

SOMMARIO

1. Scopo
2. Modalità Operative

Redazione

Firma

[Signature]

data

23/09/2024

Verifica

Firma

[Signature]

data

24/09/24

Approvazione

Firma

C/SA di Cura
 Città di Bra Sp.A.
 Direttore Sanitario
 Dott. Enrico BORASO

data

30/09/24

1. SCOPO

Lo scopo della seguente istruzione è quello di istruire il personale di laboratorio sulle varie fasi del processo di accettazione degli esami di laboratorio dei pazienti ambulatoriali.

Da inizio 2017, infatti, tale processo, in settimana, non viene più svolto dal personale amministrativo, ma direttamente da personale di laboratorio dedicato.

2. MODALITÀ OPERATIVE

Il paziente, a parte casi eccezionali, viene ricevuto allo sportello dell'accettazione di laboratorio, in base all'ordine di arrivo, che si basa sulla distribuzione di un biglietto numerico.

a) IDENTIFICAZIONE DEL PAZIENTE

- Il personale allo sportello richiede al paziente la tessera sanitaria o, nel caso in cui ne sia sprovvisto, un documento di identità
- Se su Sysmed esiste già l'anagrafica del paziente, verifica la correttezza dei dati con particolare attenzione all'indirizzo di residenza, al numero di telefono e al medico. Ogni paziente è identificato in maniera univoca da un codice numerico di 6 cifre.
- Se su Sysmed l'anagrafica del paziente non esiste, inserisce tutti i dati su una nuova anagrafica completandola in ogni sua parte. A tale anagrafica verrà in automatico attribuito da Sysmed un codice identificativo univoco.
- Aggiorna ogni volta l'ente con il quale il paziente esegue le analisi (1: impegnativa del S.S.N., 99: esami richiesti in regime privato; da 80 a 89: assicurazioni; 12: pazienti del 4 Piano - PMA, ecc.)

b) REGISTRAZIONE DEGLI ESAMI

- Se il paziente ha le impegnative bianche dematerializzate, si collega al SAR (tasto F2), prende in carico le impegnative e conferma con F7 se il paziente è esente o con F6 se deve pagare.
- Se il paziente ha le vecchie impegnative rosse, carica a mano su Sysmed i dati dell'impegnativa (numero, data di emissione, eventuale esenzione), inserisce gli

esami uno ad uno e conferma con F7 se il paziente è esente o con F6 se deve pagare.

- Se il paziente ha richiesta di un medico specialista, sceglie l'ente 99, imputa gli esami uno ad uno e conferma con F7 se il paziente è esente o con F6 se deve pagare.
- Se il paziente ha la prenotazione tramite un'assicurazione, sceglie il codice corrispondente all'assicurazione, imputa gli esami uno a uno e conferma con F6.
- Se la paziente ha un foglio del 4 piano PMA, imputa gli esami uno a uno e conferma con F6.

Alla fine della registrazione le richieste sono conservate nell'apposita cassetta fino a fine giornata lavorativa. Successivamente, fino al completamento della pratica, sono conservate in due raccoglitori blu presso la segreteria del laboratorio, suddivise in cartelline secondo il giorno del mese di esecuzione degli esami.

c) **RACCOLTA DEI CONSENSI e CONSEGNA DEL FOGLIO DI RITIRO**

- Nel caso di accettazione di esami sulle epatiti, dell'esame HIV o CDT, far firmare al paziente gli appositi consensi (Mod. 0145, Mod. 0381 E Mod. 0146) e archivarli.
- Far firmare al paziente l'apposito modulo per la privacy (Mod. 0007), quando Sysmed segnala all'operatore la necessità di aggiornamento, e archivarlo.
- Consegnare il foglio di ritiro dei referti (Mod. 0043), emesso in automatico alla chiusura di ogni pratica, che riporta la data di ritiro calendarizzata in base alla tipologia di esami richiesti, nonché l'orario di ritiro referti e di apertura delle casse. Nel caso di eventuali esigenze del paziente (es. consegna anticipata o parziale del referto) modificare la data di ritiro e consegnare un eventuale secondo foglio per la seconda parte. **ATTENZIONE:** ricordarsi di appuntare sul foglio di ritiro il costo dovuto per l'esecuzione degli esami e di evidenziare gli orari di ritiro. Ricordarsi anche di annotare sulle impegnative il giorno di ritiro e le eventuali variazioni nella consegna, come promemoria per tutti i colleghi.
- Se il paziente richiede l'invio telematico del referto, far compilare il modulo Mod. 0012 e consegnare al paziente il foglio di istruzioni contenente le indicazioni per poter scaricare il referto (Mod. 105) e il foglio per l'eventuale pagamento. Il modulo

Mod. 0012 va scansionato; il cartaceo è conservato insieme alle impegnative del paziente fino alla chiusura della pratica; dopo l'invio del referto via mail è archiviato. In questo caso, non si consegna il Mod. 0043.

- Se il paziente richiede giustifica per il datore di lavoro o per l'INPS, compilare il modulo Mod. 0010 e consegnarlo al paziente.
- Consegnare il questionario informativo.
- Congedare il paziente: l'operatore invita il paziente ad accomodarsi sulle sedie in attesa della chiamata per il prelievo e/o la consegna dei campioni.

d) **CHIAMATA DEL PAZIENTE PER IL PRELIEVO E/O LA CONSEGNA DEI CAMPIONI**

- Un secondo operatore di laboratorio affianca il prelevatore e si occupa di chiamare il paziente secondo il codice numerico utilizzato già per l'accettazione, etichettare le provette per il prelievo e ritirare gli eventuali campioni biologici.