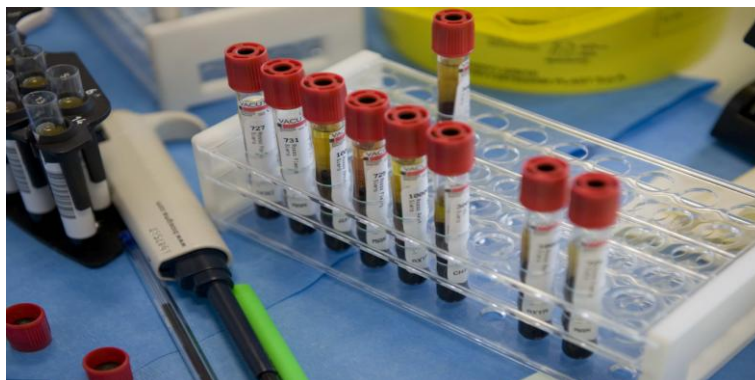


# **CARTA DEI SERVIZI**

## **LABORATORIO ANALISI**

### **ALTO CHIASCIO**



#### **INDICE**

1. Presentazione del servizio
2. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini
3. Come raggiungerci e contatti
4. Accesso alle prestazioni
5. Orari Accettazione
6. Erogazione delle prestazioni
7. Pagamento del ticket
8. Ritiro dei referti e utilizzo della deleghe
9. Informazioni sulle prestazioni
10. Figure professionali che operano nei Servizi
11. Tutela della privacy
12. Suggerimenti e reclami

#### **1. Presentazione del servizio**

L'UOS di Laboratorio Analisi ALTO CHIASCIO del **Presidio Ospedaliero di Gubbio-Gualdo Tadino**, dotata di Accreditamento Istituzionale (D.D n. 10555 del 30-12-2013), fa parte del Dipartimento dei Servizi .

Esegue analisi Chimico-Cliniche e Microbiologiche sui campioni biologici che pervengono dai Centri di Salute del Territorio, da tutti i reparti e i servizi interni agli Ospedali e dai Punti di Prelievo dei relativi Presidi Ospedalieri, e, per particolari esami, dai Punti Prelievo e Presidi Ospedalieri della USL Umbria 1, USL Umbria 2 ed Aziende Ospedaliere.

L'elenco dettagliato delle prestazioni è consultabile al seguente link:

<http://www.uslumbria1.gov.it/servizi/laboratorioanalisi>

## **2. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini**

Gli impegni della UOS di Laboratorio Analisi nei confronti dei Cittadini sono i seguenti:

- *Assicurare la migliore assistenza tramite l'organizzazione delle attività nel rispetto dei principi e degli indirizzi aziendali e degli obiettivi di budget;*
- *Garantire, nel rispetto degli standard professionali, delle linee guida Aziendali, dei protocolli e delle procedure elaborate, l'accessibilità e l'erogazione di prestazioni diagnostiche ed interventistiche con alto grado di efficacia, di efficienza e di qualità mirando alla soddisfazione del cliente (esterno ed interno);*
- *Tutelare la salute, attraverso l'attivazione del processo di miglioramento continuo del sistema, mediante le attività di controllo, correzione e prevenzione;*
- *Garantire la continua formazione del personale interno al servizio al fine di poter essere sempre all'altezza delle richieste che pervengono;*
- *Rispettare la centralità della persona e conseguentemente della relativa privacy;*
- *Porre le dovute attenzioni alle attese sociali;*
- *Garantire il rispetto dei tempi di refertazione stabiliti;*
- *Garantire la tempestiva comunicazione degli eventuali "Valori Critici";*

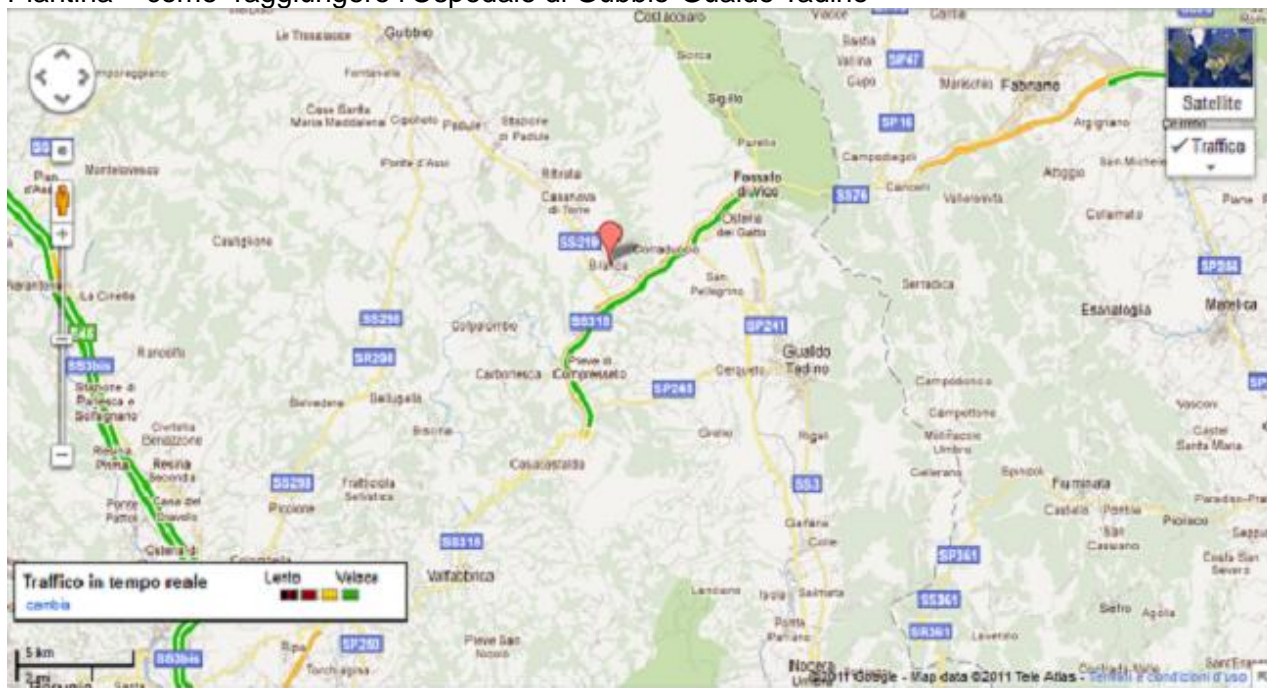
Quanto sopra viene esplicitato con le seguenti modalità:

- *Mettendo in atto quanto necessario a garantire prestazioni di Diagnostica di Laboratorio che, nel rispetto dell'appropriatezza, soddisfino le richieste e le aspettative degli utenti interni ed esterni in termini di quantità e qualità delle prestazioni;*
- *Realizzando la Politica per la qualità adottata dalla Azienda avendo sempre presente la necessità di razionalizzare le risorse ed i costi di esercizio;*
- *Tendendo al miglioramento continuo della qualità intesa non solo come qualità del prodotto, ma soprattutto come "qualità globale" dell'intera attività del servizio;*
- *Verificando costantemente il soddisfacimento delle attese dei clienti/utenti, basandosi non solo sulla rilevazione delle non conformità e sulla loro correzione ma anche su :*
  - *azioni preventive*
  - *monitoraggio dell'attività svolta*
  - *periodiche indagini mediante questionari di gradimento e i reclami provenienti dall'URP*

### 3. Come raggiungerci e contatti

Il Laboratorio Analisi del **Presidio Ospedaliero di Gubbio-Gualdo Tadino** è situato al piano -1 dell'Ospedale omonimo, Largo Unità d'Italia, Loc. Branca – 06024.

Piantina – come raggiungere l'Ospedale di Gubbio-Gualdo Tadino



### Contatti

**Responsabile UOS Laboratorio Analisi ospedale di Gubbio-Gualdo Tadino:**

Dott. Paolo Menichetti

**Tel.** 075 9270748

**e-mail:** [paolo.menichetti@uslumbria1.it](mailto:paolo.menichetti@uslumbria1.it)

**Dirigenti :**

Dott. Paolo Panarelli

**Tel.** 075 9270748

**e-mail:** [paolo.panarelli@uslumbria1.it](mailto:paolo.panarelli@uslumbria1.it)

Dott. Tatiana Borio (tempo determinato)

**Tel.** 075 9270748

**e-mail:** [tatiana.borio@uslumbria1.it](mailto:tatiana.borio@uslumbria1.it)

**Coordinatore Tecnico Santario di Laboratorio Biomedico -CTSLB:**

Cinzia Cavalieri  
Tel. 075 9270748  
e-mail: [cinzia.cavalieri@uslumbria1.it](mailto:cinzia.cavalieri@uslumbria1.it)

### Laboratorio analisi e segreteria

Tel. 075 927 0748/0747  
email [lab.analisi.branca@uslumbria1.it](mailto:lab.analisi.branca@uslumbria1.it)

## 4. Accesso alle prestazioni

L'attività dei Laboratori Analisi si svolgono secondo le seguenti modalità:

Giorno	Orario
Dal Lunedì al Sabato	7,00 – 20,00
Notte e festivi	Attivazione Guardia attiva

Gli utenti Esterni accedono alle prestazioni della diagnostica di Laboratorio dopo aver effettuato la prenotazione o presso il CUP di riferimento o presso le Farmacie dotate di FarmaCUP, dietro presentazione dell'impegnativa del Medico di Medicina Generale (MMG) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS).

I prelievi vengono effettuati nei seguenti punti:

Punto Prelievi	Sede	Locazione
Gubbio	Centro Salute	Largo San Francesco
Gualdo Tadino	Centro Salute	Via Valle del Mulino
Branca	Ospedale	Loc Branca
Fossato di Vico	Centro Salute	Via Salvador Allende
Scheggia	Centro Salute	Via Masaccio
Costacciaro	Centro Salute	P.zza Garibaldi
Sigillo	Centro Salute	Via Flaminia Vecchia
Purello	Centro Salute	Loc. Purello

I campioni prelevati vengono poi inviati al Laboratorio di riferimento secondo procedure, volte a garantire:

- Il trasporto conforme alle disposizioni normative in materia di sicurezza, nel rispetto delle modalità di conservazione del campione;
- La tracciabilità della catena “paziente-richiesta-campione-referto” che, mediante l'utilizzo di un sistema informatizzato, permette di garantire tutto il percorso, dalla stampa di etichette barcode munite di numero identificativo univoco, alla lettura delle stesse mediante lettori ottici interni agli strumenti fino alla gestione dei risultati passati direttamente nella cartella paziente.

## 5. Orari Accettazione

### **Centro Salute di Gubbio**

<b>TIPO PRELIEVO</b>	<b>GIORNI</b>	<b>ORARIO</b>
Ambulatoriale	Dal Lunedì al Sabato	07,00 – 09,15

### **Punto prelievi Ospedale di Gubbio-Gualdo Tadino (Branca)**

<b>TIPO PRELIEVO</b>	<b>GIORNI</b>	<b>ORARIO</b>
Ambulatoriale	sabato	07,00 – 9,00

### **Centro Salute di Gualdo Tadino**

<b>TIPO PRELIEVO</b>	<b>GIORNI</b>	<b>ORARIO</b>
Ambulatoriale	Dal Lunedì al Sabato	07,00 – 08,30

### **Centro Salute Fossato di Vico**

<b>TIPO PRELIEVO</b>	<b>GIORNI</b>	<b>ORARIO</b>
Ambulatoriale	Lunedì	07,30 – 08,30

### **Centro Salute Scheggia**

<b>TIPO PRELIEVO</b>	<b>GIORNI</b>	<b>ORARIO</b>
Ambulatoriale	Mercoledì	07,30 – 08,30

### **Centro Salute Costacciaro**

<b>TIPO PRELIEVO</b>	<b>GIORNI</b>	<b>ORARIO</b>
Ambulatoriale	Giovedì	07,30 – 08,30

### **Centro Salute Sigillo**

<b>TIPO PRELIEVO</b>	<b>GIORNI</b>	<b>ORARIO</b>
Ambulatoriale	Venerdì	07,30 – 08,30

### **Centro Salute Purello**

<b>TIPO PRELIEVO</b>	<b>GIORNI</b>	<b>ORARIO</b>
Ambulatoriale	Ultimo del mese	07,30 – 08,30

N.B.: Per i prelievi domiciliari portare la richiesta al Punto Unico di Ascolto presso il Centro

di Salute di competenza, dal Lunedì al Sabato dalle ore 08,00 alle ore 13,30

## 6. Erogazione delle prestazioni

Per effettuare i prelievi e/o consegnare i campioni, gli utenti possono presentarsi presso i Punti di Prelievo, i Centri di Salute territoriali secondo i relativi orari di accesso.

## 7. Pagamento del ticket

Il ticket può essere pagato al momento della prenotazione presso qualsiasi sportello CUP o presso i vari FarmaCUP della Regione.

Le sedi e gli orari degli sportelli CUP possono essere visualizzati nel Sito della USL, digitando progressivamente:

- <http://www.uslumbria1.gov.it/>
- PER IL CITTADINO (in basso a destra)
- CUP (Centro Unico Prenotazioni)

Per i **Farma/CUP** valgono i relativi orari di apertura.

## 8. Ritiro dei referti e utilizzo della deleghe

Il Referto finale, completo, validato e firmato digitalmente, può essere consultabile e scaricabile, collegandosi al sito internet della USL, digitando progressivamente:

- <https://referti.uslumbria1.it>
- Codice Fiscale
- PIN 1 (attribuito al momento della prenotazione)
- PIN 2 (attribuito al momento della stampa etichette)

Gli ultimi tre dati sono forniti all'utente nel "**modulo ritiro referto**" al momento del prelievo/consegna campione.

Il referto può essere ritirato, personalmente o da altro soggetto, previa presentazione di DELEGA, compilata in ogni sua parte (D.Lgs. 196/2003), riportata in fondo al "**modulo ritiro referti**":

- presso i Centri Salute o i punti individuati per la riconsegna (con i tempi e gli orari indicati riportati sul "**Modulo ritiro referti**")
- Farma/CUP

Il Referto comprendente esami (HIV, Markers Epatite, VDRL, TPHA, Gruppo-Rh, Coombs Diretto ed Indiretto) **NON** è disponibile on-line ma potrà essere ritirato in formato cartaceo presso gli sportelli addetti con le modalità sopra descritte.

Il ritiro referto deve essere comunque effettuato entro 30 giorni dalla data di disponibilità dello stesso riportata sempre nel "**modulo ritiro referto**".

Il mancato ritiro (on-line o cartaceo) nei tempi previsti, comporta l'addebito all'utente dell'intero costo della prestazione fruita (L. 412/91, Art. 4 Comma 18).

Eventuali disguidi nel ritiro del referto on-line devono essere segnalati al servizio 075.075.075.

## 9. Informazioni sulle prestazioni

La tipologia delle prestazioni eseguite presso il Laboratori Analisi dell'ospedale di Gubbio-Gualdo Tadino, si riferiscono ai seguenti settori:

- Autoimmunità
- Biologia Molecolare
- Chimica-clinica
- Coagulazione
- Ematologia
- Emogasanalisi
- Farmacologia
- Immunometria
- Microbiologia
- Microscopia
- Parassitologia
- Sierologia infettivologica
- Studio del Metabolismo Osseo
- Studio delle proteine ( Elettroforesi,IFE ,siero proteine specifiche)
- Tossicologia
- Urine
- VES

## 10. Figure professionali che operano nei Servizi

L'equipe dei Servizi è composta da diverse figure professionali. Ogni operatore è identificabile dal nome stampato sul taschino e la sua figura professionale è immediatamente riconoscibile attraverso il colore della divisa:

Dirigenti Medici/Biologi ( camice bianco)	Tecnici di Laboratorio ( divisa rossa)	Operatori di segreteria (completo blu,camicia e cravatta)
--	---	--

## 11. Tutela della privacy

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli sensibili è garantita dalle norme contenute nel Codice della Privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto i diritti e libertà, fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni e all'identità personale.

Il trattamento dei dati personali è basato su principi di: correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

La USL 1 dell'Umbria in quanto titolare del trattamento dei dati si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire l'applicazione e il rispetto di quanto previsto dal Codice sulla Privacy.

## **12. Suggerimenti e reclami**

L'azienda USL 1 dell'Umbria favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri uffici di relazione con il pubblico (URP), situati all'interno dei singoli Ospedali.

La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono da essi stessi presentati dai cittadini, o attraverso la compilazione dei "Questionari di Gradimento distribuiti periodicamente agli utenti dal Servizio.

Le segnalazioni/reclami possono essere presentati presso gli URP compilando lo specifico modello (scaricabile anche dal Sito Aziendale) o attraverso lettera, telefono o posta elettronica, oppure attraverso comunicazioni lasciate nelle apposite cassette di raccolta presenti negli Ospedali.

Le sedi e gli orari degli sportelli CUP, n cui i cittadini possono chiedere informazioni o consegnare le segnalazioni/reclami, sono consultabili nel sito della Azienda, digitando progressivamente:

- <http://www.uslumbria1.gov.it/>
- URP (in basso a destra)