



Aggiornamento novembre 2018

## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che nasce in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995 "Schema Generale della Carta dei Servizi pubblici sanitari" e successivi aggiornamenti e rappresenta lo strumento con il quale l'Ospedale San Raffaele intende instaurare un dialogo con i propri pazienti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione. Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono aggiornate a novembre 2018. La Carta dei Servizi del Servizio di Medicina di Laboratorio di Ospedale San Raffaele è collegata tramite link al sito istituzionale [medicinadilaboratorio.hsr.it](http://medicinadilaboratorio.hsr.it). È possibile che successivamente al mese di aggiornamento della Carta si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o ad altre informazioni indicate nel documento: è possibile ricevere eventuali chiarimenti o ulteriori informazioni telefonicamente rivolgendosi al Responsabile del Servizio Qualità Tel. 02.2643.4305.

*Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico*

<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>1</b>	
<b>Presentazione generale</b>	<b>3</b>	
La storia		4
La mission		4
Gli obiettivi		5
Il Servizio di Medicina di Laboratorio e l'Ospedale San Raffaele		5
Lo staff		6
La sede		7
Come raggiungerci		7
Le sedi dei Punti Prelievo		8
Contatti		10
<b>Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti</b>	<b>11</b>	
Settori di analisi		12
Accesso alle prestazioni		13
Come effettuare un esame		15
Preparazione agli esami		16
Tariffe e modalità di pagamento		17
Tempi di consegna		18
Ritiro referti		19
Ritiro Referti Online		20
<b>Standard di qualità, impegni e programmi</b>	<b>21</b>	
Qualità		22
Indicatori		22
Obiettivi		22
<b>Meccanismi di tutela e verifica</b>	<b>23</b>	
Segnalazione dei reclami		24
Diritti e doveri degli utenti		25



## Presentazione generale

## La storia

Il Servizio di Medicina di Laboratorio dell'Ospedale San Raffaele dal 1970 ad oggi si è sviluppato e differenziato in settori di analisi specializzati fino a comprendere oltre 26 branche specialistiche; tutti dotati di strumentazione all'avanguardia e in grado di avvalersi delle tecniche di indagine diagnostica più moderne.

Dal 1998 tutti i settori del laboratorio sono certificati UNI EN ISO 9002, dal 2002 UNI EN ISO 9001:2000, dal novembre 2009 UNI EN ISO 9001:2008, dal novembre 2017 UNI EN ISO 9001:2015 (Ente Certificatore Certiquality, certificato n° 1432).

## La mission

Intendiamo svolgere un Servizio di Medicina di Laboratorio efficace, sicuro e appropriato, forte delle più recenti acquisizioni scientifiche e tecnologiche, efficiente sia nel contenimento dei tempi di produzione sia nell'uso delle risorse, attento alla piena soddisfazione dei clienti, sia interni che esterni all'Ospedale San Raffaele.

Vogliamo promuovere il Progresso Scientifico nel campo della medicina di Laboratorio, con particolare focus sulla medicina preventiva e predittiva attraverso

- Contributi scientifici per le più autorevoli riviste internazionali
- Partecipazione su invito ai più prestigiosi eventi scientifici internazionali
- Creazione e protezione di know how originale in aree specifiche

Ci occupiamo di insegnare la Medicina di Laboratorio, sia nei contenuti scientifici che gestionali, in primo luogo all'Ateneo Vita - Salute San Raffaele.

## Gli obiettivi

La mission viene quotidianamente attuata attraverso azioni precise:

- arrivare vicino ai clienti grazie ai punti prelievo dislocati capillarmente sul territorio e al servizio di prelievi a domicilio;
- produrre e fornire analisi di laboratorio con costante attenzione all'efficacia e all'appropriatezza delle prestazioni e alla loro corretta interpretazione, nonché alla soddisfazione dei clienti;
- fornire prestazioni in linea con le più recenti acquisizioni scientifiche e tecnologiche e con la massima efficienza sia nel contenimento dei tempi di produzione sia nell'uso delle risorse;
- puntare all'eccellenza sviluppando attività di ricerca scientifica e tecnologico-organizzativa;
- porsi al servizio delle istituzioni del territorio nazionale e internazionale per centralizzare gli esami specialistici in una struttura di laboratori della più alta qualità.

## Il Servizio di Medicina di Laboratorio e l'Ospedale San Raffaele

In quanto parte integrante dell'Ospedale San Raffaele, utilizza tutti i servizi forniti dall'Istituto.

Il sistema informatico è strettamente integrato con quello Ospedaliero: è possibile la richiesta delle analisi e la visualizzazione dei risultati in tempo reale in tutte le sedi di prelievo.

Il personale è costituito da circa 200 operatori tra medici, biologi, ingegneri, tecnici di laboratorio e amministrativi; proviene dallo stesso Istituto San Raffaele ed è gestito dalla Direzione del Personale e Organizzazione dell'Ospedale.

In collaborazione con Ospedale San Raffaele e Università Vita-Salute San Raffaele condivide tre aree di intervento:

- La diagnostica  
Garantisce ai propri utenti un elevato numero di prestazioni diagnostiche e i massimi livelli di sicurezza in fase pre e post-analitica, oltre che durante tutto il processo di analisi.
- La ricerca  
Svolge ricerca nel contesto del Dipartimento di Biotecnologie dell'Istituto Scientifico San Raffaele, uno dei maggiori centri di ricerca di base in Italia e in Europa. In collaborazione con importanti aziende farmaceutiche e di diagnostici sviluppa protocolli di ricerca in:
  - Biologia Molecolare
  - Standardizzazione
  - Coagulazione
  - Virologia
- La didattica  
Con la nascita della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università Vita-Salute San Raffaele vengono assegnate la Cattedra di Biochimica Clinica al Prof. Giuseppe Banfi, la Cattedra di Microbiologia e Virologia al Prof. Massimo Clementi, responsabile del settore di Microbiologia e Virologia e quella di Patologia Clinica al Prof. Maurizio Ferrari, responsabile del settore di Biologia Molecolare Clinica. I laboratori sono sede di tirocini per gli studenti delle Facoltà di Medicina e Chirurgia dei corsi post-laurea e delle scuole di specializzazione.

## Lo staff

Il Servizio di Medicina di Laboratorio conta circa 200 operatori tra medici, tecnici di laboratorio, ricercatori e amministrativi suddivisi nei diversi laboratori e settori di intervento.

### **DIREZIONE MEDICA**

Direttore: Massimo Locatelli

### **ASSICURAZIONE QUALITÀ**

Responsabile gestione sistema qualità:

Annunziata Spina

### **BUSINESS UNIT E MEDICAL UNIT**

Referente: Massimo Locatelli

### **APPROVVIGIONAMENTI E LOGISTICA**

Responsabile: Emanuela Banfi

### **INFORMATICA DI LABORATORIO**

Responsabile: Massimo Locatelli

## La sede

Il Servizio di Medicina di Laboratorio ha sede presso l'[IRCCS Ospedale San Raffaele](#)  
Palazzo S. Gabriele, Via Olgettina, 60 - Milano  
Tel. 02.26431.2316

## Come raggiungerci

Dall'aeroporto di Linate

Autobus Atm 923 fino al capolinea presso Ospedale San Raffaele

Dall'aeroporto di Malpensa

Treno o Shuttle "Malpensa Express" quindi MM2, fermata Cascina Gobba, + Autobus Atm 925 direzione Milano 2 (stesso biglietto) oppure [Metro Automatico](#) indicazione "San Raffaele" (ulteriore biglietto)

Dall'aeroporto di Orio al Serio

Autobus Autostradale o Shuttle quindi MM2, fermata Cascina Gobba, + Autobus Atm 925 direzione Milano 2 (stesso biglietto) oppure [Metro Automatico](#) indicazione "San Raffaele" (ulteriore biglietto)

Con i mezzi pubblici

MM2, fermata Cascina Gobba, + Autobus Atm 925 direzione Milano 2 (stesso biglietto) oppure [Metro Automatico](#) indicazione "San Raffaele" (ulteriore biglietto)

Con l'auto

Tangenziale Est:

- da nord Uscita Cascina Gobba
- da sud Uscita Segrate

## Le sedi dei Punti Prelievo

Call Center: Tel. 02.2643.2316 Lu-Ve 8.30-16.00

- ZONA 1 – Centro Storico, presso stazione ferroviaria Trenord, piazza Cadorna 14, Milano – galleria commerciale
- ZONA 2 – Stazione Centrale, Gorla, Turro, Greco, Crescenzago presso San Raffaele Turro, Via Stamira D’Ancona 20, Milano
- ZONA 3 – Città Studi, Lambrate, Venezia
  - presso Ospedale San Raffaele, via Olgettina 60, Milano
  - via Spallanzani 15, Milano
- ZONA 4 - viale Umbria 76, Milano
- ZONA 5 – Vigentino, Chiaravalle, Gratosoglio, viale Sabotino 6, Milano
- ZONA 6 – Barona, Lorenteggio
  - via Ponti 31, Milano
  - via Solari 19, Milano
- ZONA 9 – Stazione Garibaldi, Niguarda, Bovisa, presso Poliambulatorio Cardinal Schuster, via Nicostrato Castellini 7, Milano
- SAN DONATO MILANESE – frazione METANOPOLI, presso Poliambulatorio San Raffaele di San Donato Milanese, via A. De Gasperi 5a, San Donato Milanese (MI)



**AMBULATORI APERTI NO-STOP**

**IN LOMBARDIA VISITE ED ESAMI ANCHE LA SERA E NEI WEEK END.**

Regione Lombardia ha cura del tuo tempo: con l'operazione "Ambulatori aperti" potrai gestire al meglio la tua giornata lavorativa e familiare.  
 Informati al Numero verde 800.318.318 o su [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it)

DAL PROGRAMMA AI FATTI

Regione Lombardia

[www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it) f t+ y

EXPO 2015

Nell'ambito del Progetto "AMBULATORI APERTI" – della DGR n. X/2989/2014 in cui era richiesto un ampliamento dell'offerta di visite specialistiche e di prestazioni di radiodiagnostica in orari e giornate più favorevoli ai cittadini l'ospedale San Raffaele SrL ha proposto alla ASL di aumentare la disponibilità per alcune tipologie di prestazioni e visite; in particolare ratorio Prelievi: apertura tutti i sabati dalle 7.00 alle 11.00

presso l'Ospedale San Raffaele:

- Punto Prelievi: apertura tutti i sabati dalle 7.00 alle 11.00

presso il Polimambulatorio Cardinal Schuster

- Punto Prelievi: apertura tutti i sabati dalle 7.30 alle 11.00

presso altre sedi:

- Punti Prelievi di via Sabotino, via Ponti, via Solari, via Spallanzani: apertura tutti i sabati dalle 7.30 alle 10.30
- Punto Prelievi presso il poliambulatorio San Donato Milanese - frazione Metanopoli: apertura tutti i sabati dalle 7.30 alle 11.00

## Contatti

### **SERVICE**

Numero verde: 800-232111 - orario: 10.00-12.00 e 14.00-16.00

Segreteria Business Unit: 02.2643.3488 - E-mail [business.unit@hsr.it](mailto:business.unit@hsr.it)

### **CLINICAL TRIAL**

Numero verde: 800-232111 orario: 10.00-12.00 e 14.00-16.00

Segreteria Clinical Trial: 02.2643.4192 - orario: 8.00 -14.30 - [trial.unit@hsr.it](mailto:trial.unit@hsr.it)

### **SEGRETERIA**

Tel. 02.2643.2316

Fax 02.2643.5919

### **PER INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE**

Tel. 02.2643.2316 - orario: 8.30 - 16.00



Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti

## Settori di analisi

Il Servizio di Medicina di Laboratorio esegue oltre 600 tipologie di analisi nei seguenti settori:

Biochimica clinica, proteine e tossicologia  
responsabile Andrea Motta

Biologia molecolare clinica e Citogenetica  
responsabile Maurizio Ferrari

Coagulazione  
responsabile Armando D'Angelo

Diagnostica autoimmune e immunochimica  
responsabile Stefania Del Rosso

Ematologia e Immunoematologia  
responsabile Ematologia: Paola Ronchi  
responsabile Immunoematologia: Raffaella Milani

Microbiologia, Virologia e Sierologia  
responsabile Massimo Clementi

Work-cell automazione  
responsabile Andrea Motta



PER INFORMAZIONI SULLE ANALISI

Tel. 02.2643.2316

## Accesso alle prestazioni

Per effettuare un esame di Medicina di Laboratorio è sufficiente recarsi presso uno dei punti prelievo senza necessità di prenotazione, nei giorni e negli orari indicati.

### **PUNTO PRELIEVI**

Sala prelievi Centrale – settore R e sala DIBIT 2, piano - 1 ( seminterrato)

Via Olgettina 60, Milano - Tel. 02.2643.2316

Orario prelievi: lun - ven dalle 7.00 alle 11.00; sabato (solo sala Centrale) dalle 7.00 alle 11.00

---

### **PUNTO PRELIEVI SPALLANZANI**

Via Spallanzani 15, Milano - Tel. 02.9737.2987 - Fax: 02.3652.0761

Orario prelievi: lun – sabato dalle 7.30 alle 10.30

---

### **PUNTO PRELIEVI PONTI**

Via Ettore Ponti 31, Milano - Tel. 02.8915.1916 - Fax: 02.8139.012

Orario Prelievi: lun – ven dalle 7.30 alle 11.00; sabato dalle 7.30 alle 10.30

---

### **PUNTO PRELIEVI SABOTINO**

Viale Sabotino 6, Milano - Tel. 02.5831.8498

Orario prelievi: lun - sabato dalle 7.30 alle 10.30

---

### **PUNTO PRELIEVI SOLARI**

Via Solari 19, Milano - Tel. 02.8940.3367

Orario prelievi: lun - sabato dalle 7.30 alle 10.30

---

### **PUNTO PRELIEVI CADORNA**

presso la Stazione Cadorna, Piazzale Cadorna, Milano - Tel. 02.860.770

Orario prelievi: lun – ven dalle 7.30 -alle 11.00.

---

### **PUNTO PRELIEVI SCHUSTER**

presso Poliambulatorio Cardinal Schuster

via Nicostrato Castellini 7, Milano - Tel. 02.2643.6300

Orario prelievi: lun - sabato dalle 7.30 alle 11.00

---

### **PUNTO PRELIEVI S. DONATO**

c/o Poliambulatorio di San Donato Milanese

via De Gasperi 5, San Donato Milanese (MI) - Tel. 02.2643.5982

Orario prelievi: lun – sabato dalle 7.30 alle 11.00

**PUNTO PRELIEVI UMBRIA**

viale Umbria 76, Milano

Orario prelievi: lun – sabato dalle 7.30 alle 10.30

---

**PUNTO PRELIEVI TURRO**

c/o San Raffaele Turro

via Stamira D'Ancona 20, Palazzina B, Milano (MI) - Tel. 02.2247.3220

Orario prelievi: lun – sabato dalle 7.00 alle 11.00

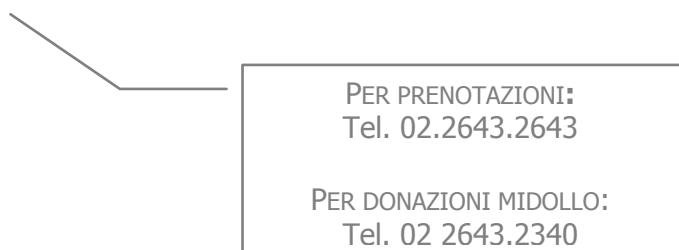
## Come effettuare un esame

Per effettuare un esame è sufficiente recarsi presso uno dei punti prelievo del Servizio di Medicina di Laboratorio OSR senza necessità di prenotazione, nei giorni e negli orari indicati.

Nella maggior parte dei casi gli esami non richiedono preparazioni particolari, se non il semplice digiuno prima del prelievo di sangue.

La prenotazione è necessaria solo per i seguenti esami:

- spermioigrammi (eseguito presso il Centro Scienze della Natalità)
- tamponi vaginali
- test di degranulazione dei basofili (batall o basotest)
- tipizzazione HLA completa per donazione di midollo
- consulenza genetica pre-test per Consenso informato (chiamare Call Center - Tel. 02.2643.2316)



I seguenti esami sono eseguiti solo il martedì ed il giovedì:

- glicemie orarie
- cortisolo circadiano
- omocisteina dopo carico di metionina

I seguenti esami non sono accettati il sabato:

- HIV DNA
- antigeni citomegalovirus
- EBV cell (ricerca EBV su linfociti)
- Test di Biologia Molecolare genetica senza consenso informato
- Test di Biologia Molecolare Ematologica
- Citologia
- Spermioigrammi

E' possibile fare una richiesta di prenotazione per esami di laboratorio presso le sedi del San Raffaele attraverso pochi semplici passaggi attraverso il Servizio di Prenotazione Online "[Prenota Online](#)".

È inoltre possibile, previa prenotazione telefonica, richiedere il prelievo a domicilio.

Tel. 02.2643.2316 - Orario: dalle 8.30 alle 16.00


## Preparazione agli esami

Nella maggior parte dei casi gli esami non richiedono preparazioni particolari, se non il semplice digiuno prima del prelievo di sangue.

Nel caso delle analisi elencate qui di seguito invece è necessario eseguire la raccolta del campione seguendo istruzioni particolari di preparazione:

- Preparazioni al prelievo di sangue
- Raccolta delle urine per urinocoltura ed esame urine completo
- Raccolta urine 24 ore
- Raccolta urine 24 ore per la misura delle porfirine urinarie
- Raccolta urine 24 ore per la misura di acido idrossindolacetico, catecolamine e acido vanilmandelico
- Raccolta urine 24 ore per la creatinina clearance
- Raccolta urine 24 ore per la misura del ferro urinario
- Raccolta urine per la misura della albumin excretion rate
- Raccolta urine 24 ore per la misura della idrossiprolina
- Raccolta urine 2 ore per la misura delle piridinoline + idrossiprolina
- Raccolta urine per esame citologico (contenitore con conservante)
- Raccolta urine per esame citologico (contenitore senza conservante)
- Raccolta urine 2 ore per la misura della idrossiprolina
- Raccolta urine 2 ore per la misura delle piridinoline
- Raccolta urine per esame colturale BK ed esame microscopico per micobatteri
- Raccolta escreato per esame colturale
- Raccolta escreato per ricerca BK
- Raccolta escreato per esame citologico
- Raccolta feci per: es.completo, esame parassitologico (solo 1 campione), sangue occulto (solo un campione), copro coltura (contenitore senza conservante)
- Feci per esame parassitologico su 3 campioni (contenitore con ecofix)
- Feci per sangue occulto su 3 campioni (contenitore con conservante)
- Raccolta liquido seminale per spermioγραμμα
- Raccolta urine delle 5 ore per la misura dello Xilosio urinario
- Breath test
- Raccolta urine 24 ore per la misura delle catene leggere e libere e legate
- Raccolta Urine 24 ore per la misura di Ossalati
- Modalità di raccolta delle urine per ricerca Chlamydia
- Raccolta delle urine per urinocoltura, esame urine completo e ricerca Chlamydia
- Preparazione prelievo micologico
- Preparazione alla raccolta della saliva per la determinazione del cortisolo salivare e delle IgA salivari
- Preparazione per la raccolta delle urine per ricerca parassiti urinari e Schistosoma haematobium (Bilharzia)
- Modalità di raccolta urine delle 2 ore per il dosaggio del calcio urinario 2 ore per calcio/creatinina ratio
- Modalità di raccolta campione per microbioma intestinale

I moduli che riportano le istruzioni sono disponibili presso le sale prelievi o consultabili sul [sito](#) internet.



PER INFORMAZIONI:  
tel. 02.2643.2316



## Tariffe e modalità di pagamento

È possibile effettuare gli esami in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale o in solvenza.

Le operazioni di pagamento del ticket e dell'esame in solvenza avvengono in concomitanza con le operazioni di accettazione delle analisi in tutte le sedi di prelievo.

Per il pagamento è possibile utilizzare Bancomat e carta di credito.



### AVVISO AGLI UTENTI

La disposizione della Regione Lombardia [Decreto 32731 del 18.12.2000] dà la facoltà allo specialista di Laboratorio di eseguire determinate prestazioni, non espressamente specificate nella prescrizione, nel caso queste siano necessarie per l'esecuzione dell'esame richiesto o per il corretto completamento dell'iter diagnostico.

Questo Decreto ci permette di dare un servizio più completo in una serie di situazioni elencate qui di seguito senza la necessità di ulteriori prelievi o ulteriori richieste da parte del medico curante:

- esami colturali positivi => esecuzione automatica di identificazione e antibiogramma
- presenza di anomalie dell'elettroforesi => esecuzione di immunofissazione per l'identificazione della componente monoclonale
- positività di test sierologici per HIV, HCV, LUE => esecuzione dei relativi test di conferma
- positività degli anticorpi anti - nucleo => esecuzione automatica della titolazione
- positività agli anticorpi anti granulociti neutrofili (ANCA) => Esecuzione di anticorpi anti mieloperossidasi e anti proteinasi 3 (AAMPO, AAPR3)
- presenza di varianti del gruppo sanguigno => esecuzione variante Du

In tutti i casi indicati l'esecuzione delle eventuali analisi aggiuntive (che saranno eseguite solo se indispensabili - non saranno ad es. ripetuti test di conferma in pazienti già noti ) potrà comportare il pagamento di un ticket addizionale che le sarà comunicato ed addebitato al momento del ritiro del referto.

Si raccomanda quindi di presentarsi, al ritiro del referto, sempre muniti della fattura pagata in precedenza per la eventuale regolarizzazione della pratica.

Per ogni eventuale ulteriore chiarimento preghiamo di contattare la segreteria del laboratorio analisi Tel. 02.2643.2316.

## Tempi di consegna

La data di consegna del referto è indicata sul modulo per il ritiro delle analisi.

I tempi di consegna sono compresi fra 1 e 4 giorni lavorativi per i test di routine, ma molti risultati, sono disponibili già in giornata. Se sono richieste analisi con tempi di produzione maggiori a 4 giorni lavorativi il referto è suddiviso in due parti, una prima parte subito disponibile ed una seconda per le analisi a lunga consegna. In questo caso all'utente saranno indicate due date di ritiro. Sarà comunque possibile ritirare entrambe le pratiche allo scadere della seconda data di consegna.

Previo contatto telefonico con la segreteria è possibile ottenere una stampa parziale del referto, con i risultati pronti fino a quel momento.

Non vengono dati risultati per telefono.



## Ritiro referti

A garanzia del rispetto della privacy di ciascuno i referti saranno consegnati solo al diretto interessato (previa presentazione dell'apposito tagliando di ritiro e di un documento di identità).

E' possibile fare una delega per il ritiro utilizzando l'apposito spazio del tagliando di consegna.

Le sedi e gli orari di consegna dei referti sono indicati qui di seguito:

- Consegna referti centralizzata Ospedale San Raffaele  
Settore R piano meno 1, Galleria delle Botteghe, numero civico 26 - Tel. 02 2643.7799  
Il giorno previsto per la consegna: dal lun al ven: dalle 15.30 alle 17.30  
I giorni successivi: dal lun al ven: dalle 9.00 alle 17.30; sabato dalle 8.30 alle 12.00
- Self Service per il ritiro dei referti solo di laboratorio, accessibile 24 ore su 24 festivi compresi presso Ospedale San Raffaele, Settore R piano meno 1, Galleria delle Botteghe, numero civico 26  
Per usufruire del servizio automatico è necessario avere con sé la tessera sanitaria del paziente e il tagliando di ritiro ricevuto al momento dell'esame.
- Via Spallanzani 15, Milano  
lun – ven dalle 11.00 alle 13.30; sabato dalle 11.00 alle 12.00
- Via Ettore Ponti 31, Milano  
lun - ven dalle 11.00 alle 13.30; sabato dalle 11.00 alle 12.00
- Viale Sabotino 6, Milano  
lun - ven dalle 11.00 alle 13.30; sabato dalle 11.00 alle 12.00
- Via Solari 19, Milano  
lun - ven dalle 11.00 alle 13.30
- via Nicostrato Castellini 7, Milano  
lun - ven dalle 11.00 alle 18.00; sabato dalle 10.30 alle 12.00
- presso Stazione Cadorna, Piazzale Cadorna, Milano  
lun - ven dalle 11.00 alle 13.30
- via De Gasperi 5, San Donato Milanese (MI)  
lun – ven dalle 11.00 alle 17.00; sabato dalle 11.00 alle 12.00
- Viale Umbria 76, Milano  
lun - ven dalle 11.00 alle 13.30; sabato dalle 11.00 alle 12.00
- Via Stamira D'Ancona 20, Milano (MI)  
lun - ven dalle 10.00 alle 17.30; sabato dalle 8.00 alle 12.00

Date le caratteristiche del suo sistema informatico (referti stampati al momento della consegna), in caso di necessità è possibile ritirare i referti anche in ambulatori diversi da quello in cui si è eseguito il prelievo. Importante presentare l'apposito tagliando di ritiro e verificare gli orari di consegna dei referti che sono diversi nei vari ambulatori.

## Ritiro Referti Online

Ospedale San Raffaele ha realizzato un servizio gratuito di visualizzazione e download dei referti di laboratorio di analisi cliniche, denominato "Ritiro Referti Online", attraverso un Portale Web ad accesso riservato, raggiungibile all'indirizzo <http://refertionline.hsr.it>

Per coloro che eseguono il prelievo presso la sede di Via Olgettina, è attivo il servizio di consegna referti a domicilio, a pagamento. Per richiedere la spedizione di un referto al proprio domicilio, rivolgersi all'Unità Consegna Referti presso Settore R piano meno 1, Galleria delle Botteghe, numero civico 26, Tel. 02.2643.7799.



## Standard di qualità, impegni e programmi

## Qualità

Il Servizio di Medicina di Laboratorio dal 17 luglio 1998 è certificato UNI EN ISO 9002, dal 20 luglio 2002 UNI EN ISO 9001:2000 e dal novembre 2009 UNI EN ISO 9001:2008, dal novembre 2017 UNI ISO 9001:2015 (Ente Certificatore Certiquality, certificato n° 1432).

Responsabile Assicurazione Qualità: Annunziata Spina.

La certificazione ISO 9000 garantisce la costante attenzione del laboratorio non solo alle problematiche di tipo analitico, ma anche a tutto il contesto organizzativo che precede, accompagna e segue l'analisi.

- Fase pre-analitica: procedure scritte garantiscono la corretta identificazione, il trasporto e la conservazione dei campioni biologici.
- Fase analitica: il processo è tenuto sotto controllo mediante attenta manutenzione preventiva delle apparecchiature e loro costante taratura. I risultati sono verificati con programmi di controllo di Qualità per tutte le analisi effettuate e la partecipazione a programmi nazionali ed internazionali di Verifica Esterna di Qualità (VEQ).
- L'addestramento del personale è pianificato e controllato; i fornitori sono valutati con attenzione, le metodiche e le strumentazioni analitiche sono verificate accuratamente prima di essere utilizzate nella routine.
- Fase post-analitica: severe procedure garantiscono la corretta attribuzione dei risultati agli utenti, la pronta segnalazione di risultati anomali, la registrazione e la gestione di eventuali problemi e reclami. È garantita una costante attenzione e disponibilità alle esigenze degli utenti.

## Indicatori

La qualità delle prestazioni degli ambulatori viene costantemente monitorata:

- registrando il numero dei pazienti richiamati a ripetere il prelievo
- valutando le cause che hanno provocato la necessità di ripetere un esame
- considerando i ritardi nella consegna dei referti e le relative cause
- utilizzando il numero e la tipologia dei reclami come indicatori del livello di servizio e i dati dei programmi di controllo di qualità interni ed esterni come indicatori della qualità analitica raggiunta.

## Obiettivi

Persegue una strategia di miglioramento costante del servizio fornito attraverso:

- il miglioramento dell'efficienza del servizio tramite:
- potenziamento della rete dei punti prelievo sul territorio
- riduzione dei tempi di consegna
- l'allargamento continuo il menu dei test in catalogo incorporando nuove tipologie di esami
- il miglioramento della comunicazione con gli utenti attuando un processo di firma elettronica e realizzando una trasmissione dei referti per via telematica



## Meccanismi di tutela e verifica

## Segnalazione dei reclami

I reclami sono opportunità preziose di miglioramento e sono gestiti secondo una precisa procedura. L'utente è invitato a segnalare tutte le situazioni di servizio insoddisfacente e ogni reclamo sarà accuratamente vagliato.

È possibile presentare reclamo:

- per lettera
- utilizzando gli appositi moduli disponibili presso la sala Prelievi o la Segreteria referti
- telefonicamente all'Ufficio Qualità
- telefonicamente alla Segreteria Referti

Il Servizio di Medicina di Laboratorio si impegna a fornire una risposta entro tre giorni lavorativi e, nei casi più complessi, indicazioni entro i quindici giorni.

Se necessario saranno intraprese le conseguenti azioni correttive.

Il Servizio di Medicina di Laboratorio collabora con gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Ospedale San Raffaele e San Raffaele Turro alla risoluzione delle problematiche che riguardano il laboratorio.

Il Servizio di Medicina di Laboratorio raccoglie periodicamente le opinioni dei propri utenti con appositi questionari.

La privacy dei pazienti è garantita in primo luogo dall'etica e dalla professionalità degli operatori e comunque dall'utilizzo di sistemi informatici protetti da parole chiave secondo le indicazioni della legge 196/2003.





## Diritti e doveri degli utenti

L'utente ha diritto a:

- Ricevere il migliore servizio possibile con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche.
- Usufruire di un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata.
- Ricevere un'informazione completa riguardo agli accertamenti diagnostici a cui sarà sottoposto.
- Essere informato su possibili analisi alternative anche se eseguibili esclusivamente in altre strutture.
- Avere la garanzia della massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi.
- Essere accolto in una struttura confortevole ed ospitale che tenga in considerazione le comuni abitudini.
- Esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni e dei servizi erogati e ricevere una risposta pronta, chiara ed esauriente ad eventuali reclami.

e dovere di:

- Collaborare con i medici e il personale, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute.
- Dimostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste.
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri utenti.
- Utilizzare in maniera appropriata gli ambienti, le attrezzature e gli arredi dell'Istituto.
- Segnalare eventuali disfunzioni riscontrate al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.
- Rispettare il divieto di fumare in tutti i locali dell'ospedale e dei punti prelievo.