

## UNITA' OPERATIVA COMPLESSA LABORATORIO ANALISI CHIMICO - CLINICHE E MEDICINA TRASFUSIONALE

CERTIFICATA ISO 9001:2015



*Edizione 17/2020*

*Data emissione : 1 Settembre 2020*

<b>Redatto da:</b>	<b>Approvato da:</b>
<b>Gruppo di Lavoro Qualità</b>	<b>Dr. Antonio Conti</b> 

Responsabile	4
Localizzazione	4
Personale	4
Informazioni	6
Consulenza	6
Mission	6
Modalità di accesso per utenti esterni	8
Schede informative e consenso informato	8
Accesso preferenziale	8
Attese	8
Assistenza dopo il prelievo	9
Farmaci ed attrezzature necessarie per la gestione di urgenze mediche	9
Pagamento del ticket	11
Prelievi pediatrici difficili	11
Modalità di ritiro dei referti	11
Tempo massimo di consegna dei referti	11
Modalità di accesso per pazienti in terapia anticoagulante orale (TAO)	11
Modalità di accesso per Donatori di Sangue	11
Segnalazioni o reclami	12
Assicurazione di Qualità	12
Intervalli di riferimento	12
Modalità di preparazione ed esecuzione esami	13
<b>Tabella 1.</b> Preparazione del Paziente prima del prelievo o della raccolta di un campione biologico	13
<b>Tabella 2.</b> Modalità di raccolta delle urine delle 24 ore	14
<b>Tabella 3.</b> Modalità di raccolta delle urine per il test FAIRLEY	15
<b>Tabella 4.</b> Modalità di raccolta delle feci per ricerca del sangue occulto	16
<b>Tabella 5.</b> Test da carico orale di glucosio (OGTT)	17
<b>Tabella 6.</b> Test da carico orale di glucosio con determinazione di Glucosio, Insulina e Peptide C	18
<b>ALLEGATO 1.</b> DICHIARAZIONE DI AVVENUTA INFORMAZIONE E DI CONSENSO ALL'ESAME OGTT	19

## Presentazione

L'Unità Operativa Complessa di Laboratorio Analisi cliniche e Medicina Trasfusionale ha come Direttore il Dott. Antonio Conti. L'Unità Operativa Semplice di Medicina Trasfusionale – Convenzionata con il DIMT di Verona- ha come Responsabile la Dott.ssa Anna Turrini.

Il laboratorio dell'Ospedale "Sacro Cuore" di Negrar di Valpolicella è organizzato in settori specialistici ed in un settore, il "nucleo o 'core' del laboratorio", che concentra la grossa attività routinaria, fornendo nella mattinata le risposte dell'80% circa degli esami. Nei settori specialistici si approfondiscono le varie malattie, studiando le funzioni del midollo osseo, del fegato, dei reni, del pancreas, dell'apparato osteo scheletrico, del sistema immunitario; i metabolismi lipidico, glucidico, proteico, idrosalino e l'identificazione degli agenti infettivi. Viene dato risalto all'approfondimento del rischio per le malattie cardiovascolari e per le trombosi venose, lo studio delle alterazioni cromosomiche e delle malattie genetiche, lo studio delle malattie allergiche e di quelle autoimmuni.

Sono presenti aree diagnostiche propriamente dette e aree di servizi generali che supportano trasversalmente tutte le attività. Per ogni settore afferente all'area analitica sono identificati dei referenti che ne coordinano le attività. Lo stesso avviene per le sezioni in cui si struttura l'area dei servizi generali. Il Gruppo Qualità, coordinato da un referente, collabora con il Direttore per la definizione e la standardizzazione dei protocolli e delle procedure.

Un aspetto particolarmente curato dal laboratorio, è la rapidità di risposta dell'esame, perché questa consente di interpretare i risultati contestualmente alla condizione clinica del malato, prima di ordinare ulteriori esami, evitandone una richiesta indiscriminata.

E' perseguita e promossa l'appropriatezza delle richieste di esami di Laboratorio, poiché indagini superflue, nella migliore delle ipotesi, non contribuiscono alla cura del paziente e, nella peggiore, conducono ad *outcomes* clinici negativi, oltre a rappresentare comunque uno spreco di preziose risorse economiche.

<b>Responsabile</b>	<p><b>Direttore Laboratorio</b> Dr. Antonio Conti  Tel. 045 6013953  Fax. 045-6013603  antonio.conti@sacrocuore.it</p> <p>Nell'ambito del Processo Diagnostico dell'Ospedale Sacro Cuore – Don Calabria, il Servizio del Laboratorio di Chimica – Clinica e Medicina TrASFusionale è certificato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001: 2015. L'Ente di Certificazione è il Bureau Veritas Certification (certificato nr. <b>202064/I</b>).</p>																
<b>Localizzazione</b>	<p><b>Segreteria</b> Piano terra Nuovo Ingresso  <b>Ambulatori, Centro Prelievi e Centro Raccolta Sangue:</b> Primo Piano Nuovo Ingresso  <b>Laboratorio Analisi Chimico-Cliniche, Articolazione organizzativa del Dipartimento Medicina TrASFusionale di Verona :</b> piano terra Ospedale Sacro Cuore (ingresso F)  I pazienti disabili, trasportabili mediante carrozzina, possono accedere agevolmente al Centro Prelievi mediante ascensori e possono usufruire di servizi igienici attrezzati.</p>																
<b>Personale</b>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="551 608 1025 823"> <p><b><u>Dirigenti</u></b>  Dr.<sup>ssa</sup> Turrini Anna - Vice Direttore  Dr. Parise Giorgio  Dr.<sup>ssa</sup> Moretta Francesca  D.<sup>ssa</sup> Mauroner Luisa  Dr. Gianluigi Lunardi  Dr. Martino Rossetti</p> </td> <td data-bbox="1048 608 2067 823"> <p><b><u>Settore</u></b>  Ematologia - Immunoematologia  Corelab - Proteine  Immunoematologia — Coagulazione TAO (referente FCSA) - Urine e liquidi biologici  Autoimmunità – Sierologia - Allergologia (*) Biologia Molecolare  Farmacologia Clinica  Immunoematologia- Corelab- Urine e liquidi biologici</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="551 855 2067 911"> <p><b><u>Coordinatore tecnico</u></b>  D.<sup>ssa</sup> Piccoli Donatella</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="551 951 2067 1038"> <p><b><u>Segreteria:</u></b> 045 6013286  Personale CUP  Responsabile D.ssa Chiara Perazzolo</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="551 1070 1155 1098"> <p><b>Laboratorio di Ematologia</b></p> </td> <td data-bbox="1178 1070 2067 1098"> <p>045 6013293</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="551 1134 1155 1161"> <p><b>Laboratorio Chimica Clinica</b></p> </td> <td data-bbox="1178 1134 2067 1161"> <p>045 6013290</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="551 1198 1155 1225"> <p><b>Laboratorio Immunoematologia e TrASFusione</b></p> </td> <td data-bbox="1178 1198 2067 1225"> <p>045 6013289</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="551 1262 1155 1289"> <p><b>Laboratorio di Genetica Molecolare</b></p> </td> <td data-bbox="1178 1262 2067 1289"> <p>045 6013554</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="551 1321 2067 1377"> <p><b><u>Infermieri Professionali</u></b>  Coordinatore D.ssa Maria Cristina Brunelli</p> </td> </tr> </table>	<p><b><u>Dirigenti</u></b>  Dr.<sup>ssa</sup> Turrini Anna - Vice Direttore  Dr. Parise Giorgio  Dr.<sup>ssa</sup> Moretta Francesca  D.<sup>ssa</sup> Mauroner Luisa  Dr. Gianluigi Lunardi  Dr. Martino Rossetti</p>	<p><b><u>Settore</u></b>  Ematologia - Immunoematologia  Corelab - Proteine  Immunoematologia — Coagulazione TAO (referente FCSA) - Urine e liquidi biologici  Autoimmunità – Sierologia - Allergologia (*) Biologia Molecolare  Farmacologia Clinica  Immunoematologia- Corelab- Urine e liquidi biologici</p>	<p><b><u>Coordinatore tecnico</u></b>  D.<sup>ssa</sup> Piccoli Donatella</p>		<p><b><u>Segreteria:</u></b> 045 6013286  Personale CUP  Responsabile D.ssa Chiara Perazzolo</p>		<p><b>Laboratorio di Ematologia</b></p>	<p>045 6013293</p>	<p><b>Laboratorio Chimica Clinica</b></p>	<p>045 6013290</p>	<p><b>Laboratorio Immunoematologia e TrASFusione</b></p>	<p>045 6013289</p>	<p><b>Laboratorio di Genetica Molecolare</b></p>	<p>045 6013554</p>	<p><b><u>Infermieri Professionali</u></b>  Coordinatore D.ssa Maria Cristina Brunelli</p>	
<p><b><u>Dirigenti</u></b>  Dr.<sup>ssa</sup> Turrini Anna - Vice Direttore  Dr. Parise Giorgio  Dr.<sup>ssa</sup> Moretta Francesca  D.<sup>ssa</sup> Mauroner Luisa  Dr. Gianluigi Lunardi  Dr. Martino Rossetti</p>	<p><b><u>Settore</u></b>  Ematologia - Immunoematologia  Corelab - Proteine  Immunoematologia — Coagulazione TAO (referente FCSA) - Urine e liquidi biologici  Autoimmunità – Sierologia - Allergologia (*) Biologia Molecolare  Farmacologia Clinica  Immunoematologia- Corelab- Urine e liquidi biologici</p>																
<p><b><u>Coordinatore tecnico</u></b>  D.<sup>ssa</sup> Piccoli Donatella</p>																	
<p><b><u>Segreteria:</u></b> 045 6013286  Personale CUP  Responsabile D.ssa Chiara Perazzolo</p>																	
<p><b>Laboratorio di Ematologia</b></p>	<p>045 6013293</p>																
<p><b>Laboratorio Chimica Clinica</b></p>	<p>045 6013290</p>																
<p><b>Laboratorio Immunoematologia e TrASFusione</b></p>	<p>045 6013289</p>																
<p><b>Laboratorio di Genetica Molecolare</b></p>	<p>045 6013554</p>																
<p><b><u>Infermieri Professionali</u></b>  Coordinatore D.ssa Maria Cristina Brunelli</p>																	

**Tecnici di Laboratorio Biomedico**

1. Agnolini Nicola
2. Ambrosi Manuela
3. Benedetti Giulia
4. Boccia Federica
5. Bonizzato Alice
6. Bulgarini Luca
7. Coltro Federica
8. Conato Gabriella
9. Corradi Antonella
10. Filippini Andrea
11. Florenziani Giulia
12. Margotto Daniela
13. Margotto Maria Teresa
14. Meneghello Giorgia
15. Ridolfi Laura
16. Rigamonti Luisa
17. Rigo Erica
18. Rossi Stefano
19. Sandrini Maddalena
20. Sartori Marianna
21. Scapolini Valentina
22. Tommasi Lisa
23. Tommasi Ilaria

<p><b>Informazioni e consulenza</b></p>	<p><b>Orario per eventuali informazioni con la segreteria (Tel.: 045 6013286)</b> (lun-ven dalle ore 9 alle ore 13) Fax: 045 6013603</p> <p><b>Il personale Dirigente fornisce consulenza clinica ed interpretazione degli esami:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per Esterni dalle ore 10.00 alle ore 13.00</li> <li>• Per Interni 24 ore su 24 mediante servizio di reperibilità</li> </ul> <p><b>N.B.</b> I Medici in caso di alterazioni di particolare gravità (valori critici) comunicano al Medico curante o, in seconda battuta, al Paziente stesso i dati patologici, al fine di favorire un tempestivo atto terapeutico.</p>
<p><b>Mission</b></p>	<p><b>La Mission, cioè il compito ovvero il mandato dell'Unità Operativa è la seguente:</b></p> <p>Il Laboratorio provvede al prelievo/accettazione dei campioni biologici dei pazienti su cui vengono eseguiti tutti i principali esami delle seguenti specialità: Allergologia, Autoimmunità, Biologia molecolare, Ematologia, Coagulazione, Biochimica Clinica, Immunochimica, Immunoematologia, Tossicologia, Endocrinologia, Oncomarkers, Protidologia, Sierologia, Microscopia clinica, Citogenetica, Urinalisi</p> <p>Utilizza metodiche analitiche ad alta tecnologia, necessarie per la diagnosi ed il monitoraggio delle malattie. Promuove l'accessibilità alle prestazioni del Servizio secondo principi etici che garantiscano le categorie di utenti svantaggiati nell'ottica della centralità del paziente</p> <p>Garantisce l'interpretazione dei risultati prodotti e la loro correttezza, certificandone la qualità tramite procedure analitiche validate e tracciabili, dal Controllo di Qualità Interno (CQI), dalla Verifica Esterna di Qualità (VEQ).</p> <p>Promuove la salute dei cittadini emettendo referti che contengono informazioni cliniche esaustive e tempestive, cioè disponibili in tempi utili per la migliore gestione dei pazienti.</p> <p><b>Garantisce</b> le esigenze <b>diagnostiche</b> sia dei reparti di cura e dei servizi ospedalieri (copertura di ampio menù, apertura H24 per l'urgenza e l'emergenza) sia quelle del territorio in un'ottica di stretta collaborazione con i Medici di Medicina Generale ed i Pediatri di Libera Scelta.</p> <p>La Mission è orientata a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantire continuità, trasparenza e congruità del livello qualitativo delle prestazioni erogate</li> <li>2. Migliorare/ottimizzare l'offerta complessiva dell'Unità Operativa monitorando le prestazioni offerte anche sul piano logistico e funzionale</li> <li>3. Curare il livello di aggiornamento e formazione continua del personale operante nell'Unità Operativa, preservandone le motivazioni e la dedizione ai servizi</li> <li>4. Offrire una gamma di prestazioni di laboratorio nell'ambito della Patologia Clinica facilmente accessibili che possano soddisfare le necessità dell'utenza</li> <li>5. Assicurare l'autosufficienza per il sangue ed emoderivati mediante una stretta collaborazione con le associazioni di volontariato del sangue per garantire un supporto trasfusionale ottimale a tutti i pazienti</li> <li>6. Fornire ai Professionisti, sia interni che esterni alla struttura, indicazioni diagnostiche di importanza basilare per una corretta interpretazione clinica e monitoraggio terapeutico.</li> <li>7. Garantire al personale un aggiornamento professionale continuo</li> <li>8. Prestare un servizio ispirato a principi di qualità nella gestione, programmazione ed erogazione delle prestazioni , rivolto al miglioramento continuo</li> <li>9. Prestare un servizio ispirato ad equità, universalismo, umanizzazione delle cure secondo lo spirito calabriano</li> <li>10. Tutela della Privacy.</li> </ol>

Ogni persona che richieda prestazioni al Laboratorio è tenuta a fornire i dati personali e sanitari indispensabili per l'esecuzione delle richieste. I dati raccolti, ai sensi dell' ART. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (*General Data Protection Regulation*) e del D.Lgs. n. 196/2003 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" che ha lo scopo di garantire la riservatezza di dati personali, di quelli sensibili ed anche di quelli riguardanti la salute, dati sensibili e ultrasensibili- saranno utilizzati in modo corretto, lecito e trasparente, tutelando la riservatezza ed i diritti dell'interessato, nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio. I dati saranno inoltre trattati con strumenti informatizzati in esecuzione di obblighi di legge, di regolamento e per lo svolgimento di funzioni istituzionali. Il Responsabile del Trattamento è il Direttore del Servizio di Laboratorio Analisi. Il Laboratorio ha redatto una procedura ad hoc che recepisce le direttive aziendali.

**Tipologia delle analisi eseguite:**

Immunoematologia

Biochimica clinica

Valutazione biochimica del rischio cardiovascolare

Marcatori di neoplasia

Analisi delle proteine specifiche sieriche e di fluidi biologici

Oligoelementi e vitamine

Studio dell'assetto ormonale

Test di induzione, soppressione o stimolazione ormonale o metabolica

Monitoraggio farmacologico

Monitoraggio Terapia Anticoagulante Orale

Valutazione ematologica inclusa emostasi, ricerca emoglobinopatie ed enzimologia eritrocitaria

Terapia Trasfusionale

Assetto marziale

Metabolismo glucidico, inclusa emoglobina glicata

Test di coagulazione, inclusa valutazione del rischio trombofilico

Test di biologia molecolari (genetica)

Indagini sierologiche per la diagnosi di malattie infettive

Diagnostica salivare: cortisolo, melatonina, pepsina

Indagini Sierologiche SARS-CoV-2

Autoimmunologia - Allergologia

Le procedure diagnostiche sono certificate e le metodologie analitiche sono applicate sulla base delle attuali conoscenze scientifiche mediante supporti tecnologici certificati secondo la vigente normativa nazionale ed internazionale.

<p><b>Modalità di accesso per Utenti Esterni</b></p> <p><b>Prenotazione tramite Sito Ospedale (Prelievo senza coda) o tramite call Center CUP 045 6013081</b> (lun-ven 8-18; sab 8-13)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prelievo normale: dal lunedì al venerdì dalle ore 6.00 alle 8.15 e il sabato dalle ore 7 alle ore 10.30. Senza prenotazione solo dal lunedì al venerdì dalle ore 6.00 alle ore 7.30</li> <li>• Curva da carico orale di glucosio; dal lunedì al venerdì dalle ore 6.00*</li> <li>• Solo consegna campioni biologici: dal lunedì al venerdì dalle ore 6.00 alle 8.15 e il sabato dalle ore 7 alle ore 10.30*</li> <li>• Prelievo per tamponi (vaginali, rettali e uretrali): solo il martedì e il giovedì dalle ore 6.30 alle ore 8.00*</li> <li>• Prelievi micologici: solo il martedì dalle ore 7.00 alle ore 8.00*</li> <li>• Percorso agevolato: dal lunedì al venerdì dalle ore 6.30 alle 9.00 e il sabato dalle ore 9 alle ore 13</li> <li>• Prelievi sierologici per COVID19: dal lunedì al venerdì dalle ore 6.00 alle ore 8.15 e il sabato dalle ore 7.00 alle 10.30* <b>senza prescrizione medica</b></li> </ul> <p style="text-align: right;"><i>*servizi con prenotazione</i></p> <p><b>Cosa portare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prescrizione medica</li> <li>• Tessera sanitaria</li> <li>• Codice di prenotazione *</li> </ul> <p>Al termine della procedura di accettazione la Segretaria consegna al Paziente una distinta verde necessaria per il ritiro dei referti (vedi modalità Ritiro Referti) <b>Per l'esame del Liquido Seminale (spermiogramma) è necessaria la prenotazione presso il Centro "Fertilità di coppia" telefonando al 045 6013233 il Lunedì – Martedì – Giovedì – Venerdì</b></p>
<p><b>Schede informative e consenso informato</b></p>	<p>Il Paziente che deve essere sottoposto a curve da carico di glucosio, o a indagini genetiche particolari, riceverà al momento dell'accettazione in Segreteria un modulo di avvenuta informazione e di consenso all'esecuzione dei suddetti esami che firmerà e consegnerà all'infermiera al momento del prelievo.</p> <p>Il Paziente che chiede di essere seguito dal nostro centro Anti Trombosi riceverà un modulo di avvenuta informazione e di consenso che firmerà e consegnerà al Medico al momento del colloquio.</p>
<p><b>Accesso Preferenziale</b></p>	<p>In caso di mancata prenotazione, hanno diritto di precedenza i seguenti assistiti che ritireranno al Totem il relativo ticket per l'accettazione/prelievo. Servizio attivo dal <b>lunedì al venerdì dalle ore 6.30 alle 9.00 e il sabato dalle ore 9 alle ore 13</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pazienti in Terapia Anticoagulante Orale;</li> <li>➤ Donne in gravidanza a termine (dopo la 36<sup>a</sup> settimana di gestazione);</li> <li>➤ Bambini di età inferiore a 10 anni;</li> <li>➤ Pazienti con accertamenti urgenti, definiti come tali dal Medico Curante</li> <li>➤ Disabili</li> </ul>
<p><b>Attese</b></p>	<p>Attesa media per l'accettazione ed il prelievo con prenotazione: 5 minuti Attesa media senza prenotazione: 15 minuti Attesa consegna referto: variabile a seconda della tipologia dell'esame</p>
<p><b>Assistenza dopo il prelievo</b></p>	<p><b>Il Paziente</b>, dopo il prelievo, è invitato a tenere premuto il cotone fissato con il cerotto sul punto del prelievo per circa 5 minuti In caso di lipotimia o di collasso si provvederà a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sdraiare immediatamente il Paziente sulle poltrone presenti in ogni box prelievi, mantenendo gli arti inferiori alzati</li> <li>• Allentare eventuali costrizioni sull'addome o sul torace, Misurare polso e pressione</li> <li>• Se il collasso si protrae, il personale Infermieristico allerta il Pronto Soccorso che provvederà a trasportarvi il Paziente</li> </ul>

<p><b>Farmaci ed attrezzature necessarie per la gestione di urgenze mediche</b></p>	<p><b>Nella valigia di emergenza</b>, collocata nella sala prelievi del Centro di Raccolta Sangue, sono disponibili farmaci e strumenti necessari per la rianimazione del paziente.</p> <p><b>FARMACI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adrenalina (in frigo)</li> <li>• Atropina</li> <li>• Bicarbonati</li> <li>• Bentelan</li> <li>• Diazepan</li> <li>• Effortil</li> <li>• Fleboclisi</li> <li>• Flebocortid</li> <li>• Konakion</li> <li>• Lidocaina</li> <li>• Ventolin</li> </ul> <p><b>STRUMENTI E MATERIALE MONOUSO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambu + filtro + maschera</li> <li>• Laringoscopio + 3 lame</li> <li>• Tubi hot</li> <li>• Filtri Hygrobag</li> <li>• Cannula di Mayo</li> <li>• Sacche fisiologica</li> <li>• Deflussori</li> <li>• Aghi cannula</li> <li>• Rubinetti</li> <li>• Cerotto</li> <li>• Laccio emostatico</li> <li>• Guanti sterili</li> <li>• Guanti monouso</li> </ul> <p>Il controllo del carrello dell’Emergenza viene effettuato settimanalmente dall’Infermiere di reparto che provvederà al ripristino del materiale in scadenza ed a quello mancante. Qualsiasi emergenza che si verifichi prima, durante e dopo il prelievo è affrontata in prima istanza dal Personale Infermieristico, supportato dal personale Medico presente al Centro prelievi e, all’occorrenza, dal personale della Rianimazione e del Pronto Soccorso</p>
<p><b>Pagamento del Ticket</b></p>	<p>Il pagamento della eventuale quota di partecipazione alla spesa sanitaria sarà effettuato contestualmente all’accettazione presso la segreteria del Laboratorio. Eventuali integrazioni relative ad approfondimenti diagnostici successivi al prelievo verranno richieste al momento del ritiro del referto e pagate presso l’Ufficio Cassa situato all’ingresso dell’Ospedale Sacro Cuore oppure mediante pagamento on line (carta di credito)</p>
<p><b>Prelievi pediatrici</b></p>	<p>E’ attivo un percorso specifico su prenotazione per i bambini di età &lt; 2 anni da lunedì a venerdì</p>

<p><b>Modalità di ritiro dei referti</b></p>	<p>I referti possono essere ritirati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in formato elettronica (Internet) utilizzando l'apposita procedura riportata sulla distinta verde per il ritiro</li> <li>• mediante l'utilizzo di una apparecchiatura elettronica (TOTEM) presente nella nuova struttura d'ingresso sempre utilizzando la procedura riportata sulla distinta verde per il ritiro</li> <li>• Presso l'Ufficio Referti al piano terra della nuova struttura d'ingresso</li> <li>• oppure, su richiesta dell'interessato e previo pagamento di € 0,70 come contributo postale, gli esami possono essere inviati al domicilio indicato dall'assistito tramite posta</li> </ul> <p>N.B. I referti che includono gli esami "HIV" e Spermiogramma non sono consultabili on line in osservanza delle linee guida del Garante della Privacy e pertanto il ritiro di tale referti, in busta chiusa, è possibile solo direttamente da parte dell'interessato .</p> <p>I referti relativi al monitoraggio della terapia anticoagulante (TAO) possono essere ritirati presso l' Ambulatorio Terapia Anticoagulante entro le ore 11 (oltre tale orario i referti possono essere ritirati presso la portineria <i> sportello ritiro referti</i>). In alternativa, previa autorizzazione scritta dell'Utente, possono essere inoltrati per via telematica (e-mail) presso il recapito indicato su una apposita modulistica.</p>
<p><b>Tempo massimo di consegna dei referti</b></p>	<p>Il tempo massimo di risposta nella consegna dei referti è riportato nella tabella:  "Elenco degli esami richiedibili e modalità di raccolta campioni" disponibile in IntraWeb (per gli operatori interni) e sul Sito Web dell'Ospedale Sacro Cuore Don Calabria (per gli utenti esterni, alla voce Servizi di Diagnosi e Cura- Laboratorio Analisi-Attività).</p> <p><b>Tali tempi sono garantiti in condizioni di regolare svolgimento delle attività lavorative.</b></p>
<p><b>Modalità di accesso per pazienti in Terapia Anticoagulante Orale (TAO)</b></p>	<p>I pazienti in trattamento anticoagulante orale (TAO) accedono al Centro Prelievi (Ambulatorio B) dal Lunedì al Venerdì dalle 6,00 alle 8.30 con prenotazione oppure con diritto di precedenza ritirando specifico ticket al Totem (6.00-8.15). Per il ritiro del referto con lo schema terapeutico e la prenotazione del controllo successivo vale quanto riportato al punto precedente (Orario e luogo di ritiro dei referti).</p> <p>La consulenza per i pazienti in TAO viene fatta dalle ore 8.30 alle 11.00 telefonando al numero 045 6013992</p> <p>Il Centro è affiliato e certificato alla FCSA (Federazione dei Centri per la diagnosi di trombosi e la Sorveglianza delle terapie antitrombotiche) come Centro n° <b>353</b></p>
<p><b>Modalità di accesso per Donatori di Sangue</b></p>	<p>Il Centro Raccolta Sangue si trova al Primo Piano del Nuovo Ingresso  Orario di apertura per i Donatori Sangue: dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 10.30.  È inoltre prevista l'apertura la seconda Domenica di ogni mese con il medesimo orario.</p> <p>Attività di Salasso: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 11.00</p>
<p><b>Segnalazioni o Reclami</b></p>	<p>Le segnalazioni o i reclami vanno rivolti al Direttore del Laboratorio oppure a un Medico del Servizio.  Se si ritiene opportuno è possibile inoltrarli direttamente all'Ufficio Relazione con il Pubblico.  Le schede di segnalazione sono a disposizione del pubblico nella Segreteria del Laboratorio e presso la Segreteria Centrale.  Il Laboratorio si impegna a comunicare all'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;</li> <li>▪ una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 60 giorni dalla</li> </ul>

	presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.
<b>Assicurazione di qualità</b>	La qualità dei dati forniti dal Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche e Medicina trasfusionale è garantita dalla esecuzione di procedure quotidiane di Controlli di Qualità interni e dalla partecipazione a programmi di Verifica Esterna di Qualità (regionali, nazionali e internazionali).
<b>Intervalli di riferimento</b>	<p>Gli intervalli di riferimento sono stato ottenuti con una delle seguenti modalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. in ottemperanza a raccomandazioni internazionali (ad es. IFCC, CLSI ecc.) sulla base di una strategia di scelta mutuamente esclusiva combinata (ad es. diretta, a posteriori e non random) : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) metodi diretti : estrapolati dalla popolazione di riferimento selezionati sulla base di criteri specifici</li> <li>b) metodi indiretti: estrapolati da database analitici mediante selezione per caratteristiche specifiche <ol style="list-style-type: none"> <li>➤ a priori: definizione dei criteri di inclusione prima della selezione del campione di soggetti</li> <li>➤ a posteriori: estrazione da un database analitico/clinico dei soggetti che aderiscono ai criteri di inclusione individuati successivamente al campionamento <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>random</i>: campionamento casuale a parità di opportunità di selezione</li> <li>• <i>non-random</i>: campionamento non casuale con selezione predefinita del campione</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol> </li> <li>2. ottenuti da produttore dei reagenti impiegati seguendo raccomandazioni internazionali, previa verifica per campionamento basato sulla strategia di cui al punto 1. e convalida sulla base dello stato dell'arte delle conoscenze metodologico/cliniche</li> </ol> <p>Nel caso di variazioni degli Intervalli di riferimento si procede alla comunicazione mediante lettera agli utilizzatori Interni ed all'aggiornamento della Carta dei Servizi e dell'elenco degli Esami richiedibili per gli utilizzatori Esterni, archiviando la specifica documentazione.</p>

**Tabella 1.** Preparazione del Paziente prima del prelievo o della raccolta di un campione biologico

	<p>Nei 3 giorni che precedono il prelievo non deve essere effettuata intensa attività fisica</p>
	<p>E' prescritto il digiuno da un minimo di 6-8 ore fino ad un massimo di 12 ore, evitando anche caffè, the, latte o altre bevande ad esclusione dell'acqua naturale in quantità moderata al mattino e l'ora del prelievo deve essere il più possibile standardizzata;</p>
	<p>Non modificare le abitudini alimentari i giorni prima del prelievo</p>
	<p>Non assumere alcool nelle 12 ore precedenti il prelievo</p>
	<p>Durante il digiuno va evitato il fumo e deve essere sospesa l'assunzione di farmaci non indispensabili a meno che il medico di reparto o curante non dia indicazioni diverse; la composizione del pasto che precede il digiuno (e anche quella di alcuni giorni antecedenti) deve essere quella abituale, cioè senza eccessi ma anche senza particolari restrizioni;</p>
	<p>Nella sala di attesa il paziente deve rimanere seduto, non deve interrompere il digiuno né fumare; qualora fosse avvertita una sensazione di malessere avvisare il personale (non assumere caramelle o analoghi);</p>
	<p>Per monitoraggio terapeutico farmaci la raccolta del campione deve avvenire in un momento temporale appropriato rispetto all'assunzione dei medicinali. (Il picco –zenith- dopo la somministrazione del farmaco; fase stazionaria ,nadir- prima della dose successiva)</p>

## Tabella 2. Modalità di raccolta delle urine delle 24 ore

### I contenitori per la raccolta delle urine possono essere ritirati gratuitamente presso il Centro Prelievi

#### Primo giorno

- Eliminare le prime urine del risveglio e registrare l'ora
- Raccogliere tutte le urine successive (comprese quelle della notte) nel contenitore fornito gratuitamente dal Laboratorio oppure acquistato in Farmacia.

#### Secondo giorno

- Raccogliere le urine del mattino, fino all'ora registrata il giorno prima, aggiungendole a quelle del giorno precedente
- Consegnare in Laboratorio l'intera raccolta delle 24 ore

NB: Le urine devono essere conservate in un luogo fresco durante tutto il periodo della raccolta

E' consentito anche consegnare solo un campione delle urine delle 24 ore raccolte secondo le precedenti modalità, in un apposita provetta ma in tal caso si raccomanda:

- Di miscelare accuratamente le urine
  - Di misurarle con precisione
  - Di registrare la quantità totale sulla provetta.



In caso di richiesta di analisi particolari (ad es. Acido Vanilmandelico, Acido 5-idrossiindolacetico, Acido Omovanilico, Catecolamine, Rame, Zinco) è necessario aggiungere, dopo la prima minzione del primo giorno, l'Acido Cloridrico concentrato (10 ml) fornito dal Laboratorio in un apposito contenitore di plastica (NB: sostanza PERICOLOSA da evitare il contatto e l'inalazione). Per questi esami è necessario consegnare al Laboratorio l'intera raccolta.

### **Tabella 3.** Modalità di raccolta delle urine per il test FAIRLEY

#### **Modalità di raccolta**

Il test deve essere eseguito a riposo e a digiuno: può essere accettabile una moderata attività fisica in prima-seconda infanzia (esempio: gioco).

La seconda minzione mattutina costituisce il campione idoneo per la valutazione morfologica degli eritrociti pertanto al mattino svuotare completamente la vescica prima di iniziare la fase di raccolta delle urine.

Raccogliere tutte le urine delle minzioni effettuate nel corso delle successive due ore. Consegnare rapidamente al laboratorio il recipiente con tutta l'urina raccolta.

Al fine di ottenere una corretta interpretazione è necessario eseguire l'esame dell'urina entro un'ora dall'ultima minzione, conservandola a temperatura ambiente durante il trasporto.

#### **Materiale necessario**

Contenitore monouso sterile con tappo giallo a vite o a pressione presente presso tutti i reparti oppure può essere ritirato gratuitamente presso il Centro Prelievi per i pazienti esterni.

#### **Conta eritrocitaria.**

Al fine di valutare la presenza o meno di microematuria, si deve considerare positiva una conta di emazie pari o superiore a 10 elementi per microL. Pertanto sarà utile l'impiego di una metodologia di conta ad alta sensibilità (es citofluorimetria).

#### **Valutazione morfologica eritrocitaria**

I criteri morfologici degli eritrociti urinari per la differenziazione tra ematuria glomerulare e non-glomerulare sono i seguenti:

- Acantociti > 5% (ematuria glomerulare)
- Eritrociti dismorfici: se la percentuale di tali eritrociti è > di 50 si può affermare che l'origine dell'ematuria è glomerulare (es glomerulonefrite, lesioni glomerulari minime, ecc.);
- Eritrociti isomorfi: se l'80% degli eritrociti sono isomorfi si può affermare che la loro origine non è glomerulare; nel caso la morfologia eritrocitaria sia mista in percentuale equivalente si può affermare che l'origine sia glomerulare e non (es nefropatia da IgA). Tuttavia in pazienti con glomerulonefrite necrotizzante o associata ad ematuria rilevante, ad insufficienza renale, oppure a poliuria si possono osservare prevalentemente eritrociti isomorfi (maggior gravità clinica).

#### **Tabella 4.** Modalità di raccolta delle feci per ricerca del sangue occulto

La ricerca del **Sangue Occulto** nelle feci viene eseguita mediante l'impiego di un test immunocromatografico che rileva l'emoglobina umana nativa (non degradata).

Tale metodologia non richiede restrizioni dietetiche di alcun tipo.

**L'Utente deve approvvigionarsi gratuitamente presso il Centro Prelievi del contenitore idoneo per la raccolta del campione che consente la sua conservazione a temperatura ambiente per 3 giorni od in frigorifero (2-10 °C) per 7 giorni.**

#### **Istruzioni di prelievo:**

- Scrivere sull'etichetta del flacone i dati richiesti e la data del prelievo delle feci;
- Disporre uno strato di carta igienica all'interno del W.C. in modo di trattenere le feci;
- Svitare il tappo verde ed estrarre l'asticella del flacone (NON svitare il tappo bianco e NON eliminare il liquido: è un tampone di conservazione dell'emoglobina);
- Strisciare l'asticella con l'incisura a spirale sopra le feci più volte orizzontalmente e verticalmente: prediligere zone di feci disomogenee per aspetto o colore oppure in cui si notino muco e/o strie di sangue;
- Reinscrivere l'asticella nel flacone e consegnare in Laboratorio;
- Per consegne differite di qualche giorno, conservare il flacone in frigorifero (2-10°C).

#### **Precauzioni d'impiego:**

- Il test è finalizzato allo screening delle neoplasie coloretali e pertanto non deve essere impiegato per la determinazioni di sanguinamenti delle alte vie digestive (non rileva l'emoglobina degradata);
- La ricerca del sangue occulto nelle feci è sconsigliata in corso di:
  - malattie terminali;
  - malattie infiammatorie croniche dell'intestino;
  - recenti indagini endoscopiche (in particolare coloretale);
- si consiglia la sospensione di farmaci potenzialmente lesivi della mucosa intestinale (FANS, corticosteroidi) per evitare microsanguinamenti iatrogeni;

- non eseguire il test in corso di mestruazioni;
- non eseguire il test in corso di macrosanguinamenti (> 100 mg Hb/g di feci), es. presenza di emorroidi sanguinanti;
- non eseguire coprocoltura od esame parassitologico sul campione per sangue occulto.

- **Tabella 5. Test da carico orale di glucosio (OGTT)**

**Prima di eseguire tale test il Paziente deve firmare il Consenso Informato (vedi modulo allegato 1)**

**ADULTI:** è necessario un periodo di digiuno compreso fra 10 e 14 ore prima della somministrazione del glucosio. L'assunzione dell'acqua è consentita.

Nei tre giorni precedenti il paziente deve svolgere attività fisica normale ed assumere una dieta normale con almeno 150 gr di carboidrati. Ogni terapia che influenzi il metabolismo glucidico deve essere, se possibile, interrotta consultando il proprio Medico curante. Il paziente non deve fumare il mattino del test e non devono essere in atto processi infiammatori acuti.

Si esegue una determinazione della glicemia e se il valore è superiore a 7,0 mmol/L il test da carico non viene eseguito.

Se il valore è compreso tra 5.6 e 6.9 mmol/L si somministrano, in meno di 5 minuti, 75 gr di glucosio per bocca e si raccoglie un campione di sangue dopo 120 minuti.

DURATA COMPLESSIVA DEL TEST: 2 ORE e mezza

**DONNE IN GRAVIDANZA:** è necessario un periodo di digiuno compreso fra 10 e 14 ore prima della somministrazione del glucosio. L'assunzione dell'acqua è consentita. Nei tre giorni precedenti il paziente deve svolgere attività fisica normale ed assumere una dieta normale con almeno 150 gr di carboidrati. Ogni terapia che influenzi il metabolismo glucidico deve essere, se possibile, interrotta consultando il proprio Medico curante. Il paziente non deve fumare il mattino del test e non devono essere in atto processi infiammatori acuti.

Si esegue una determinazione della glicemia e se il valore è superiore a 5.1 mmol/L il test da carico non viene eseguito.

Se il valore è inferiore a 5.1mmol/L si somministrano, in meno di 5 minuti, 75 gr di glucosio.

Si raccolgono dopo il carico tre campioni di sangue: dopo 0, 60, e 120.

DURATA COMPLESSIVA DEL TEST: 2 ORE e mezza

**BAMBINI:** è necessario un periodo di digiuno compreso fra 10 e 14 ore prima della somministrazione del glucosio. L'assunzione dell'acqua è consentita. Nei tre giorni precedenti il paziente deve svolgere attività fisica normale ed assumere una dieta normale con almeno 150 gr di carboidrati. Ogni terapia che influenzi il metabolismo glucidico deve essere, se possibile, interrotta consultando il proprio Medico curante. Non devono essere in atto processi infiammatori acuti.

Si esegue una determinazione della glicemia e se il valore è superiore a 7,0 mmol/L il test da carico non viene eseguito.

Se il valore è compreso tra 5.6 e 6.9 mmol/L si somministrano, in meno di 5 minuti, 1,75 gr di glucosio per Kg di peso fino ad un massimo di 75 gr.

Si raccoglie un campione di sangue dopo 120 minuti dal carico. **DURATA COMPLESSIVA DEL TEST: 2 ORE e mezza**

**Tabella 6.** Test da carico orale di glucosio con determinazione di Glucosio, Insulina e Peptide C

**Prima di eseguire tale test il Paziente deve firmare il Consenso Informato (vedi modulo allegato 1)**

In caso sia richiesto anche il dosaggio dell'insulina e del peptide C si seguono le stesse modalità descritte in precedenza per la preparazione del paziente e per la somministrazione del carico e si raccolgono campioni sangue base, con controllo della glicemia basale e dopo il carico a 60 e 120 minuti.

DURATA COMPLESSIVA DEL TEST: 2 ORE e mezza

## ALLEGATO 1. DICHIARAZIONE DI AVVENUTA INFORMAZIONE E DI CONSENSO ALL'ESAME OGTT

Gentile Sig./ra,  
il Suo Medico Curante le ha prescritto l'esame "Curva da carico di Glucosio, acronimo OGTT. Tale indagine può comportare qualche rischio e disagio e pertanto Le verrà richiesto un Suo consapevole ed esplicito consenso all'esecuzione. Riportiamo qui di seguito alcune informazioni che La preghiamo di leggere con attenzione.

### INDICAZIONI

- L'esecuzione dell'OGTT è raccomandata nel sospetto di Diabete mellito o di alterata glicemia a digiuno (glicemia a digiuno tra 100 e 125 mg/dL 5.5 mmol/L e 6.9 mmol/L)
- Nelle Donne in gravidanza l'OGTT **NON** è raccomandata per valori di glicemia a digiuno superiori a 92 mg/dL (5.1 mmol/L)

### CONTROINDICAZIONI

Il test **non va eseguito**:

- in soggetti con documentata pregressa diagnosi di diabete mellito o con indagini che indichino la presenza di diabete mellito
- in corso di patologie acute ed in presenza di fattori che possono influenzare il test come infezioni recenti, durante la convalescenza per interventi chirurgici o durante trattamenti con farmaci salvavita
- nei soggetti gastroresecati per il rischio di evocare i sintomi della sindrome da alterato svuotamento gastrico

### PRELIEVI E DURATA

- adulti (sospetto Diabete): 2 prelievi al tempo 0 e dopo 120 minuti con durata complessiva di 2 ore e mezza
- adulti (sospetto iperinsulinismo) : 3 prelievi al tempo 0 e dopo 60 e 120 minuti con durata complessiva di 2 ore e mezza
- gravide: 3 prelievi al tempo 0, e dopo 60, 120 minuti con durata complessiva di 2 ore e mezza
- bambini: 2 prelievi al tempo 0 e dopo 120 minuti con durata complessiva di 2 ore e mezza

### PREPARAZIONE

- Nei tre giorni precedenti il test l'alimentazione non deve subire restrizioni, con assunzione di almeno 150 gr. di carboidrati al giorno
- Nei tre giorni precedenti il test deve essere mantenuta la consueta attività fisica
- L'assunzione dei farmaci deve essere rimandata fino all'avvenuta effettuazione dell'ultimo prelievo
- Il test va' effettuato a digiuno (di almeno 8 ore e non superiore a 14 ore)

### CARICO ORALE

- La dose di glucosio anidro per il carico orale negli adulti è di 75 gr, nei bambini è di 1.75gr/Kg di peso corporeo fino ad un massimo di 75 gr. Nelle donne gravide è di 75 gr.
- Il glucosio deve essere sciolto in 250 ml di acqua
- La soluzione glucosata va somministrata alla temperatura di 15-25 °C
- Il tempo massimo per l'assunzione della bevanda glucosata è di 5 minuti

#### CONTROLLO DEL DOPO CARICO

Dopo l'assunzione del glucosio il soggetto va tenuto a riposo senza mangiare e fumare, in ambiente confortevole e a temperatura ambiente costante compresa tra 15 e 25 °C fino al termine del test. Il soggetto non può bere nulla per almeno 15 minuti dall'assunzione del glucosio e fino al termine del test può assumere soltanto acqua a temperatura ambiente

#### EFFETTI INDESIDERATI

Durante tutta la procedura il soggetto deve rimanere in un area sotto il controllo del personale sanitario che ha la responsabilità di intervenire in caso di malore ed eventualmente decidere la sospensione del test. Il soggetto che si sottopone alla curva da carico può a volte andare incontro a nausea e vomito, a tachicardia e riduzione della sensibilità barocettiva, specialmente nella popolazione anziana, nella quale si possono verificare anche rarissimi episodi di ischemia miocardica.

Il test non è valido se si manifesta vomito e va interrotto.

Io sottoscritto,

Avendo avuto dal mio Medico curante la richiesta per l'esecuzione dell'esame suddetto e l'illustrazione della sua natura e degli scopi, avendo letto il foglio informativo fornitomi dal Laboratorio di Analisi di codesto ospedale, ritengo di aver ricevuto esaurienti notizie in merito all'esame proposto. Sono pertanto consapevole degli eventuali rischi connessi con l'esecuzione dell'esame ma anche dei benefici che da esso si attendono.

Preso atto di tutte le informazioni acconsento a sottopormi all'indagine proposta.

Data.....

Firma.....

## **VISIBILTA' DELLE MODIFICHE**

Ogni aggiornamento della presente Carta Servizi sarà opportunamente evidenziata in modo da agevolare la comprensione dei cambiamenti rispetto alla versione precedente

Pag. 4-5: localizzazione e personale

Pag. 6: Indagini Sierologiche SARS-CoV-2

Pag. 8: modalità di accesso, accesso preferenziale, attese

Pag. 9: Farmaci ed attrezzature necessarie per la gestione di urgenze mediche

Pag. 10: Modalità di ritiro dei referti, Modalità di accesso per pazienti in Terapia Anticoagulante Orale (TAO), Modalità di accesso per Donatori di Sangue, segnalazioni e reclami

Pag. 22: Impegni nei confronti degli utenti

## **IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI**

Il Laboratorio attua una verifica periodica degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i processi di erogazione delle prestazioni di laboratorio e rimodulare gli impegni in funzione delle nuove esigenze emerse.

A tale fine in Laboratorio si sono messi in atto diversi sistemi di tutela e verifica, quali:

- Sistema di rilevazione e gestione dei reclami degli utenti;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini/utenti (Scheda di Valutazione della Carta dei Servizi, Questionario di Soddisfazione del Paziente);
- Verifiche del rispetto degli standard e degli impegni assunti, mediante definizione di indicatori di monitoraggio e attuazione di Verifiche Ispettive interne.

Questa Carta dei Servizi è stata realizzata dal personale dell'Unità Operativa