



## GUIDA PRATICA PER GLI UTENTI

*Struttura Complessa Laboratorio Analisi  
Regione Liguria*

COPIA N° \_\_\_\_\_

CONSEGNATA A \_\_\_\_\_

Direttore Generale: A. Parodi

Presidente: C. Ageno

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

DIREZIONE SANITARIA  
Direttore: dr. G. Pacelli

06	Eliminazione pagina sui materiali	8
06	Introduzione DN-WEB e esami a orario	9
06	Modificati gli orari.	6-7
05	Modificati gli orari del servizio, i turni del personale, i collegamenti web.	Tutte
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



## 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
.....	pag.
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



## 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.<sup>ssa</sup> 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](http://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>



## 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 Direttore (RUO), un Dirigente Medico responsabile di Struttura Semplice e 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	<b>GUIDA DELL'UTENTE S.C. DI MEDICINA DI LABORATORIO</b>	N. GDULAB001 Rev. N.06 03/09/2008 Page 5 of 10
--	--	--	---

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

Si effettua un ambulatorio per i pazienti in terapia anticoagulante orale (Ambulatorio TAO, centro FCSA n° 231) negli orari indicati nella tabella 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.

Le visite mediche ematologiche per problemi correlati alla trombosi possono essere prenotate in modo analogo presso la segreteria del Laboratorio.





## 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

<b>AMBULATORIO ESTERNI</b>	7.30 - 12.45 e 13.30 - 14.30 (chiuso il sabato e festività)
<b>ACCETTAZIONE</b>	7.30 - 9.30
<b>RITIRO REFERTI</b>	11.00 - 12.45 / 13.30 - 14.30
<b>PRENOTAZIONI</b>	9.30 - 12.45
<b>VISITA DI</b>	10.30 - 12.30
<b>SORVEGLIANZA TAO</b>	13.30 - 16.00
<b>VISITE PER TROMBOSI</b>	8.30 - 10.00

**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. Inoltre è possibile usufruire di un canale preferenziale (numerazione di accesso al servizio dedicata) sia per la consegna diretta di campioni biologici sia nel caso di utenti portatori di handicap. In sala d'attesa è presente un operatore che svolge attività di accoglienza e di informazione al pubblico, nell'orario **7:30 - 12.30 / 13.30 - 14.00**.



### **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: dalle 7,30 alle 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**

<b>APERTURA</b>	7.30 – 12.00
<b>PRELIEVI</b>	7.30 – 9.30
<b>PRENOTAZIONI</b>	10.00 – 12.00
<b>RITIRO REFERTI</b>	10.00 – 12.00



### **TURNI DEL PERSONALE**

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

	OSPEDALE EVANGELICO INTERNAZIONALE	<b>GUIDA DELL'UTENTE S.C. DI MEDICINA DI LABORATORIO</b>	N. GDULAB001 Rev. N.06 03/09/2008 Page 9 of 10
--	--	--	---

## **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 indicato nell' ALLGDULAB062. 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.

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.

E' previsto che il Laboratorio effettui esami definiti "a orario". Questi avranno la precedenza sulla routine e saranno inoltrati entro l'orario prefissato.

## **ORGANIZZAZIONE - PROCEDURA DI RICHIESTA ESAMI DAI REPARTI DI DEGENZA**

Le richieste di esami dovranno essere inoltrate attraverso l'utilizzo del programma DN-WEB.

Gli esami di routine, quelli a orario e le urgenze dovranno essere richiesti con le relative modalità previste dal programma DN-WEB.

## **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

## 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:



<b>Accettazione laboratorio</b>	010/5522 214
<b>Segreteria</b>	285
<b>Direttore</b>	241
<b>Area smistamento</b>	304
<b>Chimica clinica</b>	303
<b>Microbiologia</b>	275
<b>Immunometria</b>	302
<b>Ematologia</b>	270
<b>FAX</b>	241
<b>Ambulatorio TAO/Sala prelievi</b>	321
<b>E – mail</b>	<a href="mailto:eintra@oeige.org">eintra@oeige.org</a>
<b>E – mail</b>	<a href="mailto:dserra@oeige.org">dserra@oeige.org</a>
<b>E – mail</b>	<a href="mailto:laboratorio@oeige.org">laboratorio@oeige.org</a>
<b>SMOM</b>	010/2513131

## 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.