

CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO ANALISI TRASIMENO



STATO DI AGGIORNAMENTO

N°	Pag. e/o §	Natura della modifica	Data
00			01/12/2016

- 1. Presentazione del Servizio**
- 2. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini**
- 3. Come raggiungerci**
- 4. Contatti**
- 5. Accesso alle prestazioni**
- 6. Orario del Servizio**
- 7. Erogazione delle Prestazioni**
- 8. Pagamento dei ticket**
- 9. Ritiro dei referti e utilizzo delle deleghe**
- 10. Informazioni sulle prestazioni**
- 11. Figure Professionali che operano nel Servizio**
- 12. Tutela della Privacy**
- 13. Suggerimenti e reclami**

1. Presentazione del Servizio

L'UOS Laboratorio Analisi Trasimeno è una Struttura della UOC Diagnostica di Laboratorio del Dipartimento dei Servizi. Il Laboratorio esegue analisi Chimico-Cliniche, sierologiche e microbiologiche sui campioni biologici che afferiscono dai Centri di Salute del Territorio, dai Reparti, dagli ambulatori dell'ospedale S.Agostino di Castiglione del Lago e dell'Ospedale Beato Villa di Città della Pieve e dagli altri Laboratori della nostra USL.

L'elenco dettagliato delle prestazioni di diagnostica di Laboratorio è consultabile al seguente link: <http://www.uslumbria1.gov.it/servizi/laboratorianalisi>

2. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini

- svolgere la propria attività secondo standard operativi allineati alle disposizioni normative ed alla letteratura scientifica corrente
- fornire informazioni sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso alle medesime
- fornire, all'atto della prenotazione, fogli esplicativi con eventuali indicazioni per una corretta raccolta del campione/preparazione all'esame
- garantire la rintracciabilità lungo tutto il processo primario di attuazione della catena "paziente-richiesta-campione-referto"
- tutelare la privacy e la riservatezza dell'Utenza
- garantire il rispetto dei tempi di refertazione definiti e più brevi in specifici casi concordati
- collaborare sia con i Medici di Reparto che con i Medici di Medicina Generale per promuovere percorsi diagnostici che favoriscano l'appropriatezza delle prescrizioni laboratoristiche.

3. Come raggiungerci

Il Laboratorio ha due sedi:

La sede a Castiglione del lago è collocata al piano terra del Presidio Ospedaliero di Castiglione del lago ed è accessibile dall'ingresso principale. Per raggiungere il presidio ospedaliero in auto: dalla Superstrada E 45, Uscita Castiglione del Lago verso SR71, seguire indicazioni per Orvieto/Castiglione del Lago, percorrere la statale (Via Trasimeno Primo) fino all'imbocco di via Firenze. Al termine svoltare a sinistra per via XXV Aprile. Alla rotonda prendere la prima uscita per Via Belvedere e dopo 200 metri svoltare a sinistra verso Piazza Antonio Gramsci. Il parcheggio è adiacente al presidio Ospedaliero ed è a pagamento.

La sede a Città della Pieve è collocata al piano 0 dell'Ospedale "Beato Villa" di Città della Pieve ed è accessibile dall'ingresso principale. Per raggiungere il presidio ospedaliero in auto: da Perugia si segue la Strada Pievaiola passando da Tavernelle e Piegaro: l'ospedale resta sulla sinistra; da Chiusi seguire le indicazioni per Città della Pieve, si arriva sull'ingresso dell'ospedale. . Il parcheggio è adiacente al presidio Ospedaliero.

4. Contatti

Segreteria Castiglione del lago : 0759526279 Fax 0759526264 labclago@uslumbria1.it Segreteria Città della Pieve : 0578290861 Fax 0578290844 labcpieve@uslumbria1.it	Centralino unico: Tel. 075 95261
Direttore della UOC Diagnostica di Laboratorio : Dott. Basilio Passamonti Tel 075 5412637	e-mail: basilio.passamonti@uslumbria1.it
Responsabile della UOS Laboratorio Analisi Lago Trasimeno Dott. Stefano Rossi Tel 075 9526237	e-mail: stefano.rossi@uslumbria1.it
Coordinatore Tecnico di Laboratorio: Mario Zuccherini Tel 075 9526235	e-mail: mario.zuccherini@uslumbria1.it

5. Accesso alle prestazioni

L'Utenza Esterna può accedere alle prestazioni di diagnostica di Laboratorio in seguito a prenotazione presso CUP e FarmaCUP, previa presentazione dell'impegnativa del Medico di Medicina Generale. I prelievi vengono effettuati presso i Punti Prelievo territoriali e presso l'Ospedale (Ambulatori I e II piano). Per gli Utenti Interni l'accettazione avviene direttamente dai Reparti collegati per via informatica con il Sistema Informatico del Laboratorio. I campioni prelevati seguono le procedure specifiche di consegna presso il Laboratorio, volte a garantire:

- un trasporto dei materiali biologici conforme alle disposizioni normative in materia di sicurezza, nel rispetto delle modalità di conservazione del campione
- la tracciabilità della catena "paziente-richiesta-campione-Referto" mediante un processo di accettazione informatizzata e stampa di etichette barcode munite di numero di identificazione univoco .

6. Orario del Servizio

GIORNO	ORARIO
Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì, Sabato	7,30-19,30
Tutte le notti	Attivazione Pronta Disponibilità: 19,30 – 7,30
Festivi	Attivazione Pronta Disponibilità: 7,30– 19,30

Il Personale Dirigente e Tecnico è presente nell'orario indicato con turni mattino/pomeriggio in ogni giorno feriale; nelle ore notturne e nei festivi sono garantite le prestazioni urgenti in regime di Pronta Disponibilità nei confronti dell'Utenza dei Reparti/Servizi interni.

Il Laboratorio assicura l'esecuzione di esami in regime di Urgenza anche per gli Utenti esterni, con Richiesta adeguatamente motivata del proprio Medico di Medicina Generale, nell'ambito dell'orario di accesso ambulatoriale.

7. Erogazione delle prestazioni

Per effettuare i prelievi e/o consegnare i campioni, gli Utenti possono presentarsi presso i Punti Prelievo-Centri di Salute territoriali, presso gli ambulatori dell'ospedale S. Agostino di Castiglione del Lago, presso gli ambulatori dell'Ospedale Beato Villa di Città della Pieve, secondo i relativi orari di accesso.

8. Pagamento del ticket

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

I CUP dei Presidi ospedalieri di Castiglione del lago e di Città della Pieve sono situati al piano terra, accessibili dall'ingresso principale. Gli orari di apertura sono i seguenti:

CUP Ospedale **Castiglione del Lago** (recapito telefonico: 075.95261)

- dal Lunedì al Venerdì dalle 8.15 alle 12.45, il Sabato dalle 8.15 alle 12.30
il lunedì dalle 15.00 alle 17.15, dal martedì al giovedì dalle 15.00 alle 17.30

CUP Ospedale **Città della Pieve** (recapito telefonico: 0578.290111)

- dal Lunedì al Venerdì dalle 7.45 alle 12.30, il Sabato dalle 7.45 alle 12.15
il lunedì, il mercoledì e il venerdì, dalle 14.30 alle 17.15

9. Ritiro dei Referti e utilizzo della delega

Il Referto finale, completo e validato, può essere consultabile e scaricabile dal proprio PC, collegandosi al sito internet [http://www.uslumbria1.it/REFERTI ON LINE](http://www.uslumbria1.it/REFERTI_ON_LINE), mediante inserimento del proprio **CODICE FISCALE** e dei **CODICI PIN1** e **PIN2** presenti sul **MODULO RITIRO REFERTO** rilasciato all'Utente al momento del prelievo/consegna del campione. Il Referto può essere anche richiesto presso i CUP /FARMACUP personalmente o da altro soggetto previa presentazione di **DELEGA** sottoscritta (D.Lgs. 196/2003) presente nel MODULO RITIRO REFERTO, comunque **entro 30 giorni dalla data di disponibilità dello stesso** (segnalata sempre sul MODULO RITIRO REFERTO).

Il REFERTO contemplante il test HIV non è disponibile on-line e potrà essere ritirato solo dal soggetto interessato (o da un suo tutore legale), presso i CUP dei Centri di Salute dove è stato eseguito il prelievo.

Per i pazienti in TAO ed i propri medici curanti, sussiste la possibilità di ricevimento del valore dell'INR via SMS, dietro compilazione di apposita modulistica disponibile presso i Centri di Salute.

Il mancato ritiro del REFERTO entro 30 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)

10. Informazioni sulle prestazioni

La tipologia delle prestazioni eseguite presso il Laboratorio Analisi Trasimeno si può ricondurre ai seguenti settori: **Chimica Clinica, Immunochimica (Ormoni, Marcatori Tumorali, Farmaci), Ematologia, Coagulazione, Studio delle Proteine, Microbiologia, Sierologia**. Particolari esami specialistici vengono eseguiti da altri Laboratori (Laboratori Analisi dei Presidi Ospedalieri della USL UMBRIA 1, Aziende Ospedaliere di Perugia e Terni) nell'ambito della Rete Regionale dei Laboratori, come riportato nel **CATALOGO DELLE PRESTAZIONI**.

11. Figure Professionali che operano nel Servizio

L'equipe del servizio 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 Biologi: (camice bianco)	Tecnici di Laboratorio: (divisa rossa)	Operatori Tecnici Specializzati (divisa giallo ocra)
----------------------------------------------	--------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------

12. 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 1 dell'Umbria, 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.

13. Suggerimenti e reclami

L'Azienda USL1 dell'Umbria favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico (URP), 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 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 nelle strutture.

Sono preposti nelle Sedi Ospedaliere e nei Distretti dei Punti di Ascolto in cui i cittadini possono chiedere informazioni e consegnare le segnalazioni/reclami: **Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico - Via G. Guerra, 17 06127 – Perugia email: urp@uslumbria1.it FAX 075-5412004**

Castiglione del Lago, 01/12/2016

Resp.U.O. Dott. Rossi Stefano