Centro Svizzero di Controllo della Qualità CSCQ

Il suo numero di identificazione

Ad ogni partecipante viene attribuito un numero di identificazione unico (esempio: Laboratorio n° 9997). Esso deve essere menzionato sulla corrispondenza scambiata con il CSCQ. Il numero si trova nell'angolo in basso a destra su tutti i documenti che le vengono spediti. Questo numero è personale e permette il trattamento confidenziale dei dati.

Orari e numeri di telefono

Il CSCQ è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 16:30, salvo i giorni festivi. Al di fuori di questi orari può lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica o mandarci una e-mail.

- Domande tecniche, risposte in italiano	022 305 52 32
- Domande tecniche, risposte in francese	022 305 52 30
- Domande tecniche, risposte in tedesco	022 305 52 31
- Segretariato: iscrizioni, modifiche delle iscrizioni ai programmi	022 305 52 36

Dati di contatto

CSCQ
Chemin du Petit-Bel-Air 2
CH - 1225 Chêne-Bourg

Sito Internet: http://www.cscq.ch
E-mail: cscq@hug.ch
Codice GLN: 760 100 132 6507

Riconoscimenti ufficiali

QUALAB – Schweizerischer Verein für Qualitätsentwicklung im medizinischen Laboratorium
QUALAB – Association suisse pour le développement de la qualité dans les laboratoires médicaux
QUALAB – Associazione svizzera per la promozione della qualità nei laboratori medici

Dalla sua fondazione ad oggi, il CSCQ è riconosciuto da QUALAB (Associazione svizzera per la promozione della qualità nei laboratori medici) come centro ufficiale per il controllo di qualità delle analisi mediche.

Il CSCQ è accreditato dal Servizio di Accreditamento Svizzero (SAS) secondo la norma dell'Organizzazione Internazionale di Standardizzazione ISO 17043. E' riconosciuto come organizzatore di prove valutative interlaboratorio in Svizzera, in Europa e a livello internazionale. Dal 2012, il numero d'accreditamento è il SPTS 0004 (SPTS - Swiss Proficiency Testing Services).

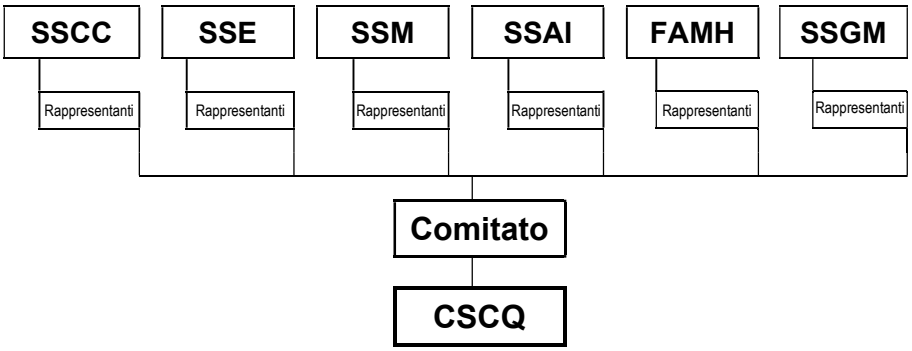
DIE MEDIZINISCHEN LABORATORIEN DER SCHWEIZ
LES LABORATOIRES MÉDICAUX DE SUISSE
I LABORATORI MEDICI DELLA SVIZZERA

Dal 2006, il CSCQ è riconosciuto come centro di formazione FAMH per la chimica clinica categoria C e dal 2016 per l'ematologia.

Il Centro Svizzero di Controllo della Qualità

- Il CSCQ è un'associazione senza scopo di lucro, creata nel 1972. Fanno parte del suo Comitato due delegati di ogni società scientifica e professionale seguente:
  - La Società Svizzera di Chimica Clinica (SSCC)
  - La Società Svizzera di Ematologia (SSE)
  - La Società Svizzera di Microbiologia (SSM)
  - La Società Svizzera di Allergologia e Immunologia (SSAI)
  - La Società Svizzera di Genetica Medica (SSGM)
  - L'Associazione Svizzera dei Responsabili dei Laboratori di Analisi Mediche (FAMH)

  Il CSCQ mantiene anche dei contatti regolari con le altre società scientifiche per le quali organizza dei CQE.



  I membri del Comitato vengono consultati in merito alla scelta dei programmi di CQE organizzati (vedere il documento "Membri del Comitato").
- Il CSCQ consulta regolarmente le altre società scientifiche per le quali organizza i controlli di qualità.
- Il CSCQ persegue due obiettivi principali:
  - proporre la sorveglianza esterna della qualità delle analisi ai professionisti della salute (studi medici, laboratori privati o ospedalieri, farmacie, studi veterinari, dentisti, scuole, ecc.),
  - organizzare regolarmente delle inchieste, per permettere ai vari partecipanti di confrontare i propri risultati tra di loro e, se opportuno, con i risultati ottenuti con metodi raccomandati o di riferimento.

Introduzione

- Le informazioni contenute in questo manuale permettono di eseguire in modo ottimale i controlli di qualità esterni (CQE) delle sue analisi di laboratorio. E' quindi importante conoscere il contenuto del presente manuale e tenerlo sempre a portata di mano. Le valutazioni esterne di qualità (VEQ) o le prove valutative interlaboratorio corrispondono allo stesso servizio.
- Come tutti i servizi del CSCQ, questo manuale è disponibile in italiano, in francese e in tedesco e inglese. In caso di cambiamento del responsabile del controllo di qualità, le raccomandiamo di trasmettere questo manuale alla persona subentrante e di spiegargliene il contenuto. La versione in vigore di ogni documento è disponibile sul sito Internet www.cscq.ch.

Confidenzialità

- Il personale del CSCQ è tenuto alla rigorosa osservanza del segreto professionale.
- Il CSCQ garantisce a ciascun partecipante il completo anonimato per quanto riguarda i suoi risultati individuali o di gruppo. Per questa ragione, il suo numero di identificazione va utilizzato unicamente con il CSCQ e non va mai comunicato a terzi. Ogni rapporto d'inchiesta relativo ai suoi risultati viene inviato soltanto a lei. Ad eccezione degli obblighi legali, il CSCQ non trasmette a nessun altro le informazioni che la concernono.
- Diventando membro del CSCQ, il laboratorio svizzero autorizza però il CSCQ a trasferire le informazioni relative alla partecipazione e alle valutazioni (controllo di qualità esterno) sulla piattaforma di valutazione dei dati QUALAB. Il contratto di assicurazione qualità QUALAB richiede anche che i laboratori svizzeri autorizzino QUALAB a trasmettere i dati a terzi, ai sensi dell'art. 58c cap. 3 della LAMal, sotto forma di un elenco di partecipazione annuale a livello nazionale.
- Se il suo laboratorio fa parte di un gruppo di laboratori (privati o ospedalieri), il responsabile di questo gruppo può ricevere una copia dei suoi risultati. Spetta a lui informarla.

Obblighi legali

- La cosiddetta “buona pratica di laboratorio” dispone che per ogni parametro venga effettuato un controllo di qualità interno ed uno esterno. Gli obblighi legali inerenti la valutazione esterna di qualità vengono decisi da QUALAB, l’associazione svizzera competente. Quest’ultima decide quale parametro dev’essere sottoposto ad un CQE obbligatorio. Il CSCQ provvede ad informare i vari partecipanti ed offre la possibilità di ottemperare a questi obblighi, in modo da rispettare il regolamento in vigore.
- Il contratto di assicurazione qualità QUALAB esige che i laboratori svizzeri autorizzino i centri di controllo, scelti da loro, al trasferimento - sulla piattaforma di scambio dati QUALAB - dei dati relativi alla loro partecipazione ai controlli esterni e alla valutazione dei risultati dei controlli esterni. I laboratori autorizzano QUALAB al trasferimento di dati a terzi, ai sensi dell’art. 58c par. 3 della LAMal, sotto forma di un elenco di partecipazione annuale a livello nazionale.
- I documenti aggiornati relativi alle vigenti esigenze QUALAB sono disponibili sul sito Internet www.qualab.swiss. Attualmente le esigenze richiedono in particolare di:
  - iscriversi presso QUALAB,
  - partecipare ad almeno 4 inchieste l’anno per ogni parametro,
  - ottenere almeno il 75 % delle valutazioni dei risultati conformi per ogni parametro, salvo eccezioni. A questo proposito, riferirsi alla tabella QUALAB che riporta le esigenze specifiche ad ogni parametro,
  - rispettare le esigenze relative al controllo di qualità interno (CQI) secondo la direttiva QUALAB (autocertificazione),
  - seguire il processo di miglioramento continuo (PMC) se si ottiene un risultato di CQE valutato insufficiente.
- I punti principali del regolamento in vigore sono riportati nell’allegato “Obblighi legali” disponibile nel nostro sito Internet.
- Il CQE permette anche di dimostrare a terzi (pazienti, assicurazioni sociali, autorità, ecc.) la qualità del proprio lavoro.

Analisi effettuate da un laboratorio terzo

- I campioni di CQE non vanno mai inviati ad altri laboratori per effettuare delle analisi. Per rispondere agli obblighi legali, è sottinteso che i campioni di controllo debbano imperativamente venir analizzati dallo stesso laboratorio che emette i risultati delle analisi, analogamente a quanto avverrebbe per un campione di paziente.
- Ogni partecipante deve poter certificare che i risultati dati provengono dal proprio laboratorio. Per confermarlo, bisogna perciò firmare tutti i formulari dei risultati. Le analisi dei campioni di CQE non possono essere effettuate da terzi. Per gli utenti dell’applicazione Internet EQAcom, l’azione di trasmettere al CSCQ i risultati dall’applicazione è considerata come una firma elettronica.
- Un laboratorio non può accettare di analizzare dei campioni di CQE per un collega. In caso di dubbio, la FAMH consiglia al laboratorio in questione di proteggersi annotando accanto al risultato la frase seguente:
  Il presente risultato costituisce unicamente una verifica interna dei suoi valori di laboratorio e non permette di esonerarsi dagli obblighi legali in vigore per i controlli di qualità.

Programmi

I diversi programmi per la valutazione esterna della qualità del CSCQ sono descritti ed illustrati negli allegati specifici.

Descrizione dei metodi e degli apparecchi

- Il CSCQ aggiorna regolarmente l’elenco dei metodi valutati.
- Una valutazione quantitativa, qualitativa o con valori discreti viene effettuata in funzione dei rispettivi parametri (vedere gli allegati “Valutazioni” e “Rapporti”).
- Ogni parametro può essere dosato utilizzando diversi metodi. Per ogni parametro, l’identificazione esatta del metodo utilizzato permette di confrontare il proprio risultato con quelli degli utilizzatori dello stesso metodo e con quelli di altri metodi. Per permettere una corretta valutazione del suo risultato, la preghiamo quindi, quando si iscrive, di darci i nomi del suo apparecchio e/o del suo reagente utilizzato in laboratorio per una corretta valutazione del risultato. Queste informazioni accompagnano ogni campione spedito.
- I risultati ottenuti in seguito al dosaggio di un dato parametro in un campione di controllo possono essere diversi in funzione del metodo o del sistema analitico utilizzato. Ciò vale in particolar modo per gli enzimi. In pratica, una corretta classificazione dei suoi risultati può influenzarne la conformità (valori entro o al di fuori dell’intervallo di tolleranza). La preghiamo perciò di comunicarci immediatamente ogni cambiamento per telefono o per iscritto.
- Affinché le modifiche richieste possano comparire sullo schermo (EQAcom) rispettivamente sui formulari dei risultati dell’inchiesta in corso, le modifiche devono venir comunicate al CSCQ per iscritto o per telefono, al

più tardi cinque settimane prima della data d'invio dei campioni. Le modifiche ricevute ad inchiesta già in corso saranno prese in considerazione soltanto nel limite del possibile.

- Per alcuni parametri possono esistere diversi metodi analitici. Suddividere i risultati a seconda del metodo utilizzato permette di evitare che i calcoli statistici vengano influenzati dai risultati ottenuti con il metodo impiegato dalla maggior parte dei partecipanti. Ciò vale in particolare per i sistemi chiusi, per gli apparecchi che necessitano di un campione specifico e per gli enzimi. Per questo motivo, la valutazione dei risultati viene effettuata separatamente per ogni metodo.

Particolarità legate a metodi o apparecchi

Per le analisi dei campioni di controllo, diversi apparecchi richiedono delle manipolazioni particolari. Per conoscere queste procedure, si prega di consultare il manuale d'uso fornito dal fabbricante dell'apparecchio o il sito Internet del CSCQ (Documenti > Manuali di apparecchi e campioni di CQE).

Iscrizione, partecipazione e annullamento

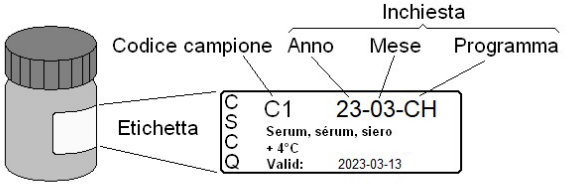
- Per partecipare ai programmi di CQE, il laboratorio interessato dovrà contattare il CSCQ precisando quali parametri (analisi) desidera iscrivere e i metodi che utilizza. In funzione dei parametri scelti, dei metodi dichiarati e della frequenza dei programmi il laboratorio riceve i campioni di controllo. Il laboratorio spedisce i risultati ottenuti e riceve poi un rapporto nel quale vengono valutati i suoi risultati. Il rapporto è accompagnato da commenti che consentono al laboratorio di migliorare la qualità delle proprie prestazioni. Anche per metodi molto standardizzati (sistemi chiusi, chimica secca) il CQE risulta utile perché permette di confermare la correttezza delle proprie analisi e l'affidabilità del materiale utilizzato (apparecchi e reagenti).
- Sulla conferma dell'iscrizione sono riportati tutti i dati memorizzati nella nostra banca dati. In particolare, si ritrovano le seguenti informazioni:
  - identificazione completa del laboratorio, compresi il numero RCC ed il codice GLN,
  - programmi e parametri ai quali si è iscritti
  - metodi, reagenti e apparecchi
- Su richiesta del laboratorio, il CSCQ può inviare le fatture ad un indirizzo di fatturazione diverso da quello utilizzato per gli invii dei campioni di controllo. I campioni possono inoltre venir spediti ad un altro indirizzo, al fine di assicurarne una conservazione secondo le norme (l'indirizzo di un altro laboratorio non viene però accettato).
- L'iscrizione viene rinnovata tacitamente ogni anno. Il membro può annullare la sua iscrizione per l'esercizio successivo tramite lettera raccomandata o per e-mail al più tardi il 31 agosto dell'anno in corso.

Valutazioni multiple

- Il laboratorio che per l'analisi di certi parametri utilizza più di un metodo, può dare un risultato per ognuno di essi. Gli verranno attribuiti diversi numeri d'iscrizione e una sola quota di membro verrà fatturata.
- Ogni metodo dev'essere descritto correttamente e ogni risultato va dato in base al metodo utilizzato.

Ricezione dei campioni di controllo

- L'allegato "Calendario" delle inchieste riporta le date di spedizione dei campioni di tutte le inchieste dell'anno. Ogni partecipante ne riceve un esemplare per l'anno successivo, alla fine dell'anno, con il suo rapporto.
- Le date di spedizione dei campioni delle inchieste alle quali il suo laboratorio è iscritto appaiono sul rapporto di ogni programma.
- I campioni vengono di regola spediti per posta. Generalmente li riceve il giorno dopo la spedizione o, al più tardi, due giorni dopo. Se il campione arriva rotto, la preghiamo di inoltrare un reclamo <u>direttamente</u> presso il suo ufficio postale, compilando un modulo. Se non riceve nessun campione, è suo compito contattare direttamente il CSCQ.
- Quando è possibile (data di validità sul campione) le date di spedizione dei campioni possono essere in via del tutto eccezionale prorogate di una settimana. Attenzione: la data per l'invio dei risultati stampata sul formulario deve essere rispettata anche in caso di proroga.
- Il codice del campione è stampato sul falcone che riceve ad ogni inchiesta. Il significato dei codici è precisato in ogni scheda del programma (vedere i programmi ai quali è iscritta).



Data di validità: 13 marzo 2023

Precauzioni

- Eccezion fatta per i campioni di controllo delle inchieste di virologia, i liquidi biologici utilizzati risultano essere negativi in quanto alla presenza di anticorpi anti-HIV, anti-HCV e alla presenza dell'antigene HBs. Tuttavia, la presenza di agenti patogeni non può mai essere esclusa (in particolare per i campioni delle inchieste di microbiologia).
- Qualsiasi campione biologico deve essere considerato come potenzialmente infettivo e deve essere eliminato come un campione di paziente.

Particolarità legate ai campioni

- Il CSCQ verifica la stabilità e l'omogeneità dei materiali di controllo che fabbrica seguendo la norma ISO 13528 allegato B.3 (Formule per la verifica dell'omogeneità), con un doppio dosaggio. Per i materiali acquistati e pronti all'uso, la stabilità e l'omogeneità sono verificate dal fabbricante e attestate dal CSCQ.
- I campioni di CQE non devono riportare il marchio di conformità CE. Sono infatti considerati come dispositivi destinati alla valutazione della *performance* ed in quanto tali ne sono esenti.
- Per ogni inchiesta, il laboratorio riceve uno o diversi campioni di controllo secondo la sua iscrizione ad uno o più programmi organizzati. I campioni utilizzati sono precisati negli allegati dei programmi specifici. I campioni da utilizzare per un'inchiesta sono anche precisati nella prima colonna di ogni formulario dei risultati o sullo schermo.
- Proponiamo materiali adatti alle analisi previste nei nostri programmi. Alcuni campioni possono presentare dei tassi fisiologici o dei tassi patologici alti o bassi, come nella pratica quotidiana. I campioni di controllo con concentrazioni elevate non vanno diluiti.
- Il CSCQ utilizza dei campioni di controllo specifici per un dato sistema analitico solo nel caso in cui i campioni abituali non permettono un dosaggio corretto con l'apparecchio in questione.
- I campioni possono essere costituiti da sangue intero liquido (Sg), da siero (S), da plasma (P) o da urina (U) liofilizzata o liquida o da altri materiali di controllo specifici. Salvo eccezioni, i campioni devono essere conservati al riparo dalla luce e in frigorifero (2 - 8 °C). Non devono mai essere congelati.
- Fatta eccezione per un'eventuale ricostituzione, i campioni devono essere manipolati come se fossero campioni di pazienti, cioè utilizzando lo stesso metodo e ripetendo le analisi solo se, in condizioni identiche, l'analisi del paziente fosse ripetuta.
- Si raccomanda di effettuare le analisi rapidamente dopo ricezione dei campioni. I risultati delle analisi devono pervenire al CSCQ entro la data precisata sull'etichetta del campione e sul bollettino di consegna. Troverà negli allegati dei Programmi indicazioni specifiche per certi parametri.
- Possiamo pure fornirle dei campioni supplementari, nei limiti del nostro stock, mediante una partecipazione alle spese.
- In nessuno caso i campioni di controllo di qualità possono essere utilizzati come standard.

Unità

- I risultati devono essere dati utilizzando le unità raccomandate in Svizzera e in particolare le unità "SI" (Sistema Internazionale di Unità). Il litro (L) è l'unità di volume raccomandata. Esempio: le unità dei parametri emoglobina e MCHC sono il g/L invece del g/dL.
- E' possibile dare il risultato con l'unità dell'apparecchio: in questo caso basta selezionarla nel menù a tendina d'EQAcom.
- Ricordiamo che la lettera E indica "elevato". Per cui 10 E12/L significa: "10 elevato a 12 per litro" (10^{12}/L).
- Su richiesta, il CSCQ offre gratuitamente un opuscolo con i fattori di conversione da utilizzare. Un altro documento è disponibile all'indirizzo:
  http://www.cscq.ch/SiteCSCQ/FichierPDF_IT/FT-Fattori_Conversione.pdf

Trasmissione dei risultati

- Le date per l'invio dei risultati delle analisi corrispondono all'ultimo termine per la ricezione dei risultati da parte del CSCQ. Il termine non può essere prorogato. Se i suoi risultati ci arrivano dopo questa data, non saranno considerati durante la valutazione. Riceverà in questo caso un rapporto con la menzione "non ricevuto".
- Certi laboratori utilizzano dei fattori di correzione con diversi strumenti, affinché i risultati dei loro pazienti siano sempre identici, indipendentemente dal metodo utilizzato. Questi laboratori devono dare il loro risultato senza fattore di correzione.
- Il CSCQ raccomanda di conservare la traccia dei risultati ottenuti con i campioni di controllo. Questo facilita la ricerca di eventuali errori in caso di una valutazione non conforme.

- Per ogni inchiesta riceve un pacco contenente uno o diversi campioni di controllo e un bollettino di consegna. Questo riporta le inchieste alle quali partecipa per il mese in corso e, per ognuna di esse, i parametri da dosare, il o i campioni da utilizzare ed eventualmente delle informazioni complementari. Un formulario può essere stampato dall'applicazione EQAcom. Questo formulario non deve essere spedito al CSCQ. Il CSCQ non acquisisce i risultati trasmessi su questo formulario.
- Se il risultato è inferiore o superiore al limite di misura del suo apparecchio, bisogna inserire il carattere « < » o « > » prima del valore numerico.

Trasferimento elettronico dei risultati – EQAcom

EQAcom è un'applicazione semplice e conviviale di trasferimento elettronico dei risultati, di consultazione e di archiviazione dei rapporti di CQE. Occorre unicamente un accesso a Internet. I rapporti sono conservati durante 12 mesi, mentre i risultati trasmessi sono conservati 24 mesi. Oltre questi termini, i dati non sono più accessibili tramite EQAcom; è possibile richiedere una copia di un rapporto ma questa prestazione viene fatturata (vedere il listino prezzi del CSCQ). I collaboratori del CSCQ sono a sua disposizione per dare tutte le informazioni utili in merito.

Analisi al letto del paziente (POCT)

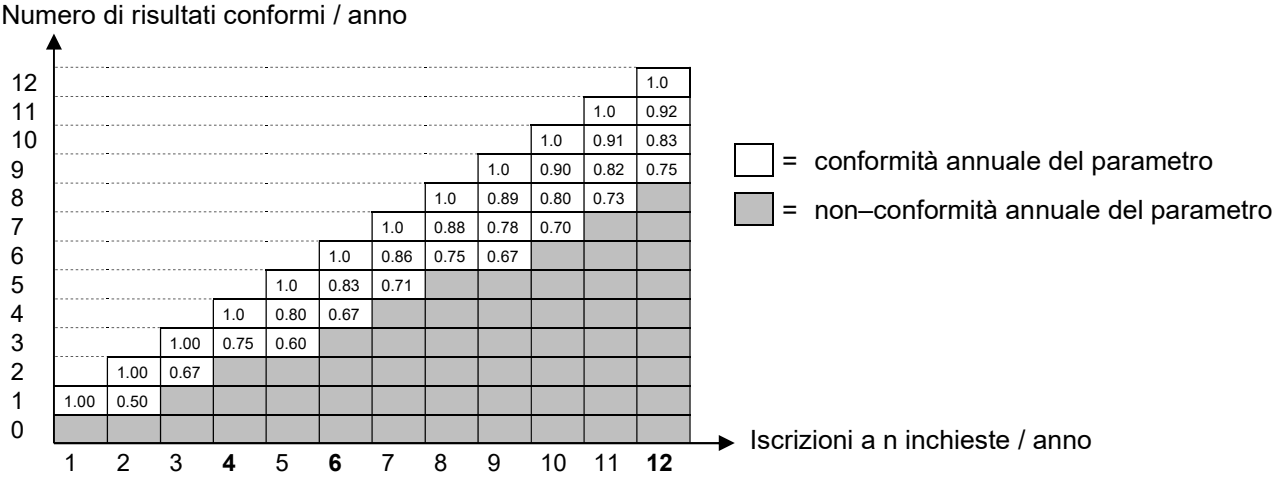
Il CQE delle analisi effettuate presso il letto del paziente è integrato nei diversi programmi specifici. Ciò permette di semplificare l'organizzazione, avere un numero più grande di partecipanti per le valutazioni statistiche e confrontare i risultati ottenuti con diversi metodi d'analisi.

Procedura nel caso di criteri di valutazione non soddisfatti

Quanto un risultato si situa la di fuori della forca di tolleranza QUALAB, bisogna intraprendere un'azione correttiva come descritto nel "concept développement de la qualité (DQ)" o nel "Contrat d'assurance qualité". *QUALAB, Contrat d'assurance qualité, 2022, chap. 6 et Concept QUALAB, 2022, chap. 5.8.4.*

Certificato di partecipazione

- All'inizio di ogni anno, i partecipanti iscritti ai controlli possono scaricare il loro certificato disponibile nello spazio utente EQAcom. Esso copre l'anno precedente e riporta tutte le informazioni che possono essere richieste dalle Autorità (parametri per i quali il laboratorio ha dato dei risultati durante i controlli di qualità esterni). Il certificato emesso dal CSCQ dimostra la sua partecipazione al CQE e può essere trasmesso su richiesta alla sua Associazione (FMH, FAMH, H^+, pharmaSuisse, ecc.).
- Il certificato riporta le seguenti informazioni:
  - nome, indirizzo e numero RCC, codice GLN e QUALAB-GLN-laboratorio,
  - periodo considerato per ogni parametro,
  - analisi sottoposte dal laboratorio al CQE,
  - numeri di iscrizioni e di risultati dati per parametro,
  - rispetto delle tolleranze per ogni parametro, secondo le esigenze QUALAB (partecipazione e qualità) e quelle del CSCQ (qualità).
- Sul certificato il risultato del rapporto tra il numero di risultati conformi e il numero totale di risultati (inchieste) è arrotondato. In questo modo la conformità annuale (in funzione del numero annuale di inchieste) è raggiunta quando almeno 1 risultato su 2 è conforme, 3 risultati su 4, 4 risultati su 6 o 9 risultati su 12. La tabella seguente fornisce le conformità per tutti i casi.



- Copie supplementari di certificati possono essere spediti su richiesta (partecipazione alle spese).

Formazione continua

La partecipazione ad un CQE è uno strumento di formazione continua e non dovrebbe essere considerata come un obbligo puramente amministrativo. In particolare l'analisi dei risultati fuori dalle tolleranze, la ricerca delle ragioni di un cattivo funzionamento e di soluzioni per rimediarvi rappresenta un esercizio di formazione continua.
Diverse Società Scientifiche considerano il CQE come una formazione continua. I crediti di formazione sono precisati nelle schede dei programmi (pre–post–analitica, dermatologia–micologia).

Conservazione dei documenti di CQE

- I risultati, i rapporti, le misure atte a migliorare la qualità e i certificati devono essere conservati elettronicamente o su supporto cartaceo durante 5 anni. Nel caso di un'ispezione del laboratorio, essi provano la partecipazione ai CQE.
  Critères de fonctionnement des laboratoires d'analyses médicales (CFLAM) 3.0, 2016, chap. 4.1.
- L'utilizzo di EQAcom facilita l'archiviazione e la tracciabilità. QUALAB riconosce questo metodo di archiviazione.

Controllo di Qualità Interno (CQI)

Gli obblighi legali e i "Criteri di funzionamento dei laboratori di analisi mediche (CFLAM)" prevedono l'utilizzo regolare di un CQI oltre al CQE. Il capo del laboratorio è responsabile del CQI. Si tratta di un autocontrollo e dà informazioni riguardo la precisione delle analisi.

Condizioni di partecipazione

- L'allegato "Iscrizione" fornisce le condizioni generali per iscriversi presso il CSCQ e può essere utilizzato come modulo di iscrizione.
- La partecipazione è annuale, ma l'iscrizione può essere iniziata in qualsiasi momento. La fattura è emessa una volta all'inizio dell'anno e riporta tutti i programmi ai quali il laboratorio è iscritto. I prezzi dei programmi e dei servizi offerti dal CSCQ si trovano nell'allegato "Listino prezzi". I codici riportati sulle fatture corrispondono ai codici delle inchieste (vedere le schede dei programmi). Per le iscrizioni avvenute nel corso dell'anno, una seconda fattura è emessa e riporta i prezzi dei programmi proporzionalmente alla durata effettiva, nonché i servizi supplementari richiesti dal laboratorio.

Ragione sociale e coordinate bancarie

Ragione sociale	Centro Svizzero di Controllo della Qualità delle analisi cliniche
Registro di commercio:	GE 7145 / 1999
IVA:	CHE - 108.125.605
Banca:	UBS SA, Route de Florissant 59, CH - 1206 Genève
Clearing banca:	0240
Swift:	UBS WCHZH80 A
IBAN (International Bank Account Number):	CH42 0024 0240 3849 9829 H
BIC (Bank Identifier Code):	UBSWCHZH80A

Aggiornamento del Manuale e dei suoi allegati

- L'aggiornamento del Manuale è una garanzia per un buon adempimento dei CQE. Ogni partecipante ne è responsabile.
- Il manuale è costituito da diversi documenti. Alcuni sono spediti al momento della prima iscrizione al CSCQ. Informazioni attualizzate sono accessibili sul sito Internet del CSCQ (www.cscq.ch).
- Su richiesta, alcuni documenti possono essere spediti in forma cartacea.

Reclami

Nonostante il nostro impegno per garantire le nostre prestazioni, potrebbe succedere che non sia pienamente soddisfatto. In questo caso la preghiamo di contattarci. In questo modo cercheremo di trovare rapidamente una soluzione e migliorare ulteriormente le nostre prestazioni. Tutti i reclami e le contestazioni sono gestiti seguendo il nostro sistema di assicurazione di qualità.

A n n o t a z i o n i