



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA

CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO UNICO METROPOLITANO

Il Laboratorio Unico Metropolitano (LUM) è la struttura che risponde a tutte le richieste di esami di patologia clinica dei cittadini di Bologna e provincia e raccoglie i campioni provenienti da tutti i Punti Prelievo situati presso ospedali e ambulatori di Bologna e provincia.

Effettua esami di 1500 diverse tipologie e garantisce una risposta qualificata ed omogenea alle indagini diagnostiche di laboratorio anche altamente specialistiche richieste dai medici di Bologna e provincia ed anche di altre Regioni italiane.

Il LUM è stato costituito nel 2014 ed organizzato in base ai seguenti presupposti:

- adozione di un modello a rete
- massimo livello di automazione e omogeneità strumentale e di refertazione
- sistema e configurazione informatica unica presso tutte le sedi dei laboratori
- uniforme distribuzione sul territorio della accessibilità alle prestazioni

con l'obiettivo di rispondere alle esigenze cliniche e di aggiornamento sulle prestazioni diagnostiche di laboratorio degli utenti e dei medici; fornire informazioni al medico curante ai fini della prevenzione, diagnosi, monitoraggio ed essere punto di riferimento nel campo dell'innovazione tecnologica, della ricerca e dell'offerta diagnostica .

Al fine di garantire affidabilità dell'informazione diagnostica il LUM partecipa a Programmi di Valutazione Interna ed Esterna della Qualità.

Il LUM è infine sede di formazione per i medici specializzandi in patologia clinica e per gli studenti/laureati in scienze biologiche oltre che per i futuri tecnici di laboratorio biomedicale e riferimento per lo svolgimento di numerose sperimentazioni cliniche su progetti presentati da Enti di Ricerca e Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA).

La rete del LUM è costituita da:

- ❖ la sede principale del laboratorio situata presso l'ospedale Maggiore.
Qui, oltre agli esami per le persone ricoverate, si effettuano le analisi per la diagnostica specialistica di 2° livello per i degenti degli altri ospedali e per i campioni biologici provenienti dai Punti di Prelievo ambulatoriali di tutta l'area metropolitana.
- ❖ ulteriori 11 laboratori situati negli Ospedali di:
 - Bazzano
 - Bentivoglio
 - Budrio
 - Imola
 - Loiano
 - Porretta Terme
 - San Giovanni in Persiceto
 - Vergato
 - S. Orsola-Malpighi
 - Bellaria
 - RizzoliIn queste sedi vengono eseguiti gli esami di 1° livello per le persone ricoverate. Al laboratorio del S. Orsola-Malpighi sono inoltre effettuati alcuni esami specialistici (infertilità, farmaci immunosoppressori).
- ❖ 65 punti prelievo distribuiti su tutto il territorio.

I professionisti di tutti i laboratori hanno condiviso modalità operative e standard qualitativi per garantire all'utente, indipendentemente dalla sede in cui si reca ad effettuare il prelievo, equità di accesso e omogeneità di trattamento.

Il collegamento funzionale tra i diversi laboratori è garantito da una rete informatica che consente l'ottimizzazione della dislocazione delle attività analitiche anche al fine di fornire al cittadino il referto completo nei tempi più brevi possibili, compatibilmente con la tipologia di indagine richiesta.

Attività

Il LUM svolge accertamenti diagnostici e ricerche nelle seguenti discipline:

- Allergologia
- Autoimmunità
- Biologia molecolare e Citogenetica
- Chimica clinica e Immunometria
- Chimica speciale
- Coagulazione di base e specialistica
- Diagnostica proteica
- Ematologia di base e specialistica
- Esame urine
- Farmacologia
- Fertilità
- Immunologia
- Screening colon-retto
- Ambulatorio di allergologia

[Catalogo delle prestazioni](#) e [Standard di prodotto](#)

I referti, oltre a contenere i risultati delle analisi eseguite e tutte le informazioni utili alla corretta interpretazione del dato, riportano i nominativi dei professionisti responsabili della validazione dei risultati e la sede presso la quale l'esame è stato effettuato.

I referti, ritirabili in qualunque struttura indicata dal cittadino, possono anche, su richiesta specifica, essere inviati per posta all'indirizzo dell'utente, previo pagamento delle spese.

Per gli utenti che hanno attivato il Fascicolo Sanitario Elettronico il referto può essere scaricato on line.

I tempi di disponibilità del referto sono dichiarati nel documento "Standard di prodotto".

Accesso

Le modalità di accesso alle prestazioni sono:

- Prenotazione tramite sportelli CUP dislocati nel territorio, oppure tramite CUP telefonico, via web attraverso il Fascicolo Sanitario Elettronico e i CUP delle Farmacie del territorio
- Accesso diretto, presso i punti prelievo che lo prevedono
- Accesso in Libera professione, nelle strutture che lo prevedono

Il trasferimento dei campioni dal Punto Prelievo alle sedi dei Laboratori è garantito da un sistema di trasporto svolto nel rispetto di modalità e tempi definiti e validati a livello internazionale

Per informazioni:

segrlab@ausl.bologna.it

telefono: 051 3172919 dal lunedì al venerdì ore 7.30-14.30

Professionisti

Nel LUM lavorano complessivamente 253 operatori di differenti professionalità:

- Medici
- Biologi
- Chimici
- Tecnici Sanitari di Laboratorio Biomedico
- Operatori tecnici addetti all'assistenza
- Operatori socio sanitari
- Personale amministrativo

Garanzie per i cittadini

Tutto il personale del LUM è impegnato a far sì che siano garantiti:

- Ascolto ed accoglienza degli utenti per fornire informazioni ed orientamento nell'utilizzo dei servizi erogati
- Definizione delle procedure da seguire per la preparazione degli esami da effettuare
- Consegna all'atto della prenotazione, ove necessario, di moduli in cui sono indicate le procedure da seguire per la preparazione degli esami da effettuare
- Consegna, al momento della prestazione, di un modulo riportante il luogo, la data e gli orari di apertura delle sedi per il ritiro del referto. Lo stesso modulo, debitamente compilato, può essere utilizzato come delega per il ritiro del referto
- Identificazione certa di ogni campione attraverso l'associazione del nominativo dell'utente al relativo materiale biologico con attribuzione di codice univoco
- Consegna di referto parziale, su richiesta dall'utente alla segreteria del laboratorio, in caso di particolari esigenze cliniche
- Tempestiva comunicazione al medico di famiglia di valori significativamente al di fuori dell'intervallo di normalità nei limiti consentiti dalla normativa sul rispetto della *privacy*.
- Informazioni e chiarimenti al medico di famiglia sui risultati degli esami nei limiti consentiti dalla normativa sul rispetto della *privacy*
- Disponibilità a fornire informazioni e chiarimenti sugli accertamenti eseguiti all'utente che si presenta personalmente

Garanzie per i professionisti

Il LUM ha conseguito l'Accreditamento Istituzionale provvisorio con determina n. 4709 del 30/03/2017 rilasciata dalla Regione Emilia Romagna. Questo ha comportato l'implementazione del "Sistema di Gestione per la Qualità" finalizzato ad assicurare un'efficace ed efficiente operatività, la continua rilevazione e valutazione dei dati, presupposto per il miglioramento continuo dei processi.

Sono in atto percorsi di formazione ed informazione rivolti al personale interno e ai professionisti esterni interessati al fine di trasferire e acquisire competenze da integrare a quelle tecnico scientifiche.

E' infine costantemente monitorata e promossa l'appropriatezza di prescrizione delle richieste in coerenza a percorsi diagnostici condivisi e basati sulla Medicina dell'Evidenza.

Verifiche sul rispetto delle garanzie dichiarate

L'Azienda verifica l'effettiva applicazione delle garanzie e degli standard attraverso:

- la valutazione della qualità percepita attraverso questionari rivolti agli utenti e la rilevazione di informazioni e dati specifici.
- l'analisi delle segnalazioni (reclami /elogi) provenienti dagli utenti
- l'analisi dei dati ricavati dalle banche dati aziendali informatizzate
- attuazione di metodi e strumenti per la gestione del Rischio Clinico

In relazione alle verifiche svolte e alle segnalazioni pervenute, l'Azienda si impegna ad attivare programmi di miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte.

Tutela della privacy

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli "sensibili" è garantita dalle norme contenute nel codice sulla 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 ed 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 di Bologna, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire l'attuazione del codice sulla privacy. Il consenso al trattamento dei dati è un atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria.

Suggerimenti, reclami e ringraziamenti

L'Azienda USL di Bologna favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri uffici Relazioni con il cittadino, situati nelle principali strutture aziendali.

La correttezza della relazione con i cittadini utilizzatori dei servizi sanitari viene garantita anche attraverso la gestione ed il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi.

Le segnalazioni possono essere presentate di persona presso gli Uffici Relazioni con il Cittadino, essere inviate (con lettera, per telefono, per posta elettronica), oppure inserite nelle apposite cassette. In tutti gli stabilimenti ospedalieri, inoltre, sono in corso di istituzione, da parte dell'Azienda USL, punti di ascolto insieme alle associazioni che partecipano ai Comitati Consultivi Misti ai quali i

cittadini potranno rivolgersi per consegnare le loro segnalazioni, che seguiranno lo stesso percorso delle altre.

Il Comitato Consultivo Misto è un organismo aziendale formato da rappresentanti di associazioni di volontariato e rappresentanti dell'Azienda USL si occupa del controllo di qualità dal lato degli utenti. Nell'ambito delle sue attività, partecipa al monitoraggio dei segnali di disservizio e di insoddisfazione, nonché alla rilevazione di criticità emergenti.

I cittadini che fanno una segnalazione scritta e firmata ricevono risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

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

Indirizzo di posta elettronica: **relazioni.cittadino@ausl.bologna.it**

Il Fascicolo Sanitario Elettronico

Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) è una raccolta di documenti sanitari disponibile su internet in forma protetta e riservata, consultabile attraverso l'utilizzo di credenziali personali. Nel tempo, costituisce la storia clinica di una persona.

L'FSE agevola l'assistenza alla persona, facilita l'integrazione delle diverse competenze professionali contribuendo al miglioramento di tutte le attività assistenziali e di cura.

Attualmente l'FSE contiene:

- dati anagrafici
- eventuali esenzioni dal pagamento del ticket
- prescrizioni di visite ed esami specialistici
- prescrizioni di farmaci
- referti di visite ed esami effettuati presso strutture pubbliche del Servizio sanitario regionale
- referti di Pronto Soccorso
- lettere di dimissioni rilasciate da ospedali pubblici.

A breve saranno presenti nel FSE anche referti di visite ed esami effettuati presso le strutture private accreditate e lettere di dimissioni rilasciate da ospedali privati accreditati

Indirizzo di posta elettronica:

relazioni.cittadino@ausl.bologna.it



qualita@ausl.bologna.it

comunicazione@ausl.bologna.it

Data di stampa: 26/06/2017

Data di aggiornamento: 26/06/2017