

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Unico Screening



USLUmbria1



Una
provetta
per
la vita

Screening
per la
prevenzione
dei tumori
del colon retto

MST  

MALATTIE SESSUALMENTE TRASMISSIBILI

Data di revisione: marzo 2018

INDICE

- 1. Presentazione del servizio**
- 2. A chi è rivolto il servizio**
- 3. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini**
- 4. Come raggiungerci**
- 5. Contatti**
- 6. Orari di apertura**
- 7. Gli operatori**
- 8. Attività e prestazioni**
- 9. Accesso, pagamento ticket e ritiro referti**
- 10. Tutela della privacy**
- 11. Suggerimenti e reclami**

1. Presentazione del servizio

Il Laboratorio Unico di Screening fa parte dell'Area Omogenea di Patologia Clinica compresa nel Dipartimento dei Servizi.

Il Laboratorio Unico di Screening (LUS), svolge attività organizzative e di diagnostica nell'ambito degli Screening Oncologici per la prevenzione dei tumori della cervice uterina e del colon-retto ed effettua come attività prevalente test diagnostici di 1° livello. Questa attività è rivolta ai residenti della Regione Umbria invitati dai programmi di screening ed a tutti coloro che effettuano i test di screening spontaneamente o inviati da medici ginecologi privati. Per quanto riguarda lo screening cervicale l'attuale LUS (ex Centro di Citologia o U.O di Citologia) vanta un impegno e un'attività per la prevenzione del cervico-carcinoma di oltre 30 anni.

Dall'anno 2014, in accordo con i più moderni protocolli per la prevenzione del carcinoma cervicale, in ottemperanza alle indicazioni Gruppo Italiano Screening del Cervico-carcinoma (GISCI) e secondo le Linee Guida Europee ed le Normative del Consiglio Superiore della Sanità, è stato introdotto in tutta la regione Umbria lo screening basato sulla ricerca dell' Human Papilloma Virus (HPV) ad alto rischio (hr) come test primario per le donne 35-64 anni, esteso alle donne 30-34 dal primo gennaio 2018. Le donne 25-29 anni effettuano il Pap-test come test primario.

Il LUS è attualmente (Delibera del Direttore Generale n° 1606 del 06/12/2017) sede del Centro Screening Aziendale, con funzione di pianificazione degli inviti per gli screening cervicale e colon-rettale relativamente alla Azienda USLUmbria1.

L'UO svolge inoltre attività di laboratorio per la ricerca delle Malattie Sessualmente Trasmesse (MST) non sistemiche, estesa a tutte le Aziende Sanitarie Locali dell'Umbria ed effettua l'esame delle urine utile al rilascio dell'idoneità sportiva a favore della Medicina dello Sport.

A metà dell'anno 2017 è stato avviato in tutta la Regione un progetto per favorire l'adesione delle donne mai aderenti o non aderenti agli ultimi 3 round allo screening per il cervico-carcinoma. Il progetto coinvolgerà circa 12.000 donne e prevede l'invio a domicilio di un kit per autoprelievo.

Il servizio ha ottenuto l'Accreditamento Istituzionale il 2 dicembre 2009 ed il successivo rinnovo in data 21 novembre 2014



2. A chi è rivolto il servizio

- a tutti i cittadini residenti ed in fascia di età 25-64 anni per lo screening cervicale e 50-74 anni per lo screening colon-rettale che accedono alle prestazioni di screening previo invito
- a tutti i cittadini domiciliati che hanno fatto la scelta del medico di base ed in fascia di età (accesso alle prestazioni di screening in modalità spontanea e gratuita).
- agli operatori dei Centri di salute, dei Consultori, dei Centri screening di colposcopia ed endoscopia dei programmi di screening della Regione Umbria (clienti interni)
- a tutti i cittadini che richiedono le prestazioni offerte dal Laboratorio
- ai professionisti sanitari (ginecologo/ostetrica o medico di medicina generale)

3. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini

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

accesso - accoglienza

- Ascolto ed accoglienza per fornire informazioni ed orientamento nell'utilizzo dei servizi e una corretta informazione sul tipo di prestazioni erogate, sui percorsi e sulle modalità di accesso
- confronto e disponibilità all'ascolto
- accesso diretto al laboratorio
- rispetto della privacy
- identificabilità degli operatori attraverso nome e la qualifica facilmente visibile
- utilizzo degli standard dettati da linee guida europee/nazionali e protocolli regionali
- massima qualità in termini di precisione, di appropriatezza e di qualità tecnica dei prodotti erogati
- applicazione del "sistema del reclamo" aziendale, in particolare nell'attivazione di progetti di miglioramento a seguito di eventuali segnalazioni pervenute

prestazione - refertazione

- qualità dei vari processi applicando procedure esplicite, curando la formazione del personale e misurando la qualità percepita dall'utenza

- manutenzione periodica delle attrezzature e delle altre risorse per garantire la continuità/qualità del servizio
- rispetto dei tempi di refertazione stabiliti
- tempi di refertazione più brevi possibile in caso di valutazione di situazioni critiche rilevate e segnalate dall'operatore che effettua il prelievo
- referti degli esami con l'identificativo di chi ha eseguito e validato la prestazione nonché del responsabile
- disponibilità da parte del personale professionalmente competente del laboratorio a rispondere a quesiti posti dal cittadino sui referti, in particolare in presenza di pap-test anomalo

informazioni - screening

- sistema di informazione diffuso sugli screening, sulle modalità di auto prelievo e sul percorso di risposta attraverso l'utilizzo di un *contact center* esterno, con operatori appositamente formati e aggiornati, raggiungibili al **numero Umbria Sanità 800.63.63.63 dalle ore 8,00 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì**
- contact center che funziona in raccordo con un operatore di back office del laboratorio, che integra tutte le informazioni dettagliate che l'operatore di contact center non è in grado di fornire, spesso richiamando direttamente l'utente

Il servizio si impegna verso gli operatori degli altri Servizi e verso i professionisti

- alla massima disponibilità e collaborazione
- alla correttezza e lealtà professionale nel rispetto delle specificità
- alla disponibilità all'integrazione professionale e organizzativa finalizzata all'ottimizzazione delle risposte all'utente
- ad assicurare la corretta informazione ai professionisti di riferimento con corsi di formazione od incontri periodici
- relativamente allo screening per il con-retto e per entrambe le Aziende Sanitarie, all'aggiornamento in tempo reale di un portale, consultabile dai Medici di Medicina Generale, con le informazioni relative alla partecipazione dei loro assistiti al percorso di screening.

4. Come raggiungerci

IL LUS (Laboratorio Unico Screening) è ubicato a Perugia, in via XIV settembre n° 75, al 1° piano dello stabile dell'ex Laboratorio di Igiene e Profilassi Provinciale, dove hanno sede anche, al piano terra, i Servizi del Centro di Salute – Perugia Centro

E' facilmente raggiungibile dall'utenza (Bus Urbani e Minimetrò fermata Pincetto), dispone di un' ampio parcheggio comunale a pagamento in via Ripa di Meana (distanza circa 50 m) e di un parcheggio privato a disposizione dei disabili, dei dipendenti e dei mezzi aziendali di servizio.

E' chiaramente identificabile mediante cartelli affissi sia all'entrata sia nei viali di accesso.

La sala accettazione campioni è ubicata in zona ben visibile attigua all'ingresso principale.

5. Contatti

Responsabile Struttura: dr. Basilio Passamonti

basilio.passamonti@uslumbria1.it

Tel. 075-5412638 Cell. az. 348-2504598

Segreteria LUS

citologia@uslumbria1.it

Tel. 075-5412637/2639 Fax 075- 5412653

Segreteria Centro Screening Aziendale USLUmbria1

centro.screening@uslumbria1.it

Tel. 075-5412646 cervice uterina

Tel. 075-5412655 colon retto

Tel. 075-5412668 mammografico

6. Orari d'apertura

L'accesso al Laboratorio avviene presso lo sportello "accettazione" nei seguenti orari

- dal lunedì al venerdì ore 9.00 – 13.00 e ore 15.00 – 17.00
- il sabato ore 9.00 – 13.00

7. Gli operatori

L'equipe del Servizio è composta da diverse figure professionali. Ogni operatore è identificabile dal nome stampato sul taschino e riconoscibile dal colore della divisa:

- **Biologi** (camice bianco)
- **Tecnici di laboratorio** (rosso)
- **Personale Tecnico-Amministrativo**

8. Attività e prestazioni

Le prestazioni del Laboratorio Unico di Screening consistono prevalentemente nell'attività analitico diagnostica su campioni biologici del cliente-utente, resa all'utente sotto forma di referto.

In sintesi i "prodotti" offerti dall'unità operativa sono identificabili come:

- prestazioni di laboratorio finalizzate alla prevenzione oncologica:
 1. ricerca sangue occulto nelle feci (FOBT);
 2. citologia cervico-vaginale;
 3. citologia dei secreti mammari
 4. test del Human Papilloma Virus alto rischio (HPV-DNAhr);
- test di gravidanza
- prestazioni di laboratorio finalizzate alla ricerca delle malattie sessualmente trasmesse non sistemiche (MST)
- esame chimico-fisico e microscopico delle urine per l'idoneità alla pratica sportiva

I prelievi per i campioni biologici vengono effettuati da professionisti sanitari negli ambulatori di Servizi dedicati delle aziende Sanitarie o presso gli studi ginecologici privati.

Nel caso dello screening del colon retto, il prelievo viene effettuato dalla persona stessa e spedito al Laboratorio utilizzando il materiale specifico ricevuto con l'invito.

L'accesso è comunque consentito al cittadino che, per diversi motivi, decida o gli venga indicato di portare direttamente il campione biologico al laboratorio.

9. Accesso, pagamento ticket e ritiro referti

Pagamento ticket

I campioni (esclusi quelli trasmessi a seguito di invito per lo screening) vanno accompagnati dalla richiesta/prescrizione del Medico e dal foglio di prenotazione e pagamento, effettuata presso i CUP o FarmaCup di tutto il territorio della Regione Umbria. In caso di richiesta di esame in regime di attività libero professionale (LPI) il pagamento viene effettuato con bollettino di c/c postale fornito direttamente dal laboratorio o con fattura trimestrale.

L'elenco dettagliato delle prestazioni erogate nel servizio è contenuto nel documento "Catalogo delle prestazioni" consultabile al seguente link: <http://www.uslumbria1.gov.it/servizi/citologia>

Ritiro referti e utilizzo deleghe

Per le **prestazioni di screening e non di screening (pap test, test HPV e ricerca sangue occulto)** il recapito del referto avviene tramite posta, direttamente a casa del cittadino, salvo richieste specifiche che richiedano il ritiro presso il Laboratorio stesso.

Per le altre prestazioni i referti possono essere consultati direttamente *on line*: tutte le modalità sono spiegate nel foglio di prenotazione e direttamente sul sito al link: <http://www.uslumbria1.gov.it/pagine/referti>

Per i dettagli e i tempi di risposta consultare **l'elenco dettagliato** "Catalogo delle prestazioni" consultabile al seguente link: <http://www.uslumbria1.gov.it/servizi/citologia>

Per le prestazioni **"esame a fresco del secreto vaginale"** e **"test di gravidanza"** la consegna dei referti è **in tempo reale**.

Il **mancato** ritiro del referto **entro trenta giorni** dalla data di esecuzione dell'esame comporta **l'addebito all'utente dell'intero costo della prestazione**. (L. 29.12.90 n. 407 art. 5 comma 8).

In caso di ritiro diretto, in attuazione del D.Lgs .196/2003 sulla riservatezza, i referti o altra documentazione sanitaria verranno consegnati:

1. Al diretto interessato
2. Ad altra persona identificabile in possesso della delega firmata dall'interessato.
3. A persona firmataria della dichiarazione di impegno in caso di minori o interdetti.

Il foglio per il ritiro degli esami con la delega viene fornito al momento della consegna del campione.

10. 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 Umbria1, 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.

11. 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 e mail: urp@uslumbria1.it