

personale definisce il programma degli interventi diagnostici e/o terapeutici.

- Ai donatori di sangue viene garantita un'assistenza post-donazionale legata allo stato di salute, attraverso l'invio del referto degli esami a domicilio e colloqui col medico trasfusionista per approfondimenti.
- Per i donatori e alcune categorie di pazienti l'Azienda mette a disposizione il servizio di parcheggio.

## COMFORT ALBERGHIERO

- Sono presenti in tutte le sedi dispositivi e strutture per il superamento delle barriere architettoniche.
- Dopo la donazione è previsto un ristoro.

## GARANZIA E TUTELA

Il contributo degli utenti è considerato essenziale al miglioramento nell'erogazione del servizio. Suggerimenti e proposte potranno essere formulati verbalmente o in forma scritta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, utilizzando la modulistica messa a disposizione nelle sale d'attesa. In caso di reclamo l'Azienda fornirà risposta scritta.

## DIPARTIMENTO DI MEDICINA TRASFUSIONALE AREA VASTA UDINESE

DIRETTORE f.f.: Cristina Rinaldi

SC MEDICINA TRASFUSIONALE DI UDINE  
DIRETTORE f.f.: Cristina Rinaldi  
TEL.: +39 0432 552 341

SSD MEDICINA TRASFUSIONALE DI PALMANOVA E LATISANA  
RESPONSABILE: Lorena Zandomeni  
TEL.: +39 0432 921 262

SSD MEDICINA TRASFUSIONALE DI TOLMEZZO E SAN  
DANIELE RESPONSABILE: Cristiana Gallizia  
TEL.: +39 0433 488 461 - Tolmezzo  
TEL.: +39 0432 949 324 - San Daniele del Friuli

### AGGIORNAMENTO NOVEMBRE 2020

**Comunicazione e URP**  
Tel. +39 0432 552 796 - E-mail: [urp@asufc.sanita.fvg.it](mailto:urp@asufc.sanita.fvg.it)

**Azienda sanitaria universitaria Friuli Centrale**  
Sede legale: Via Pozzuolo, 330 - 33100 Udine - Italia  
Sede operativa: P. le Santa Maria della Misericordia, 15  
33100 Udine - Italia  
Azienda Sanitaria Informa: +39 0432 554 440  
[www.asufc.sanita.fvg.it](http://www.asufc.sanita.fvg.it)

## CARTA DEGLI IMPEGNI

## DIPARTIMENTO DI MEDICINA TRASFUSIONALE AREA VASTA UDINESE

MEDICINA TRASFUSIONALE DI UDINE

MEDICINA TRASFUSIONALE DI PALMANOVA E LATISANA

MEDICINA TRASFUSIONALE DI TOLMEZZO E SAN DANIELE DEL FRIULI





## ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO

- Il personale medico stabilisce l' idoneità alla donazione utilizzando criteri nazionali e regionali.
- Il personale medico assicura la consulenza sugli esami di laboratorio che presentano alterazione.
- L'assistenza durante la donazione (omologa e autologa) e le terapie sono fornite da personale infermieristico qualificato.
- Il personale infermieristico fornisce tutte le informazioni che facilitano l'accesso alle prestazioni di medicina trasfusionale sia per i donatori, sia per i pazienti, anche con l'aiuto di specifico materiale informativo.
- Il personale amministrativo assicura tutte le informazioni relative alla gestione degli appuntamenti.

## PUNTUALITÀ E TEMPESTIVITÀ

- Per la donazione di sangue, plasma e piastrine è assicurato l'accesso su appuntamento, concordato con il donatore tramite Call Center.
- In caso di necessità di emocomponenti 'rari' il dipartimento è in grado di individuare e convocare, con l'aiuto delle associazioni, i donatori appositamente selezionati.
- L'attività ambulatoriale è gestita con appuntamenti programmati in base alle esigenze cliniche e terapeutiche: l'inserimento nelle liste di prenotazione avviene nel rispetto delle priorità legate alla patologia, valutato il quesito diagnostico, compatibilmente con l'offerta disponibile.
- L'attività di laboratorio viene normalmente espletata in giornata, sia per i pazienti interni che per gli esterni: l'utente viene informato dei tempi più lunghi richiesti per l'esecuzione di indagini particolarmente complesse o eseguite in più fasi.
- Per assicurare un efficiente servizio il laboratorio di immunoematologia e il settore distribuzione sangue sono attivi nelle 24 ore. Le urgenze sono garantite mediamente entro un'ora dall'arrivo dei campioni di sangue, salvo problemi tecnici.
- L'accesso alle prestazioni di laboratorio è assicurato dal Centro Prelievi per esterni.
- Nella sede di Udine l'accettazione e i prelievi dei pazienti in terapia anticoagulante vengono assicurati direttamente dalla struttura trasfusionale.

## PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

- Il dipartimento assicura un servizio di consulenza ematologica e trasfusionale per il buon uso del sangue e degli emoderivati a tutte le strutture di degenza della provincia di Udine.
- Il dipartimento tutela la sicurezza del paziente attraverso la valutazione dell'appropriatezza delle trasfusioni richieste dalle strutture.

- Tutto il personale è coinvolto nella definizione e attuazione del sistema qualità.
- Il dipartimento assicura la ricostruzione, dal 1965 a oggi, della storia trasfusionale di soggetti trasfusi con unità di sangue prelevate dal dipartimento che si ritengono danneggiati da complicanze infettive post-trasfusionali (Legge 210/92).
- La plasmaferesi produttiva è dimensionata in modo da garantire l'approvvigionamento di emoderivati per soddisfare le necessità dei pazienti della regione Friuli Venezia Giulia.
- Il dipartimento assicura, in collaborazione con le associazioni di donatori, programmi di educazione sanitaria alla popolazione.

## INFORMAZIONE

- Gli infermieri forniscono le prime informazioni necessarie a conoscere le attività del dipartimento: per illustrare con precisione le attività specialistiche è disponibile del materiale informativo.
- Sul sito aziendale ([www.asufc.sanita.fvg.it](http://www.asufc.sanita.fvg.it)) sono disponibili recapiti telefonici e orari.

## FACILITAZIONI

- Per i pazienti ambulatoriali che necessitano di continuità di cure nella struttura trasfusionale, il

