

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

OSPEDALI DEL DISTRETTO 4
DELL'OVEST VERONESE

CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA SEMPLICE DIPARTIMENTALE
LABORATORIO ANALISI CLINICHE
E MICROBIOLOGICHE



DIRETTORE: DOTT.SSA MARIA POMPILIA VISCONTI

COORDINATORE TECNICO: TSLB GRAZIELLA SACCANI

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

Coordinatore TSLB:

Graziella Saccani – *e-mail*: graziella.saccani@aulss9.veneto.it

Personale Tecnico – TSLB:

Eros Adami

Sara Righetti

Sara Fornari

Olivia Lorenzon

Silvia Sandrini

Riccardo Cesaro Nunziante

Debora Rebutini

Andrea Peretti

Asia Milani

Luisa D'Auria

Maria Concetta Mennillo

Mascia Ceolini

Cinzia Novelli

Martina Satta

Personale di supporto – OSS:

Daniela Murari

Laura Cottini

Barbara Bongiorno Barbato

Referente Amministrativo:

Anna Rosa Santi

Personale Amministrativo:

Elisabetta Leoni

Roberta Zambon

Sara Tommasi

Sistema gestione qualità:

Dott.ssa Maria Pompilia Visconti – Direttore

Graziella Saccani

Eros Adami

Andrea Peretti

Sara Righetti

Sistema informatico di laboratorio:

Anna Rosa Santi

Attività ambulatoriale:

Dott.ssa Patrizia Guzzo

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 rispettare le misure di sicurezza viene programmato a fasce orarie diversificate un accesso contingentato
- 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
- Nella sala d'attesa vengono applicate le indicazioni della Direzione Strategica Regionale in relazione allo scenario epidemiologico
- 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 garantisce esami diagnostici di: allergologia, autoimmunità, biologia molecolare, ematologia, coagulazione, biochimica clinica, immunochimica, tossicologia, endocrinologia, oncomarkers, protidologia, sierologia, virologia, microscopia clinica, citogenetica, *screening*, urinalisi, microbiologia e diagnostica virologica e molecolare per Covid-19 in urgenza e *routine*.

Il laboratorio provvede al prelievo/accettazione dei campioni biologici del Servizio Trasfusionale limitatamente al gruppo sanguigno, *test* di Coombs e alla tipizzazione linfocitaria.

L'elenco completo delle prestazioni è disponibile nell'allegato 1 della Carta Servizi.

L'*équipe* del laboratorio è disponibile per eventuali consulenze dalle ore 14.30 alle 16.00.

L'attività è volta a soddisfare le esigenze delle unità operative 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, molecolari 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.

I cittadini possono usufruire delle prestazioni accedendo all'Ambulatorio Pazienti esterni presso l'ospedale Orlandi di Bussolengo o l'ospedale Magalini di Villafranca oppure presso uno dei punti prelievo e ambulatori pazienti fragili 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.

Il Laboratorio provvede al prelievo/accettazione dei campioni biologici dei pazienti su cui vengono eseguiti allergologia, autoimmunità, biologia molecolare, ematologia, coagulazione, biochimica clinica, immunochimica, tossicologia, endocrinologia, oncomarkers, protidologia, sierologia, virologia,

microscopia clinica, citogenetica, *screening*, urinalisi, microbiologia e diagnostica virologica e molecolare per Covid-19 in urgenza e *routine*.

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. La diagnostica molecolare eroga l'esecuzione dei virus respiratori al fine di differenziare un'infezione virale/batterica.

Presso il Laboratorio Analisi Cliniche è attivo a livello Dipartimentale 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.

L'UOSD. è il settimo centro regionale per lo *screening* per la prevenzione e la diagnosi precoce del tumore del colon retto.(1° livello).

In genere, il tumore del colon retto si sviluppa a partire da formazioni benigne, chiamate polipi o adenomi, che spesso non danno alcun sintomo anche per anni. La trasformazione di un polipo in un tumore maligno è un processo molto lento, che richiede di solito dai 5 ai 15 anni. I programmi di *screening* colorettales, in molti casi, consentono di scoprire precocemente queste lesioni e offrono migliori possibilità di trattamento e di guarigione.

Le persone residenti nel territorio dell'Ulss 9, in età compresa fra i 50 e i 74 anni, e non già aderenti alla rettosigmoidoscopia di *screening*, ricevono a casa una lettera di invito da parte del programma di *screening*.

Finora lo *screening* del tumore del colon retto si è rivolto alle persone tra i 50 e i 69 anni, ma è previsto entro il 2029 l'ampliamento progressivo della fascia d'età fino ai 74 anni. Nel corso del 2024 l'invito attivo verrà esteso alle persone fino ai 70 anni.

Il programma prevede la ripetizione del *test* ogni due anni. Una volta ricevuta la lettera di invito, la persona potrà recarsi in una qualsiasi delle farmacie aderenti per ritirare il materiale necessario per l'esame (il "*kit*"). Grazie alla collaborazione di Federfarma Verona e Agec, le farmacie aderenti (pubbliche e private) partecipano gratuitamente alla distribuzione dei *kit*.

Il farmacista fornirà tutte le informazioni per raccogliere correttamente il campione di feci. Una volta raccolto, il campione di feci deve essere conservato in luogo fresco o in frigorifero fino alla sua consegna (per non più di 48 ore).

Nei giorni previsti va poi riconsegnato presso la stessa farmacia in cui il *kit* è stato ritirato.

L'esame è completamente gratuito, non serve l'impegnativa del medico, ma è assolutamente necessario portare con sé la lettera di invito quando si va in farmacia. Sulla lettera di invito è presente, infatti, un'etichetta adesiva contenente un codice a barre da applicare direttamente sul campione e che, al momento dell'analisi, consentirà l'identificazione dell'assistito che ha consegnato il campione. Il laboratorio analisi non potrà leggere i campioni che non riportano l'etichetta con il codice a barre.

Protocolli d'intesa con le farmacie nell'ambito del progetto farmacia dei servizi (intesa Conferenza Stato Regioni rep. n. 167/CSR del 17 ottobre 2019) finalizzati a regolare l'attività di consegna e recupero dei dispositivi di campionamento del materiale biologico nel rispetto degli *standard* qualitativi relativi alla fase pre-analitica del processo di misurazione secondo modalità consistenti con i requisiti configurati dalla normativa unica EEUU su requisiti di qualità e competenza per i Laboratori di Analisi Mediche (ISO15189). È un tumore che colpisce l'ultima parte dell'intestino: il colon retto. In Italia, è ai primi posti tra i tumori sia per frequenza sia per mortalità.

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.

In caso di urgenza è previsto l'accesso diretto senza prenotazione, gli utenti si presentano ai punti prelievo con l'impegnativa per esami urgenti, priorità "U".

<p style="text-align: center;">OSPEDALE DI BUSSOLENGO</p> <p>Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 11.00, il sabato dalle ore 8.00 alle 11.00 Tempo medio di attesa per l'esecuzione del prelievo: 20'</p>
<p style="text-align: center;">CENTRO POLIFUNZIONALE DI CAPRINO V.SE</p> <p>Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 9.30 Tempo medio di attesa per l'esecuzione del prelievo: 30'</p>
<p style="text-align: center;">OSPEDALE DI MALCESINE</p> <p>Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 8.30 Tempo medio di attesa per l'esecuzione del prelievo: 30'</p>
<p style="text-align: center;">OSPEDALE DI ISOLA DELLA SCALA</p> <p>Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 9.30 Tempo medio di attesa per l'esecuzione del prelievo: 30'</p>
<p style="text-align: center;">OSPEDALE DI VILLAFRANCA</p> <p>Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 9.30 Tempo medio di attesa per l'esecuzione del prelievo: 20' Apertura un sabato al mese, su prenotazione</p>
<p style="text-align: center;">CENTRO POLIFUNZIONALE DI VALEGGIO SUL MINCIO</p> <p>Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 8.45 Tempo medio di attesa per l'esecuzione del prelievo: 20'</p>
<p style="text-align: center;">DISTRETTO DI BARDOLINO</p> <p>Il mercoledì dalle ore 7.30 alle 9.00 Tempo medio di attesa per l'esecuzione del prelievo: 20'</p>
<p style="text-align: center;">DISTRETTO DI DOMEGLIARA</p> <p>Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 9.00 Tempo medio di attesa per l'esecuzione del prelievo: 20'</p>
<p style="text-align: center;">DISTRETTO DI SOMMACAMPAGNA</p> <p>Il lunedì dalle ore 7.00 alle 9.00</p>

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)
- Curva prolattina

Test eseguibili solo presso l'Ospedale di Bussolengo:

- LAC-Ricerca *Lupus* anticoagulante
- 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.

PUNTI PRELIEVO PAZIENTI FRAGILI

Sono punti prelievo accreditati afferenti al Laboratorio Analisi, attivi grazie a una convenzione stipulata tra Ulss 9, comuni e centri servizi, specificamente dedicati a:

- Pazienti con più di 65 anni fragili esenti *ticket* per patologia
- Pazienti con più di 65 anni con fragilità sociale, segnalati dai servizi sociali comunali
- Pazienti senza limiti di età con riconoscimento della L. 104/1992 con gravità

È richiesta inoltre la residenza nel comune in cui insiste il punto prelievi o nei comuni limitrofi.

Sono erogate tutte le prestazioni del repertorio del Laboratorio eccetto un numero limitato di esami che richiedono condizioni speciali di esecuzione e/o trasporto (l'elenco è disponibile anche localmente).

Per effettuare il prelievo è necessario presentare l'impegnativa entro due giorni prima della data di esecuzione. I referti sono disponibili in formato digitale.

Sedi e orari

Vigasio – Presso Sede Comunale	In corso di attivazione
Povegliano V.se Presso Sede Comunale Associazione ANTEAS	Presso farmacia Dott. Cavalieri – giovedì orari 7.30-9.00
Lugagnano di Sona Presso il Centro Servizi Papa Giovanni Paolo II	Lunedì orari 7.30- 9.00
Dossobuono Villafranca di Verona	Martedì e venerdì orari 7.30-9.00

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*/urgenza 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 condividere la Carta dei Servizi con le Associazioni di Tutela dei cittadini e/o di Volontariato, al fine di favorire la partecipazione dei destinatari dei servizi offerti al processo di condivisione e comunicazione.



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

O hospital fala a tua lingua. Se vocè 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 उपलब्ध 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-VILAFRANCA

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: 16 maggio 2024