



Laboratorio
Fleming
ANALISI CLINICHE

CARTA DEI SERVIZI



3° Edizione

08/01/2024

INDICE

1	LA CARTA DEI SERVIZI	3
1.1	PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
1.2	FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
2	PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO	5
2.1	VISION E MISSION AZIENDALI	6
2.2	LOCALIZZAZIONE DEL LABORATORIO	7
2.3	PERSONALE DEL LABORATORIO	9
3	LE ANALISI ESEGUITE	10
3.2	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	15
3.3	CONSEGNA DEI REFERTI	16
3.4	ANALISI ESEGUITE IN SERVICE	16
3.5	COSTO DELLE ANALISI	146
4	DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	17
4.1	DIRITTI DEGLI UTENTI	17
4.2	DOVERI DEGLI UTENTI	17
5.	INFORMAZIONI ALL'UTENZA	18
5.1	GESTIONE RECLAMI DELL'UTENZA	18
6.	GLI IMPEGNI DEL LABORATORIO	19
6.1	SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA	19
6.2	DISTRIBUZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA	19
6.3	CERTIFICAZIONE DI QUALITA'	19
6.4	UFFICIO QUALITA'	19

1 LA CARTA DEI SERVIZI

Al fine di rendere più chiari e trasparenti i rapporti tra le aziende che offrono un servizio pubblico e gli utenti finali, ossia i cittadini, il 27 gennaio 1994, è stata emanata una Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dal titolo "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Tale Direttiva ha introdotto il concetto di **Carta dei Servizi**, un documento redatto e diffuso dall'azienda fornitrice di pubblico servizio che regola i rapporti tra la stessa azienda ed i cittadini. La Carta fornisce tutta una serie di informazioni riguardo l'azienda, che così assume precisi impegni e compiti e ne mette a conoscenza il cittadino al fine di essere da quest'ultimo giudicata e di riceverne consigli e suggerimenti, oltre che lamenti quando dovesse sbagliare.

Quello che avete tra le mani è quindi un patto sottoscritto con Voi, cittadini utenti del servizio, dal Laboratorio di Analisi A. Fleming che si impegna a rispettarlo ed a migliorare continuamente il servizio offertovi. È al tempo stesso uno strumento per controllare che il Laboratorio A. Fleming rispetti i propri impegni e raggiunga gli obiettivi di miglioramento che si è preposto e che sono più avanti esplicitati.

1.1 PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il Laboratorio di Analisi A. Fleming S.r.l nell'eseguire il servizio di propria competenza si impegna a rispettare i seguenti **fondamentali principi**:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ: garantire l'accesso al servizio a tutti i cittadini, senza alcuna distinzione per nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali. Il Laboratorio di Analisi A. Fleming S.r.l si impegna a promuovere iniziative per rendere più agevole l'accesso ai servizi ad anziani e disabili.

CONTINUITÀ: garantire un servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso, senza interruzioni, salvo essere queste dovute a cause di forza maggiore, indipendenti dalla volontà del Laboratorio; in ogni caso verrà fatto tutto quanto in nostro potere per ridurre il disagio al cliente. Si provvederà a garantire la tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario o di eventuali servizi alternativi e/o sostitutivi.

DIRITTO DI SCELTA: assicurare, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta del paziente riferito tanto alla individuazione del soggetto erogatore che del medico.

TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE: il Laboratorio A. Fleming ha istituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico che ha il compito di raccogliere e valutare segnalazioni, proposte, suggerimenti e reclami provenienti dai singoli utenti, nonché gestire i rapporti con le Associazioni dei consumatori o altre forme di rappresentanza organizzata. Il Laboratorio A. Fleming si impegna ad effettuare periodicamente un rilevamento della soddisfazione della clientela ed a tenere conto di quanto emerso negli aggiornamenti annuali previsti per la presente Carta dei Servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente Carta ed a raggiungere gli obiettivi in essa indicati. Al fine di fare propri ed applicare a pieno i principi del miglioramento continuo nella erogazione del servizio, il Laboratorio A. Fleming ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, tale sistema è Certificato dal 2001.

1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è redatta per presentare in maniera corretta e trasparente il Laboratorio ed il proprio servizio, ma il vero fruitore è l'utente del servizio di analisi per il quale la Carta dei Servizi rappresenta:

- **Conoscenza**: fornisce informazioni sull'organizzazione del Laboratorio, sui servizi offerti e sulle modalità di fruizione degli stessi, su come contattare il Laboratorio, sui costi, condizioni e orari, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio e sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente;
- **Partecipazione**: mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra il Laboratorio ed i clienti, dando loro modo di fare proposte, dare suggerimenti e inoltrare reclami, facendo così in modo che il Laboratorio A. Fleming sia sempre a conoscenza del livello di percezione del servizio da parte dell'utente e possa provvedere a migliorare, nell'erogazione dello stesso, nel tempo più breve possibile.
- **Strumento di tutela**: garantisce pronta risposta (max 30 gg) a chi effettua richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti; garantisce l'applicazione di una procedura di gestione dei reclami, da applicarsi in caso di violazione da parte del Laboratorio A. Fleming dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni assunti nella presente Carta.

2 PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

Il Laboratorio Fleming è gestito dalla società "Laboratorio Analisi Alexander Fleming s.r.l." - Bastia Umbra (PG) - Via S. Michele Arcangelo, 8/m - PARTITA IVA: 00656980547- TELEFONO: 075 8002575-MAIL: info@alexanderfleming.it
SITO WEB: www.alexanderfleming.it

La società, fondata nel 1981 dal Dr. Stefano Franceschini con lo scopo di eseguire analisi cliniche, microbiologiche, ormonali ed analisi chimico-microbiologiche su acque, alimenti ed ambiente, oggi si avvale della collaborazione di dipendenti e dell'operato dei soci.

La società è stata autorizzata ad esercitare l'attività come Laboratorio generale di base con settore specializzato di microbiologia e sieroinmunologia con Atto n.292 del 15/04/81 rilasciato dalla U.S.L. Valle Umbra Nord, con il

successivo Atto n.876 del 18/01/88 è stato autorizzato il settore specializzato di Radioimmunologia; tali autorizzazioni sono state riconfermate con Atto 5072 del 27/03/96 rilasciato dal Comune di Bastia Umbra (PG).
 Con D.R. n. 8566 del 10/11/99 rilasciato dalla Regione Umbria, il Laboratorio è stato inserito nell'elenco delle strutture sanitarie private accreditate, rispondenti alla DGR 30/12/98 n. 6475 ed aggiornato con Determinazione Dirigenziale n. 2986 del 09/04/03.

Dal 14/07/2017 il Laboratorio Alexander Fleming ha cambiato assetto societario che attualmente è composto dal Dr. Stefano Franceschini, dalla Dr.ssa Maria Enrichetta Franceschini, dalla Dr.ssa Cristina Franceschini e dal Dr. Roberto Franceschini.

L'attuale società si propone di mantenere la stessa missione che da anni caratterizza il Laboratorio, accentuando una sempre maggiore attenzione alla soddisfazione del cliente in ottica di miglioramento continuo.

Il 26/08/2020 il Laboratorio Alexander Fleming ha ottenuto Autorizzazione all'esecuzione del test molecolare per la ricerca del virus SARS-CoV-2, ai sensi della DGR n. 571/2020 (Regione Umbria).

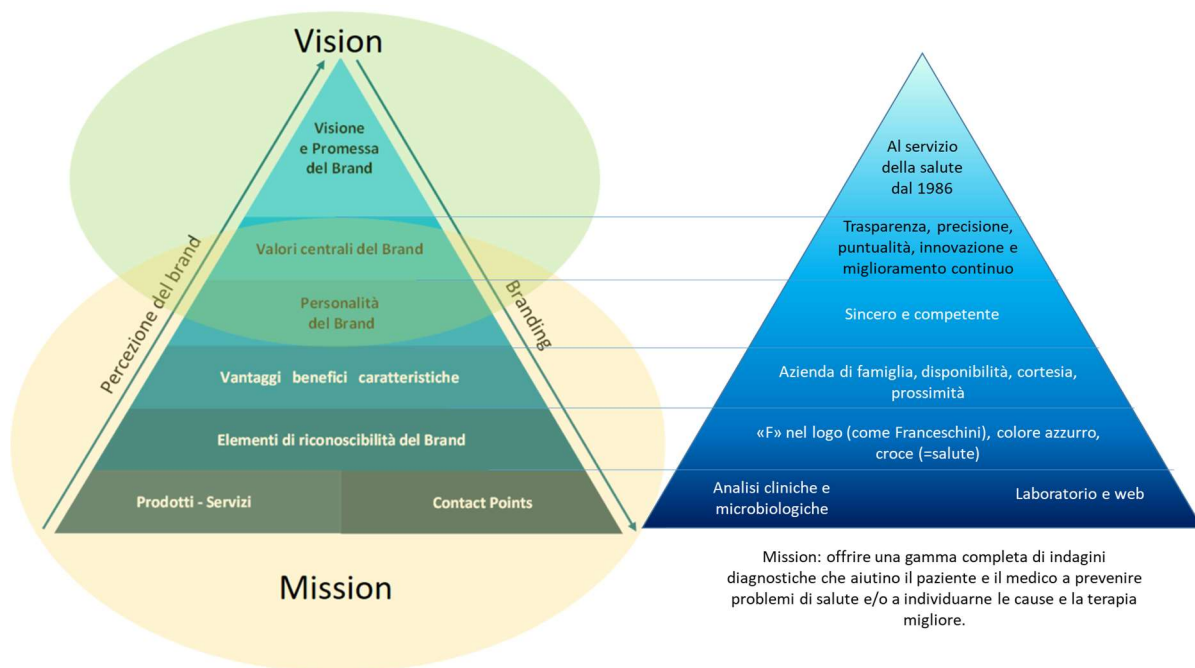
2.1
2.2

VISION E MISSION AZIENDALI LOCALIZZAZIONE DEL LABORATORIO

Il Laboratorio Alexander Fleming si trova a Bastia Umbra, in Via Vietnam n°2, a piano terra e dispone di un ampio parcheggio.

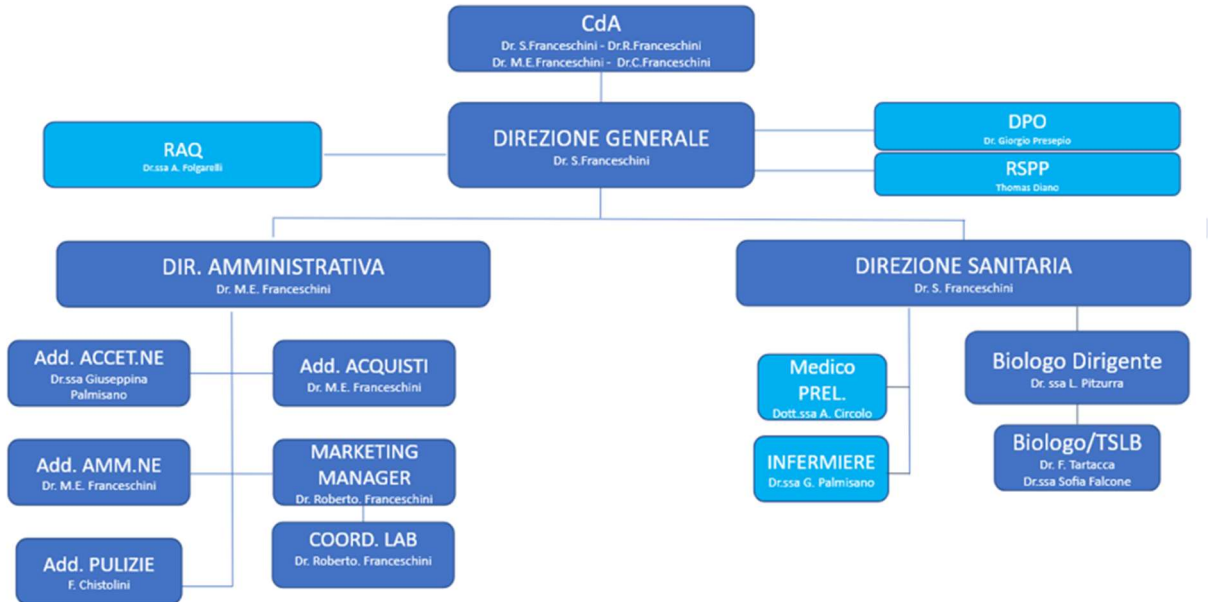
È raggiungibile da Perugia percorrendo il raccordo Perugia-Foligno ed uscendo allo svincolo Umbria Sud.

Nei pressi del Laboratorio sono disponibili parcheggi gratuiti ed è garantito l'accesso ai disabili, senza barriere



architettoniche.

Servizi esternalizzati



3 LE ANALISI ESEGUITE

Per ogni esame, sul referto è riportata la metodica utilizzata, nonché i valori di riferimento, In caso di esami inviati in service, il referto del Laboratorio esterno viene inserito come Allegato.

Esami eseguiti internamente:

TEST ESEGUITO	BRANCA SPECIALISTICA
CONTA GLOBULI BIANCHI	EMATOLOGIA
EMATOCRITO	EMATOLOGIA
ESAME EMOCROMOCITOMETRICO	EMATOLOGIA
FORMULA LEUCOCITARIA	EMATOLOGIA
GRUPPO SANGUIGNO-FATTORE RH	EMATOLOGIA
PIASTRINEMIA	EMATOLOGIA
RETICOLOCITI	EMATOLOGIA
VELOCITA' ERITROSEDIMENTAZIONE (VES)	EMATOLOGIA
ANTITROMBINA TERZA	COAGULAZIONE
D-DIMERO	COAGULAZIONE
FIBRINOGENO	COAGULAZIONE
TEMPO DI TROMBINA(TROMBO-TEST)	COAGULAZIONE
TEMPO DI TROMBOPLASTINA ATTIVATO (PTT)	COAGULAZIONE
TEMPO/TASSO PROTROMBINA (PT)	COAGULAZIONE
ACIDO URICO	CHIMICO-CLINICA
ALALINA AMINOTRANSFERASI (ALT/GPT)	CHIMICO-CLINICA
ALBUMINEMIA	CHIMICO-CLINICA
AMILASI	CHIMICO-CLINICA
AMILASI PANCREATICA	CHIMICO-CLINICA
AMILASURIA	CHIMICO-CLINICA
ANTI-TRANSGLUTAMINASI	CHIMICO-CLINICA
ASPARTATO AMINOTRANSFERASI (AST/GOT)	CHIMICO-CLINICA
AZOTEMIA (AZOTO UREICO)	CHIMICO-CLINICA
AZOTO URINARIO	CHIMICO-CLINICA
BILIRUBINA FRAZIONATA	CHIMICO-CLINICA
BILIRUBINA TOTALE	CHIMICO-CLINICA
BRAIN NATRIURETIC PEPTIDE (BNP)	CHIMICO-CLINICA
BREATH TEST (LATTOSIO, LATTULOSIO, GLUCOSIO)	CHIMICO-CLINICA
CALCIO	CHIMICO-CLINICA
CALCITONINA	CHIMICO-CLINICA
CALCIURIA	CHIMICO-CLINICA
CALPROTECTINA FECALE	CHIMICO-CLINICA
CLEARANCE DELLA CREATININA	CHIMICO-CLINICA
COLORO	CHIMICO-CLINICA
COLORO URINARIO	CHIMICO-CLINICA
COLESTEROLO FRAZIONATO	CHIMICO-CLINICA
COLESTEROLO HDL	CHIMICO-CLINICA
COLESTEROLO LDL	CHIMICO-CLINICA

COLESTEROLO TOTALE	CHIMICO-CLINICA
COLINESTERASI	CHIMICO-CLINICA
CREATINCHINASI ISOENZIMA MB (CK-MB)	CHIMICO-CLINICA
CREATINFOSFOCHINASI (CPK)	CHIMICO-CLINICA
CREATININA	CHIMICO-CLINICA
CREATINURIA	CHIMICO-CLINICA
CURVA DA CARICO DI GLUCOSIO	CHIMICO-CLINICA
CURVA DA CARICO IN GRAVIDANZA	CHIMICO-CLINICA
CURVA DA CARICO INSULINEMICO	CHIMICO-CLINICA
EMOGLOBINA GLICOSILATA (HbA1c)	CHIMICO-CLINICA
FERRITINA	CHIMICO-CLINICA
FOLATI PLASMATICI	CHIMICO-CLINICA
FOSFATASI ALCALINA (ALP)	CHIMICO-CLINICA
FOSFATURIA	CHIMICO-CLINICA
FOSFORO	CHIMICO-CLINICA
FRAZIONE DEL COMPLEMENTO C3	CHIMICO-CLINICA
FRAZIONE DEL COMPLEMENTO C4	CHIMICO-CLINICA
FRAZIONI C3-C4 DEL COMPLEMENTO	CHIMICO-CLINICA
FREE RADICAL TEST	CHIMICO-CLINICA
GAMMA-GLUTAMIL-TRANSFERASI (GGT)	CHIMICO-CLINICA
GLICEMIA	CHIMICO-CLINICA
GLICEMIA POST-PRANDIALE	CHIMICO-CLINICA
GLICOSURIA	CHIMICO-CLINICA
GLICOSURIA FRAZIONATA	CHIMICO-CLINICA
STRESSO OSSIDATIVO (D-ROMS E BAP TEST)	CHIMICO-CLINICA
IGE	CHIMICO-CLINICA
IGE SPECIFICHE - RAST	CHIMICO-CLINICA
IMMUNOGLOBULINE IgA	CHIMICO-CLINICA
IMMUNOGLOBULINE IgG	CHIMICO-CLINICA
IMMUNOGLOBULINE IgM	CHIMICO-CLINICA
INSULINEMIA	CHIMICO-CLINICA
INTOLLERANZE ALIMENTARI	CHIMICO-CLINICA
LATTATO	CHIMICO-CLINICA
LATTICO-DEIDROGENASI (LDH)	CHIMICO-CLINICA
LIPASI	CHIMICO-CLINICA
LITIEMIA	CHIMICO-CLINICA
MAGNESIO	CHIMICO-CLINICA
MAGNESIO URINARIO	CHIMICO-CLINICA
MICROALBUMINURIA	CHIMICO-CLINICA
MIOGLOBINA	CHIMICO-CLINICA
OMOCISTEINA	CHIMICO-CLINICA
POTASSIO	CHIMICO-CLINICA

POTASSIO URINARIO	CHIMICO-CLINICA
PREALBUMINA	CHIMICO-CLINICA
PROCALCITONINA	CHIMICO-CLINICA
PROFILO GLICEMICO	CHIMICO-CLINICA
PROTEINA C-REATTIVA H-S (PCR)	CHIMICO-CLINICA
PROTEINE TOTALI	CHIMICO-CLINICA
PROTEINURIA	CHIMICO-CLINICA
PROTEINURIA - 24 ORE	CHIMICO-CLINICA
PROTIDOGRAMMA (elettroforesi delleproteine)	CHIMICO-CLINICA
RAPPORTO ALBU/CREATINURIA	CHIMICO-CLINICA
REUMA-TEST	CHIMICO-CLINICA
SANGUE OCCULTO NELLE FECI	CHIMICO-CLINICA
SIDEREMIA	CHIMICO-CLINICA
SODIO	CHIMICO-CLINICA
SODIO URINARIO	CHIMICO-CLINICA
TITOLO ANTISTREPTOLISINA-O (TAOS)	CHIMICO-CLINICA
TRANSAMINASI GOT/GPT (AST/ALT)	CHIMICO-CLINICA
TRANSFERRINA	CHIMICO-CLINICA
TRIGLICERIDI	CHIMICO-CLINICA
TROPONINA I	CHIMICO-CLINICA
TROPONINA I CARDIACA	CHIMICO-CLINICA
URICURIA	CHIMICO-CLINICA
VITAMINA B12	CHIMICO-CLINICA
VITAMINA D3:25	CHIMICO-CLINICA
ESAME DELLE URINE	ESAME URINE
17-BETA-ESTRADIOLO	IMMUNOMETRIA
ALFA-1-FETOPROTEINA	IMMUNOMETRIA
ANTI ORMONE MULLERIANO (AMH)	IMMUNOMETRIA
ANTIGENE CARCINO-EMBRIONALE (CEA)	IMMUNOMETRIA
ANTIGENE PROSTATICO SPECIFICO (TPSA)	IMMUNOMETRIA
CA 125	IMMUNOMETRIA
CA 15-3	IMMUNOMETRIA
CA 19-9 (G.I.C.A.)	IMMUNOMETRIA
CORTISOLO ORE 12.00	IMMUNOMETRIA
CORTISOLO ORE 18.00	IMMUNOMETRIA
CORTISOLO ORE 8.00	IMMUNOMETRIA
CORTISOLO URINARIO	IMMUNOMETRIA
DEIDROEPIANDROSTERONE-SOLFATO (DHEAS)	IMMUNOMETRIA
DHEA-DEIDROEPIANDROSTERONE (DHEA)	IMMUNOMETRIA
HCG-SUBUNITA' BETA	IMMUNOMETRIA
ORMONE FOLLICOLOSTIMOLANTE (FSH)	IMMUNOMETRIA
ORMONE LUTEINIZZANTE (LH)	IMMUNOMETRIA

ORMONE TIREOSTIMOLANTE-TSH	IMMUNOMETRIA
PARATORMONE (PTH)	IMMUNOMETRIA
PROFILO PROLATTINA	IMMUNOMETRIA
PROGESTERONE	IMMUNOMETRIA
PROLATTINA (PRL)	IMMUNOMETRIA
PROLATTINA DOPO 30'	IMMUNOMETRIA
PSA LIBERO (FPSA)	IMMUNOMETRIA
T3 LIBERO-FT3	IMMUNOMETRIA
T4 LIBERO-FT4	IMMUNOMETRIA
TESTOSTERONE	IMMUNOMETRIA
TSH- REFLEX	IMMUNOMETRIA
ANTIBIOGRAMMA M.I.C.	MICROBIOLOGIA
ANTIMICOGRAMMA	MICROBIOLOGIA
BREATH TEST PER IRCERCA H. PYLORI	MICROBIOLOGIA
Chlamydia Trachomatis – Real Time PCR	MICROBIOLOGIA
Ureaplasma- Real Time PCR	MICROBIOLOGIA
Clostridium difficile Ag	MICROBIOLOGIA
Clostridium difficile TOSSINA A/B	MICROBIOLOGIA
Clostridium tetani Ab	MICROBIOLOGIA
COPROCOLTURA	MICROBIOLOGIA
E. coli enteropatogeno	MICROBIOLOGIA
EMOCOLTURA	MICROBIOLOGIA
ESAME BATTERIOLOGICO DA PUS	MICROBIOLOGIA
ESAME CHIMICO-FISICO CALCOLI	MICROBIOLOGIA
ESAME CHIMICO-FISICO FECI	MICROBIOLOGIA
ESAME CHIMICO-FISICO LIQUIDO SEMINALE (SPERMIOGRAMMA)	MICROBIOLOGIA
ESPETTORATO – Es. colturale	MICROBIOLOGIA
Helicobacter Pylori - Real Time PCR	MICROBIOLOGIA
Helicobacter pylori Ag fecale	MICROBIOLOGIA
LIQUIDO PLEURICO (es. colturale)	MICROBIOLOGIA
LIQUIDO PROSTATICO (es. colturale)	MICROBIOLOGIA
Mycoplasma- Real Time PCR	MICROBIOLOGIA
Mycoplasma genitalium - Real Time PCR	MICROBIOLOGIA
Mycoplasma hominis - Real Time PCR	MICROBIOLOGIA
Neisseria gonorrhoeae	MICROBIOLOGIA
Neisseria gonorrhoeae - Real Time PCR	MICROBIOLOGIA
Norovirus	MICROBIOLOGIA
RICERCA PARASSITI E LORO UOVA	MICROBIOLOGIA
Rotavirus/Adenovirus Ag fecale	MICROBIOLOGIA
SARS-CoV-2 test molecolare (Real time - PCR)	MICROBIOLOGIA
SPERMIOCOLTURA (ESAME COLTURALE E REAL TIME PCR BATTERICO)	MICROBIOLOGIA
Streptococcus pyogenes coltura	MICROBIOLOGIA

S.pyogenes GRUPPO A-Test rapido	MICROBIOLOGIA
TAMPONE AURICOLARE DESTRO	MICROBIOLOGIA
TAMPONE AURICOLARE SINISTRO	MICROBIOLOGIA
TAMPONE CUTE	MICROBIOLOGIA
TAMPONE DA ASCESSO	MICROBIOLOGIA
TAMPONE ENDOCERVICALE	MICROBIOLOGIA
TAMPONE FARINGEO	MICROBIOLOGIA
TAMPONE FERITA	MICROBIOLOGIA
TAMPONE GENGIVALE	MICROBIOLOGIA
TAMPONE LINGUALE	MICROBIOLOGIA
TAMPONE NASALE DESTRO	MICROBIOLOGIA
TAMPONE NASALE SINISTRO	MICROBIOLOGIA
TAMPONE OCULARE DESTRO(ESAME COLTURALE E REAL TIME PCR BATTERICO)	MICROBIOLOGIA
TAMPONE OCULARE SINISTRO(ESAME COLTURALE E REAL TIME PCR BATTERICO)	MICROBIOLOGIA
TAMPONE PREPUZIALE	MICROBIOLOGIA
TAMPONE RETTALE	MICROBIOLOGIA
TAMPONE URETRALE (ESAME COLTURALE E REAL TIME PCR BATTERICO)	MICROBIOLOGIA
TAMPONE VAGINALE (ESAME COLTURALE E REAL TIME PCR BATTERICO)	MICROBIOLOGIA
TAMPONE VULVARE	MICROBIOLOGIA
Trichomonas vaginalis	MICROBIOLOGIA
UNGHIE COLTURALE	MICROBIOLOGIA
Ureaplasma - Real Time PCR	MICROBIOLOGIA
URINOCOLTURA	MICROBIOLOGIA
ANTI-ENDOMISIO Ab	SIEROLOGIA
ANTI-GLIADINA IgA	SIEROLOGIA
ANTI-GLIADINA IgG	SIEROLOGIA
ANTI-MITOCONDRIO Ab (AMA)	SIEROLOGIA
ANTI-MUSCOLOLISCIO Ab (ASMA)	SIEROLOGIA
ANTI-NUCLEO Ab (ANA)	SIEROLOGIA
ANTI-TIREOGLOBULINA Ab (ATG)	SIEROLOGIA
ANTI-TIREOPEROSSIDASI Ab (ATPO)	SIEROLOGIA
Cytomegalovirus IgM	SIEROLOGIA
Cytomegalovirus Ab	SIEROLOGIA
ENA PROFILO	SIEROLOGIA
ENA SCREENING	SIEROLOGIA
EPSTEIN-BARR VIRUS	SIEROLOGIA
HAV IgM	SIEROLOGIA
HAVAb	SIEROLOGIA
HBc IgM	SIEROLOGIA
HBcAb	SIEROLOGIA
HBeAb	SIEROLOGIA

HBeAg	SIEROLOGIA
HBsAb	SIEROLOGIA
HBsAg	SIEROLOGIA
HCVAb	SIEROLOGIA
Hepesvirus hominis Ab	SIEROLOGIA
Herpes zoster (VARICELLA) Ab	SIEROLOGIA
HIV 1/2 Ag/Ab (p24)	SIEROLOGIA
MORBILLO Ab	SIEROLOGIA
Rosolia Ab	SIEROLOGIA
ROSOLIA Ab IgM	SIEROLOGIA
SARS-CoV-2 Anticorpi neutralizzanti	SIEROLOGIA
SARS-CoV-2 test antigene	SIEROLOGIA
T.P.H.A.	SIEROLOGIA
TIREOGLOBULINA (TG)	SIEROLOGIA
Toxoplasma gondii Ab	SIEROLOGIA
Toxoplasma gondii Ab IgM	SIEROLOGIA
V.D.R.L.	SIEROLOGIA

Esami eseguiti In Service

17-CHETOSTEROIDI	BITEST
17-IDROSSI-11-CORTICOIDI	Bordetella pertussis Ab
21 IDROSSILASI ANTICORPI	Borrelia burgdorferi Ab
2-5 ESANDIONE URINARIO	BRUCELLA Ab
A.C.E.(ANGIOTENSING CONVERTING ENZYME)	C1-INH-INIBITORE
AC.IPPURICO/METIL-IPPURICO	CA 72-4
ACETONE URINARIO	CA-50
ACIDI BILIARI	Campylobacter jejuni Ab
ACIDO CITRICO EMATICO/URINARIO	CARBOSSIEMOGLOBINA
ACIDO FENILGLIOSSILICO	CATECOLAMINE URINARIE TOTALI
ACIDO MANDELICO	CDT
ACIDO OMOVANILLICO	CERULOPLASMINA
ACIDO TRANSMUCONICO	Chlamydia pneumoniae Ab
ACIDO TRICLOROACETICO	Chlamydia trachomatis Ab
ACIDO VALPROICO	CITOLOGIA URINARIA
ACIDO VANILMANDELICO	CORPI DI BAAR- SANGUE PERIFERICO
ACIDO-5-IDROSSIINDOLOACETICO	Corynebacterium diphtheriae Ab IgG
ACTH	CRIOGLOBULINE
ADH ADIURETINA	CROMO SERICO / URINARIO
ADRENALINA PLASMATICA	CROMOGRANINA SPECIFICA
ALCOOL	CROSS-LINKS DEL PIRIDINIO
ALDOLASI	CUPREMIA
ALDOSTERONE	CUPRURIA
ALFA 2 MACROGLOBULINA	Cytomegalovirus IgG AVIDITY
ALFA-1-ANTITRIPSINA	DELTA ALANINA

ALFA-1-GLICOPROTEINA ACIDA	DIAZEPAM
AMMONIEMIA	DIGOSSINEMIA
ANDROSTENEDIONE	DIIDROTESTOSTERONE (DHT)
ANTI ACIDO GLUTAMMICO DECARBOSSILASI (GAD)	DOPAMINA PLASMATICA
ANTI INSULA PANCREATICA	DOSAGGIO CARBAMAZEPINA
ANTI-21 IDROSSILASI	ECHINOCOCCO AB TOTALI
ANTI-BETA-2 GLICOPROTEINA Ab	ELETTROFORESI EMOGLOBINA
ANTI-CARDIOLIPINA Ab	ENOLASI NEUROSPECIFICA/NSE
ANTI-CITRULLINA Ab (ANTI-CCP)	ERITROPOIETINA
ANTICORPI ANT.CENTROMERO	ESTRIOLO
ANTI-DNA Ab (ANTI d-DNA)	ESTRONE
ANTI-MEMBRANA BASALE GLOMERULARE Ab	ETOSUCCIMIDE
ANTI-MICROSOMA Ab	FATTORI DELLA COAGULAZIONE
ANTI-MUCOSA GASTRICA	FATTORE INTRINSECO Ab
ANTI-PARETE GASTRICA (APCA)	FATTORE VON WILLEBRAND
ANTI-RECETTORI ACETILCOLINA (AChR)	FENILDANTOINA
ANTI-RECETTORE DEL TSH Ab (TRAB)	FENOBARBITAL
ANTI-SURRENE Ab	FENOLI URINARI
APOLIPOPROTEINE	FOLATI ERITROCITARI
APTOGLOBINA	FORMULA DI ADDIS
BENZENE URINARIO	FOSFATASI ACIDA PROSTATICA
BETA 2 MICROGLOBULINA	FOSFATASI ACIDA TOTALE
FOSFATASI ALCALINA OSSEA	PARVOVIRUS B19 Ab IgG/IgM
FRAZIONE COMPLEMENTO C1Q	PEPTIDE C EMATICO
GASTRINA	PIOMBEMIA
GLUCAGONE	PIOMBURIA
GLUCOSIO-6-FOSFATODEIDROGENASI	PLASMINOGENO
HBDH - 25 C	POLIOVIRUS TIPO 1-3 Ab
HBV DNA	PROTEINA C- COAUGULATIVA
HCG-SUBUNITA'BETA FRAZIONE LIBERA	PROTEINA DI BENICE-JONES
HCV Ab-RIBA	PROTEINA S LIBERA
HCV RNA	REAZIONE WEIL-FELIX
HDV AB ANTI VIRUS DELTA	RECETTORE SOLUBILE DELLA TRANSFERRINA
Helicobacter pylori Ab	RENINA
HGH (ORMONE SOMATOTROPO)	RESISTENZA PROTEINA C ATTIVATA
HPV TEST	RESISTENZE OSMOTICOGLOBULARI
IDROSSIPIRENE	Rickettsia rickettsii Ab
IDROSSI-PROGESTERONE	Saccaromyces cerevisiae Ab
IDROSSIPROLINURIA	SCC TA4
IGD	SELENIO PLASMATICO
IMMUNOCOMPLESSI CIRCOLANTI (CIC)	SEROTONINA SERICA
IMMUNOFISSAZIONE SIERICA/URINARIA	SHBG
INFLUENZA A+B Ab	SIERO AMILOIDE
INIBINA B	SIERODIAGNOSI DI WIDAL-WRIGHT
IODIO URINARIO	SOMATOMEDINA C
IODIOPROTEINA	Streptococcus pneumoniae Ab

LAMOTRIGINA	Streptococcus pneumoniae Ag urinario
LEGIONELLA Ab	STREPTOKINASI ABS (ASK)
Legionella pneumophyla Ag urinario	TELOPEPTIDE C-TERMINALE CTX
LEISHMANIA Ab	TEOFILLINA
LEVETIRACETAM KEPPRA	TEST DI COOMBS DIRETTO
LIPOPROTEINA A	TEST DI COOMBS INDIRETTO
LISOZIMA SERICO	TESTOSTERONE LIBERO
LISTERIA MONOCYTOGENES IG TOTALI	TIPIZZAZIONE HLA DQ2,DQ8
LUPUS ANTICOAGULANTE (LAC)	TIPIZZAZIONE LINFOCITARIA
METANEFRINE URINARIE	TIROXINA-T4 TOTALE
METAEMOGLOBINA	TISSUE POLYPEPTIDE ANTIGEN (TPA)
METILETILCHETONE	Toxoplasma gondii IgG AVIDITY
MUCOPROTEINE	Treponema pallidum Ab
MUTAZIONE FATTORI DELLA COAGULAZIONE	TRICLOROETANOLO
MYCOPLASMI Ab	TRIODIOTIRONINA-T3 TOTALE
NEFA	TRIPTASI
NORADRENALINA PLASMATICA	VITAMINA A
NUMERO DI DIBUCAINA	VITAMINA C
OSSALURIA	VITAMINA E
OSTEOCALCINA	WAALER-ROSE
PAPILLOMA VIRUS (TIPIZZAZIONE)	WASSERMAN Ab
PAP-TEST	ZINCO
PAROTITE IgG/IgM	ZINCOPROTOPORFIRINE

3.1 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il Laboratorio è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 7,30 alle 13,00 e dalle 16,00 alle 18,00.

Il Sabato il Laboratorio è aperto dalle 7,30 alle 12,30.

Prelievi presso il Laboratorio: dal Lunedì al Sabato: 7.30-9.30. Il Laboratorio assicura che i prelievi avvengano alla presenza di personale competente e preparato in possesso dei requisiti richiesti dalla legislazione vigente. Il tempo medio di esecuzione di un prelievo è stimabile in 4 minuti.

Accesso alla prestazione: per facilitare le operazioni di accettazione, di esecuzione delle analisi e successiva consegna del referto è necessario che gli utenti si presentino in Laboratorio muniti di:

- documenti di identità in corso di validità o tessera sanitaria;
- elenco delle analisi richieste.

Al momento dell'Accettazione, viene lasciato al paziente il numero con cui verrà chiamato in Sala Prelievi. Inoltre, al paziente viene rilasciato il documento di accettazione con i suoi dati anagrafici, il numero di accettazione, l'importo da pagare, la data di ritiro del referto, la delega per il ritiro del referto tramite diversa persona.

3.2 CONSEGNA DEI REFERTI

La consegna dei referti presso il Laboratorio avviene **SOLO DIETRO ESIBIZIONE DELL'ATTESTAZIONE** rilasciata al momento dell'Accettazione. I referti possono essere ritirati anche da altra persona: questi dovrà esibire la delega firmata dal paziente e copia di un documento d'identità in corso di validità sia del Delegante che del Delegato.

Per il test HIV, il referto può essere ritirato SOLO ED ESCLUSIVAMENTE DAL PAZIENTE.

Il paziente può richiedere il referto via mail: in questo caso riceverà lo stesso come allegato in formato pdf zippato e protetto da password. La password viene rilasciata al momento dell'accettazione.

TIPOLOGIA DI ANALISI	TEMPI DI RISPOSTA (GIORNI)
ANALISI CHIMICO – CLINICHE/IMMUNOMETRIA	0 - 1
ANALISI SIEROLOGICHE	2 - 4
ANALISI MICROBIOLOGICHE	2 - 6
ESAMI IN SERVICE	4 - 21

3.3 ANALISI ESEGUITE IN SERVICE

Il Laboratorio di Analisi A. Fleming ha stipulato un accordo di collaborazione con il Laboratorio Analisi Dr.Fioroni Viale Alcide De Gasperi 19 - 63074 San Benedetto del Tronto (AP) – Tel. 0735.782744 con l'obiettivo di assicurare

ai propri clienti anche l'esecuzione di quelle analisi per le quali il Laboratorio non dispone dei macchinari necessari. Conformemente a quanto stabilito dalla legislazione vigente il numero di esami effettuati in service non è superiore al 10% del totale delle analisi svolte dal Laboratorio Fleming. I laboratori che eseguono le analisi in service sono individuati dal Laboratorio Fleming secondo stringenti criteri qualitativi; la correttezza dei risultati da loro forniti viene verificata dal Laboratorio Fleming.

3.4 COSTO DELLE ANALISI

È sempre possibile richiedere, senza nessun impegno, un preventivo di spesa, anche telefonicamente. Modalità di pagamento: è possibile il pagamento con Contanti, Bancomat, Carta di Credito e Bonifico.

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1 DIRITTI DEGLI UTENTI

Gli utenti del servizio di analisi hanno diritto:

- Ad essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- A non essere discriminato per etnia, genere, religione, condizione sociale e condizione fisica
- Al rispetto e tutela della riservatezza e della privacy, secondo le prescrizioni della normativa vigente
- A ricevere le informative necessarie a esprimere un consenso informato al trattamento dati e all'esecuzione della prestazione prima di essere sottoposto a prelievo;
- A ricevere informazioni sulle prestazioni e spiegazioni dei risultati
- Al rispetto degli orari, alla loro tempestiva pubblicazione e reperibilità;
- Ad acquisire, anche tramite un servizio di informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- Ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- Alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- Ad inoltrare reclami;
- Ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- Alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard di seguito indicati;

4.2 DOVERI DEGLI UTENTI

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti; ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte del Laboratorio.

Gli utenti del servizio di analisi hanno il dovere di:

- Avere un comportamento responsabile in ogni momento, con la volontà di collaborare con il personale di Laboratorio;
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- Non fumare nei locali;
- Non tenere comportamenti tali da arrecare disturbo agli altri utenti; l'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo;
- Non sporcare, né arrecare danni di qualsiasi tipo o natura ai locali del Laboratorio;
- Agevolare l'accesso e cedere il posto a sedere alle donne in gravidanza, alle persone con limitate capacità motorie e ai portatori di handicap;
- Rivolgersi al personale di Laboratorio in ogni caso di pericolo e seguirne le istruzioni.

5. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Il Laboratorio di Analisi A. Fleming assicura, attraverso tutte le forme possibili, la diffusione della presente Carta dei Servizi e la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di erogazione del servizio di analisi. Inoltre, presso la sede del Laboratorio è disponibile l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, affidato al **Dr. Roberto Franceschini**, che può essere contattato telefonicamente durante l'orario di apertura al numero: **075 / 8002575**.

Il Laboratorio di Analisi A. Fleming permette all'utente la riconoscibilità del proprio personale per mezzo di cartellini di riconoscimento recanti nominativo e mansione di ciascun dipendente avente contatto diretto con l'utenza.

Tutto il personale del Laboratorio di Analisi A. Fleming è tenuto alla massima cortesia e cordialità con l'utenza e con chiunque abbia a chiedere informazioni o a esporre problemi e/o eventuali lamentele.

5.1 GESTIONE RECLAMI DELL'UTENZA

Al fine di avvicinare sempre di più l'operato del Laboratorio Fleming alle reali esigenze dell'utenza, è stata implementata una procedura per la gestione dei reclami dell'utenza.

Ogni utente può rappresentare al Laboratorio comunicazioni, segnalazioni, lamentele, suggerimenti, reclami, secondo la modalità che meglio preferisce:

- Telefonica: 075-8002575 - 02 54072614
- Scritta: Ufficio Relazioni con il Pubblico Laboratorio A. Fleming via S. Michele Arcangelo, 8/m, 06083 - Bastia Umbra (PG)
- Via E-mail: info@alexanderfleming.it
- Verbale: al personale di Accettazione o di Laboratorio

Al fine di facilitare la compilazione della comunicazione/reclamo, il Laboratorio Fleming rende disponibile nella Sala d'Attesa un apposito modulo; l'utilizzo del modulo non è comunque vincolante, ciascun utente può inoltrare la comunicazione/reclamo nella forma che preferisce.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, addetto alla ricezione e gestione dei reclami, si impegna a comunicare all'utente - al momento del ricevimento del reclamo: il nominativo del responsabile della verifica interna, i tempi previsti per l'esecuzione della stessa;

- entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo: la definitiva risposta in merito ai fatti contestati e, qualora venisse accertata la fondatezza del reclamo, l'indicazione del termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato.

- i motivi di un eventuale superamento dei 30 giorni previsti per la risposta definitiva assieme ad una nuova quantificazione dei termini di risposta.

Al fine di permettere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di poter svolgere una verifica interna dei fatti oggetto del reclamo dell'utenza nel minor tempo possibile, si invitano gli utenti ad indicare tutti i particolari utili ad identificare le dinamiche e le responsabilità dell'accaduto.

6. GLI IMPEGNI DEL LABORATORIO

6.1 SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

Il Laboratorio di Analisi A. Fleming si impegna ad effettuare, almeno una volta l'anno, una campagna di monitoraggio della qualità del servizio percepita dai clienti.

Tale monitoraggio avverrà con un'indagine a campione svolta sotto forma di intervista diretta o di questionario scritto, è inoltre sempre disponibile nella sala d'aspetto del Laboratorio un questionario di soddisfazione della clientela.

6.2 DISTRIBUZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La Carta dei Servizi aggiornata, è sempre disponibile all'interno dei locali del Laboratorio; e viene revisionata ogni volta se ne presenti la necessità a seguito di variazioni delle informazioni in essa contenute.

6.3 CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità del Laboratorio di Analisi A. Fleming è certificato ISO 9001 fin dal 2001.

Il raggiungimento di questo obiettivo ha rappresentato il riconoscimento dell'impegno profuso da tutto il personale per soddisfare le esigenze degli utenti del servizio di analisi.

Obiettivo del Laboratorio è di migliorare continuamente la qualità del servizio offerto e per far questo il Sistema di Gestione per la Qualità è sottoposto a continue verifiche, sia interne che da parte dell'Organismo di certificazione; ciò al fine di assicurare agli utenti del servizio, il rispetto costante di tutti i requisiti previsti dalla norma ISO 9001 e la loro soddisfazione.

6.4 UFFICIO QUALITÀ

Il Laboratorio di Analisi A. Fleming ha istituito al proprio interno un ufficio qualità, avente i seguenti compiti:

- Monitoraggio degli indicatori di qualità, elaborazione dei dati relativi al fine di verificare il raggiungimento degli standard fissati;
- Monitoraggio della qualità del servizio percepita dall'utenza, tramite analisi dei questionari e delle interviste dirette;
- Raccolta ed elaborazione dei dati aziendali di natura economico-gestionale;
- Catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti, ricevuti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, al fine di individuare possibilità di miglioramento del servizio offerto;
- Raccolta, catalogazione ed elaborazione delle informazioni e delle proposte pervenute dal personale del Laboratorio al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio.



Laboratorio
Fleming
ANALISI CLINICHE

Via Vietnam, 2 – 06083 – Bastia Umbra (PG) – 075.8002575 – info@alexanderfleming.it – P.IVA 00656980547

www.alexanderfleming.it