



Informationen zum Laborbetrieb für externe Patienten und Zuweiser

1) ÖFFNUNGSZEITEN:

Der Schalter ist für den Parteienverkehr geöffnet:
an Wochentagen (Mo-Fr.) von **7.30 bis 15.30** Uhr,
an Halbfeiertagen von 7.30 bis 11.00 Uhr
(Faschingsdonnerstag/ -dienstag, Karfreitag, 24.12, 31.12.)

In Ausnahmefällen können Proben nach 15.30 Uhr
auch direkt im Labor (bis 18.30 Uhr) abgegeben
werden.

An Samstagen, Sonn- und Feiertagen können keine
Proben entgegengenommen werden. Für begründete
Ausnahmefälle muss sich der verschreibende Arzt
im Vorfeld mit dem Labor in Verbindung setzen
und die Dringlichkeit begründen.

2) PROZEDUREN:

a) AUFNAHMEBÜRO

Beim Betreten des Krankenhauses wendet sich der/
die Patient/in zunächst an das Aufnahmebüro
(„Ticket-Büro“) gegenüber der Portierloge am
Haupteingang. Dort erfolgt die **administrative** Be-
arbeitung der beantragten Leistung(en) und besteht
in

- der Überprüfung der Personen-Stammdaten
(zwecks genauer Identifikation des/r Patienten/in
und zur Vermeidung von Verwechslungen bei
Namensgleichheiten)
- der Überprüfung, ob eine Befreiung vom Selbst-
behalt besteht oder nicht („Ticketpflichtigkeit“),
- dem Inkasso des Betrages („Ticket“), der vom
Bürger für die Leistung(en) gegebenenfalls zu
entrichten ist.

Die Patienten müssen eine schriftliche Anfrage
ihres behandelnden Arztes vorweisen, auf welcher
die einzelnen durchzuführenden Laboranalysen auf-
gelistet sind. Im Normalfall werden dafür sog.
Überweisungsscheine verwendet.

Zusätzliche, vom Patienten selbst angeforderte Un-
tersuchungen müssen von diesem separat nach den
geltenden Tarifen bezahlt werden.

Im Aufnahmebüro werden die administrativ fertig
bearbeiteten Überweisungsscheine abgestempelt
und dem/r Patienten/in wieder ausgehändigt.

Informazioni sul Servizio per utenti e richiedenti esterni

1) ORARIO DI APERTURA:

Lo sportello è aperto al pubblico:
nei giorni feriali (lun-ven) dalle **7.30 alle 15.30** h
nei giorni semifestivi dalle 7.30 alle 11.00 h
(giovedì e martedì grasso, venerdì santo, 24.12. e 31.12.)

In casi eccezionali campioni possono venir con-
segnati dopo le 15.30 direttamente in Laboratorio
(fino alle 18.30).

Nei giorni sabato, domenica e festivi non possono
venir consegnati campioni. Per eccezioni motivate
il medico prescrivente si deve mettere in contatto
con il Laboratorio e motivare l'urgenza della ri-
chiesta.

2) PROCEDURE:

a) UFFICIO ACCETTAZIONI

Al momento dell'ingresso nell'Ospedale il/la pa-
ziente si rivolge all'Ufficio Accettazioni („Ufficio
Ticket“) di fronte alla portineria all'entrata princi-
pale. Lì avviene il trattamento **amministrativo** della/
e prestazione/i richiesta/e e consiste

- nella verifica dei dati anagrafici (al fine di per-
mettere una identificazione precisa del/la pa-
ziente e per evitare scambi di persone in casi di
omonimie)
- nella verifica, se l'utente è soggetto o meno al
pagamento di una quota („ticket“)
- nella riscossione dell'eventuale importo dovuto
per le prestazioni sanitarie („ticket“), al quale è
soggetto l'utente

I/le pazienti devono esibire una richiesta scritta da
parte del loro medico curante, sulla quale vengono
elencate le singole analisi di laboratorio richieste.
Di regola a questo scopo vengono usate le impegn-
native.

Esami aggiuntivi, richiesti dal paziente stesso, de-
vono venir pagati dal paziente stesso separatamen-
te secondo le tariffe valide.

Nell'Ufficio accettazioni le impegnative evase am-
ministrativamente vengono timbrate e successiva-
mente riconsegnate al paziente.

b) LABORSCHALTER:

Am Labor-Schalter erfolgt die **operative** Bearbeitung des Auftrages (eigentliche Auftragsregistrierung), wobei erneut die Identität des/r Patienten/in (gespeicherte Stammdaten) überprüft wird. Dazu soll der Gesundheitsausweis vorgezeigt werden. Wenn dieser nicht zur Verfügung steht, kann auch ein anderer Ausweis vorgelegt werden.

Bei manchen Analysen muss ein Lichtbild-Ausweis auch fotokopiert werden.

Bei Patienten, die direkt am selben Tage von anderen hausinternen Ambulanzen zugewiesen werden, kann sowohl die administrative wie auch die operative Bearbeitung des Auftrages am Laborschalter erfolgen.

Der Auftrag wird von der Schalterbeamtin EDV-mäßig registriert, am Ende dieser Prozedur werden Etiketten für die Probengefäße ausgedruckt. Diese Etiketten werden

- entweder auf evtl. mitgebrachte Probengefäße geklebt
- oder dem/r Patienten/in zur Probenentnahme durch das laboreigene Personal mitgegeben.

Dem/r Patienten/in wird auch eine Nummer mitgegeben, mit welcher er/sie zur Blutentnahme gerufen wird.

3) ENTNAHMETÄTIGKEIT:

Die Entnahmetätigkeit von Blut und anderen biologischen Materialien erfolgt von **7.30 bis 12.30** Uhr im eigens dafür vorgesehen Ambulanzraum.

Der/die Patient/in wird mittels Nummernanzeige über der Tür in den Ambulanzraum gerufen, die Entnahme von Blut erfolgt durch geschultes Fachpersonal (Krankenpfleger/innen), das im Bedarfsfall von Ärzten unterstützt wird.

Im Entnahmebereich stehen 2 Toiletten zur Verfügung, wo die Harngewinnung erfolgen kann.

Wenn nach 12.30 Uhr Blutentnahmen notwendig sind, müssen diese an den jeweiligen Ambulanzen von stationseigenem Personal durchgeführt werden. Die Etiketten für die Probenkennzeichnung müssen vorher am Labor-Schalter produziert werden.

b) SPORTELLO LABORATORIO

Allo sportello del Laboratorio avviene il trattamento **operativo** della richiesta (registrazione vera e propria), nel corso della quale viene verificata ancora una volta l'identità del/la paziente (dati anagrafici registrati). A tale scopo bisogna che venga esibito allo sportello il libretto sanitario. In mancanza di questo, vale anche un altro documento d'identità.

Per talune analisi un documento con foto deve venir anche fotocopiato.

Per pazienti che vengono inviati al Laboratorio da altri ambulatori interni all'Ospedale il giorno stesso, allo sportello del Laboratorio può avvenire sia il trattamento amministrativo che operativo della richiesta.

La richiesta viene registrata per via informatica dall'impiegata, al termine di tale procedura vengono stampate etichette per i contenitori dei campioni biologici. Queste etichette vengono

- applicate a contenitori che il paziente stesso ha già portato con sé,
- consegnate al/la paziente per il prelievo da parte del personale di Laboratorio.

Al/la paziente viene consegnato anche un numero con il quale egli/essa viene chiamato/a al prelievo.

3) ATTIVITÀ DI PRELIEVO:

Il prelievo di sangue e di altri materiali biologici viene effettuato **dalle ore 7.30 alle 12.30** nell'apposito ambulatorio.

Il/la paziente viene chiamato/a tramite insegna numerica situata sopra la porta d'ingresso dell'ambulatorio; il prelievo viene effettuato da personale infermieristico esperto, che può essere coadiuvato da medici.

Nella zona prelievi sono a disposizione due toilettes dove può avvenire la raccolta delle urine.

Qualora fossero necessari prelievi dopo le 12.30, questi devono venir effettuati nei rispettivi ambulatori da personale proprio dell'ambulatorio. Le etichette per l'identificazione dei campioni devono venir prima prodotte allo sportello del Laboratorio.

4) BEFUNDVERSAND / -AUSGABE:

Die Befunde werden normalerweise dem Arzt bzw. der Dienststelle **zugestellt**, der sie angefordert hat. Der/die Patient/in soll sich dort über die Ergebnisse der Laboruntersuchungen informieren und beraten lassen.

Eine korrekte Interpretation von Laborbefunden ist nur in Kenntnis der Anamnese und der klinischen Situation des/r Patienten/in möglich. Daher ist der behandelnde Arzt die am ehesten befugte Person, Laborbefunde zu interpretieren. Nur in Ausnahmefällen kann ein Laborarzt um eine Interpretation von Laborbefunden ersucht werden. Nichtärztliches Laborpersonal ist nicht befugt, Laborergebnisse zu kommentieren.

Aus Datenschutzgründen können telefonisch keine Ergebnisse dem Patienten selbst durchgegeben werden. Telefonische Auskünfte werden nur dem behandelnden Arzt bzw. Dienststelle erteilt.

Zeigen sich bei Laboruntersuchungen stark abnorme oder pathologische Ergebnisse, informiert das Labor den behandelnden Arzt, der seinerseits mit dem Patienten im Bedarfsfall in Kontakt tritt.

Benötigt ein/e Patient/in selbst den Befund (oder eine Kopie desselben), so kann dieser von Montag bis Freitag **zwischen 9.30 und 15.30 Uhr** am Schalter abgeholt werden. Aus Datenschutzgründen dürfen Befunde nur dem/r Patienten/in selbst übergeben werden, der/die sich im Bedarfsfall ausweisen muss.

In folgenden Fällen können Befunde auch an andere Personen übergeben werden:

- an Eltern bzw. den Vormund von Minderjährigen
- an Personen, die eine schriftliche Vollmacht des/r Patienten/in vorweisen, der sie zur Abholung des Befundes berechtigt
- an Organe der Gerichtsbehörde auf schriftliche Anordnung eines Richters.

Brixen, 06.05.2002

4) INVIO / RITIRO REFERTO:

I referti vengono **inviati** di norma al medico curante o al servizio che li ha richiesti. Il/la paziente dovrebbe informarsi in quella sede sugli esiti degli esami di laboratorio e discuterne l'interpretazione.

Una corretta interpretazione di risultati di laboratorio è possibile solo se è nota l'anamnesi e la situazione clinica del/la paziente. Per questo motivo la persona più qualificata per la valutazione dei referti è il medico curante. Solo in casi particolari una interpretazione può venir richiesta ad un medico del Laboratorio. Il personale paramedico del Laboratorio non è autorizzato a commentare esiti di esami di laboratorio.

Per motivi di privacy al/la paziente non possono venir comunicati per telefono gli esiti degli esami di laboratorio. Informazioni via telefono possono venir date solo al medico o al servizio stesso.

Qualora nel corso delle indagini si manifestassero valori fortemente abnormi o patologici, il Laboratorio ne informa tempestivamente il medico che si pone a sua volta in contatto con il/la paziente.

Se il/la paziente ha bisogno del referto (o di una copia dello stesso), questo può venir ritirato presso lo sportello da lunedì a venerdì **dalle ore 9.30 alle 15.30**. Per motivi di privacy i referti possono venir consegnati solo al/la paziente stesso, che nell'occasione deve esibire un documento di identificazione.

Nei seguenti casi i referti possono venir consegnati ad altre persone:

- ai genitori o tutori di bambini minorenni
- a persone che presentano una delega scritta del/la paziente che le autorizza al ritiro del referto
- ad organi della giustizia su richiesta scritta del Giudice

Bressanone, 06.05.2002