

	UOC PATOLOGIA CLINICA URBINO GUIDA DEI SERVIZI	GdSlaboU001_ORG	Pag. 1 di 6
		Verifica Dr. E. Berselli-RAQ	Rev. 00 del 01/09/2023
		Approvazione Dr. S. Barocci-Direttore UOC	

SOMMARIO

1.	PRESENTAZIONE	2
2.	DOVE SIAMO	2
2.1	COME CONTATTARCI	2
3.	LA NOSTRA EQUIPE	3
4.	ACCESSO AI SERVIZI	3
5.	I SERVIZI	5
5.1	INFORMAZIONI PER L'UTENZA ESTERNA	5
5.2	INFORMAZIONI PER L'UTENZA INTERNA	5
6.	POLITICA DELLA QUALITÀ	6
7.	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/UTENTE	6
8.	ELENCO ALLEGATI	6

Rev	Data	Redazione	Verifica	Approvazione	Descrizione
00	01.09.2023	TSLB M. Ferri Dr.ssa O. Buffi OSS I. Ridolfi	Dr. E. Berselli RAQ	Dr. S. Barocci Direttore	Prima stesura VALIDITA' SETTEMBRE 2024

	UOC PATOLOGIA CLINICA URBINO GUIDA DEI SERVIZI	GdSlaboU001_ORG	Pag. 2 di 6
		Verifica Dr. E. Berselli-RAQ	Rev. 00 del 01/09/2023
		Approvazione Dr. S. Barocci-Direttore UOC	

1. PRESENTAZIONE

La Guida dei Servizi della Unità Operativa UOC Patologia Clinica (Laboratorio Analisi) è uno strumento d'informazione diretto al cittadino, che afferisce alle strutture di laboratorio dell'Azienda Sanitaria Territoriale di Pesaro-Urbino (AST PU) attraverso le sedi ospedaliere e/o i Punti Prelievo (PP) distribuiti nel territorio provinciale (60 Comuni), al fine di garantire gli standard di qualità della struttura e i diritti dell'utente.

Il Laboratorio Analisi dello Stabilimento di Urbino e il Laboratorio Analisi dello Stabilimento di Pergola garantiscono le urgenze, rispettivamente, del Pronto Soccorso e del Punto di Primo intervento (PPI), oltre che l'esecuzione degli esami di laboratorio per tutte le UUOO di degenza e per tutta l'utenza esterna che afferisce ai PP territoriali.

A Fossombrone è attivo un Laboratorio per le degenze della struttura e un Laboratorio di Citologia che gestisce tutti i campioni per PAP-test della Provincia.

Nella UOC Patologia Clinica della AST PU sono inoltre compresi il Laboratorio di Tossicologia di Pesaro ed il Laboratorio di Controllo delle acque di Dialisi di Urbania.

L'intera UOC esegue circa 2.500.000 prestazioni all'anno.

Fra le attività specifiche, la UOC gestisce lo screening del tumore del colon-retto per tutta la Provincia.

Attualmente tutto il personale, ciascuno per le specifiche competenze, è impegnato nelle attività di un Sistema di Gestione Qualità, secondo norma ISO 9001:2015, orientato verso un miglioramento continuo del servizio offerto.

2. DOVE SIAMO

La UOC di Patologia Clinica, è così dislocata:

Stabilimento di Urbino: (Ospedale "Santa Maria della Misericordia" - Viale Comandino, 70)

Piano Terra: Segreteria, accettazione esterni e sala prelievi.

Piano -1: Studio Direttore e coordinatore. Laboratorio: Urgenze, Chimica e Immunometria, Ematologia e Coagulazione, Autoimmunità e Allergologia, Virologia e Sierologia, Microbiologia e Urine, Diagnostica Molecolare, Diagnostica delle Proteine e Screening colon-retto, Area preanalitica e amministrativa.

Stabilimento di Fossombrone: (Ospedale Civile di Fossombrone - Via Fratelli Kennedy)

Piano terra: accettazione interni ed esterni, segreteria, sala prelievi. Laboratorio: Ematologia e Coagulazione.

Stabilimento di Pergola: (Ospedale "Santi Donnino e Carlo" - Via G. Di Vittorio 2)

Piano Terra: Segreteria, accettazione esterni, sala prelievi. Laboratorio: Chimica, Ematologia e Coagulazione.

Sede di Cagli: (Ospedale di Comunità "A. Celli" - Via Atanagi, 66)

Piano Terra: accettazione esterni ed interni, sala prelievi, segreteria.

Sede di Sassocorvaro: (Ospedale di Comunità "Lanciarini" - Via Lanciarini, 5)

Piano terra: accettazione esterni e interni, sala prelievi.

Stabilimento di Pesaro: LABORATORIO DI TOSSICOLOGIA - Via Lombroso, 15

Piano terra: accettazione campioni, sala prelievi, Laboratorio, segreteria e ufficio cassa.

Sede di Urbania: LABORATORIO CONTROLLO QUALITA' ACQUE E SOLUZIONI PER DIALISI -

Via Roma, 54

2.1 COME CONTATTARCI

Segreteria Urbino

Tel. 0722 301290 – 301227 dalle ore 11.00 alle ore 12.30

Fax 0722 301842

e-mail: labanalisi.asurzt2@sanita.marche.it

Segreteria Pergola

Tel. 0721 – 732724 dalle ore 10.30 alle ore 13.00

Segreteria Fossombrone

Tel. 0721 721234 dalle 10.45 alle ore 12.45

	UOC PATOLOGIA CLINICA URBINO GUIDA DEI SERVIZI	GdSlaboU001_ORG	Pag. 3 di 6
		Verifica Dr. E. Berselli-RAQ	Rev. 00 del 01/09/2023
		Approvazione Dr. S. Barocci-Direttore UOC	

Segreteria Cagli

Tel. 0721 792331 dalle ore 10.30 alle ore 12.00

Segreteria Sassocorvaro

Tel. 0722 760265 dalle ore 7.00 alle ore 8.30

Segreteria Tossicologico

Tel. 0721 424779 dalle ore 7.30 alle ore 12.30

Segreteria Laboratorio controllo qualità acque e soluzioni per dialisi

Tel. 0722 316768 dalle ore 8.00 alle ore 12.00

Direttore UOC Dott. Simone Barocci

Tel. 0722 301819

e-mail: simone.barocci@sanita.marche.it

Coordinatore Tecnico

Dott.ssa Formisano Veronica

Tel. 0722 301819

e-mail: veronica.formisano@sanita.marche.it

3. LA NOSTRA EQUIPE

La nostra equipe è riportata nell'allegato **ALL01GdSlaboU001_ORG** con lo schema organizzativo della UOC Patologia Clinica.

4. ACCESSO ALLA UOC PATOLOGIA CLINICA

Presso tutti i PP si prega, onde evitare confusione e per la tutela della privacy, di seguire i seguenti percorsi e di non attendere nel corridoio.

PUNTO PRELIEVI URBINO

L'accettazione, la sala prelievi ed uno sportello della cassa del Laboratorio Analisi sono tutti ubicati al piano terra, evitando così ai pazienti il disagio di spostarsi in più posti e permettendo anche ai disabili un facile accesso.

L'utente munito di impegnativa ed in regola con le modalità di preparazione (digiuno, eventuale dieta, ecc.) si deve presentare all'ingresso del punto prelievi (posto sul lato destro dell'Ospedale rispetto all'accesso principale), deve prendere il numero eliminacode, (accedere in sala d'attesa ed aspettare seduto di essere chiamato dalla segretaria dello sportello accettazione).

Una volta accettati gli esami richiesti dal medico e ritirati i contenitori per i materiali biologici si sposta allo sportello di sinistra (cassa laboratorio) per regolarizzare il pagamento del ticket.

Gli utenti che devono eseguire il prelievo aspettano seduti nella seconda sala d'aspetto (ultima stanza del corridoio a destra); da qui, appena segnalato il proprio turno tramite numero digitale, potrà accedere alla sala prelievi. Il prelievo ematico viene eseguito nella sala prelievi che dispone di tre poltrone anatomiche ad inclinazione regolabile.

I tempi che intercorrono dal prelievo o dalla consegna campione alla disponibilità del referto, variano in relazione all'esame richiesto. La maggior parte degli esami viene refertato entro le 24 ore dal prelievo (nel 98% dei casi il referto è disponibile entro i tempi riportati sulla distinta di ritiro referto). Per alcuni esami è necessario un tempo di refertazione più lungo (es. invio campioni a strutture esterne per l'esecuzione degli esami).

I referti non ritirati entro 90 giorni dalla data di esecuzione, comporteranno per l'utente l'addebito dell'intero costo della prestazione (art.4 comma 18 L. 412/91).

In caso di risultati di particolare interesse clinico, i Dirigenti dell'UOC Patologia Clinica, contatteranno telefonicamente, al più presto, il medico richiedente, sia esso ospedaliero che del territorio.

Esiste inoltre la possibilità di consultare i propri referti collegandosi al seguente indirizzo:

<https://labanalisi.regione.marche.it:448/LabNetUrbino/AlcPaz>

A questo scopo si deve utilizzare l'etichetta rilasciata al momento dell'accettazione dove sono riportati *username* e *password* personali.

I referti originali vanno comunque ritirati entro 90 giorni.

	UOC PATOLOGIA CLINICA URBINO GUIDA DEI SERVIZI	GdSlaboU001_ORG	Pag. 4 di 6
		Verifica Dr. E. Berselli-RAQ	Rev. 00 del 01/09/2023
		Approvazione Dr. S. Barocci-Direttore UOC	

PUNTO PRELIEVI PERGOLA

La sala prelievi del PP di Pergola è sita al piano terra, vicino al Laboratorio analisi; anche ai disabili è permesso un facile accesso.

L'utente, previa prenotazione, munito di impegnativa ed in regola con le modalità di preparazione (digiuno, eventuale dieta, ecc.) si deve presentare all'ingresso del punto prelievi, accede in sala d'attesa ed aspetta di essere chiamato dalla segretaria dello sportello accettazione.

Una volta accettati gli esami richiesti dal medico e ritirati i contenitori per i materiali biologici si sposta verso la cassa per regolarizzare il pagamento del ticket.

Gli utenti che devono eseguire il prelievo aspettano seduti vicino alla sala prelievi. Il prelievo ematico viene eseguito nella sala prelievi (porta di fronte all'accettazione) che dispone di due postazioni ed una poltrona anatomica ad inclinazione regolabile.

PUNTO PRELIEVI FOSSOMBRONE

L'accettazione, la sala di attesa, la sala prelievi e il Laboratorio sono ubicati al piano terra permettendo, così, anche ai disabili un facile accesso.

L'utente, previa prenotazione, munito di impegnativa ed in regola con le modalità di preparazione (digiuno, eventuale dieta, ecc.) si deve presentare all'ingresso del punto prelievi. Può accedere in sala d'attesa ed aspettare seduto di essere chiamato dalla segretaria dello sportello accettazione.

Una volta accettati gli esami richiesti dal medico e ritirati i contenitori per i materiali biologici, l'utente si sposta verso la Cassa per regolarizzare il pagamento del ticket.

Il prelievo ematico viene eseguito nella sala prelievi che dispone di due poltrone anatomiche ad inclinazione regolabile.

PUNTO PRELIEVI SASSOCORVARO

L'accettazione e la sala prelievi sono ubicate al piano terra nei locali del poliambulatorio, permettendo anche ai disabili un facile accesso. La cassa è all'ingresso vicino alla portineria.

L'utente munito di impegnativa ed in regola con le modalità di preparazione (digiuno, eventuale dieta, ecc.) si deve presentare all'ingresso del punto prelievi e deve prendere il numero eliminacode. Può accedere in sala d'attesa ed aspettare seduto di essere chiamato dalla segretaria dello sportello accettazione.

Una volta accettati gli esami richiesti dal medico e ritirati i contenitori per i materiali biologici aspetta il proprio turno per accedere alla sala prelievi. Il prelievo ematico viene eseguito nella sala prelievi (accanto all'accettazione) che dispone di una postazione.

Una volta eseguito il prelievo l'utente si reca all'uscita presso la cassa per regolarizzare il pagamento del ticket.

PUNTO PRELIEVI CAGLI

L'accettazione e la sala prelievi di Cagli sono al piano terra, permettendo anche ai disabili un facile accesso.

L'utente, previa prenotazione, munito di impegnativa ed in regola con le modalità di preparazione (digiuno, eventuale dieta, ecc.) si deve presentare all'ingresso del punto prelievi. Può accedere in sala d'attesa ed aspettare seduto di essere chiamato dalla segretaria dello sportello accettazione.

Una volta accettati gli esami richiesti dal medico e ritirati i contenitori per i materiali biologici si sposta verso la cassa per regolarizzare il pagamento del ticket.

Gli utenti che devono eseguire il prelievo aspettano vicino alla sala prelievi.

Il prelievo ematico viene eseguito nella sala prelievi (porta di fronte all'accettazione), che dispone di due poltrone anatomiche ad inclinazione regolabile.

Tutti i restanti PP presenti sul territorio provinciale, di competenza della AST PU, sono elencati in [ALL02GdSlaboU001_ORG](#), in cui sono descritti i relativi orari di prelievo e di ritiro referti.

	UOC PATOLOGIA CLINICA URBINO GUIDA DEI SERVIZI	GdSlaboU001_ORG	Pag. 5 di 6
		Verifica Dr. E. Berselli-RAQ	Rev. 00 del 01/09/2023
		Approvazione Dr. S. Barocci-Direttore UOC	

5. I SERVIZI

Nell'**ALL03GdSlaboU001_ORG** sono elencate tutte le prestazioni erogate dalla UOC Patologia Clinica, comprese quelle inviate in service (outsourcing) ad altre strutture di Laboratorio.

5.1 INFORMAZIONI PER L'UTENZA ESTERNA

QUESITI ATTIVITA' CENTRO PRELIEVI

Il personale della segreteria e della sala prelievi è in grado di rispondere a tutte le domande inerenti alla tipologia del prelievo (digiuno, post-prandiale, dopo carico, dopo sforzo, orto, clino ecc.), alla preparazione del paziente, alla modalità di refertazione.

Per tali informazioni l'utente può recarsi personalmente al punto prelievi, o telefonare alle segreterie dei laboratori dalle ore 11:30 alle 12:30 di tutti i giorni feriali.

Per il Laboratorio di Tossicologia di Pesaro gli orari sono dalle 7:30 alle 10:00 di tutti i giorni feriali.

QUESITI TECNICO - ANALITICI

Il personale di Laboratorio è in grado di rispondere a tutti i quesiti rivolti dall'utenza riguardanti modalità di richiesta analisi, modalità di raccolta e consegna dei campioni, caratteristiche dei sistemi analitici utilizzati.

QUESITI CLINICI

Il personale dirigente, nell'ambito delle specifiche competenze, è disponibile a chiarimenti con i medici richiedenti circa l'esito di alcuni esami, gli intervalli di riferimento, le eventuali interferenze, la significatività clinica dei test, il monitoraggio terapeutico o quant'altro si renda necessario.

PRELIEVI MICROBIOLOGICI

Gli infermieri della sala prelievi eseguono, oltre ai prelievi ematici, tutti i principali prelievi microbiologici, senza necessità di appuntamento.

ESAMI CHE NECESSITANO DI APPUNTAMENTO

Per informazioni e prenotazioni sullo spermogramma telefonare al CUP (Centro Unico Prenotazioni).

Per informazioni e prenotazioni sulle prove allergiche (PRICK, PACTH TEST, RAST) telefonare al CUP (Centro Unico Prenotazioni).

TUTELA DELLA PRIVACY

Vista la necessità di garantire alla popolazione la possibilità di sottoporsi ai test di screening per HIV in anonimato (G.U. Serie Generale n. 98 del 24 aprile 2021), il prelievo viene effettuato presso il Dipartimento di Prevenzione, previo appuntamento telefonico allo 0722/301716.

PAGAMENTO TICKET

Per le prestazioni di Laboratorio è possibile pagare il ticket presso gli sportelli CUP in contanti, con bancomat, carta di credito o bollettino postale (solo per i PP di Piobbico e Apecchio). Per il costo delle prestazioni fa fede il nomenclatore tariffario regionale, consultabile al sito:

<http://goodpa.regione.marche.it/he/dataset/catalogo-regionale-delle-prestazioni-sanitarie-ambulatoriali/resource/a3c79ce1-ccf3-4122-95e2-d6b69d15cf49>.

RICHIESTE DI RIMBORSO

Nel caso in cui, per vari motivi (errori di prenotazione, prelievo non eseguito od altro), gli esami non vengano eseguiti, il ticket potrà essere rimborsato, previa presentazione della ricevuta di pagamento presso l'ufficio cassa. Nel caso in cui per motivi particolari o per campioni non idonei (campione insufficiente, siero emolizzato o altro) l'esame non venga eseguito, questo potrà essere rieseguito su nuovo campione senza ulteriore pagamento del ticket.

PAZIENTI PRIORITARI

- Pazienti disabili
- Donne in gravidanza
- Bambini inferiori ai 14 anni
- Pazienti in terapia ANTICOAGULANTE o ONCOLOGICA
- Consegna campioni

5.2 INFORMAZIONI PER L'UTENZA INTERNA

Nell'**ALL04GdSlaboU001_ORG** sono illustrate tutte le informazioni utili per l'utenza interna (modalità di conservazione di alcuni campioni per esami microbiologici, trasporto e modalità di richiesta esami, orari di accettazione dei materiali biologici e ritiro referti, modalità di richiesta esami via intranet, esami eseguiti dal laboratorio tossicologico).

	UOC PATOLOGIA CLINICA URBINO GUIDA DEI SERVIZI	GdSlaboU001_ORG	Pag. 6 di 6
		Verifica Dr. E. Berselli-RAQ	Rev. 00 del 01/09/2023
		Approvazione Dr. S. Barocci-Direttore UOC	

6. POLITICA DELLA QUALITÀ

La UOC Patologia Clinica adotta la seguente politica della qualità **ALL05GdSlaboU001_ORG**.

7. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

CUSTOMER SATISFACTION

Le indagini di Customer Satisfaction, ovvero di misurazione della qualità percepita dagli utenti, viene valutata tramite la compilazione da parte degli utenti di un questionario di soddisfazione dell'utente (**MOD01_GdSlaboU001_ORG**) che la UOC di Patologia Clinica si impegna a progettare e a svolgere annualmente.

I risultati delle indagini effettuate sono riportati nell' **ALL06GdSlaboU001_ORG**.

8. ELENCO ALLEGATI E MODULI

EQUIPE e ORGANIGRAMMA: **ALL01GdSlaboU001_ORG**

PUNTI PRELIEVO: **ALL02GdSlaboU001_ORG**

ELENCO PRESTAZIONI: **ALL03GdSlaboU001_ORG**

INFORMAZIONI PER L'UTENZA INTERNA: **ALL04GdSlaboU001_ORG**

POLITICA DELLA QUALITÀ: **ALL05GdSlaboU001_ORG**

SODDISFAZIONE CLIENTI: **ALL06GdSlaboU001_ORG**

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI: **MOD01GdSlaboU001_ORG**