

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **SERVIZIO IMMUNO-TRASFUSIONALE AZIENDALE**



### **INDICE**

- 1. Presentazione del servizio**
- 2. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini**
- 3. Le sedi e gli orari delle Unità Raccolta sangue (UR)**
- 4. Accesso alla donazione**
- 5. Ritiro degli esami di laboratorio**
- 6. Informazioni sulle prestazioni**
- 7. Figure professionali che operano nei Servizi**
- 8. Tutela della privacy**
- 9. Suggerimenti e reclami**

## 1. Presentazione del Servizio

Il Servizio Immuno-Trasfusionale (SIT) della Azienda USL Umbria 1 è uno dei Servizi Trasfusionali presenti sul territorio nazionale e garantisce il raggiungimento degli obiettivi della programmazione nazionale, regionale e locale relativamente alla raccolta ed distribuzione del sangue e dei suoi derivati.

Il *SIT-SPOKE Aziendale* fa parte del Dipartimento di Diagnostica per Immagini e Laboratorio; la Direzione si trova al piano terra lato "A" dell'Ospedale di Città di Castello.

Il servizio è così articolato:

### **SIT-SPOKE Città di Castello**

Direzione e Servizio di Immunoematologia e Trasfusionale (SIT) nell'Ospedale di Città di Castello con i seguenti ambulatori/laboratori:

- Immunoematologia
- Distribuzione di emocomponenti
- Ambulatorio Trattamento Anticoagulante Orale (TAO)

L'attività si sviluppa su due direttrici:

*Attività di raccolta:* volta a garantire l'autosufficienza di emocomponenti per tutti i presidi ospedalieri del territorio dell'Azienda USL Umbria 1 e contribuire, tramite il Centro Regionale di Coordinamento e Compensazione (CRCC), a quella regionale e nazionale. Le principali attività pertanto comprendono la selezione ed i controlli periodici del donatore, la raccolta, il trasporto al centro di lavorazione e validazione presso il SIT-HUB dell'Azienda Ospedaliera di Perugia, la presa in carico e la corretta conservazione degli emocomponenti destinati alle necessità trasfusionali dei pazienti.

*Attività di servizio:* sono direttamente correlate alla complessità della rete ospedaliera del territorio di competenza e comprendono:

- ✓ controllo di un appropriato utilizzo di sangue, emocomponenti ed emoderivati, la loro assegnazione e distribuzione, in regime routinario, in urgenza e in emergenza;
- ✓ diagnostica immunoematologica,
- ✓ attività di Medicina Trasfusionale/Infusionale, (terapia trasfusionale, salassoterapia, infusioni di ferro, immunoglobuline, anticorpi monoclonali),
- ✓ attività di Immuno-allergologia,
- ✓ sorveglianza dei pazienti in Terapia Anticoagulante Orale (TAO e NAO).

**Unità di Raccolta Sangue (UR):**

1. Ospedale Gubbio-Gualdo Tadino
2. Ospedale Umbertide
3. Ospedale di Assisi
4. Ospedale della Media Valle del Tevere
5. Ospedale di Castiglione Lago
6. Casa della Salute di Città della Pieve
7. C.O.R.I. Passignano sul Trasimeno

### *Attività delle Unità Raccolta Sangue*

Le UR pongono al centro del proprio operare l'attività di raccolta di sangue intero e plasma al fine di contribuire al raggiungimento dell'autosufficienza di emocomponenti della Regione dell'Umbria.

Viene posta particolare attenzione all'accoglienza del donatore in collaborazione con le Associazioni di Volontariato che svolgono attività di reclutamento.

Inoltre, collaborano ed interagiscono con i Servizi degli Ospedali (e altre strutture di riferimento) e la cittadinanza.

L'attività delle UR si inserisce all'interno della rete delle strutture trasfusionali regionali e, per questo, le strutture si collegano funzionalmente al SIT-SPOKE Aziendale e al Servizio Immuno Trasfusionale-HUB dell'Azienda Ospedaliera di Perugia<sup>1</sup>

Dopo l'attività di raccolta, dalle UR viene garantito e controllato il trasporto di sangue intero ed emocomponenti presso il SIT-HUB dell'Azienda Ospedaliera di Perugia per la lavorazione e validazione biologica.

Alcune UR assicurano inoltre il servizio di Medicina trasfusionale/infusionale (terapia trasfusionale, salassoterapia, infusioni di ferro, immunoglobuline, anticorpi monoclonali), gestione e monitoraggio della terapia anticoagulante orale e servizio di ambulatorio immuno-allergologico.

---

<sup>1</sup> il modello "HUB e SPOKE", prevede una rete integrata di servizi che concentra l'attività più complessa in un numero limitato di centri (HUB) fortemente integrati con i centri periferici (SPOKE).

## 2. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini

Tutto il personale è impegnato a far sì che per ogni donatore siano garantiti:

- chiarezza e completezza delle informazioni sulle caratteristiche e modalità della donazione anche mediante la distribuzione di materiale informativo,
- rispetto e *tutela della privacy* dei donatori,
- cortesia, disponibilità, attenzione alle esigenze dei donatori,
- identificabilità degli operatori attraverso scritta identificativa applicata alla divisa,
- possibilità per il donatore di avere il risultato degli esami di laboratorio effettuati, in formato cartaceo o informatizzato,
- accurata selezione dei donatori mediante attenta anamnesi e utilizzo di procedure validate dai SIT di riferimento,
- rispetto delle procedure di sicurezza per la tutela della salute del donatore,
- chiarimenti da parte del medico sul risultato dell'esame, qualora richiesto espressamente dall'utente,
- esecuzione, se ritenuto necessario dal personale medico, di analisi di approfondimento finalizzate alla donazione (per eventuali ulteriori approfondimenti o terapie, i donatori vengono invitati a recarsi presso il proprio Medico di Famiglia),
- formazione e aggiornamento professionale di tutto il personale del servizio,
- assicurazione della qualità dei vari processi con l'applicazione di procedure esplicite, curando la formazione del personale e misurando la qualità percepita dall'utenza.

### **3. Le sedi e gli orari delle Unità Raccolta sangue (UR)**

#### **Sede di Città di Castello**



Il Servizio Trasfusionale si trova al piano terra dell'Ospedale (in prossimità del Pronto Soccorso) via Luigi Angelini - Città di Castello.

#### **Contatti**

**Centralino: 075 85091**

**Accettazione e Ambulatorio trasfusionale (7:30 – 13:00): 075 8509682**

**Ambulatorio TAO/NAO (11:00 - 13:30 e 16:00 - 17:30): 075 8509613**

#### **Orari delle attività di Raccolta sangue**

L'attività di accettazione, valutazione dell'idoneità del donatore e donazione si svolge:

- **Dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle ore 11:00**

## Orari delle attività Immuno-Trasfusionali

L'attività dell'ambulatorio di Medicina Trasfusionale si svolge:

- Dal lunedì al sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:30 (salassi terapeutici e predepositi per autotrasfusione).
- Dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:30 (terapia trasfusionale ed infusione).

L'attività del laboratorio di Medicina Trasfusionale si svolge:

- Tutti i giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 7:30 alle ore 19:30 presenza del personale in servizio.
- Notturmo dal lunedì al sabato dalle ore 19:30 alle ore 7:30 con pronta disponibilità di Medico e Tecnico Sanitario di Laboratorio Biomedico.
- Festivi H24 con pronta disponibilità di Medico e Tecnico Sanitario di Laboratorio Biomedico.

L'attività dell'ambulatorio di Terapia anticoagulante TAO/NAO si svolge:

- Dal lunedì al sabato dalle ore 11:00 alle ore 13:30 (Terapie).
- Dal lunedì al venerdì dalle ore 16:00 alle ore 17:30 (Consulenze).

## **Sede UR di Gubbio – Gualdo Tadino (loc. Branca)**



Il centro di raccolta si trova al piano terra dell'Ospedale di Gubbio – Gualdo Tadino Largo Unità d'Italia (loc. Branca).

Il Laboratorio immuno-trasfusionale si trova presso il laboratorio analisi dell'Ospedale.

### **Contatti**

**Centralino: 075 9270801**

**Accettazione Donatori: 075 9274650**

### **Orari delle attività di Raccolta sangue**

L'attività di accettazione, la valutazione dell'idoneità del donatore e donazione si svolge:

- **Dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle ore 11:00**

### **Orari delle attività Immuno-Trasfusionali**

L'attività dell'*ambulatorio* di Medicina Trasfusionale (terapia trasfusionale, infusione, predepositi per autotrasfusione e salassi terapeutici) e ambulatorio terapia anticoagulante si svolge:

- **Dal lunedì al sabato dalle ore 11:00 alle ore 13:00**



L'attività del laboratorio di Medicina Trasfusionale si svolge:

- Tutti i giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 7:30 alle ore 19:30 presenza del personale in servizio.
- Notturmo dal lunedì al sabato dalle ore 19:30 alle ore 7:30 con pronta disponibilità di Medico e Tecnico Sanitario di Laboratorio Biomedico.
- Festivi H24 con pronta disponibilità di Medico e Tecnico Sanitario di Laboratorio Biomedico.

L'attività dell'ambulatorio di Terapia anticoagulante TAO/NAO si svolge:

- Dal lunedì al sabato **dalle ore 11:30 alle ore 13:30** (Terapie e consulenze).

## Sede UR di Umbertide



Il centro di raccolta si trova al 1° piano dell'Ospedale - via Cavour, 1 - Umbertide

### **Orari delle attività di Raccolta sangue**

L'attività di la valutazione dell'idoneità del donatore e donazione si svolge:

- **Nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato (primi tre sabati del mese) dalle ore 7:30 alle ore 10:30**

### **Orari delle attività Immuno-Trasfusionali**

L'attività dell'*ambulatorio* di Medicina Trasfusionale (salassi terapeutici e predepositi per autotrasfusione) e ambulatorio terapia anticoagulante si svolge:

- **Nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato (primi tre sabati del mese) dalle ore 10:00 alle ore 12:30**

### **Contatti**

**Centralino: 075 9422111**

**Accettazione: 075 9422259**

## Sede UR di Assisi



Il servizio di raccolta sangue è situato in viale Valentin Muller 1, nell'area perimetrale dell'Ospedale adiacente all'ingresso principale con accesso autonomo al piano terra.

### **Orari delle attività di Raccolta sangue**

L'attività viene svolta:

- **giovedì e il venerdì dalle ore 7:30 alle ore 9:00**
- **l'ultimo sabato del mese dalle ore 7:30 alle ore 9:30**

### **Contatti**

**Centralino: 075 81391**

**Accettazione: 075 8139299**

## **Sede UR Media Valle del Tevere**



Il servizio è situato al 1° piano dell'Ospedale, via del Buda, Pantalla - Todi.

### **Orari delle attività di Raccolta sangue**

L'attività viene svolta:

- dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle ore 10:00
- 3° domenica del mese dalle ore 7:30 alle ore 10:00

### **Contatti**

**Centralino: 075 8880601**

**Accettazione: 075 8880695 - 075 8880696**

## Sede UR Castiglione del Lago



Il servizio è situato presso l'Ospedale di Castiglione del Lago, Palazzina B, Piazza Gramsci n°1.

### **Orari delle attività di Raccolta sangue**

L'attività viene svolta:

- **il martedì e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 11:00**

### **Contatti**

**Centralino: 075 95261**

**Accettazione: 075 952680**

## Sede UR Città della Pieve



Il centro di raccolta si trova presso la Casa della Salute di Città della Pieve, Via Beato Giacomo Villa, 1.

### **Orari delle attività di Raccolta sangue**

L'attività si svolge:

- **il venerdì dalle ore 7:30 alle ore 9:30**
- **l'ultimo sabato del mese dalle ore 8:00 alle ore 11:00**

### **Contatti**

**Centralino: 075 290111**

**Accettazione: 0578 290822**

## Sede UR di Passignano sul Trasimeno



Il centro è situato al 5° piano del C.O.R.I. di Passignano, via della Pieve 4, Passignano sul Trasimeno.

### **Orari delle attività di Raccolta sangue**

L'attività viene svolta :

- **il lunedì e il giovedì dalle ore 7:30 alle ore 9:30**
- **il terzo sabato del mese dalle ore 8:00 alle ore 11:00**

### **Contatti**

**Centralino: 075 95261**

**Accettazione: 075 8298746 – 075 8298778**

#### **4. Accesso alla donazione**

Tutta la popolazione nel territorio della Azienda USL Umbria 1, compresa nella fascia d'età 18 – 65 anni, può donare il sangue presso una delle Unità di Raccolta.

L'accesso è diretto e non necessita di prenotazione.

Il donatore può presentarsi alle Unità di raccolta negli orari dettagliati per ogni sede.

L'accettazione del donatore verrà eseguita attraverso il riscontro delle informazioni anagrafiche, pertanto il donatore si deve presentare con un documento d'identità, tessera sanitaria, compilerà un **questionario ministeriale** in cui è contenuto anche il consenso informato e l'autorizzazione al trattamento dei dati.

Le procedure specifiche attinenti a tutte le fasi della donazione sono soggette a normativa di legge nazionale ed europea e alle linee guida della società Scientifica di riferimento (SIMTI).

#### **5. Ritiro delle analisi di laboratorio**

La valutazione di idoneità del donatore viene effettuata attraverso una visita medica ed un prelievo ematico che viene fatto al momento dell'accettazione. I risultati di questo controllo sono a disposizione del donatore che può riceverli sotto forma cartacea (a breve sarà a disposizione il sistema di download degli esami con PIN personalizzato su sito dell'Azienda).

#### **6. Informazioni sulle prestazioni**

La persona che si presenta al servizio di raccolta sangue viene informata sulle modalità di esecuzione della valutazione clinica di idoneità e della donazione e viene invitata a esprimere il suo consenso informato.



## **7. Figure professionali che operano nei Servizi**

Le equipe dei servizi sono composte da diverse figure professionali.

- **Medici**
- **Infermieri**
- **Operatori Socio Sanitari**
- **Personale Amministrativo**
- **Volontari AVIS**

## **8. Tutela della privacy**

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli sensibili, è garantita dalle norme contenute nel codice per la privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei 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 sarà quindi improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

L'Azienda USL Umbria 1, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire il codice sulla privacy.

Il consenso al trattamento dei dati è un atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria.

## 9. Suggerimenti e reclami

L'Azienda USL Umbria 1 favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico, situati nelle strutture aziendali.

La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi.

Le segnalazioni/reclami possono essere presentate compilando il modello predisposto scaricabile dal sito aziendale o richiedibili presso i Punti di Ascolto decentrati dell'URP, ma possono anche essere inviate per iscritto o mail su carta semplice. Le segnalazioni/reclami possono essere presentate attraverso gli Uffici Relazione con il Pubblico attraverso lettera, telefono o posta elettronica, oppure inserite nelle apposite cassette di raccolta presenti nelle strutture.

I cittadini che fanno segnalazione scritta e firmata ricevono risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento dell'URP.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati.

Sono preposti nelle sedi ospedaliere e nelle sedi dei Distretti "Punti di Ascolto" in cui i cittadini possono chiedere informazioni e consegnare le segnalazioni/reclami.

Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico: Dr.ssa Daniela Bellini  
c/o Direzione Generale Via G. Guerra, 17 06127 – Perugia - Fax 075-5412004  
e-mail: [urp@uslumbria1.it](mailto:urp@uslumbria1.it)