

CARTA DEI SERVIZI

ANATOMIA PATOLOGICA AZIENDALE



INDICE

- 1. Presentazione del servizio**
- 2. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini**
- 3. Come raggiungerci**
- 4. Accesso alle prestazioni**
- 5. Orari Accettazione**
- 6. Erogazione delle prestazioni**
- 7. Pagamento del ticket**
- 8. Ritiro dei referti e utilizzo della deleghe**
- 9. Informazioni sulle prestazioni**
- 10. Figure professionali che operano nei Servizi**
- 11. Tutela della privacy**
- 12. Suggerimenti e reclami**

1. Presentazione del servizio

La U.O. Aziendale di Anatomia Patologica della Azienda USL Umbria 1 è una Struttura Semplice Dipartimentale, afferente al Dipartimento dei Servizi, Macroarea di Patologia Clinica, che opera in due Ospedali:

- Presidio Ospedaliero Alto Tevere (Città di Castello) – al 1° piano, scala A
- Ospedale Gubbio-Gualdo (loc. Branca) – al piano terra

La U.O. Aziendale di Anatomia Patologica svolge una funzione centrale nel processo diagnostico e nelle decisioni terapeutiche nella maggioranza dei casi di malattie neoplastiche, degenerative e infiammatorie del nostro organismo.

In particolare la struttura fornisce diagnosi su campioni istologici chirurgici e bioptici, campioni citologici, diagnostica intraoperatoria e diagnostica autoptica per le altre strutture dei Presidi Ospedalieri della Azienda USL Umbria 1 nonché per utenti esterni che si riferiscono agli ambulatori delle stesse, ai centri di salute ed agli ambulatori dei medici di medicina generale.

La struttura esegue diagnostica citologica su escreato, citologia urinaria, citologia agoaspirativa di lesioni. Partecipa inoltre alla diagnostica di secondo livello degli screening per il carcinoma del colon-retto, della mammella e della cervice uterina.

Esegue tecniche diagnostiche “speciali” come quelle di immunoistochimica:

- Tipizzazione immunoistochimica di patologie neoplastiche e non
- Ricerca e valutazione di indicatori biologici prognostici delle neoplasie (recettori ormonali, Her2, etc)

- Ricerca del papilloma virus

L'elenco dettagliato delle prestazioni erogate nel servizio è contenuto nel documento “Standard di Prodotto/Servizio” consultabile al seguente link:

<http://www.uslumbria1.gov.it/servizi/anatomia-patologica>

2. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini

Tutto il personale è impegnato a far sì che per ogni cittadino siano garantite diagnosi corrette, accurate, complete, rilevanti e nel minor tempo possibile.

Il servizio intende raggiungere i propri obiettivi mediante:

1. l'adozione di tecnologie avanzate, affidabili ed all'avanguardia per efficienza ed efficacia;
2. l'applicazione di “*linee guida*” ufficialmente riconosciute, fondate sui criteri della Evidence Based Medicine (EBM) e della Evidence Based Pathology (EBP);
3. l'emissione di referti corredati di tutte le informazioni utili per il percorso assistenziale del paziente, continuamente aggiornati in base alla letteratura internazionale;
4. il rispetto dei tempi di refertazione;
5. la ricerca della massima collaborazione possibile con i clinici;
6. la predisposizione di protocolli di lavoro in collaborazione con i clinici al fine di ridurre le liste di attesa e di razionalizzare la spesa;

7. l'ottimizzazione della gestione delle prestazioni diagnostiche utilizzando al meglio le strutture ed il budget assegnati;
8. la partecipazione attiva a qualsiasi iniziativa volta a migliorare l'organizzazione dei percorsi assistenziali, con il coinvolgimento di tutto il personale, in modo da tradurre in realtà operativa le più recenti acquisizioni tecniche e scientifiche nei vari settori;
9. l'accoglimento e la valutazione di qualsiasi suggerimento o reclamo da parte degli utenti, allo scopo di migliorare il servizio e per ottenere la loro piena soddisfazione;
10. la tutela della privacy dei pazienti.

La Direzione della U.O. di Anatomia Patologica intende attuare la politica tesa al miglioramento continuo della "Qualità della Prestazione Sanitaria", sia nei confronti dei Cittadini (Clienti finali) sia nei confronti dei Medici che richiedono le prestazioni per i propri Assistiti (Clienti intermedi).

Il Sistema di Qualità, oltre l'aggiornamento continuo, prevede:

- la standardizzazione delle procedure
- la refertazione secondo protocollo standardizzati
- i controlli di qualità interni ed esterni
- l'approfondimento dei casi complessi mediante consultazioni presso centri di alta specializzazione per la specifica patologia
- la consulenza presso Centri di Riferimento, nazionali ed internazionali

3. Come raggiungerci

La struttura di Anatomia Patologica ha due sedi:

- Presidio Ospedaliero Alto Tevere, Via Luigi Angelini 10, 06012 Città di Castello – Al 1° piano, scala A.
- Ospedale Gubbio-Gualdo, Loc. Branca, Largo Unità d'Italia, 06024 Gubbio – Al piano terra.

Contatti

Accettazione:

Presidio Alto Tevere: Tel. 0758509664 – 0758509851 – Fax 0758509850

Presidio Gubbio-Gualdo: Tel. 0759270763 – 0759270751

Responsabile della Struttura:

Dr.ssa Antonella Lucaccioni Tel. 3482546996 mail antonella.lucaccioni@uslumbria1.it

Medici:

Dr. Fabio Cartaginese Tel. 3485887631 e-mail fabio.cartaginese@uslumbria1.it

Dr. Massimo Scheibel Tel. 3483925869 e-mail massimo.scheibel@uslumbria1.it

4. Accesso alle prestazioni

Le richieste di esami, ad eccezione della citologia urinaria e degli espettorati, sono accettate senza alcun bisogno di prenotazione; pertanto non è prevista lista di attesa.

Si accede all'erogazione della prestazione consegnando, presso il locale accettazione, il campione accompagnato dalla richiesta medica (modulo di richiesta esame) e dalla ricevuta di pagamento della prestazione (ticket), se dovuto. Per ogni esame, sia il modulo di richiesta di esame che il campione biologico, devono essere correttamente identificati dal medico richiedente.

La U.O. di Anatomia Patologica, al fine di prevenire errori, ha consegnato ad ogni reparto/day surgery e ambulatorio della USL Umbria 1 la Procedura “Gestione dei campioni istologici e citologici” con le informazioni necessarie per la compilazione della richiesta, la preparazione, la raccolta e l'invio del materiale biologico.

Per quanto riguarda gli esami citologici delle urine (su tre campioni) e dell'espettorato (su tre campioni) da effettuare per pazienti esterni è prevista una prenotazione presso il C.U.P. o Farma C.U.P. (presso le Farmacie abilitate) con la richiesta del Medico di Medicina Generale.

Attenzione! Nel caso non sia possibile presentarsi per un esame prenotato, la disdetta della prenotazione consente di utilizzare il posto per un altro cittadino: si effettua presentandosi presso il punto di prenotazione o telefonando almeno 2 giorni prima della data prevista dell'esame al numero telefonico presente sul foglio di prenotazione.

5. Orari di accettazione

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
ACCETTAZIONE CAMPIONI ISTOLOGICI E CITOLOGICI	07.30 – 09.30	07.30 – 09.30	07.30 – 09.30	07.30 – 09.30	07.30 – 09.30
	13.30 – 14.30	13.30 – 14.30	13.30 – 14.30	13.30 – 14.30	13.30 – 14.30
ACCETTAZIONE ESAMI PREOPERATORI	08.15 – 14.00	08.15 – 14.00	08.15 – 14.00	08.15 – 14.00	08.15 – 14.00

- I campioni biologici devono essere consegnati presso la sala accettazione della struttura di Anatomia Patologica.
- I campioni devono essere consegnati esclusivamente agli addetti del servizio. La ricezione del materiale è a cura del personale tecnico.
- I campioni biologici non devono essere lasciati in assenza del personale o affidati a terze persone non qualificate.
- I campioni relativi ad esame citologico delle urine e dell'espettorato, provenienti da pazienti esterni, dovranno essere consegnati presso i centri di salute o presso il centro prelievi come indicato sul foglio di prenotazione.

6. Erogazione delle prestazioni

I Tempi medi di refertazione variano in funzione della complessità del caso, e del rapporto fra carichi di lavoro e disponibilità di personale tecnico e medico.

Indicativamente si garantisce la refertazione dell'85% delle prestazioni nell'arco di 20 giorni .

Tempi di refertazione superiori sono in genere determinati dalla particolare complessità del caso, che richiede ulteriori indagini o che necessita di una condivisione collegiale o un secondo parere da strutture di riferimento.

Nel caso di esami biotici “urgenti” richiesti dai Reparti il tempo di refertazione è di 2 giorni solo se il campione è accettato prima delle 14,00 e la diagnosi può essere effettuata senza ricorrere ad indagini supplementari.

7. Pagamento dei ticket

Per gli utenti non esenti dal ticket, il pagamento va effettuato presso l'apposito ufficio (CUP), prima della consegna del campione.

In caso di mancato o non corretto pagamento l'utente verrà invitato a regolarizzarlo.

8. Ritiro dei referti

Per i campioni biologici provenienti da strutture degli Ospedali o del territorio della USL Umbria 1, il referto verrà inviato presso il reparto, day hospital o ambulatorio dove è stata effettuata la prestazione.

Per i campioni biologici consegnati direttamente dal paziente esterno, il referto verrà consegnato direttamente al paziente o suo delegato che lo ritirerà secondo le indicazioni riportate nel foglio di prenotazione.

Tutti i referti sono firmati digitalmente secondo la normativa vigente.

E' assicurato il rispetto del D.Lgs. 196/2003 sul trattamento dei dati personali.

La valutazione dei risultati e le conclusioni diagnostiche degli esami istologici e citologici sono a carico del medico curante o che ne ha prescritto la prestazione e che è a conoscenza del quadro clinico-anamnestico del Paziente.

Per salvaguardare la privacy, il referto non può essere letto per telefono.

Tutti i referti sono conservati in forma elettronica presso gli archivi della U.O.

9. Informazioni sulle prestazioni

Tutto il Personale, in relazione alle specifiche competenze, è a disposizione (anche senza appuntamento) per chiarimenti sull'interpretazione dei referti, ed informazioni di tipo tecnico/analitico e amministrativo/organizzativo delle prestazioni erogate.

In particolare, per informazioni relative a quesiti:

1. di diagnostica isto-citopatologica ed autoptica: il Dirigente Medico che ha firmato il referto o il Responsabile, in sua assenza.
2. di tipo tecnico-analitico: tutto il Personale, compatibilmente con le proprie competenze, risponde ad eventuali quesiti riguardanti richieste di esami, modalità

di consegna dei campioni, caratteristiche dei metodi e sistemi utilizzati, problemi di tipo organizzativo.

3. di tipo amministrativo e/o organizzativo delle prestazioni erogate: il Personale della Segreteria fornisce informazioni sugli orari e modalità di consegna dei campioni e di ritiro dei referti e sulle procedure di pagamento delle prestazioni.

Tutti i componenti della U.O. assicurano il rispetto del D.Lgs. 196/2003 sul trattamento dei dati personali.

I pazienti possono richiedere i preparati (vetrini colorati, non colorati e le inclusioni in paraffina) relativi ai propri esami citologici ed istologici. La richiesta deve essere inoltrata dal paziente o da un suo delegato- possibilmente accompagnata dalla richiesta di un medico che specifichi la tipologia del materiale – all'operatore addetto all'accettazione che attiverà la procedura prevista. Il tempo di consegna è comunicato al momento, perché dipende dalla modalità di allestimento dei preparati.

In caso di smarrimento è possibile richiedere copia del referto.

10. Figure professionali che operano nel Servizio

Le equipe dei servizi sono composte da diverse figure professionali.

Ogni operatore è identificabile dal nome stampato sul taschino e riconoscibile dal colore della divisa:

- **Medici** (camice bianco)
- **Tecnici Sanitari di Laboratorio Biomedico** (rosso)

11. Tutela della privacy

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli sensibile, è garantita dalle norme contenute nel codice per la privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni e all'identità personale.

Il trattamento dei dati personali sarà quindi improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza, e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

L'azienda USL Umbria 1, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire il codice della privacy.

Il consenso al trattamento dei dati è un atto diverso dal consenso all'accettazione di prestazione sanitaria.

12. Suggerimenti e reclami

L'Azienda USL Umbria 1 favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico, situati nelle strutture aziendali.

La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi.

Le segnalazioni/reclami possono essere presentate compilando il modello predisposto scaricabile dal sito aziendale o richiedibili presso i Punti di ascolto decentrati dell'URP, ma possono anche essere inviate per iscritto o mail su carta semplice.

Le segnalazioni/reclami possono essere presentate attraverso gli Uffici relazione con il Pubblico attraverso lettera, telefono o posta elettronica, oppure inserite nelle apposite cassette di raccolta presenti nelle strutture.

I cittadini che fanno segnalazione scritta e firmata ricevono risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento dell'URP.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati.

Sono predisposti nelle sedi ospedaliere e nelle sedi dei Distretti “Punti di Ascolto” in cui i cittadini possono chiedere informazioni e consegnare le segnalazioni / reclami.

Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico: Dr.ssa Daniela Bellini

c/o Direzione Generale Via G. Guerra, 17 06127 – Perugia – Fax 075-5412004

e-mail: urp@uslumbria1.it