

 <b>ASL VITERBO</b>	<b>Carta dei Servizi e delle Prestazioni</b>	<b>LAB_MOD CSL</b> Rev. I del 02-10-2025
<i>UOC Laboratorio di Analisi e Diagnostica Clinica ASL Viterbo e Spoke</i>		

## **LAB\_MOD CSL Carta dei Servizi della UOC Laboratorio Analisi e Diagnostica Clinica Polo Belcolle SPOKE**

### **INDICE**

1. FINALITA'	1
2. PRESENTAZIONE DELLA UOC LABORATORIO DI ANALISI E DIAGNOSTICA CLINICA	1
3. INFORMAZIONI PER L'UTENTE	3
4. MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	4
4.1 PRESTAZIONI	4
4.2 RITIRO REFERTI	4
4.3 INFORMAZIONI E ASSISTENZA ALL'UTENTE	5
4.3.1 Indirizzi e recapiti	5
<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>	
5. ATTIVITA'	5
5.1 CONSULENZE	5
<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>	
5.2 DIAGNOSTICA DI LABORATORIO	6
5.2.1 Elenco degli esami	6
6. GESTIONE RECLAMI	6
7. QUALITA'	6
7.1 CERTIFICAZIONI E ACCREDITAMENTO	6
7.2 VERIFICHE ESTERNE DELLA QUALITA' VEQ	6

### **I. FINALITA'**

- La Carta dei Servizi e delle Prestazioni della UOC Laboratorio Analisi e Diagnostica Clinica della ASL Viterbo ed i suoi SPOKE (Direttore Dott.ssa Maria Assunta Silvestri)

hanno come finalità principale quella di **comunicare in modo chiaro e semplice, presentare le modalità e la qualità dei propri servizi diagnostici ma soprattutto offrire sempre il massimo per i suoi Clienti che sono la risorsa fondamentale per lo sviluppo dell'azienda.**

I Principi Ispiratori, riportati nella Carta dei Servizi, così come elencati e descritti nel DPCM 19 maggio 1995 ("schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari") rappresentano un punto fermo degli obiettivi aziendali e della nostra attività quotidiana.

La presente Carta dei Servizi e delle Prestazioni ha lo scopo di rendere esplicite le caratteristiche tecniche ed organizzative della UOC Laboratorio Analisi e Diagnostica Clinica della ASL (Azienda Sanitaria Locale) Viterbo e degli Spoke. Per meglio esplicitare i servizi offerti vengono di seguito riportate le diverse aree di interesse fornendo informazioni anche in merito al personale che opera e collabora (qualifiche, funzioni, competenze acquisite) e le modalità di controllo attuate in ambito analitico e organizzativo.

### **2. PRESENTAZIONE DELLA UOC LABORATORIO DI ANALISI ASL-VT E SPOKE**

La UOC Laboratorio Analisi della ASL Viterbo (da qui Laboratorio) è una Unità Operativa incardinata nel "Dipartimento Onco-ematologico e Sevizi" della ASL Viterbo

	<p style="text-align: center;"><b>Carta dei Servizi e delle Prestazioni</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>LAB_MOD CSL</b> Rev. I del 02-10-2025</p>
<p style="text-align: center;">UOC Laboratorio di Analisi e Diagnostica Clinica ASL Viterbo e Spoke</p>		<p style="text-align: right;">Pagina 2 di 6</p>

Il laboratorio è organizzato con punti prelievo dislocati sul territorio della ASL

<https://www.asl.vt.it/laboratorio-analisi-e-diagnostica-clinica-polo-reparto-belcolle>

Il Laboratorio è organizzato in sezioni (Figura 1) di cui:

- **sezioni diagnostiche:**
  - sezione di Chimica Clinica
  - sezione di Immunochimica
  - sezione Elettroforesi e proteine specifiche
  - sezione di Emocoagulazione
  - sezione Citofluorimetria
  - sezione Sieroimmunologia infettiva e Allergologia
  - sezione Biologia molecolare
  - sezione Batteriologia
  - sezione Farmacotossicologia
  - sezione Autoimmunità
  - sezione Esame chimico-fisico delle urine
- **una sezione prelievi :**
  - Sala prelievi
- **sezioni organizzative:**
  - Direzione del Laboratorio
  - Sezione Qualità del Laboratorio
  - Sezione Approvvigionamenti Manutenzioni e Magazzino
  - Sezione Ricerca, Sviluppo, Validazione e Formazione



## Carta dei Servizi e delle Prestazioni

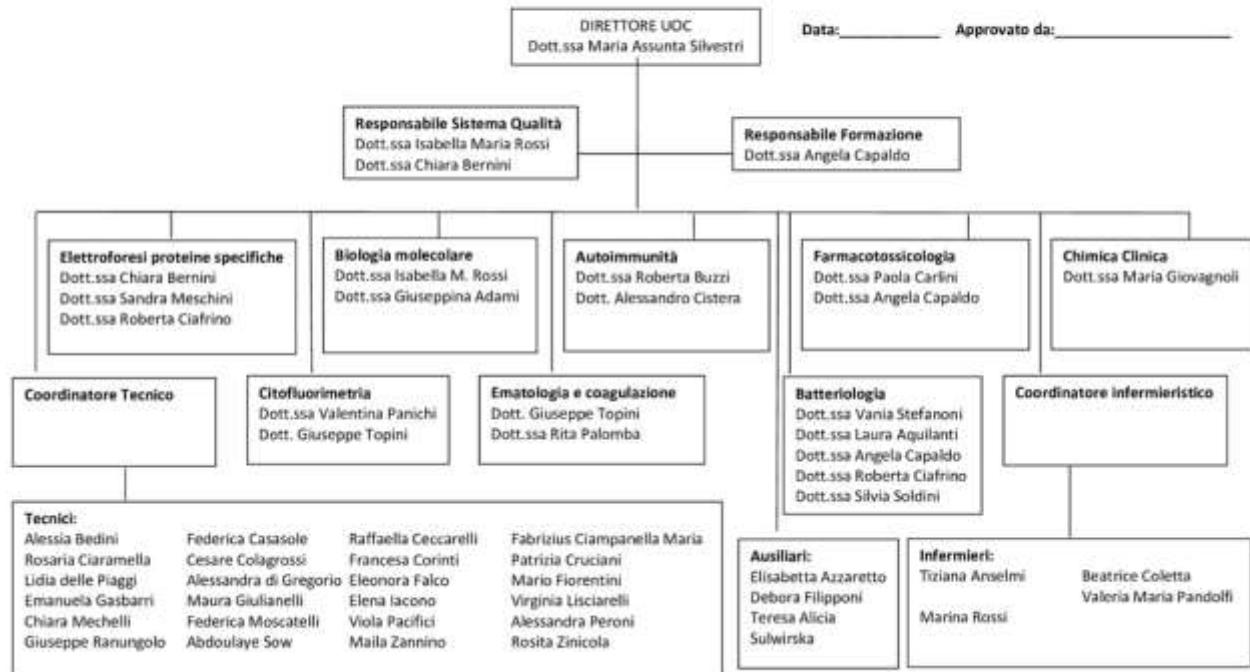
**LAB\_MOD CSL**  
Rev. 1 del 02-10-2025

UOC Laboratorio di Analisi e Diagnostica Clinica ASL Viterbo e Spoke

Pagina 3 di 6



### ORGANIGRAMMA U.O.C. DIAGNOSTICA CLINICA POLO



**Figura 1:** Organizzazione della UOC Laboratorio

La *Mission* è quella di offrire prestazioni di alta specializzazione di Analisi Cliniche e Diagnostica Clinica e nell'ambito del SSR e SSN. Le prestazioni offerte possono essere richieste da Aziende Sanitarie e Ospedalieri del SSR e SSN mediante la stipula di una Convenzione con la ASL Viterbo, oppure mediante fatturazione diretta delle prestazioni dal parte della ASL Viterbo all'Azienda inviante, così da permettere all'utente di rimanere in carico alla propria struttura di riferimento; mediante accesso diretto dell'utente in possesso di richiesta dello specialista di riferimento o del Medico di Medicina Generale (MMG) o Pediatra di Libera Scelta (PLS).

### 3. INFORMAZIONI PER L'UTENTE

La UOC Laboratorio di Analisi Diagnostica Clinica ASL Viterbo è ubicata presso il Presidio Ospedaliero di Belcolle, Blocco A. **L'attività sala prelievi si svolge al piano 2 stanza 3 con orario dalle 7.30 alle 10.30, dal lunedì al sabato.**

L'attività di laboratorio si svolge al piano 0

 <b>ASL VITERBO</b> <small>SISTEMA SANITARIO REGIONALE</small>	<b>Carta dei Servizi e delle Prestazioni</b>	<b>LAB_MOD CSL</b> <small>Rev. 1 del 02-10-2025</small>
<i>UOC Laboratorio di Analisi e Diagnostica Clinica ASL Viterbo e Spoke</i>		Pagina 4 di 6

Per informazioni l'utente può contattare il referente del laboratorio analisi tramite il centralino 07613391 dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 o in alternativa scrivere all'indirizzo mail: [labanalisi.viterbo@asl.vt.it](mailto:labanalisi.viterbo@asl.vt.it)

#### 4. MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Le prestazioni sono erogate secondo le normative vigenti del SSR e SSN.

Al fine di garantire la riservatezza delle persone che effettuano gli esami, il Laboratorio si attiene alle indicazioni di legge per il rispetto e la tutela della privacy dell'utente (Regolamento UE 2016/679; Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101).

##### 4.1 PRESTAZIONI

Prima di eseguire il prelievo è necessario recarsi presso il CUP per l'accettazione dell'impegnativa con accesso diretto dal lunedì al sabato. Esclusivamente per il sabato possibilità di accesso anche tramite prenotazione da effettuarsi direttamente presso gli sportelli CUP .

L'accettazione presso il CUP va effettuata nei seguenti orari:

**Viterbo (Ospedale Santa Rosa) Str. Sammartinese BLOCCO A, INGRESSO H,  
PIANO 0**  
**dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle 9.45**

**Viterbo (Cittadella della Salute) via Enrico Fermi, 15**  
**dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle 9.45**

Per l'erogazione della prestazione è necessaria la richiesta su ricettario regionale o dematerializzata del Medico Specialista di riferimento, Medico di Medicina Generale (MMG) o Pediatra di libera Scelta (PLS), con indicate le prestazioni richieste e il quesito diagnostico.

##### 4.2 RITIRO REFERTI

La consegna dei referti in formato cartaceo è prevista presso gli sportelli CUP:

**-Viterbo (Ospedale Santa Rosa) Str. Sammartinese — BLOCCO A, PIANO 0, INGRESSO H**  
**dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle 17.30**  
**sabato dalle ore 09.00 alle 12.00**

**-Viterbo (Cittadella della Salute) via Enrico Fermi, 15**  
**dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle 17.30**  
**sabato dalle ore 09.00 alle 12.00**

La versione digitale può essere scaricata online a partire dal giorno indicato sul riepilogo della prenotazione, sulla piattaforma LazioEscape utilizzando le credenziali ricevute al momento della prenotazione oppure consultando il fascicolo sanitario elettronico con accesso tramite SPID o CIE

Per ulteriori informazioni consultare l'indirizzo <https://www.asl.vt.it/laboratorio-analisi-e-diagnostica-clinica-polo-reparto-belcolle>

	<p style="text-align: center;"><b>Carta dei Servizi e delle Prestazioni</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>LAB_MOD CSL</b> Rev. 1 del 02-10-2025</p>
UOC Laboratorio di Analisi e Diagnostica Clinica ASL Viterbo e Spoke		

#### 4.3 INFORMAZIONI E ASSISTENZA ALL'UTENTE

Il personale della struttura è a disposizione per informazioni sul tipo di prestazioni eseguite dalla struttura, sui tempi di effettuazione e modalità di risposta contattando il referente del laboratorio analisi tramite il centralino 07613391 dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13.

Il personale dirigente laureato e specializzato è disponibile per eventuali chiarimenti in relazione alla metodologia usata ed al significato analitico dell'esame.

#### 5. ATTIVITA'

Il Laboratorio, mediante la sua equipe (medici, biologi e tecnici), è in grado di svolgere un ampio pannello di esami di Laboratorio di Analisi e Diagnostica Clinica. Inoltre, il personale del Laboratorio è in grado di garantire, nelle diverse fasi operative, una corretta interpretazione dei risultati ottenuti sia al paziente che al clinico inviante.

Il laboratorio ha l'obiettivo infatti di soddisfare il cliente in tempi adeguati e che possano sempre permettere elevati standard qualitativi.

Data la tipologia di specialistica, il Laboratorio si propone di mantenere i propri approcci analitici aggiornati nel contesto dell'evoluzione in atto nel settore. All'interno di questa ottica il laboratorio risulta sempre disponibile a fare proprie eventuali richieste e suggerimenti dei professionisti o dell'utente/cliente mirate all'implementazione di nuove analisi.

Da un punto di vista analitico, obiettivo della UOC laboratorio di Analisi e Diagnostica Clinica è quello di mantenere l'implementazione di modalità tecniche-organizzative in modo da rispondere ai requisiti richiesti per legge. Per ottenere ciò si cerca di agire in particolare su:

- strumentazione conforme ed aggiornata
- personale qualificato e sottoposto a costante aggiornamento
- struttura adeguata sia in termini di spazi e confort che in termini di sicurezza
- sistema organizzativo mirato ad evitare eventuali errori in un'ottica di miglioramento
- controlli di qualità interni ed esterni e identificazione di indicatori sia di processo che di prodotto
- metodiche tecnico/analitiche improntate a quanto riportato da linee guida del settore e/o pubblicazioni
- identificazione di modalità operative standardizzate e condivise, facenti riferimento a linee guida del settore (nazionali ed internazionali) e pubblicazioni scientifiche
- rapporto con i clienti/utenti ed i medici inviati che miri a venire incontro alle richieste ed esigenze che di volta in volta sopraggiungano, dando risposte adeguate sia in termini tecnici che organizzativi (modi e tempi di risposta analitica).

Sulla base di tale premessa il Laboratorio:

1. opera secondo le linee guida nazionali ed internazionali e utilizza pubblicazioni scientifiche di rilevanza internazionale
2. svolge la sua attività a partire da procedure scritte e protocolli di lavoro definiti
3. utilizza indicatori di qualità che dimostrano il monitoraggio dei parametri più importanti
4. attua momenti di incontro, per discutere dei casi più significativi, per confrontarsi sulle modalità operative e sulle problematiche via via riscontrate e per programmare aggiornamenti del personale interno

 <b>ASL VITERBO</b> <small>SISTEMA SANITARIO REGIONALE</small>	<b>Carta dei Servizi e delle Prestazioni</b>	<b>LAB_MOD CSL</b> <small>Rev. I del 02-10-2025</small>
<i>UOC Laboratorio di Analisi e Diagnostica Clinica ASL Viterbo e Spoke</i>		Pagina 6 di 6

5. collabora con strutture pubbliche qualificate (Universitarie ed Ospedaliere) e private, così da garantire percorsi di approfondimento analitico per l'esecuzione di esami aggiuntivi o per supportare il clinico.

## 5.2 DIAGNOSTICA DI LABORATORIO

L'attività diagnostica della UOC Laboratorio di Analisi e Diagnostica Clinica ASL Viterbo riguarda analisi chimico-cliniche, immunologiche, ematologiche, microbiologiche e farmacotossicologiche:

### 5.2.1 Elenco degli esami

Gli esami eseguibili presso la UOC Laboratorio Diagnostica Clinica Polo, sono descritti nel Modulo **LAB\_MOD\_MP manuale delle procedure**.

## 6. GESTIONE RECLAMI

Il Laboratorio si rende disponibile a recepire ed accogliere gli eventuali reclami e segnalazioni da parte degli utenti, e a farlo presente alla Direzione.

Ai reclami pervenuti presso la struttura viene data risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento. Il Laboratorio esegue una valutazione del gradimento del servizio.

E' possibile inviare reclami a:

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** ASL Viterbo al link <http://www.asl.vt.it/Contatti/ScrURP.php>, telefonicamente al numero +38 0761 236637 o alla mail [urp@asl.vt.it](mailto:urp@asl.vt.it). URP ASL Viterbo: Via E. Fermi 15, Viterbo, Cittadella della Salute, piano zero, stanza 9. Giorni e orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 13.00; martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle 17.00.

## 7. QUALITA'

### 7.1 CERTIFICAZIONI E ACCREDITAMENTO

L'orientamento alla qualità coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera attività della UOC Laboratorio di Analisi e Diagnostica Clinica e gli SPOKE allo scopo di migliorarne l'efficienza e l'efficacia in relazione alla "soddisfazione" dell'utente/paziente e delle parti interessate al processo.

### 7.2 VERIFICHE ESTERNE DELLA QUALITA' VEQ

La qualità del risultato delle analisi è assicurata attraverso controlli sistematici di Verifica Esterna di Qualità Teqa lab, UK Neqas, CQ lab, Instad, Arvecon, Centro di Ricerca Biomedica per la Qualità in Medicina di Laboratorio