REGIONE DEL VENETO
ULSS9 SCALIGERA

# OSPEDALI DEL DISTRETTO 4 DELL'OVEST VERONESE

# CARTA DEI SERVIZI

## UNITÀ OPERATIVA SEMPLICE DIPARTIMENTALE
## LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE E MICROBIOLOGICHE

DIRETTORE: DOTT.SSA MARIA POMPILIA VISCONTI

COORDINATORE TECNICO: TSLB CHIARA TEDOLDI

Ospedale di Bussolengo – Telefono Segreteria: 045 6712174

*e-mail*: lab.bussolengo@aulss9.veneto.it

## *ÉQUIPE*

Dirigente Medico:
Dott.ssa Patrizia Guzzo – *e-mail*: patrizia.guzzo@aulss9.veneto.it

Dirigente Biologo:
Dott.ssa Concetta Bruno – *e-mail*: concetta.bruno@aulss9.veneto.it

Coordinatore TSLB:
Dott.ssa Chiara Tedoldi – *e-mail*: chiara.tedoldi@aulss9.veneto.it

Personale Tecnico – TSLB:
Eros Adami
Sara Righetti
Sara Fornari
Olivia Lorenzon
Silvia Sandrini
Riccardo Cesaro Nunziante
Debora Rebustini
Andrea Peretti
Asia Milani
Luisa D'Auria
Maria Concetta Mennillo
Mascia Ceolini
Cinzia Novelli
Martina Satta
Sonia Bomba

Personale di supporto – OSS
Caterina Bandoria
Daniela Murari
Laura Cottini
Barbara Bongiorno Barbato

Referente Amministrativo:
Anna Rosa Santi

Personale Amministrativo:
Sabrina Boschetti
Roberta Zambon
Sara Tommasi

# ATTIVITÀ

## MISSION

- Garantire a tutti coloro che accedono al servizio l'erogabilità delle prestazioni
- Fissare, adottare e monitorare *standard* di qualità
- Adottare procedure che assicurino un reale rapporto con l'utente per recepirne le esigenze, i fabbisogni e le necessità

- Assicurare i diritti degli utenti recependo suggerimenti e segnalazioni per migliorare i percorsi
- Intraprendere azioni correttive per perseguire un miglioramento continuo
- Garantire la sicurezza del paziente attraverso la valutazione del rischio clinico e il mantenimento dei percorsi differenziati e gli accessi contingentati adottati durante la pandemia Covid-19

## OBIETTIVI

L'obiettivo che si prefigge l'Unità Operativa è di porre al centro del Sistema Sanitario la persona favorendo l'equità all'accesso alle prestazioni collaborando con i clinici e tutte le figure coinvolte nel percorso di cura, concretizzando la personalizzazione degli interventi e delle prestazioni, rendendo umano ed empatico il percorso dall'accoglienza, all'informazione, alla tutela della *privacy*, all'attività di prevenzione, al sistema di informazione e comprensione del referto, alla gestione di esigenze particolari e fragilità.

## MISURE DI SICUREZZA

- Per evitare l'affollamento nelle sale/zone di attesa, vengono organizzati ad orari diversi gli accessi con prenotazione tramite Cup
- In tutte le sale/zone di attesa sono state adottate misure per assicurare la distanza fisica tra le persone sedute
- Quando possibile, le sale di attesa vengono arieggiate prima, durante e al termine dell'apertura al pubblico
- Sono state applicate sulle pareti dei locali e sulle porte di ingresso alle sale di attesa, cartelli che ricordano l'obbligo di indossare una protezione delle vie respiratorie
- Gli arredi delle sale di attesa (sedie, panchine), i banconi, i servizi igienici vengono disinfettati frequentemente con prodotti a base alcolica o con cloro

## LE ATTIVITÀ

L'unità operativa di Laboratorio Analisi Cliniche e Microbiologiche esegue tutti i principali esami delle specialità di allergologia, autoimmunologia, ematologia, coagulazione, biochimica clinica, endocrinologia, microbiologia e diagnostica molecolare per Covid-19 in urgenza e *routine*.

L'attività è volta a soddisfare le esigenze dei reparti di degenza e dei servizi ospedalieri (copertura 24 ore su 24 per l'urgenza e l'emergenza Ospedale Villafranca) e quelle del territorio in un'ottica di stretta collaborazione con i medici di medicina generale e pediatri.

L'attività è finalizzata alla produzione di dati e di informazioni diagnostiche ottenute dall'analisi di campioni di origine umana per la prevenzione, la diagnosi e il monitoraggio del decorso e dell'eventuale trattamento delle malattie. A tal fine vengono utilizzati metodi chimici, immunometrici, immunologici, fisici e biologici, applicati in modalità automatizzata e/o manuale.

Il laboratorio sviluppa programmi interni di verifica della qualità dei processi analitici, attraverso l'uso di campioni di controllo a titolo noto, per garantire l'affidabilità delle sedute analitiche, validare e autorizzare i risultati delle analisi effettuate. Tali controlli permettono anche una valutazione dei metodi e dei lotti usati in laboratorio e garantiscono pertanto un continuo monitoraggio dei fornitori, sia per la strumentazione che per i reagenti in generale.

Inoltre effettua un programma di valutazione esterna di qualità (VEQ; in lingua inglese: *External quality assessment*, EQA; detto anche *proficiency testing*, PT) che assicura un confronto interlaboratorio, con finalità educative e di miglioramento continuo della qualità, avente per obiettivo la valutazione oggettiva e indipendente della qualità delle misurazioni analitiche eseguite dai laboratori di analisi, soprattutto da quelli operanti in campo biomedico. L'adesione e la "buona condotta" nei programmi di VEQ sono ritenuti elementi fondamentali e qualificanti di tutti i programmi di certificazione e accreditamento professionale: dal DPR del 14 gennaio 1997 sui requisiti minimi per l'esercizio delle attività sanitarie, ai manuali di accreditamento formalizzati a livello regionale, ai programmi di accreditamento all'eccellenza [ad esempio "*Clinical Pathology Accreditation*" (CPA)], allo *standard* internazionale ISO 15189:2007.

Tali programmi di adesione per il controllo delle prestazioni analitiche permette di assicurare dei dati sicuri per la tutela della salute del paziente a livello diagnostico.

Il servizio fornisce inoltre consulenza clinica e operativa sull'utilizzo appropriato dei mezzi diagnostici messi a disposizione e sulla corretta interpretazione dei risultati analitici.

L'attività è articolata tra i settori di chimica-clinica, emocoagulazione, batteriologia e siero-immunologia.

I cittadini possono usufruire delle prestazioni accedendo all'Ambulatorio Pazienti esterni presso l'Ospedale Orlandi di Bussolengo oppure presso uno dei punti prelievo distribuiti sul territorio.

## SERVIZI OFFERTI

Affinché il dato ottenuto, indipendentemente dalla natura e tipologia dell'esame a cui si viene sottoposto, possa realmente rivestire un significato nel percorso diagnostico-terapeutico occorre ridurre entro limiti accettabili l'effetto di una serie di fattori esterni potenzialmente interferenti.

Al paziente che ricorre a diagnostica laboratoristica devono essere fornite:

- Informazioni sullo scopo e la natura delle richieste di esami di laboratorio
- Informazioni sulla dieta e norme igieniche da osservare nei giorni precedenti il prelievo
- Informazioni su dosi e tempi di assunzione e/o sospensione di eventuali farmaci (possibili interferenze sugli esami)
- Informazioni su data e orario più opportuno per l'esecuzione del prelievo (ormoni, glicemia)

Il Servizio di Medicina di Laboratorio è in grado di fornire a richiesta informazioni dirette per tutte le prestazioni eseguite, e per alcuni esami anche stampati/ciclostilati e consensi informati a medici e pazienti.
Per ottenere le prestazioni è necessario essere in possesso della prescrizione compilata dal medico curante.
L'utente è sempre tenuto a esprimere il proprio consenso all'effettuazione dell'esame tramite dichiarazione verbale al curante e firmando l'apposita modulistica di formale consenso informato per esami particolari in cui tale procedura è espressamente prevista (esempio: *test* per infezione HIV, OGTT, Analisi Cromosomiche...).

### Periodo antecedente

A partire da almeno due giorni prima del prelievo è necessario evitare:

- Attività fisica intensa (ad esempio, sport, lavori pesanti)
- Modifiche della dieta abituale (con l'eccezione degli esami che richiedono una dieta particolare)
- Situazioni di *stress*

Evitare se possibile, sempre su consenso medico, l'assunzione di farmaci quali ansiolitici, antinfluenzali, antinfiammatori, analgesici.

Il prelievo di sangue va eseguito al mattino, generalmente dopo un digiuno di almeno 8 ore (non oltre le 12 ore) salvo specifiche possibili eccezioni.
Possono essere assunte modiche quantità di acqua; vanno evitate le bevande zuccherate, gli alcolici, il caffè. Il fumo, che nuoce gravemente alla salute, è un riconosciuto fattore di confondimento per la maggior parte dei più comuni esami di laboratorio.

### Allergologia

Vengono effettuati il dosaggio in vitro degli anticorpi circolanti (IgE specifiche) coinvolti nelle reazioni di Tipo I:

- Allergie respiratorie sia stagionali (alberi, piante, erbe, ecc…) sia perenni (acari, polveri, funghi)
- Allergie alimentari
- Allergie professionali
- Allergie a veleno di insetti

Il dosaggio è suddiviso in pannelli secondo le linee guida, per allergeni sia inalanti che alimentari, distinti e specifici per età:

- Bambini
- Adulti
- Incidenza di inalanti presenti sul territorio

Il Laboratorio, inoltre, lavora in sinergia con le UO di Pediatria e UO di Pneumologia per *test* diagnostici allergologici in vivo.

## EMATOLOGIA E COAUGULAZIONE

Si esegue la diagnostica delle più comuni alterazioni dell'emopoiesi, anemie e forme sistemiche.

In coagulazione, oltre alla valutazione globale del bilancio emostatico, sono eseguiti, su specifica indicazione clinica, *test* speciali da effettuare nel sospetto di trombofilia (Proteina C, Proteina S libera e Resistenza alla Proteina C attivata, Anticoagulante tipo *Lupus*).

## AMBULATORIO – MONITORAGGIO TERAPIA ANTICOAGULANTE ORALE

Presso il Laboratorio Analisi Cliniche è attivo l'ambulatorio per il controllo dei pazienti in terapia anticoagulante orale. L'ambulatorio è dedicato a tutti i pazienti in terapia anticoagulante orale TAO. Vi si esegue il prelievo ematico per la determinazione del tempo di protrombina e, su richiesta e previa autorizzazione del medico curante, si ottiene l'indicazione posologica basata sul valore espresso in INR e sulla situazione clinica complessiva.

Accedono all'ambulatorio:

- Pazienti monitorati direttamente dal nostro centro
- Pazienti che eseguono solo il controllo ematico del tempo di protrombina e seguiti per la terapia dal medico curante

Prestazioni eseguite:

- Visita medica preliminare per la valutazione del rischio
- Visite periodiche di controllo
- Prelievi ematici
- Prescrizione della terapia TAO da seguire, sulla base del risultato dell'INR; consigli su indagini di approfondimento

## BIOCHIMICA CLINICA

Vengono eseguiti tutti i più comuni esami per la valutazione funzionale di organi e apparati e il monitoraggio terapeutico dei farmaci per i quali tale pratica ha significato e impatto sulla gestione clinica (digossina, fenobarbitale, carbamazepina).

## INDICATORI BIOCHIMICI DI NEOPLASIA

Sono molecole che non hanno valore diagnostico, ma sono di estrema utilità nel *follow up* di neoplasie già diagnosticate e trattate, per le quali sono in grado di predire affidabilmente la possibile recidiva e/o metastatizzazione: CEA, Ca15-3, Ca12-5, Ca19-9, AFP, PSA e PSA libero, NSE, Tireoglobulina.

## ENDOCRINOLOGIA

Vengono eseguite le principali determinazioni ormonali in grado di valutare la funzionalità del sistema endocrino, dalla tiroide alle paratiroidi, dal surrene alle gonadi, dalla ipofisi al pancreas.

## MICROBIOLOGIA

Sono effettuate ricerche per l'identificazione diretta di batteri e virus responsabili delle più frequenti patologie trasmissibili. Vengono studiate differenti matrici, dal sangue periferico alle urine/feci, liquidi biologici, essudati vari. La ricerca indiretta per la ricerca di antigeni e anticorpi (sierologia infettivologica) preziosa nella diagnostica delle epatiti, di molte virosi e di patologie a trasmissione sessuale come la Lue.

Inoltre, i Laboratori sono forniti delle più moderne metodologie diagnostiche di biologia molecolare per campioni particolarmente sensibili come il Liquido Cefalorachidiano.

La metodologia permette una diagnosi rapida e precisa dei principali patogeni microbiologici chiamati in causa nelle meningiti.

Il laboratorio lavora in stretta collaborazione con il Comitato delle Infezioni Ospedaliere per un buon governo delle patologie infettive a elevata trasmissibilità, dando sicurezza delle prestazioni erogate.

## DIAGNOSTICA AUTOIMMUNITARIA

Il Settore Autoimmunità ha come obiettivo il trasferimento del rigore metodologico e della qualità analitica proprie dell'attività di ricerca alla *routine* diagnostica quotidiana.

Le aree nelle quali il Settore Autoimmunità è riconosciuto come laboratorio di eccellenza sono quelle della diagnostica autoimmune e della celiachia.

Molteplici fattori: immunologici, infettivi, genetici e ormonali interagiscono nello sviluppo delle malattie autoimmunitarie.

I test diagnostici per i quali il settore di autoimmunità viene riconosciuto sono: Ab Sm/RNP, Ab SM, Ab SS/A, Ab SS/B, Ab JO, Ab Scl70, Ab centromero, Ab anti-nucleo, ASCA IgA/IgG, ANCA, Ab anti-mieloperossidasi, Ab anti Proteinasi 3, B2 glicoproteina IgG/IgM, Anti cardiolipina IgG/IgM, Citrullina, Ab dsDNA.

In particolare, per quanto concerne la diagnostica di malattia celiaca, i laboratori offrono, oltre ai principali *test* diagnostici (Transaglutaminasi IgA/IgG, Gliadina deaminata IgA/IgG ed EMA), la ricerca con metodica di biologia molecolare dei principali determinanti genici di patologia celiaca, i geni DQ2/DQ8 legati al sistema di istocompatibilità HLA.

L'importanza diagnostica dell'HLA risiede nel suo valore predittivo negativo, dato che la negatività per entrambi gli aplotipi, rende decisamente improbabile la diagnosi di malattia celiaca.

Sono pianificati facendo riferimento alle linee guida nazionali e internazionali degli algoritmi diagnostici per una più immediata ed efficace diagnosi delle patologie autoimmunitarie.

## DIAGNOSTICA MOLECOLARE

Nell'ambito dell'assistenza specialistica è stato creato a partire da marzo 2020 un laboratorio dedicato alla Diagnostica Molecolare del Sars-CoV-2, collocato all'interno del Laboratorio Analisi dell'Ospedale di Villafranca, dotato di strumentazione tecnologicamente avanzata e di

personale appositamente formato, opera sia in ambito di urgenza per i reparti di degenza e Pronto Soccorso, sia in ambito di rapida individuazione di focolai, sia in risposta alle esigenze del territorio per il monitoraggio di contatti stretti o diagnosi di Covid-19.

## MODALITÀ DI ACCESSO

Il Servizio è aperto per le procedure di prelievo ai pazienti ambulatoriali dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 11.00; il sabato dalle ore 8.00 alle 11.00, con preventiva prenotazione dell'accesso al numero di telefono 045 2455251 oppure via *web*: https://ulss9scaligera.prenotami.cloud

L'utente accede all'ambulatorio esclusivamente con prenotazione, a digiuno, munito dei seguenti documenti da presentare agli sportelli di accettazione del Laboratorio:
- Impegnativa regionale o ricetta del medico curante
- Tessera sanitaria regionale
- Tessera TEAM magnetica indicante il codice fiscale

La priorità di accesso all'accettazione e poi all'ambulatorio del prelievo è determinata dall'ordine di arrivo e dall'ora di prenotazione.

L'accesso alla libera professione è previsto tramite richiesta verbale da parte del paziente o senza impegnativa con o senza indicazione del medico curante o specialista con la stessa preventiva prenotazione del posto al numero 045 2455251.

| |
|---|
| OSPEDALE DI BUSSOLENGO<br>Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 11.00, il sabato dalle 8.00 alle 11.00<br>Tempo medio di attesa per l'esecuzione del prelievo: 20' |
| CENTRO POLIFUNZIONALE DI CAPRINO V.SE<br>Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 9.30<br>Tempo medio di attesa per l'esecuzione del prelievo: 30' |
| OSPEDALE DI MALCESINE<br>Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 8.30<br>Tempo medio di attesa per l'esecuzione del prelievo: 30' |
| OSPEDALE DI ISOLA DELLA SCALA<br>Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 9.30<br>Tempo medio di attesa per l'esecuzione del prelievo: 30' |
| OSPEDALE DI VILLAFRANCA<br>Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 9.30<br>Tempo medio di attesa per l'esecuzione del prelievo: 20'<br>Apertura un sabato al mese, su prenotazione |
| CENTRO POLIFUNZIONALE DI VALEGGIO SUL MINCIO<br>Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 8.45<br>Tempo medio di attesa per l'esecuzione del prelievo: 20' |

| |
|---|
| DISTRETTO DI BARDOLINO<br>Il mercoledì dalle ore 7.30 alle 9.00<br>Tempo medio di attesa per l'esecuzione del prelievo: 20' |
| DISTRETTO DI DOMEGLIARA<br>Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 9.00<br>Tempo medio di attesa per l'esecuzione del prelievo: 20' |
| OSPEDALE DI SOMMACAMPAGNA<br>Il lunedì dalle ore 7.00 alle 9.00 |

OGTT (curva da carico orale di glucosio):
Telefonare al Cup dal lunedì al venerdì ore 8.00-18.00, il sabato ore 8.00-13.00

Test non eseguibili al sabato:
- Sottopopolazioni (tipizzazione) linfocitarie su sangue e bal: CD4/CD8 (dal lunedì al giovedì)
- Curve da carico orale di glucosio e curve insulimemiche
- BK
- G6PDH
- Quantiferon
- Dosaggio farmaci terapia anticoagulante orale
- BCR
- Emogasanalisi (dal lunedì al giovedì)
- Crioglubuline
- Curva prolattina

Test eseguibili SOLO presso l'Ospedale di Bussolengo:
- LAC-Ricerca *Lupus* anticoagulante
- Crioglobuline
- Emogasanalisi arterioso o venoso (dal lunedì al giovedì)
- Quantiferon (dal lunedì al venerdì)
- *Test* di Farley (previa comunicazione telefonica al Laboratorio di Bussolengo)

Nell'ottica di migliorare il servizio offerto all'utenza alcuni esami specialistici potranno essere esternalizzati all'Azienda Ospedaliera di Verona o al Synlab.

## ULTERIORI INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

PER AVERE INFORMAZIONI
- Visitare il sito aziendale
- Per chiarimenti e informazioni è possibile contattare il numero telefonico 045 6712174 dal lunedì al
  venerdì, dalle ore 12.00 alle 16.00
- Oppure inviare una *e-mail* al seguente indirizzo: lab.bussolengo@aulss9.veneto.it

IL GIORNO DEL PRELIEVO
- Per sottoporsi al prelievo è indispensabile presentarsi all'accettazione con l'impegnativa del medico

curante (ricetta dematerializzata o rossa), la tessera sanitaria e il codice fiscale
- La priorità di accesso all'accettazione e poi all'ambulatorio del prelievo è determinata dall'ordine di arrivo
- In sede potrebbe essere indicati per i prelievi pediatrici critici l'esecuzione presso UOC di Pediatria. Il personale sanitario addetto al servizio è quindi in grado di valutare, caso per caso, le situazioni che richiedano priorità rispetto all'ordine cronologico definito dal numeratore elimina code
- L'accesso alla libera professione è previsto tramite richiesta verbale da parte del paziente o senza impegnativa con o senza indicazione del medico curante o specialista
- Dopo l'effettuazione del prelievo è preferibile sostare in sala d'attesa, esercitando una decisa pressione sul cotone applicato alla sede della puntura venosa (anche sul cerotto) per almeno 5 minuti, prima di abbandonare i locali

RITIRO DEI REFERTI

Le risposte degli esami di *routine* sono generalmente disponibili entro tre giorni lavorativi dalla data di prelievo. Una diversa tempistica è relativa agli esami specialistici e di secondo livello e sarà indicata sul modulo rilasciato al momento dell'accettazione.
È possibile scegliere lo scarico *on-line* dei referti. Verrà rilasciato un codice *PIN*, pagando anticipatamente il *ticket* e collegandosi al sito: https://refertiweb.ulss22.ven.it/ritiro-referti
è possibile visualizzare, salvare o stampare tramite computer o smartphone il proprio referto.
La mancata visualizzazione *on-line* comporta il pagamento dell'intera prestazione (art. 5, comma 8, L. 29 dicembre 1990 n. 407).

## IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2023 l'UOSD Laboratorio di Analisi Chimiche e Microbiologiche di Bussolengo assume l'impegno di orientare l'attività quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica (età, genere, particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica, specificità religiose, etniche e linguistiche), tenendo conto delle esigenze degli utenti nei diversi contesti di erogazione dei servizi.

# L'OSPEDALE PARLA LA TUA LINGUA

## SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

The hospital speaks your language. If you are hospitalized and need an interpreter you can obtain one, the service is free and by appointment.

المستشفى يتكلم لغتك: إذا كنت بحاجة لمترجم بالمستشفى يمكنك ان تطلب مساعدة شخص يتكلم لغتك. الخدمة مجانية لكن عليكم اخذ موعد

医院会说 您的语言: 如果您住院和需要翻译，您能得到一个。这是免费的服务(应该约定)

Bolnica govori tvoj jezik. Ako ti je potreban prevodilac u bolnici možeš zatražiti pomoć osobe koja govori tvoj jezik. Usluga je besplatna ali je potrebno prethodno zakazati sastanak.

Spitalul vorbeşte limba ta: dacă ai nevoie de un traducator în spital, poți cere ajutorul unei persoane care vorbeşte limba ta. Serviciul este gratuit şi cu programare.

O hospital fala a tua lingua. Se você precisa de um intèrprete no hospital, pode pedir ajuda a uma pessoa que fala a tua lingua. O serviço é gratuito e com hora marcada.

El hospital habla su idioma. Si usted necesita un intérprete en el hospital, se puede pedir ayuda a alguien que hable su idioma. El servicio es gratuito y con cita previa.

अस्पताल आपकी भाषा बोलता है। आपकी मदद के लिए अस्पताल में एक अनुवादक उपस्थित है जो आपकी भाषा बोलता है। यह सेवा मुफ्त है और अपॉइंटमेंट के द्वारा उप्लबध है।

PER INFORMAZIONI


**OSPEDALE DI SAN BONIFACIO**
e-mail: mara.fasoli@aulss9.veneto.it

**OSPEDALE DI LEGNAGO**
e-mail: simona.berti@aulss9.veneto.it

**OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILLAFRANCA**
e-mail: gabriella.franzon@aulss9.veneto.it

Questa Carta dei Servizi è stata realizzata dal personale dell'Unità Operativa.
È una delle Carte che compongono la Carta dei Servizi dell'Azienda Ulss 9 Scaligera,
realizzata secondo il modello definito dall'UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comunicazione e Marketing,
condiviso con le Associazioni di Tutela dei Diritti dei cittadini che operano nel territorio
(Tribunale dei Diritti del Malato – Cittadinanzattiva – sezione di Verona).

Data di redazione e approvazione: 26 settembre 2023