedi dei laboratori aggregati in punti di accesso e di diagnosi, utilizzando a tal fine le modalità previste dalle normative vigenti.

La ratio che sottende a tale scelta, è finalizzata a favorire al massimo l'utenza e quindi a garantire che in tutti i bacini di utenza sia prevista la più ampia offerta possibile.

Gli obiettivi preposti dal Decreto di riferimento sono:

- garantire agli utenti equità dei trattamenti, in relazione alla specificità delle prestazioni richieste, ed universalità dell'accesso;
- consentire un risparmio di gestione dei laboratori mediante l'utilizzo di tecnologie avanzate;
- migliorare l'efficienza organizzativa dei laboratori;
- garantire maggiore accessibilità ai servizi attraverso più ampie fasce orarie giornaliere di apertura al pubblico;
- ottimizzare l'utilizzazione della tecnologia strumentale (sfruttandola per l'intero arco della giornata);
- ridurre il tempo di risposta per i pazienti;
- sfruttare la tecnologia informatica anche per decentrare e portare direttamente la risposta di laboratorio all'utente, nel rispetto della privacy e garantendone la sicurezza;
- valorizzare la professionalità degli specialisti della medicina di laboratorio nonché del personale tecnico per perseguire l'appropriatezza e l'efficacia clinica del dato di laboratorio, realizzandone a pieno il potenziale informativo.

3. Principi fondamentali

3.1 Eguaglianza

La Struttura nel rapporto con gli utenti non compie alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Tutte le attività assistenziali e organizzative sono orientate all'accoglienza di pazienti considerando le diverse esigenze relative all'età, al genere ed a particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica e tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche.

3.2 Diritto di scelta

L'utente ha il diritto di scegliere la propria struttura di fiducia alla quale affidarsi.

3.3 Efficienza ed efficacia

La Struttura è costantemente impegnata per:

- migliorare l'informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili;
- attuare programmi d'informatizzazione della diagnosi e degli atti terapeutici, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti di terzi;
- dare sempre maggiore considerazione agli eventuali reclami;
- informare e formare il personale operante sui principi dell'accoglienza al fine di migliorare la qualità complessiva del servizio, migliorandone l'ospitalità.

3.4 Imparzialità e regolarità

La Struttura eroga il servizio secondo criteri di obiettività e regolarità.

Attraverso il proprio personale, garantisce la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalle leggi e dalle disposizioni contrattuali in materia.

3.5 Continuità

Attraverso questo principio la Struttura pone rilievo sull'informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio erogato e stabilisce che il servizio deve avere tre requisiti essenziali:

- completezza;
- chiarezza;
- accessibilità.

Completezza: perché la Struttura rende note agli utenti le condizioni tecniche di erogazione del servizio, le decisioni che li riguardano e le possibilità di reclamo;

Chiarezza: perché sono assicurate le indicazioni tecniche e giuridiche di espletamento del servizio, sono adottati standard di qualità che consentono il tempestivo adeguamento alle implicite e/o esplicite richieste dell'utenza, in sintonia con quanto stabilito dalla Direzione;

Accessibilità: perché gli strumenti di comunicazione adottati devono essere tali da raggiungere tutti gli utenti.

Il servizio è erogato con continuità e ogni eventuale interruzione sarà comunicata tempestivamente agli utenti.

3.6 Partecipazione

È garantita la partecipazione alla prestazione del servizio anche attraverso le Associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti nonché attraverso la divulgazione di schede di valutazione del servizio.

4. Qualità del Servizio

La Struttura è dotata di un Sistema di Gestione, nell'obiettivo primario di migliorare continuamente la qualità del servizio.

SEZIONE SECONDA

1. Informazioni sulla struttura

Lo STUDIO DIAGNOSTICO IGEA SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA opera nella provincia di Messina ed è costituita da tre strutture sanitarie che hanno pienamente e consapevolmente compreso che il futuro della medicina di laboratorio risiede nella capacità di aggregarsi e, attraverso l'aggregazione, nella capacità di fornire servizi estesi e di altissima qualità certificata, coniugando l'alta qualità del dato analitico con l'ampiezza della tipologia analitica.

Il laboratorio centralizzato è sito nei locali di Via S. Giovanni N. 80 – Barcellona PG (ME). La dotazione di strumentazione d'avanguardia tecnologica e l'informatizzazione dell'intero processo di analisi garantiscono la qualità e l'elevata specializzazione delle prestazioni consentendo di eseguire esami in tempi brevi e soprattutto di lavorare sempre in piena efficienza e con la massima attendibilità; inoltre sia nelle fasi analitiche sia in quelle di refertazione ci si avvale del contributo di collaboratori altamente qualificati e tecnici specializzati.

Tutto il processo analitico è soggetto a controllo da parte di operatori specializzati e con esperienza pluriennale, al fine di garantire la totale sicurezza nell'identificazione dei campioni e l'assoluta affidabilità dei risultati ottenuti.

Le attività svolte nei punti di accesso sono solo quelle relative alla fase di accettazione Utente, prelievo del campione biologico, preparazione e trasporto dei campioni al laboratorio centralizzato e consegna referto; infatti le analisi cliniche vengono eseguite dal laboratorio centralizzato. I punti di accesso dispongono e possono contare della professionalità e preparazione del proprio personale.

2. Servizi forniti

La Struttura eroga servizi specialistici in Medicina di Laboratorio di base.

Per la lista di tutte gli esami effettuati si rimanda al tariffario allegato.

2.1 Carattere delle prestazioni fornite

Le prestazioni del servizio sono erogate in regime di convenzionamento e accreditamento con il S.S.N oltre che in regime privato.

2.2 Modalità di prenotazione

L'utente può accedere senza alcuna prenotazione.

Per potere usufruire delle prestazioni mediche richieste, l'Utente è tenuto a presentarsi presso l'accettazione in possesso di:

1. Prescrizione del Medico (se presente)
2. Tessera Sanitaria
3. Documento d'identità
4. Eventuale documentazione attestante il diritto alla esenzione del pagamento del Ticket secondo la normativa vigente

Il personale addetto fornirà le spiegazioni necessarie per ogni tipologia di esame e indicherà eventuali preparazioni necessarie.

Tutte le informazioni possono essere richieste telefonicamente ai seguenti contatti:

Via S. Giovanni N. 80 – Barcellona PG (ME) – Tel. 090/9701302 – email: igea1302@libero.it

Via La Farina is. 127 - Messina – Tel. 090/2922810 – email: lablafarina@virgilio.it

Per conoscere l'elenco completo delle prestazioni erogabili in regime di Convenzione col S.S.N secondo il vigente nomenclatore tariffario o il costo delle prestazioni eseguibili in regime libero professionale è possibile rivolgersi direttamente al personale in accettazione che fornirà le dovute informazioni sulle modalità di pagamento o di esenzione dal Ticket

Le esenzioni vengono applicate limitatamente all'età, al reddito, allo stato di disoccupazione o per patologia, secondo la normativa vigente.

Per eseguire un accertamento in regime di convenzione è necessario presentare l'impegnativa del Medico curante e un documento d'identità.

2.3 Orario di apertura

La Struttura è aperta al pubblico nei seguenti orari:

<u>Via S. Giovanni N. 80 – Barcellona PG (ME)</u>	<u>Via La Farina is. 127 - Messina</u>
PRELIEVI dal lunedì al sabato dalle 07:00 alle ore 11:00	PRELIEVI dal lunedì al sabato dalle 07:30 alle ore 10:30
RITIRO REFERTI dal lunedì al sabato dalle 11:00 alle ore 19:00	RITIRO REFERTI dal lunedì al sabato dalle 11:00 alle ore 13:00
	<i>martedì e giovedì</i> dalle 15:30 alle ore 17:030

Tutte i punti di accesso sono dotati di Servizio Accettazione con personale addetto ai rapporti con gli utenti (U.R.P.) a cui possono rivolgersi anche gli utenti stranieri con problemi di comprensione della lingua.

I responsabili U.R.P. sono i referenti per l'ascolto di pazienti e familiari, accettare reclami, segnalazioni e suggerimenti, fornire informazioni sui diritti e le responsabilità dell'Utenza

2.4 Accesso alle prestazioni

L'accesso alle prestazioni avviene senza alcuna prenotazione.

Tutte le attività assistenziali e organizzative sono orientate all'accoglienza di pazienti considerando le diverse esigenze relative all'età, al genere ed a particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica e tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche.

Nell'erogazione delle prestazioni vengono sempre tenuti in considerazione i ritmi fisiologici della persona nella definizione delle modalità di accoglienza.

Prima della presa in carico di un paziente fragile, è di particolare importanza il contatto iniziale (eventualmente da mettere in atto con eventuali accompagnatori e/o caregivers), poiché in questa prima fase è possibile, almeno in linee generali, definire il grado di collaborazione ed autonomia così da consentire la programmazione dell'approccio adeguato.

Le Donne in gravidanza e persone con disabilità hanno sempre la precedenza.

Verrà data particolare attenzione ad anziani e minori che presentino particolari esigenze.

Nel caso in cui il paziente sia un minorenne, ed in particolare modo un bambino, in struttura si adottano specifiche modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali adeguate al soggetto.

Per rendere *non traumatica* la prestazione si adotta un approccio che cerchi di costruire la sua fiducia fornendo comunque le necessarie informazioni e rendendolo partecipe a ciò che avviene usando un linguaggio comprensibile e adeguato all'età del minore, al suo sviluppo e alla sua maturità, e utilizzando modalità (modi, tempi e strumenti) che rispondano alle sue condizioni.

La Struttura nel rapporto con gli utenti non compie alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

La struttura è dotata di Servizio Accettazione con personale addetto ai rapporti con gli utenti (U.R.P.) a cui possono rivolgersi anche gli utenti stranieri con problemi di comprensione della lingua.

Nel caso di utente straniero con problemi di comprensione della lingua, il personale utilizzerà un linguaggio semplice e contestualizzato in base al grado di comprensione della lingua italiana da parte del paziente e che preveda il sincerarsi che le informazioni siano state chiaramente recepite.

In caso di minori e/o genitori di origine straniera con difficoltà di comprensione linguistica, il personale si avvale di traduttori simultanei di lingua, per facilitare la comunicazione

2.5 Identificazione del personale

Tutti i soggetti appartenenti alla Struttura, compresi eventuali partecipanti al processo assistenziale nell'ambito di percorsi formativi (es. tirocinio, specializzazione post-laurea, ecc) sono opportunamente identificabili attraverso il cartellino personale.

2.6 Comfort

Al fine di mantenere un ambiente confortevole ed accogliente, tutti i nostri locali sono climatizzati.

2.7 Sicurezza

La Struttura ha provveduto a tutti gli adempimenti di legge in materia di sicurezza sul lavoro previsti dal D.lgs 81/08 e s.m.i. ed è dotata di tutte le necessarie autorizzazioni in materia. Viene monitorato costantemente il livello di rischio al suo interno, adottando tutte le misure necessarie atte a garantirne il mantenimento ai livelli minimi possibili. Tutti i presidi antincendio e di sicurezza sono costantemente verificati.

2.8 Rispetto della Privacy

La Struttura garantisce il trattamento dei dati personali ottemperando al regolamento UE 679/2016 e al decreto 196/2003 e s.m.i.

3. Diritti di Tutela e Partecipazione

Diritto al rispetto

Ogni Utente ha il diritto di ricevere il rispetto della dignità personale e delle sue convinzioni morali, politiche e religiose e la tutela su:

- la protezione da qualsiasi pressione, diretta o indiretta, sulle convinzioni personali del cittadino ospitato, come condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra il paziente e i medici o gli operatori sanitari;
- la riservatezza nell'esecuzione della prestazione sanitaria, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali;
- il trattamento dei dati personali secondo il rispetto della legislazione vigente (Regolamento UE 679/2016 - D.lgs 196/2003 e s.m.i.);
- un trattamento professionalmente corretto e cortese da parte del personale, che è tenuto a rivolgersi al paziente, interpellandolo col suo nome e cognome, nonché con la particella pronominale "Lei".

Diritto alle libertà di scelta

Il Diritto alla libertà di scelta tutela:

- la libertà di scelta del luogo di diagnosi e cura da parte del cittadino;
- l'accesso, nei tempi più brevi possibili, a cure di qualità, qualunque sia la condizione sociale, ideologica, economica e di età del paziente;
- un'informazione obiettiva ed imparziale sull'offerta di prestazioni terapeutiche e strumentali disponibili, per mettere il paziente in condizione di decidere a quale struttura affidarsi;
- la possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico, terapeutico e di sperimentazione, grazie ad un'informazione esauriente e chiara al paziente o ai suoi rappresentanti legali, nel rispetto degli interessi legittimi della sanità pubblica.

Diritto alla qualità delle cure

Il Diritto alla qualità delle cure garantisce:

- il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, l'esecuzione delle prestazioni e l'assistenza ai pazienti;
- prestazioni di qualità adeguata allo stato del malato, nelle migliori condizioni materiali possibili;
- il beneficio dei progressi della medicina e della tecnologia in campo diagnostico e terapeutico;
- la formazione di base e specialistica del personale medico, sostenuta anche da opportune iniziative di aggiornamento;
- la progressiva attivazione di un processo interno di valutazione della qualità.

Diritto all'informazione

Il Diritto all'informazione tutela:

- il diritto ad un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni ed i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna;
- il diritto ad un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture;
- il diritto ad un'informazione obiettiva ed appropriata sulle modalità di indagine e sugli atti terapeutici, al fine di poter esprimere, dove necessario, un consenso effettivamente informato;
- che il diritto all'informazione venga esercitato dai suoi rappresentanti legali qualora il paziente non si trovi in condizione di ricevere un'informazione diretta o di autodeterminarsi;
- il diritto al rigoroso rispetto della riservatezza dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia, conservati in una cartella clinica e in un archivio informatico;
- il diritto ad identificare il personale, che deve essere dotato di cartellino di riconoscimento.

Diritto al reclamo

Il Diritto al reclamo tutela:

- il diritto del paziente, o dei suoi familiari, a veder presi in considerazione dalle istituzioni gli eventuali reclami;
- il diritto a ricevere precise informazioni sulla modalità di presentazione dei reclami stessi e dei mezzi messi a disposizione dalla Struttura (personale disponibile, cassetta per l'inoltro delle osservazioni, se prevista, ecc);
- il diritto di conoscere, entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato;
- il diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuti, anche tramite la compilazione del questionario di soddisfazione dell'utente.

La Struttura, attraverso il proprio modulo reclami, garantisce le funzioni di tutela verso il cittadino e prevede, per quest'ultimo, la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, i principi fondamentali dell'assistenza sanitaria.

Per conoscere le modalità di presentazione di eventuali reclami si rimanda all'apposita sezione del presente documento.

SEZIONE TERZA

1. Politica per Qualità

La Struttura si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività l'utente.

In particolare, la soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi erogativi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite.

Questo presuppone l'instaurazione di una profonda interazione tra la Struttura e gli utenti che fruiscono delle prestazioni erogate.

Gli obiettivi che si pone la Struttura sono:

- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato;
- garantire all'utente che tutti i servizi erogati nei diversi contesti e situazioni siano mirati ed adeguati alle specifiche esigenze;
- perseguire la costante innovazione del know-how e la sua ingegnerizzazione (*shelf engineering*) al fine di patrimonializzare protocolli, metodi materiali e esperienze;
- l'applicazione degli standard di qualità previsti regolamentando l'attività di erogazione delle prestazioni e dei processi correlati mediante la redazione, e la successiva adozione di metodiche standard;
- migliorare la qualità tecnica delle prestazioni grazie all'esecuzione di controlli periodici sui macchinari;
- la soddisfazione delle parti interessate (clienti, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione degli utenti, accordi di partnership con i fornitori;
- il rispetto degli impegni espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso il cliente/utente;

- migliorare l'assistenza al cliente fornendo sempre informazioni chiare relative ai servizi erogati: tutto questo sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- il rispetto della normativa sulla sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro;
- il rispetto della normativa sulla gestione dei dati personali degli utenti.

2. Standard di qualità

La Struttura ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi focalizzando l'attenzione sui seguenti Standard di qualità riportati in allegato.

Gli standard definiti sono monitorati costantemente attraverso strumenti dedicati. Tutti i risultati ottenuti sono analizzati almeno una volta all'anno in sede di riesame dove ne viene valutato l'andamento.

Qualora a seguito della misurazione degli standard di qualità prefissati si rilevassero degli obiettivi non raggiunti, saranno avviate delle azioni di miglioramento ed implementati i relativi piani di miglioramento.

3. Impegni e Strumenti

L'Organizzazione della struttura aziendale, dando priorità alle azioni preventive per il miglioramento continuo, è impegnata a:

- agire nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti in campo nazionale e regionale ed applicabili;
- perseguire il miglioramento continuo dei risultati;
- accrescere la soddisfazione del cliente mediante la traduzione delle sue esigenze ed aspettative in requisiti del servizio offerto;
- tenere sotto controllo la qualità dei servizi erogati attraverso attività sistematiche di monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti risultanti.

SEZIONE QUARTA

1. Reclami e modalità di accesso

Per presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni sanitarie è possibile:

- rivolgersi ai Responsabili U.R.P. (Ufficio relazioni con il pubblico)
- compilare il modulo specifico richiedibile in accettazione.

Eventuali osservazioni, opposizioni, denunce, e reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Il responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico, nei tre giorni successivi, comunicherà alla Direzione l'avvenuta opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché adottati tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e delle quali verrà data comunicazione all'utente.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre in casi più complicati avverrà entro e non oltre 10gg.

2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

L'adozione di un Sistema di Gestione, fornisce i mezzi per una continuativa verifica degli impegni e dell'adeguamento organizzativo. Tali mezzi sono:

- le Verifiche Ispettive interne, che vengono effettuate periodicamente su tutte le attività inerenti i servizi erogati;
- i Riesami della Direzione, che lo staff dirigenziale, effettua annualmente per valutare l'andamento generale del sistema qualità, nonché evidenziare il monitoraggio degli standard qualitativi sopra definiti.

La Struttura garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni pubblicati, attraverso:

- relazione annuale sui risultati conseguiti;
- attuazione degli standard pubblicati e adeguamento degli stessi alle esigenze del servizio offerto avendo cura di ridurre al minimo eventuali conseguenze disagiati per gli utenti;
- programmazione annuale di piani diretti al miglioramento continua della qualità.

3. Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Al fine di migliorare i servizi offerti ai propri utenti è stato adottato un questionario di soddisfazione dell'utente che viene messo a loro disposizione.

L'utente potrà compilarlo in forma anonima e lo potrà riconsegnare direttamente all'accettazione o depositandolo in un apposito contenitore.

Tutti i questionari vengono periodicamente raccolti ed analizzati da parte della Direzione al fine di migliorare l'erogazione del proprio servizio. I dati di monitoraggio ricavati sono riportati nell'allegato Misurazioni Standard qualità.

Da parte degli utenti è gradito qualsiasi suggerimento.



STUDIO DIAGNOSTICO IGEA SOCIETA' CONSORTILE ARL
CODICE REGIONALE 421200 CRQ 0659
PUNTO DI ACCESSO
Informazioni per l'utenza

ALIMENTAZIONE PRIMA DEL PRELIEVO

Il prelievo ematico richiede un periodo di digiuno variabile tra le 8 e le 12 ore, durante il quale è consentito assumere solo modiche quantità di acqua e devono essere assolutamente **escluse bevande zuccherate, alcolici, caffè, fumo**. Per alcuni esami il digiuno è facoltativo ed è legato all'urgenza della richiesta medica.

PROVA DA CARICO DI GLUCOSIO

Occorre che nei 3 giorni precedenti l'esame siano presenti nella dieta almeno 200 grammi al giorno di carboidrati, da assumere in qualsiasi momento della giornata.

Alcuni fra gli elementi più ricchi di carboidrati, in ordine decrescente, sono: zucchero, riso, miele, fette biscottate, crackers, grissini, pasta, semolino, pane, cioccolato al latte, marmellata, uva secca, fichi secchi, latte in polvere zuccherato, biscotti, ceci, lenticchie, fagioli, patate e piselli.

Nel periodo di preparazione è necessario non sottoporsi ad esercizio fisico e a condizioni di stress diverse dal normale. La sera precedente l'esame restare digiuni dopo la cena.

Astenersi dal caffè, fumo, alcool anche durante l'esame.

E' possibile bere acqua senza limitazioni.

ESAME COMPLETO DELLE URINE

Raccogliere un campione di urine del mattino negli appositi contenitori monouso, reperibili presso la nostra struttura o presso le farmacie.

RACCOLTA URINE PER URINOCOLTURA

Adulti: L'urina deve essere raccolta in un contenitore sterile a bocca larga, che può essere acquistato in Farmacia o fornito dal Laboratorio. E' consigliabile effettuare l'esame sulla prima urina del mattino seguendo la tecnica del "mitto intermedio" con questo procedimento:

1. lavare accuratamente gli organi genitali;
2. scartare il primo getto di urina;
3. raccogliere l'urina seguente direttamente nel contenitore facendo attenzione a non toccarlo con le mani nelle parti interne;
4. scartare l'ultimo getto di urina.

Bambini: Urine raccolte con sacchetto adesivo

1. mantenere i piccoli in posizione eretta;
2. lavare con cura i genitali esterni ed il perineo con acqua e sapone, sciacquare ed asciugare;
3. aprire il sacchetto sterile evitando di toccarne l'interno;
4. far aderire il sacchetto alla cute;
5. raccogliere le urine;
6. porre il sacchetto in posizione verticale in un contenitore a bocca larga;
7. non travasare le urine dal sacchetto in un altro contenitore.

Nota: In caso di richiesta contestuale di Urinocoltura ed Esame Urine Chimico Fisico e Microscopico è possibile consegnare UN SOLO campione in contenitore sterile.

RACCOLTA URINE DELLE 24 ORE PREPARAZIONE DEL PAZIENTE

Non è necessaria una particolare preparazione all'esame.

MATERIALE PER LA RACCOLTA DEL CAMPIONE : Utilizzare un contenitore idoneo alla raccolta del campione di urine delle 24 h di capacità adeguata. Il contenitore può essere acquistato in farmacia. E' necessaria la sterilità del contenitore.

MODALITA' DI RACCOLTA DEL CAMPIONE

1. Al risveglio eliminare le urine della prima minzione del mattino e segnare l'ora (esempio ore 7:00);
2. Raccogliere le urine di TUTTE le minzioni successive, fino alla stessa ora del giorno successivo
3. Conservare il contenitore in luogo fresco o in frigorifero
4. Consegnare l'intero contenitore al Laboratorio Analisi entro le ore 9.30

Attenzione:

- Verificare se, per l'esame richiesto, sia necessaria l'acidificazione o l'alcalinizzazione delle urine stesse (calciuria – fosfaturia).
- In questo caso si deve aggiungere nel contenitore, prima dell'inizio della raccolta, la sostanza necessaria. - Chiedere informazioni al personale del Laboratorio

SCOTCH TEST

Il test prevede, l'applicazione in corrispondenza delle pliche anali, di un pezzo di nastro adesivo trasparente, per tutta la notte e prelevarlo al mattino.

Una volta rimosso, attaccarlo direttamente su un vetrino e consegnato al laboratorio.

ESAME DEL LIQUIDO SEMINALE

L'esame del liquido seminale va eseguito tra il terzo ed il quinto giorno di astinenza da rapporti sessuali. Raccogliere il materiale biologico in un contenitore sterile.

Fare attenzione a raccogliere tutto il liquido seminale. La perdita di una piccola quantità iniziale o finale può pregiudicare il test. Evitare l'esposizione del campione a temperature inferiori a 20 °C o superiori a 36 °C. Consegnare il campione al laboratorio entro 45 minuti.

FECI

E' consigliabile raccogliere un campione del primo mattino, per la ricerca di parassiti, coprocultura e sangue occulto. La raccolta va effettuata in appositi contenitori sterili che potete trovare in qualsiasi Farmacia. Per effettuare la raccolta del campione sospendete l'assunzione di farmaci almeno una settimana prima.

Il campione da esaminare deve essere consegnato al laboratorio al massimo entro 2-3 ore dall'emissione.

TEST DI GRAVIDANZA SULLE URINE

Il test di gravidanza è uno test diagnostico utilizzato per la conferma o l'esclusione di una gravidanza. Il test rileva la presenza nelle urine dell'ormone Beta HCG - Gonadotropina Corionica Umana. Raccogliere le prime urine del mattino in un contenitore sterile.

DOSAGGI FARMACI

Le modalità del prelievo sono correlate alle caratteristiche del farmaco assunto.

TAMPONE FARINGEO

Non praticare gargarismi o sciacqui del cavo orale prima di recarsi in laboratorio.

TAMPONE CONGIUNTIVALE

Non lavarsi gli occhi nella mattinata in cui si dovrà effettuare l'esame.

Per ulteriori informazioni rivolgersi al Direttore Responsabile DOTT.SSA BERTILONE MARIA GRAZIA

STUDIO DIAGNOSTICO IGEA SOCIETA' CONSORTILE ARL
CODICE REGIONALE 421200 CRQ 0659

DESCRIZIONE ESAMI	PAGANTI	CONV.S.S.N	GG LAV.
17-BETA ESTRADIOLO	11,71 €	9,11 €	1
17-OH PROGESTERONE	12,85 €	10,53 €	7
ACCIUGA	11,24 €	9,92 €	5
ACERO (Acer negundo)	11,24 €	9,92 €	5
ACIDI BILIARI	11,00 €	9,05 €	2
Acido acetilsalicilico(Aspirina-ASA)	15,00 €	- €	5
ACIDO CLAVULONICO	25,00 €	- €	7
ACIDO FOLICO	8,27 €	6,36 €	1
ACIDO URICO URINE	2,26 €	1,13 €	1
ACIDO VALPROICO	13,34 €	10,88 €	1
ACTH	21,28 €	18,50 €	3
ACTH (dopo moto)	21,28 €	18,50 €	3
AGLIO	11,24 €	9,92 €	5
ALBICOCCA	11,24 €	9,92 €	3
ALBUME	11,24 €	9,92 €	5
ALBUMINA 24 ORE	2,62 €	1,42 €	1
ALBUMINEMIA	2,62 €	1,42 €	1
Alcol-Test	15,00 €	- €	1
ALDOLASI	3,20 €	1,95 €	2
ALDOSTERONE PLASMATICO (Clino)	19,07 €	17,11 €	1
ALDOSTERONE PLASMATICO (Orto)	19,07 €	17,11 €	7
ALDOSTERONE URINARIO	19,07 €	17,11 €	7
ALFA1-ANTITRIPSINA	25,00 €	- €	1
ALFA1-GLICOPROTEINA ACIDA	7,72 €	5,31 €	2
ALFAFETOPROTEINA	9,96 €	7,40 €	1
ALFAFETOPROTEINA IN GRAVIDANZA	9,96 €	7,40 €	2
ALFA-LATTOALBUMINA	11,24 €	9,92 €	5
ALTERNARIA TENUIS	11,24 €	9,92 €	5
AMBROSIA COMUNE	11,24 €	9,92 €	5
AMILASI	3,10 €	1,84 €	1
AMILASI	3,10 €	1,84 €	1
AMILASI PANCREATICA	5,31 €	3,65 €	1
AMILASURIA	3,09 €	1,84 €	1
AMMONIEMIA	8,24 €	6,36 €	1
AMOXICILLINA	11,24 €	9,92 €	5
AMPICILLINA	11,24 €	9,92 €	7
ANANAS	11,24 €	9,92 €	5
ANGURIA	11,24 €	9,92 €	5
ANTI BETA 2 GLICOPROTEINA	40,00 €	- €	1
ANTI CARDIOLIPINA	14,00 €	12,42 €	2
ANTI HBC	12,23 €	10,01 €	1
ANTI HBC IgM	12,23 €	10,01 €	1
ANTI HBE	12,23 €	10,01 €	1
ANTI HBS	12,23 €	10,01 €	1
ANTI MUSCOLO STRIATO	30,00 €	- €	7
ANTI TIREOGLOBULINA	14,00 €	12,57 €	1
ANTI TIREOGLOBULINA	18,64 €	12,57 €	1
ANTI TPO	28,99 €	11,30 €	1
ANTI TPO	13,99 €	11,30 €	1
ANTIBIOGRAMMA	13,46 €	12,19 €	3
ANTIBIOGRAMMA	- €	- €	3
ANTIBIOGRAMMA	9,00 €	7,71 €	3
ANTIBIOGRAMMA	17,00 €	15,84 €	3
ANTI-CENTROMERO	40,00 €	- €	5
ANTICORPI ANTI SARS-COV-2	22,58 €	- €	1
ANTICORPI ANTI-DNA NATIVO	12,08 €	10,69 €	1
ANTICORPI ANTI-ENDOMISIO	9,37 €	7,37 €	9
ANTICORPI ANTI-MITOCONDRIO(AMA)	11,00 €	9,36 €	1
ANTICORPI ANTI-MUSC.LISCIO(ASMA)	8,37 €	7,37 €	1
ANTICORPI ANTI-NUCLEO(ANA)	10,82 €	9,56 €	8
ANTICORPI ANTI-TETANO IgG	18,00 €	- €	7
ANTICORPI IgM SARS-COV-2	13,00 €	- €	2
ANTIG CARCINO EMBR CEA	9,59 €	7,41 €	1
ANTIGENE AUSTRALIA	10,24 €	7,90 €	1
ANTIGENE AUSTRALIA	10,24 €	7,90 €	1

STUDIO DIAGNOSTICO IGEA SOCIETA' CONSORTILE ARL
CODICE REGIONALE 421200 CRQ 0659

DESCRIZIONE ESAMI	PAGANTI	CONV.S.S.N	GG LAV.
ANTI-GLIADINA DEAMIDATA IgA	11,60 €	10,27 €	1
ANTI-GLIADINA DEAMIDATA IgG	11,60 €	10,27 €	1
ANTIMICOGRAMMA	11,72 €	10,54 €	3
ANTITROMBINA III	6,62 €	5,02 €	1
APCA	25,00 €	- €	7
APIS MELLIFERA (Veleno di Ape)	11,24 €	9,92 €	7
APOLIOPROTEINA - A	6,89 €	5,30 €	1
APOLIOPROTEINA-B	6,89 €	5,30 €	1
APTOGLOBINA	6,73 €	5,30 €	2
ARACHIDI	11,24 €	9,92 €	5
ARANCIA	11,24 €	9,92 €	5
ARTEMISIA TRIDENTATA	11,24 €	9,92 €	5
ASPERGILLUS FUMIGATUS	11,24 €	9,92 €	5
ASPERGILLUS NIGER	11,24 €	- €	5
ASSENZIO (Artemisia absinthium)	11,24 €	9,92 €	5
ASSENZIO SELVATICO (Artemisia vulgaris)	11,24 €	9,92 €	5
AVENA	11,24 €	9,92 €	5
AZITROMICINA	11,24 €	9,92 €	5
AZOTEMIA	2,21 €	1,13 €	1
AZOTURIA	2,21 €	1,13 €	1
BAMBAGIONA (Holcus lanatus)	11,24 €	9,92 €	5
BANANA	11,24 €	9,92 €	5
BETA-HCG (MARKER)	11,76 €	9,98 €	1
BETA-LATTOGLOBULINA	11,24 €	9,92 €	5
BETULLA (Betula alba)	11,24 €	9,92 €	5
B-HCG	12,76 €	9,98 €	1
B-HCG	17,76 €	9,98 €	1
BILIRUBINA DIRETTA	1,84 €	1,13 €	1
BILIRUBINA TOT. E FRAZ.	4,15 €	1,41 €	1
BILIRUBINA TOTALE	2,31 €	1,13 €	1
BROCCOLI	11,24 €	9,92 €	5
CA-125	14,98 €	12,98 €	1
CA-15.3	14,21 €	12,66 €	1
CA-19.9	13,85 €	11,49 €	1
CACAO	11,24 €	9,92 €	5
CAFFE'	11,24 €	9,92 €	5
CALAMARI	11,24 €	9,92 €	5
CALCEMIA	2,21 €	1,13 €	1
CALCEMIA URINE	2,21 €	1,13 €	1
CALCIO IONIZZATO	35,00 €	- €	2
CALCITONINA	16,74 €	14,41 €	2
CALCIURIA	2,21 €	1,13 €	1
CALCOLO URINARIO	5,70 €	4,62 €	12
CALPROTECTINA FECI	40,00 €	- €	2
C-ANCA	11,60 €	10,27 €	1
CANDIDA ALBICANS	11,24 €	9,92 €	10
CANNARECCHIA (Sorghum halepense)	11,24 €	9,92 €	5
CARBAMAZEPINA	13,34 €	12,04 €	1
CARCIOFI	11,24 €	9,92 €	7
CARNE DI BUE	11,24 €	9,92 €	5
CAROTA	11,24 €	9,92 €	5
CASEINA	11,24 €	9,92 €	5
CASTAGNA	11,24 €	9,92 €	5
CATENE LEGGERE Kappa	12,60 €	10,60 €	1
CATENE LEGGERE Lambda	11,65 €	10,60 €	1
CAVOLFIORE	11,24 €	9,92 €	5
CAVOLO	11,24 €	9,92 €	10
CDT(Transferrina Desialata)	35,00 €	- €	8
CECE	11,24 €	9,92 €	5
CETRIOLO	11,24 €	9,92 €	5
CHE PSEUDOCOLINESTERASI	2,36 €	1,36 €	1
CHLAMIDIA IGG PNEUMONIAE	13,27 €	11,57 €	1
CHLAMIDIA IGM PNEUMONIAE	13,27 €	11,57 €	1
CHLAMYDIA RICERCA ANTIGENE	10,88 €	9,40 €	1
CHLAMYDIA TRACHOMATIS IgA	20,00 €	- €	2

STUDIO DIAGNOSTICO IGEA SOCIETA' CONSORTILE ARL
CODICE REGIONALE 421200 CRQ 0659

DESCRIZIONE ESAMI	PAGANTI	CONV.S.S.N	GG LAV.
CHLAMYDIA TRACHOMATIS IgG	20,00 €	- €	10
CHLAMYDIA TRACHOMATIS IgM	20,00 €	- €	10
CILIEGIA	11,24 €	9,92 €	5
CIPOLLA	11,24 €	9,92 €	5
CIPRESSO (Cupressus sempervivens)	11,24 €	9,92 €	5
CIPROFLOXACINA	11,24 €	9,92 €	5
CITOMEGALOVIRUS IgG	9,83 €	8,07 €	1
CITOMEGALOVIRUS IGG AVIDITY	13,00 €	- €	2
CITOMEGALOVIRUS IgM	9,83 €	8,78 €	1
CK-MB	5,78 €	4,17 €	1
CK-MB	4,78 €	4,17 €	1
CLARITROMICINA	11,24 €	9,92 €	5
CLEARANCE DELLA CREATININA	4,00 €	1,60 €	1
CLEARANCE DELL'UREA	4,00 €	1,60 €	1
CLORURI URINARI	2,26 €	1,13 €	1
CLORURO	2,26 €	1,13 €	1
Clostridium Difficile	40,00 €	- €	1
CODA DI TOPO (Phleum pratense)	11,24 €	9,92 €	5
COLESTEROLEMIA	2,21 €	1,04 €	1
COLESTEROLO HDL	2,31 €	1,43 €	1
COLESTEROLO LDL	2,21 €	0,67 €	1
COMPLEMENTEMIA C3	6,72 €	5,30 €	1
COMPLEMENTEMIA C4	6,72 €	5,30 €	1
COOMBS DIRETTO (Anti-IgG+C3d)	10,00 €	- €	1
COOMBS INDIRETTO (Anti-IgG+C3d)	10,52 €	8,37 €	1
COPR. X STAFILOCOCCO	13,55 €	12,01 €	3
COPROCOLTURA	13,50 €	12,01 €	3
CORTISOLO	9,44 €	7,79 €	1
CORTISOLO LIBERO URINARIO	10,00 €	7,79 €	1
C-PEPTIDE	14,43 €	12,15 €	1
CPK (CREATINFOSFOCHINASI)	2,57 €	1,44 €	1
CREATININA	2,21 €	1,13 €	1
Creatinina Clear.ce(For. di Cockcroft-Gault)	10,00 €	- €	1
CREATININA URINE MATTINO	2,21 €	1,13 €	1
CREATININURIA	2,21 €	1,13 €	1
CRIOGLOBULINE	30,00 €	- €	4
CROMOGRANINA A	60,00 €	- €	5
CROSSLINKS URINARI	50,00 €	- €	7
CURVA GLICEMICA (100gr di Glucosio)	6,08 €	3,33 €	1
CURVA GLICEMICA (50gr di Glucosio)	6,63 €	2,38 €	1
CURVA GLICEMICA (75gr di Glucosio)	5,21 €	2,38 €	1
CURVA GLICEMICA (75gr di Glucosio)	6,08 €	3,33 €	1
CURVA INSULINEMICA (50gr di Glucosio)	40,00 €	27,82 €	1
CURVA INSULINEMICA (75gr di Glucosio)	30,00 €	27,82 €	1
D-DIMERO	11,30 €	10,30 €	1
DEID EPIAND SOLFATO- DEA-S	17,91 €	15,55 €	1
DELTA 4 - ANDROSTENEDIONE	14,28 €	12,97 €	3
DERMATOPHAGOIDES FARINAE	11,24 €	9,92 €	5
DERMATOPHAGOIDES PTERONYSSINUS	11,24 €	9,92 €	5
DIGOSSINA	11,29 €	9,99 €	1
DOLICHOVESPULA MACULATA	11,24 €	9,92 €	10
ELETTROFORESI HB	16,60 €	14,36 €	3
ELETTROFORESI URINARIE	30,00 €	- €	1
EMOCROMO	5,19 €	3,17 €	1
EMOGLOBINA GLICATA(HbA1c)	9,77 €	7,41 €	1
ENA	50,00 €	- €	1
ENA SCREENING	15,55 €	13,19 €	1
EPITELIO DI CANE	11,24 €	9,92 €	5
EPITELIO DI CONIGLIO	11,24 €	9,92 €	5
EPITELIO DI GATTO	11,24 €	9,92 €	5
EPITELIO DI PECORA	11,24 €	9,92 €	5
EPSTEIN BARR VCA IgM	14,72 €	13,48 €	1
EPSTEIN BARR EA IgG	14,72 €	13,48 €	1
EPSTEIN BARR NA IgG	14,72 €	13,48 €	1
EPSTEIN BARR VCA IgG	14,72 €	13,48 €	1

STUDIO DIAGNOSTICO IGEA SOCIETA' CONSORTILE ARL
CODICE REGIONALE 421200 CRQ 0659

DESCRIZIONE ESAMI	PAGANTI	CONV.S.S.N	GG LAV.
ERBA CANINA (Cynodon dactylon)	11,24 €	9,92 €	5
ERBA MAZZOLINA (Dactylis glomerata)	11,24 €	9,92 €	5
ERBA SALSOLA KALI	11,24 €	9,92 €	10
ERITROMICINA	11,24 €	9,92 €	5
Esam.colturale liquido pleurico	8,50 €	7,46 €	4
Esam.colturale liquido sinoviale	8,50 €	7,46 €	4
ESAME CHIM.-FIS. e MICROSC. FECI	9,00 €	6,14 €	1
ESAME COLTURALE	9,00 €	- €	10
ESAME COLTURALE FECI	13,55 €	12,01 €	3
ESAME COLTURALE CUTANEO	8,50 €	7,46 €	10
ESAME COLTURALE ESPETTORATO	8,50 €	7,46 €	5
ESAME DELLE URINE	3,20 €	2,17 €	1
ESAME LIQUIDO SEMINALE	70,00 €	- €	1
ESAME PARASSITOLOGICO FECI	6,77 €	5,72 €	1
FAGIOLO BIANCO	11,24 €	9,92 €	5
FARINACCIO SELVATICO	11,24 €	9,92 €	5
FATTORE II COAG.	40,00 €	- €	7
FATTORE II G20210A	45,00 €	- €	8
FATTORE IX COAGULAZIONE	25,00 €	- €	7
FATTORE V COAG.	40,00 €	- €	7
FATTORE V DI LEIDEN (G1691A)	45,00 €	- €	10
FATTORE VII COAG.	40,00 €	- €	7
FATTORE VIII COAG.	40,00 €	- €	7
FATTORE X COAG.	40,00 €	- €	7
FDP	25,00 €	- €	1
FENOBARBITAL	8,36 €	7,36 €	1
FERRITINA	7,50 €	6,36 €	1
FIBRINOGENO	3,67 €	2,67 €	1
FICO	11,24 €	9,92 €	10
FILTRATO GLOMERULARE	40,00 €	- €	1
FINOCCHIO	11,24 €	9,92 €	5
FORMAGGIO DOLCE	11,24 €	9,92 €	5
FORMAGGIO FERMENTATO	11,24 €	9,92 €	5
FORMULA DI ARNETH	10,00 €	- €	1
FOSFATASI ACIDA TOTALE	8,00 €	- €	10
FOSFATASI ALCALINA	2,21 €	1,04 €	1
FOSFATASI ALCALINA	2,21 €	1,04 €	1
FOSFATO INORGANICO	2,31 €	1,46 €	1
FOSFATURIA	2,31 €	1,46 €	1
FRAGOLA	11,24 €	9,92 €	5
FREE BETA HCG	20,00 €	- €	7
FT3	8,50 €	6,40 €	1
FT4	8,50 €	6,36 €	1
G6-PDH	8,98 €	7,16 €	1
GAMBERI	11,24 €	9,92 €	5
GAMMA-GT	2,26 €	1,13 €	1
GLICEMIA	2,21 €	1,17 €	1
GLICEMIA POST PRANDIALE	2,21 €	1,17 €	1
GLUCOSIO (URINE 24H)	2,21 €	1,17 €	1
GLUCOSIO URINE	5,00 €	- €	1
GONADOTROPINE FSH	8,76 €	6,21 €	1
GONADOTROPINE LH	9,76 €	7,20 €	1
GRAMIGNA DEI PRATI (Poa pratensis)	11,24 €	9,92 €	5
GRANCHIO	11,24 €	9,92 €	5
GRANO (Frumento)	11,24 €	9,92 €	5
GRANO SARACENO	11,24 €	9,92 €	5
GRANOTURCO (Mais)	11,24 €	9,92 €	5
GREER LABS (Polveri di casa)	11,24 €	9,92 €	5
GRUPPO SANGUIGNO	8,88 €	7,75 €	1
HAVAb IgM	14,54 €	12,01 €	1
HAV-G	12,18 €	10,05 €	1
HBeAg	11,87 €	10,01 €	1
HCV	11,50 €	10,01 €	1
HE4	59,00 €	- €	1
HELICOBACTER (Antigene fecale)	25,00 €	- €	1

STUDIO DIAGNOSTICO IGEA SOCIETA' CONSORTILE ARL
CODICE REGIONALE 421200 CRQ 0659

DESCRIZIONE ESAMI	PAGANTI	CONV.S.S.N	GG LAV.
HELICOBACTER PYLORI IgA	11,30 €	9,14 €	2
HELICOBACTER PYLORI IgG	11,30 €	9,14 €	2
HELICOBACTER PYLORI IgM	11,30 €	9,14 €	8
HERPES IGM	9,51 €	7,92 €	1
HERPES VIRUS 1 IgG	9,51 €	7,92 €	1
HERPES VIRUS 2 IgG	9,51 €	7,92 €	1
HERPES VIRUS I/II IGM	18,00 €	- €	1
HGH Ormone Somatotropo	12,44 €	10,48 €	7
HIV I II (IV Generazione)	12,92 €	10,90 €	1
HIV RNA QUANTITATIVO	150,00 €	- €	10
HOLLISTER-STIER (Polveri di casa)	11,24 €	9,92 €	5
IDENTIFICAZIONE BIOCHIMICA	13,39 €	12,19 €	3
IgA SALIVARI	20,00 €	- €	7
IgE SPECIFICHE ALLERGOLOGICHE :QUANTITATIVO	75,00 €	71,18 €	1
IgE TOTALI	10,71 €	7,77 €	1
IMMUNOCAP CHAMPIGNON	11,24 €	9,92 €	5
IMMUNOGLOBULINE IGA	6,00 €	4,99 €	1
IMMUNOGLOBULINE IGG	6,00 €	4,99 €	1
IMMUNOGLOBULINE IGM	6,00 €	4,99 €	1
INDICE ROMA	- €	- €	1
INSULINEMIA	10,86 €	8,75 €	1
INTOLLERANZE ALIMENT.108 CIBI	120,00 €	- €	5
INTOLLERANZE ALIMENT.216 CIBI	180,00 €	- €	10
ISOENZIMI AMILASI	40,00 €	- €	7
ISOENZIMI CPK	50,00 €	- €	7
ISOENZIMI DELLA FOSFATASI ALCALINA	30,00 €	- €	10
KIWI	11,24 €	9,92 €	5
LANCIUOLA (Plantago lanceolata)	11,24 €	9,92 €	5
LATTE	11,24 €	9,92 €	5
LATTE DI CAPRA	11,24 €	9,92 €	5
LATTICE	11,24 €	9,92 €	5
Lattoferrina Fecale	80,00 €	- €	10
LATTUGA	11,24 €	9,92 €	5
LDH (Lattico deidrogenasi)	2,21 €	1,13 €	1
LENTICCHIE	11,24 €	9,92 €	12
LIDOCAINA	15,24 €	- €	10
LIEVITO	11,24 €	9,92 €	5
LIMONE	11,24 €	9,92 €	5
LIPASI	3,62 €	2,58 €	1
LIPIDEMIA TOTALE	10,00 €	- €	1
LIPOPROTEINA A	14,27 €	12,27 €	1
LISOZIMA	25,00 €	- €	7
LISTERIA	45,00 €	- €	10
LISTERIA Monocytogenes	45,00 €	- €	2
LITIEMIA	4,50 €	3,47 €	1
LKMA	10,00 €	8,18 €	2
LOGLIARELLO (Lolium perenne)	11,24 €	9,92 €	5
LUPUS ANTICOAGULANTE	30,00 €	- €	1
M1 Apis mellifera	11,24 €	9,92 €	10
MACROPROLATTINA	50,00 €	- €	10
MAGNESIEMIA	2,52 €	1,55 €	1
MAGNESIO TOTALE URINE	2,52 €	1,55 €	1
MAGNESIO URINARIO	2,52 €	1,55 €	1
MAIALE	11,24 €	9,92 €	5
MANDORLE	11,24 €	9,92 €	5
MANGANESE	25,00 €	- €	10
MANGANESE URINARIO	30,00 €	- €	10
MANZO	11,24 €	9,92 €	5
MARGHERITA (Chrysanthemum leucanthemum)	11,24 €	9,92 €	5
MELA	11,24 €	9,92 €	5
MELANZANA	11,24 €	9,92 €	3
MELONE	11,24 €	9,92 €	5
MET.URINARI CANNABINOIDI	16,00 €	- €	1
MET.URINARI COCAINA	16,00 €	- €	1
MET.URINARI MORFINA	16,00 €	- €	1

STUDIO DIAGNOSTICO IGEA SOCIETA' CONSORTILE ARL
CODICE REGIONALE 421200 CRQ 0659

DESCRIZIONE ESAMI	PAGANTI	CONV.S.S.N	GG LAV.
MICOPLASMA PNEUMONIAE IgG	13,40 €	12,31 €	1
MICOPLASMA PNEUMONIAE IgM	13,40 €	12,31 €	1
MICROALBUMINURIA	5,73 €	4,11 €	1
MICROALBUMINURIA	5,73 €	4,11 €	1
MIOGLOBINA	7,72 €	6,92 €	1
MITILI	11,24 €	9,92 €	5
MONOTEST	11,83 €	10,51 €	1
MORBILLO IgG	11,40 €	9,40 €	1
MORBILLO IgM	11,40 €	9,40 €	1
MORUS ALBA (Gelso Bianco)	11,24 €	9,92 €	15
MTHFR	100,00 €	- €	15
MYCOPLASMA RICERCA DIRETTA	11,70 €	10,40 €	1
N° di DIBUCAINA	15,00 €	- €	10
NOCCIOLE	11,24 €	9,92 €	5
NOCCILO (Coryllus avellana)	11,24 €	9,92 €	5
NOCE	11,24 €	9,92 €	5
NOCE DI COCCO	11,24 €	9,92 €	5
NT - proBNP	50,00 €	- €	2
OLEA EUROPEA	11,24 €	9,92 €	5
OLIVA	11,24 €	9,92 €	5
OLIVO	11,24 €	9,92 €	5
OMOCISTEINA	13,57 €	11,57 €	1
OPPIACEI	18,00 €	- €	1
ORMONE ANTIMULLERIANO (AMH)	60,00 €	- €	8
ORZO	11,24 €	9,92 €	3
OSMOLARITA'	20,00 €	- €	1
OSSALURIA	15,00 €	- €	10
OSTEOCALCINA	29,87 €	27,21 €	3
P.A.P.	15,00 €	- €	7
PALEO DEI PRATI (Festuca elatior)	11,24 €	9,92 €	5
P-ANCA	11,60 €	10,27 €	1
PAPILLOMA VIRUS UMANO	70,00 €	- €	15
PAPP-A	30,00 €	- €	7
PARACETAMOLO	11,24 €	9,92 €	5
PARASSITI INTESTINALI	25,00 €	23,95 €	1
PARASSITI INTESTINALI	6,77 €	5,72 €	1
PARATORMONE INTATTO	20,84 €	18,92 €	1
PARIETARIA JUDAICA	11,24 €	9,92 €	5
PARIETARIA OFFICINALIS	11,24 €	9,92 €	5
PATATA	11,24 €	9,92 €	5
PCR(Ultrasensibile)	5,41 €	3,87 €	1
PENICILLINA G	11,24 €	9,92 €	5
PENICILLINA V	11,24 €	9,92 €	5
PENNICILLUM	11,24 €	9,92 €	5
PEPE NERO	11,24 €	9,92 €	5
PEPTIDE CITRULLINATO CICLICO	25,00 €	- €	1
Peptide Natriuretico Cardiaco(BNP)	40,00 €	- €	1
PERA	11,24 €	9,92 €	5
PESCA	11,24 €	9,92 €	5
PESCE (MERLUZZO)	11,24 €	9,92 €	5
PESCE SPADA	11,24 €	9,92 €	5
PINO SILVESTRE	11,24 €	9,92 €	5
PINOLI	11,24 €	9,92 €	5
PIOPPO (Populus deltoides)	11,24 €	9,92 €	5
PISELLI	11,24 €	9,92 €	5
PISTACCHIO	11,24 €	9,92 €	5
POLISTES DOMINULUS	11,24 €	9,92 €	10
POLLO	11,24 €	9,92 €	5
POLPO	15,24 €	9,92 €	5
POMODORI	11,24 €	9,92 €	5
POTASSIO	2,26 €	1,02 €	1
POTASSIO URINE	2,26 €	1,02 €	1
POTASSIURIA	2,26 €	1,02 €	1
PRATAIUOLO IgE	11,24 €	9,92 €	5
PREZZEMOLO	11,24 €	9,92 €	5

STUDIO DIAGNOSTICO IGEA SOCIETA' CONSORTILE ARL
CODICE REGIONALE 421200 CRQ 0659

DESCRIZIONE ESAMI	PAGANTI	CONV.S.S.N	GG LAV.
PROCALCITONINA	30,00 €	- €	1
PROGESTERONE	11,71 €	9,13 €	1
PROLATTINA	9,86 €	7,13 €	1
PROTEINA C CROMOGENICA	10,50 €	9,09 €	1
PROTEINA S LIBERA	13,00 €	11,88 €	1
PROTEINE TOTALI	2,16 €	1,13 €	1
PROTEINURIA DELLE 24h	2,62 €	1,13 €	1
PROTEINURIA DI BENCE JONES	12,46 €	10,60 €	1
PROTIDOGRAMMA	20,00 €	- €	1
PROTIDOGRAMMA	6,25 €	4,23 €	1
PRUGNA	11,24 €	9,92 €	5
PSA	9,33 €	7,41 €	1
PSA FREE	13,00 €	- €	1
PT (tempo di protrombina)	3,85 €	2,85 €	1
PTT (Tempo di tromboplastina)	3,85 €	2,85 €	1
QUANTIFERON	150,00 €	- €	7
RAME	5,37 €	4,69 €	8
RAME URINARIO	20,00 €	- €	10
RAPPORTO ALBUMINURIA/ CREATINURIA	10,00 €	- €	1
RAST (IGE SPECIFICHE)	- €	- €	1
REAZIONE DI WIDAL	5,36 €	4,02 €	1
REAZIONE DI WRIGHT	4,36 €	3,31 €	1
RENINA PLASMATICA (Clino)	25,94 €	23,24 €	10
RENINA PLASMATICA(Orto)	25,94 €	23,24 €	10
RESISTENZA ALLA PROTEINA C ATTIVATA	40,00 €	- €	1
RESISTENZA OSMOTICA ERITROCITARIA (TEST DI SIMMEL)	9,98 €	7,82 €	1
RESISTENZA OSMOTICA GLOBULARE	8,98 €	7,67 €	1
RETICOLOCITI	5,40 €	3,50 €	1
REUMA TEST	5,80 €	4,73 €	1
RICERCA GARDNERELLA	25,00 €	- €	1
RICERCA GONOCOCCO	- €	- €	1
RICERCA MICETI(Esame colturale)	5,30 €	4,02 €	3
RICERCA MICETI(Esame Microscopico)	5,00 €	- €	3
RICERCA TRICHOMONAS	5,20 €	4,13 €	1
RISO INTEGRALE	11,24 €	9,92 €	5
ROSOLIA IgG	9,72 €	7,88 €	1
ROSOLIA IgG AVIDITY	20,00 €	- €	7
ROSOLIA IgM	9,72 €	7,88 €	1
SALMONE	11,24 €	9,92 €	5
SANGUE OCCULTO NELLE FECI	5,30 €	3,52 €	1
SARS-CoV-2 IgG II QUANT.	15,00 €	- €	1
Saturazione della transferrina	30,00 €	- €	1
SCOTCH TEST(test di Graham)	10,00 €	- €	1
SEDANO	11,24 €	9,92 €	10
SEGALE	11,24 €	9,92 €	5
SEGALE (Secale cereale)	11,24 €	9,92 €	5
SEMI DI SOIA	11,24 €	9,92 €	5
Semi sesamo	11,24 €	9,92 €	10
SGOMBRO	11,24 €	9,92 €	5
SHBG	25,00 €	- €	1
SIDEREMIA	2,47 €	1,14 €	1
SIEROAMILOIDE	25,00 €	- €	10
SIERODIAGNOSI WEIL-FELIX	11,35 €	9,96 €	2
SIERODIAGNOSI WIDAL-WRIGHT	10,72 €	8,03 €	2
SODIEMIA	2,21 €	1,02 €	1
SODIO URINE	2,21 €	1,02 €	1
SODIURIA	2,21 €	1,02 €	1
SPERMIOCOLTURA	9,00 €	7,46 €	3
SPINACI	11,24 €	9,92 €	5
STREPTOCOCCO PNEUMONIAE URINARIO	26,00 €	- €	7
STREPTOZYME	10,00 €	- €	1
T. RETTALE X SBG	8,77 €	7,46 €	3
T. VAG. X SBG	8,48 €	7,48 €	3
T.A.S.	5,85 €	4,85 €	1
T.P.H.A.	6,88 €	5,78 €	1

STUDIO DIAGNOSTICO IGEA SOCIETA' CONSORTILE ARL
CODICE REGIONALE 421200 **CRQ 0659**

DESCRIZIONE ESAMI	PAGANTI	CONV.S.S.N	GG LAV.
T.P.H.A.	6,88 €	4,08 €	1
TACCHINO	11,24 €	9,92 €	10
Tamp. Faringeo per Streptococco Pyogenes	8,35 €	6,35 €	3
TAMP. SCARLATTINA (SBGA)	13,00 €	- €	3
TAMPONE AURICOLARE	8,50 €	7,46 €	5
TAMPONE CONGIUNTIVALE	8,50 €	7,46 €	3
TAMPONE CUTANEO	8,46 €	7,46 €	3
TAMPONE FARINGEO	8,50 €	7,48 €	3
TAMPONE GENGIVALE	8,50 €	7,48 €	3
TAMPONE LINGUALE	8,50 €	7,48 €	3
TAMPONE NASALE	8,50 €	7,48 €	3
TAMPONE NASALE MRSA	8,50 €	7,48 €	3
TAMPONE ORALE	8,77 €	7,48 €	3
TAMPONE RETTALE	9,77 €	7,46 €	3
TAMPONE URETRALE	8,50 €	7,48 €	3
TAMPONE VAG.- RETT. PER SBG	13,00 €	7,48 €	3
TAMPONE VAGINALE	8,50 €	7,48 €	3
TELO PEPTIDE-C	60,00 €	- €	10
TEST DI GRAVIDANZA	10,00 €	6,02 €	1
TEST DROGHE URINARIE	20,00 €	- €	1
TESTOSTERONE LIBERO	16,32 €	14,22 €	7
TESTOSTERONE PLASMATICO	12,44 €	9,78 €	2
TIGLIO	11,24 €	9,92 €	10
TIREOGLOBULINA	14,53 €	13,34 €	1
TIREOTROPO (TSH) di base	6,66 €	5,46 €	1
TIROXINA (T4)	13,00 €	- €	1
TONNO	11,24 €	9,92 €	5
TOXOPLASMA IGG Avidity	20,00 €	- €	5
TOXOPLASMOSI IgG	9,56 €	7,79 €	1
TOXOPLASMOSI IgM	9,56 €	7,79 €	1
TPA	18,74 €	16,60 €	7
TRANSAMINASI ALT (GPT)	2,42 €	1,00 €	1
TRANSAMINASI AST (GOT)	2,42 €	1,04 €	1
TRANSFERRINA	6,78 €	4,78 €	1
TRANSFERRINA	6,78 €	3,62 €	1
Transferrina Recettore Solubile	16,00 €	- €	7
TRANSGLUTAMINASI IgA	15,71 €	13,71 €	1
TRANSGLUTAMINASI IgG	15,71 €	13,71 €	1
TRIGLICERIDI	2,36 €	1,17 €	1
TRIIODOTIRONINA (T3)	13,00 €	- €	1
TROMBO SCREEN(FII,FVL,MTHFR 2mut)	120,00 €	- €	15
TROMBO SCREEN(FII,FVL,MTHFR C677T)	100,00 €	- €	15
TROPONINA -I	13,65 €	11,46 €	1
TSI (Anticorpi stimolanti la tiroide)	27,74 €	25,06 €	2
TUORLO	11,24 €	9,92 €	5
UREA URINE	2,21 €	1,13 €	1
URICEMIA	2,26 €	1,13 €	1
URICURIA	2,26 €	1,13 €	1
URINOCOLTURA	9,45 €	8,31 €	3
UVA	11,24 €	9,92 €	5
V.E.S.	2,26 €	1,95 €	1
V5 Vespula vulgaris	11,24 €	9,92 €	10
VARICELLA ZOSTER IgG	11,75 €	9,40 €	1
VARICELLA ZOSTER IgM	11,75 €	9,40 €	1
VDRL	4,42 €	3,36 €	1
VESPA CABRO (Veleno di Calabrone)	11,24 €	9,92 €	10
VESPULA GERMANICA (Veleno di Vespa)	11,24 €	9,92 €	10
VITAMINA B12	9,50 €	7,32 €	1
VITAMINA C	60,00 €	- €	10
VITAMINA D3 (25-OH D3)	17,55 €	15,86 €	1
VONGOLE	11,24 €	9,92 €	5
WAALER ROSE	3,10 €	2,14 €	1
WAALER ROSE (con titolo)	3,10 €	2,14 €	1
ZINCO	20,00 €	- €	7
ZUCCA	11,24 €	9,92 €	10

STUDIO DIAGNOSTICO IGEA SOCIETA' CONSORTILE ARL
CODICE REGIONALE 421200 **CRQ 0659**

DESCRIZIONE ESAMI	PAGANTI	CONV.S.S.N	GG LAV.
ZUCCHINE	11,24 €	9,92 €	5

Allegato Misurazioni Standard qualità

Fattore	Obiettivo	Indicatore	Target	Documento di provenienza	Frequenza misurazione
Documentazione sanitaria	Appropriatezza delle prestazioni erogate	N° non conformità in erogazione dei servizi	0	Rapporto NC	Annuale
Erogazione del servizio	Ottimizzazione delle fasi di erogazione del servizio (efficienza del servizio)	Prelievi eseguiti correttamente/totali prelievi eseguiti	100%	Rapporto di NC	Annuale
		Controlli interni positivi/totali controlli effettuati	98%	Software gestionale	Annuale
		Risultati accettabili rispetto VEQ	97%	Report CRQ	Annuale
		Numero referti validati/referti emessi	100%	Referti	Annuale
Attrezzature	Ottimizzazione dell'efficienza delle attrezzature	N° manutenzioni eseguite/N° manutenzione pianificate	100%	Registro manutenzione / Piano delle manutenzioni	Annuale
Ambienti di lavoro	Condizioni ambientali e di lavoro sicure e salubri	N° adempimenti attuati/N° adempimenti previsti	100%	Scadenziario impianti	Annuale
Continuità assistenziale	Garantire le prestazioni erogate	Prestazioni non eseguite per impossibilità tecnologico/organizzativa	0%	Software gestionale	Annuale
Competenze	Erogare la azioni di formazione pianificate annualmente	N° di attività svolte/N° di attività pianificate	100%	Programma annuale di formazione-addestramento	Annuale
Efficacia della formazione	Eseguire con regolarità la verifica dell'efficacia della formazione	Verifiche positive/verifiche totali	90%	Sessione di formazione-addestramento	Annuale
Audit interno	Monitoraggio sulla conformità normativa e del SG	N° di audit eseguiti/N° audit programmati	100%	Programma Annuale Audit	Annuale
	Efficace gestione del piano di audit	N° audit conclusi nei tempi previsti/N° audit eseguiti	100%	Rapporto Audit	Annuale
Informazione all'utenza	Tenuta sotto controllo delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi	N° revisioni straordinarie a seguito di segnalazione di contenuti errati/insufficienti	0	Carta dei Servizi	Annuale
Gestione della documentazione	Migliorare l'efficacia del corpo documentale del SGQ	N° revisioni documenti SG, diverso da 0 e comunque <	2	Elenco procedure	Annuale

Fattore	Obiettivo	Indicatore	Target	Documento di provenienza	Frequenza misurazione
Processi e SG	Raggiungimento obiettivi prefissati	N° indicatori raggiunti/N° indicatori fissati	80%	Indicatori ed Obiettivi	Annuale
Soddisfazione degli utenti	Ottenere un elevato gradimento da parte delle parti interessate	Esito complessivo del questionario >	85%	Questionario Soddisfazione Utente	Annuale
	Erogare il servizio in conformità i requisiti di Sistema	N° Reclami annui <	5%	Scheda Reclamo	Annuale
Conformità dei servizi	Erogare il servizio in conformità i requisiti delle parti interessate	N° non conformità annuali <	5	Rapporto di Non Conformità e Azione Correttiva	Annuale
	Migliorare la conformità ai requisiti di Sistema	N° Azioni Correttive <	5		
Comunicazione	Comunicazione efficace	N° reclami ricevuti per mancanza/scarsa comunicazione con gli utenti	0	Scheda reclamo	Annuale
Informazioni	Corretta informazione all'utenza	% soddisfazione degli utenti	90%	Questionario Soddisfazione Utente	Annuale
Personale	Immediata identificazione del personale	N° di operatori correttamente identificati/N° totale di operatori della Struttura	100%	Cartellino di identificazione	Annuale
Rischio clinico	Riduzione dei rischi	N° eventi sentinella segnalati nell'anno	0	Segnalazione evento sentinella	Annuale
		N° near miss segnalati nell'anno	0	Scheda segnalazione near miss	Annuale
		N° incidenti con aghi e taglienti	0	Scheda segnalazione near miss	Annuale
Personale	Preparazione del personale alla gestione del rischio clinico	N° corsi di formazione effettuati nell'anno su tematiche di gestione del rischio clinico	1	Sessioni di addestramento	Annuale
Approvvigionamenti	Garantire un alto livello qualitativo dei prodotti	N° NC prodotti/servizi approvvigionati rispetto all'ordine/contratto	2	FTT DDT	Annuale
Valutazione del fornitore	Utilizzare fornitori qualificati	N° fornitori riqualificati/N° fornitori totali	90%	Albo fornitori	Annuale

N.B. I risultati della misurazione 2022 saranno pubblicati con il prossimo aggiornamento