



GUIDA PRATICA PER GLI UTENTI

*Struttura Complessa Laboratorio Analisi
Regione Liguria*

COPIA N° _____

CONSEGNATA A _____

Direttore Generale: L. Giuliani

Presidente: W. Meuser

STRUTTURA COMPLESSA DI LABORATORIO
Direttore : dr. E. F. Intra

DIREZIONE SANITARIA
Direttore: dr. G. Pacelli

04	L'elenco degli esami e le modalità di esecuzione degli stessi sono stati inseriti negli allegati alla GDULAB001. L'indice degli allegati comprensivo di data di emissione e codici degli allegati è riportato nel documento ALLGDULAB039. Modificate alcune sigle.	Tutte
03	Inseriti nuovi esami, eliminati alcuni esami	
02	Inseriti nuovi esami, eliminati alcuni esami, modificate tabelle orari.	
01	Inseriti nuovi esami. Cambiate le responsabilità.	
00	Prima emissione	
Revisione	Descrizione modifica	Pagina
Redatto	Verificato	Approvato

	OSPEDALE EVANGELICO INTERNAZIONALE	GUIDA DELL'UTENTE S.C. DI MEDICINA DI LABORATORIO	N. GDULAB001 Rev. N.04 21/09/2004
--	--	--	---

INDICE

INDICE	pag. 2
INTRODUZIONE ALLA GUIDA	pag. 3
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 4
CENNI STORICI	pag. 4
LOCALI DELLA STRUTTURA COMPLESSA DI LABORATORIO ANALISI	pag. 4
MAPPA DEL LABORATORIO	pag. 5
AMBULATORIO TAO	pag. 5
ORARI	pag. 6
ACCESSO ALLA STRUTTURA COMPLESSA DI LABORATORIO ANALISI	pag. 6
AMBULATORIO SMOM	pag. 7
MATERIALI DA ESAMINARE	pag. 8
TURNI DEL PERSONALE	pag. 8
ESAMI URGENTI	pag. 9
ORGANIZZAZIONE - PROCEDURA DI RICHIESTA ESAMI PROGRAMMATI DAI REPARTI DI DEGENZA PER IL GIORNO SUCCESSIVO	pag. 9
ACCETTAZIONE ESAMI PROGRAMMATI	pag. 9
ASSICURAZIONE DI QUALITÀ	pag. 9
CDQ INTERLAB	pag. 9
ASSISTENZA AL CLIENTE	pag. 10
INFORMAZIONI	pag. 10
CARATTERISTICHE DEL REFERTO	pag. 10
CONSULENZE CLINICHE SUI REFERTI	Pag. 10

	OSPEDALE EVANGELICO INTERNAZIONALE	GUIDA DELL'UTENTE S.C. DI MEDICINA DI LABORATORIO	N. GDULAB001 Rev. N.04 21/09/2004

INTRODUZIONE ALLA GUIDA

L'elenco esami è riportato negli allegati alla guida dell'utente. Ogni allegato corrisponde a una lettera dell'alfabeto. Per una rapida consultazione fare riferimento alla colonna "denominazione lab." dove viene rispettato l'ordine alfabetico. (quarta colonna dei ogni tabulato).

L'elenco degli esami eseguibili presso la Struttura Complessa (S.C.) di Laboratorio Analisi è strutturato come tabulato: le prime due colonne riportano il codice ed il riferimento dell'esame così come viene descritto nel nomenclatore tariffario regionale. La terza e la quarta contengono codici e descrizione dell'esame così come formulato sui referti del Laboratorio.

La quinta e la sesta colonna indicano il tipo di materiale biologico e la provetta da utilizzare.

Nella settima colonna sono indicate le giornate lavorative necessarie all'esecuzione dell'esame, mentre nell'ottava e nona colonna sono riportati il metodo utilizzato per l'esecuzione e l'unità di misura. Infine nelle ultime due colonne vengono riportati gli intervalli di riferimento e, ove necessario, il codice dei moduli allegati dove sono descritte le modalità di raccolta/prelievo (ALLGdULAB). Gli esami da inviare ad altri ospedali sono elencati nell'allegato ALLGdULAB037.

Questa Guida è stata realizzata in ottemperanza alla legge n° 273 del 1/7/95 relativa alla Carta dei Servizi, con lo scopo di informare e facilitare chi deve rivolgersi al Laboratorio analisi: è rivolta quindi sia al Paziente che al Personale medico e non medico dell'Ospedale, ai Medici del territorio ed a tutti i Medici che utilizzano il Servizio.

La Guida contiene le informazioni relative alle analisi che vengono eseguite, alle modalità di prelievo e di raccolta dei campioni biologici, ai valori di riferimento ed ai tempi di consegna degli esami.

Inoltre vi sono le informazioni essenziali relative agli orari del Servizio, della Segreteria, dei prelievi oltre che alle modalità di prenotazione e ritiro referti.

Si ringrazia per l'impegno e la preziosa collaborazione nella redazione del presente manuale la dott.^{ssa} Laura Norese che ne ha curato la veste grafica e gli aggiornamenti informatici.

Questa Guida, definendo le procedure e le modalità di accesso al Laboratorio, ha anche lo scopo di aumentare l'attenzione verso il Paziente: ogni critica, segnalazione e suggerimento che ci verrà dato dagli utilizzatori contribuirà a migliorare l'organizzazione e pertanto ringraziamo anticipatamente tutti coloro che le faranno. Una versione costantemente aggiornata della Guida è presente online sul sito internet aziendale all'indirizzo www.oeige.org/gdu/gdu.htm.

COD. REG.	NOMENCLATORE TARIFFARIO REGIONALE	COD. LAB.	DENOMINAZIONE LAB.	CAMPIONE	TAPPO	GG ES.	METODO	U.M.	INTERVALLO DI RIFERIMENTO	ALLGdULAB
<i>Codice Regionale</i>	<i>Prestazione così come descritta nel nomenclatore regionale</i>	<i>Codice di Laboratorio</i>	<i>Descrizione dell'esame come riportato sul referto (questa colonna rispetta ordine alfabetico)</i>	<i>Tipo di materiale biologico</i>	<i>Tipo di contenitore, provetta</i>	<i>Giorni necessari per l'esecuzione dell'esame</i>	<i>Metodo utilizzato</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Intervallo di riferimento</i>	<i>Allegato contenente le indicazioni per la raccolta / prelievo del campione biologico.</i>

	OSPEDALE EVANGELICO INTERNAZIONALE	GUIDA DELL'UTENTE S.C. DI MEDICINA DI LABORATORIO	N. GDULAB001 Rev. N.04 21/09/2004
--	--	--	---

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Obiettivo della Struttura complessa di Laboratorio Analisi è di contribuire alla prevenzione, alla diagnosi ed al monitoraggio terapeutico delle diverse patologie con referti che contengono informazioni utili dal punto di vista clinico, utilizzando le risorse disponibili nel modo più appropriato e quindi cercando di ottenere i migliori risultati possibili compatibilmente con costi contenuti.

La struttura opera utilizzando le tecnologie biomediche più aggiornate in ematologia, microbiologia, immunometria, e biochimica clinica.

L'**ambulatorio TAO** (terapia anticoagulante orale) annesso al Laboratorio fornisce, in coordinamento con i Centri Nazionali della Federazione Sorveglianza Anticoagulati Orali (FCSA), un servizio di monitoraggio ai pazienti che necessitano di tale terapia.

La struttura è stata certificata ISO 9002 da Certiquality nel mese di settembre 2002 e nel giugno del 2003 ha rinnovato la Certificazione passando alle ISO 9001:2000. Pertanto opera utilizzando un Sistema Qualità secondo le direttive UNI EN ISO in vigore.

Esegue indagini ematologiche e coagulative, ormonali e sierologiche, microbiologiche e di chimica - clinica di primo livello secondo l'elenco riportato negli allegati alla guida, sia per i degenti che per i pazienti ambulatoriali esterni.

L'ambulatorio TAO annesso al Laboratorio esegue esami di primo e secondo livello per la diagnostica delle patologie trombotiche.

Per quanto riguarda le modalità di prelievo e/o di raccolta dei materiali biologici, per le metodologie impiegate per ogni tipologia analitica e per i valori di riferimento relativi ad esse si rimanda agli allegati (ALLGDULAB040 – ALLGDULAB059).

L'organico del Laboratorio è costituito da un Dirigente medico di II livello (RUO), un Dirigente medico di I livello, due Dirigenti biologi di I livello, due Coordinatori tecnici, cinque Tecnici di laboratorio, due responsabili Segreteria RSEG, due Operatori amministrativi di segreteria, un OTA ed un OA.

CENNI STORICI

Il Laboratorio Analisi dell'OEI è nato negli anni 50 come Servizio dedicato all'Ospedale, e successivamente è stato aperto anche come ambulatorio ai pazienti esterni. Nel 1997 è stata inaugurata l'attuale nuova sede, risultato della ristrutturazione dei vecchi locali, che dispone di una rete informatica collegata alla rete dell'Ospedale



LOCALI DELLA STRUTTURA COMPLESSA LABORATORIO ANALISI

I locali del Laboratorio (vedi mappa pagina 5) costituiscono l'area in cui vengono svolte le analisi; ogni locale è dotato di un numero telefonico interno dedicato. Oltre ad essi vi è un locale segreteria ove vengono svolte le operazioni inerenti a prenotazione, accettazione, pagamento ticket, ritiro referti e le procedure di gestione del programma informatico. Contigua e comunicante ad esso vi è la Sala d'Attesa per l'Ambulatorio Esterni, che dispone di circa 35 posti a sedere, dotata di un televisore collegato con l'impianto dell'Ospedale. La Sala Prelievi, comunicante con la Sala d'Attesa, è attrezzata con tre poltrone reclinabili.

	OSPEDALE EVANGELICO INTERNAZIONALE	GUIDA DELL'UTENTE S.C. DI MEDICINA DI LABORATORIO	N. GDULAB001 Rev. N.04 21/09/2004
--	--	--	---

Inoltre vi è un locale ristoro per il personale e lo studio del Direttore. L'accesso al servizio per il pubblico è realizzato utilizzando due distributori numerici con diversi colori che consentono la chiamata utilizzando display luminosi sia per gli sportelli di segreteria che per l'accesso alla sala prelievi.

MAPPA DEL LABORATORIO

Vedi allego alle Regole di Unità Operativa ALLRUOLAB002 (Mappa del Laboratorio).

AMBULATORIO TAO

Nella fascia oraria pomeridiana si effettua un ambulatorio per i pazienti in terapia anticoagulante orale (Ambulatorio TAO, centro [FCSA](#) n° 231) dalle **13.30 alle 17.00**, dal **lunedì al venerdì**. L'accesso all'ambulatorio TAO è possibile con richiesta del medico curante prenotando la prima visita presso la segreteria del Laboratorio, e successivamente effettuando i prelievi e la visita di sorveglianza della TAO nella giornata stabilita.



ORARI

Orario consegna campioni biologici al Laboratorio

- Segreteria della S.C.: dalle 7.30 alle 9.30
- Centro Prelievi SMOM: entro le 10.00
- Campioni pervenuti da altre strutture o da prelievi effettuati a domicilio: entro le 9.30

Orari del Servizio di Medicina di Laboratorio



AMBULATORIO ESTERNI	7.30 - 12.45 e 13.30 - 14.30 (chiuso il sabato e festività)
ACCETTAZIONE	7.30 - 9.30
RITIRO REFERTI	10.30 - 12.45 / 13.30 - 14.30
PRENOTAZIONI	9.30 - 12.45 / 13.30 - 14.30
AMBULATORIO TAO	13.30 - 17.00

SABATO: il Laboratorio è aperto solo per le urgenze; non esegue servizio ambulatoriale.

ACCESSO ALLA STRUTTURA COMPLESSA LABORATORIO ANALISI

I pazienti accedono allo sportello della segreteria utilizzando due "numeratori" posti all'ingresso della sala di attesa negli orari sopra indicati. Le modalità di accesso al Laboratorio prevedono oltre alla prenotazione anche la possibilità di accettazione diretta senza prenotazione, al fine di consentire al pubblico di accedere al servizio una sola volta per l'effettuazione degli esami: infatti se richiesto dal paziente, è possibile avere l'invio dei referti a domicilio mediante posta prioritaria. In sala d'attesa è presente un operatore ausiliario che svolge attività di accoglienza e di informazione al pubblico, nell'orario **7:30 - 10.00**.

	OSPEDALE EVANGELICO INTERNAZIONALE	GUIDA DELL'UTENTE S.C. DI MEDICINA DI LABORATORIO	N. GDULAB001 Rev. N.04 21/09/2004
--	--	--	---

AMBULATORIO SMOM

Oltre alla sede descritta di Corso Solferino, il Laboratorio dispone di un centro prelievi situato presso la sede del Sovrano Militare Ordine di Malta (SMOM) sito in **Vico a Sinistra di San Pancrazio**.

Sono presenti presso i locali indicati a piano terra un'impiegata che svolge funzioni di segreteria e un medico che effettua i prelievi. Entrambi sono dipendenti dell'OEI.

È possibile accedere all'ambulatorio SMOM sia con accesso diretto sia prenotando presso la Segreteria.

Orario consegna campioni biologici al Laboratorio



● Centro Prelievi SMOM: entro le 9.30

● Campioni pervenuti da altre strutture o da prelievi effettuati a domicilio: entro le 9.30

Orari Centro Prelievi SMOM – Sovrano Militare Ordine di Malta

APERTURA	7.30 – 12.00
PRELIEVI	7.30 – 9.30
PRENOTAZIONI	7.30 – 9.30
RITIRO REFERTI	10.00 – 12.00

	OSPEDALE EVANGELICO INTERNAZIONALE	GUIDA DELL'UTENTE S.C. DI MEDICINA DI LABORATORIO	N. GDULAB001 Rev. N.04 21/09/2004
--	--	--	---



I campioni da esaminare devono pervenire al laboratorio dalle ore 7.30 alle ore 9.00

CAMPIONI

Urine delle 24 ore

Urine per micobatteri

Agoaspirato midollare

Tampone uretrale (in donna) e vaginale

Urine del mattino

Tampone oculare

Ammonio

Tampone auricolare

Prelievo per LAC, PS, PC e APCR

Espettorato per BK

Urinocoltura

Coprocoltura

Tampone faringeo

Feci per Clostridium

Tampone uretrale

Tampone per Gardnerella, Trichomonas e Candida

Spermiocoltura

Es. colturale generico, pus

Spermiocoltura e spermioγραμμα

Feci per rotavirus

Urinocoltura e Spermioγραμμα

Scotch test

Tampone per Chlamydia

DPD, NTX

Tampone balano prepuziale

Crioglobuline

Espettorato

Emocoltura

Profilo glicemico

Emogasanalisi

	OSPEDALE EVANGELICO INTERNAZIONALE	GUIDA DELL'UTENTE S.C. DI MEDICINA DI LABORATORIO	N. GDULAB001 Rev. N.04 21/09/2004
---	--	--	---

Curva da carico
Feci per Helicobacter Pylorii

Parassiti
Tempo di emorragia

Test della tubercolina
Clearance della creatinina

TURNI DEL PERSONALE

Per i turni del personale e i turni di pronta disponibilità del Laboratorio Analisi vedere allegato ALLGDULAB061.

	OSPEDALE EVANGELICO INTERNAZIONALE	GUIDA DELL'UTENTE S.C. DI MEDICINA DI LABORATORIO	N. GDULAB001 Rev. N.04 21/09/2004
---	--	--	---

ESAMI URGENTI

I prelievi dovranno pervenire alla segreteria accompagnati da richiesta con procedura e modalità analoghe a quelle utilizzate per tutti gli esami di Laboratorio con l'indicazione **URGENTE** in evidenza sulla richiesta

L'elenco degli esami considerati urgenti è il seguente: (solo per il reparto di neonatologia è considerata urgente oltre alla bilirubina neonatale anche la PC Reattiva). Eventuali altri esami necessari devono essere concordati col MdL/BIO/TdL di turno. Gli esami urgenti per i pazienti ricoverati vengono richiesti dal Dirigente Medico della UO di degenza.

Normalmente vengono eseguiti dal personale tecnico salvo richieste specifiche di consulenza, che implica l'intervento del laureato di turno o in regime di pronta disponibilità, o se presente in servizio, in regime di attività ordinaria.

Per l'elenco degli esami urgenti vedere allegato ALLGDULAB062.

I referti sono disponibili dopo 30 minuti circa dal momento della consegna del prelievo, e dovranno essere ritirati dal personale del reparto che li ha richiesti.

ORGANIZZAZIONE - PROCEDURA DI RICHIESTA ESAMI PROGRAMMATI DAI REPARTI DI DEGENZA PER IL GIORNO SUCCESSIVO

Inviare le richieste relative agli esami da effettuare alla Segreteria entro le ore 13.00. Insieme agli esami stampati il pomeriggio (ore 16.30 circa) verranno fornite ai Reparti di degenza le etichette con anagrafica per ogni Paziente con indicazione del colore del tappo delle provette e codice a barre, da utilizzare per il prelievo la mattina successiva.

Le richieste di esami dovranno essere compilate in modo completo utilizzando il programma predisposto all'uso.

ACCETTAZIONE ESAMI PROGRAMMATI

Le provette con il codice colore adeguato corrispondente all'indicazione dell'etichetta con barcode dovranno pervenire correttamente prelevate entro le 9.00, trasportate nelle buste di plastica apposite, insieme alla relativa richiesta.

Analogamente avviene per l'invio dei materiali biologici da analizzare.

ASSICURAZIONE DI QUALITA'

La qualità delle analisi eseguite viene verificata quotidianamente con procedure interne di Controllo di Qualità ed attraverso i risultati forniti da programmi di Verifica Esterna della Qualità (VEQ) nazionali ed internazionali ai quali il Laboratorio partecipa.

CDQ INTERLAB

- Ematologia: Controllo VEQ Dasit
- Coagulazione : VEQ International Laboratory
- Chimica clinica ed immunometria: BioRad
- Microbiologia e parassitologia: Neqas Oxoid
- TAO: controllo FCSA e CISMEL

	OSPEDALE EVANGELICO INTERNAZIONALE	GUIDA DELL'UTENTE S.C. DI MEDICINA DI LABORATORIO	N. GDULAB001 Rev. N.04 21/09/2004
--	--	--	---

ASSISTENZA AL CLIENTE

I medici dei reparti, i medici curanti e i pazienti vengono assistiti nella lettura ed interpretazione dei referti. Le consulenze mediche, per i pazienti dell'Ambulatorio Esterni, vengono effettuate dal Medico di Laboratorio dalle **10.30 alle 13.00**.

I reclami possono essere inoltrati all'impiegata della segreteria utilizzando gli appositi moduli.

INFORMAZIONI

Rivolgersi ai seguenti numeri telefonici:



Accettazione laboratorio	010/5522 214
Segreteria	285
Direttore	241
Area smistamento	304
Chimica clinica	303
Microbiologia	275
Immunometria	302
Ematologia	270
FAX	241
Ambulatorio TAO/Sala prelievi	321
E - mail	eintra@oeige.org
E - mail	dserra@oeige.org
E - mail	laboratorio@oeige.org
SMOM	010/2511897

CARATTERISTICHE DEL REFERTO

Il referto è strutturato nel modo seguente:

- intestazione
- anagrafica del paziente
- provenienza (reparto, esterno, SMOM)
- data e ora di esecuzione dell'esame
- firma del dirigente di laboratorio o di chi ne fa le veci
- commenti

Accanto ad ogni esame si trova ove previsto il relativo intervallo di riferimento.

CONSULENZE CLINICHE SUI REFERTI

Il direttore ed il dirigente medico della S.C. sono disponibili per consulenze cliniche sui referti di analisi effettuate presso il Laboratorio dal lunedì al venerdì nella **fascia oraria 11.30 - 12.30**. E' possibile effettuare la visita ematologica per problemi inerenti la terapia anticoagulante orale e la trombofilia prenotando presso la segreteria.