



DIPARTIMENTO MEDICINA DI LABORATORIO

Carta dei Servizi

Causale preparazione / modifica documento:			
Ottavaedizione:Varie Modifiche			
Redazione RSGQ DML	Approvazione RSP DML	Validazione RSPUATP-URP	Emissione RSGQ DML
Prof. Renato Massoud	Prof. Giorgio Federici	Dott.ssa Maria Rosa Loria	Prof. Renato Massoud

Il Policlinico Tor Vergata continua a costruire, dal 10 gennaio 2001, insieme ai suoi professionisti l'ospedale umano aperto e sicuro.

Il personale del Dipartimento di Medicina di Laboratorio, in linea con questa filosofia del "prender-si cura", offre ai suoi pazienti, attraverso la esecuzione di esami ematologici, di biochimica clinica, di microbiologia e di genetica medica, tutte quelle informazioni utili alla prevenzione, alla diagnosi ed al monitoraggio terapeutico delle diverse patologie. La struttura utilizza tutte le tecnologie biomediche e biotecnologiche più avanzate ed è anche sede di attività di ricerca per la implementazione di nuovi test diagnostici.

Il Centro Prelievi del Policlinico Tor Vergata è situato al piano Terra della struttura, nel settore D. Per raggiungere il Centro, dall'ingresso principale del Policlinico occorre girare al secondo corridoio a destra e dopo pochi metri si incontra il Centro Prelievi sulla sinistra.

Il Centro è composto da:

- la sala d'attesa con area accettazione e consegna referti
- il corridoio laterale con alcune stanze dedicate
- la sala prelievi ordinari con dieci postazioni prelievo e quattro poltrone reclinabili

Nella sala d'attesa, nel corridoio antistante il centro prelievi ed in galleria sono ubicati cinque "**Q-Totem**", apparecchi "elimina code" per la prenotazione di tutti i servizi erogati presso il Centro Prelievi. La prenotazione è preferibilmente effettuabile nei giorni antecedenti il prelievo ed il ritiro referti. Al Punto accettazione l'operatore procederà all'inserimento dei suoi dati per l'effettuazione della prestazione. Il turno di chiamata è visibile dai diversi monitor ubicati nel corridoio antistante il centro prelievi, in sala di aspetto e nel corridoio laterale a sinistra della sala di attesa.

Nel corridoio laterale subito a sinistra della sala di attesa sono localizzate:

- le stanze per l'accettazione amministrativa con cinque postazioni dedicate
- la stanza per l'effettuazione dei prelievi dedicata ai bambini ed alle donne in gravidanza con quattro postazioni prelievo e due poltrone reclinabili
- la stanza per l'effettuazione dei prelievi dedicata ai pazienti invalidi, ai pazienti TAO ed ai pazienti aventi diritto alla precedenza per patologia con due postazioni prelievo ed una poltrona reclinabile

Le figure professionali di riferimento

DIPARTIMENTO DI MEDICINA DI LABORATORIO

	Direttore del Dipartimento e U.O.C. Laboratorio di Biochimica Clinica e Centro Prelievi	Prof. Giorgio Federici
	Coordinatore Tecnico del Dipartimento	Dr. Paolo Casalino
	Responsabile Sistemi Informativi	Dr. Ilio Giambini
	Responsabile della Gestione per la Qualità	Prof. Renato Massoud
	Sezione Urine e Proteine	Prof.ssa Mariarita Dessì
	Sezione CoreLab	Prof.ssa Ottavia Porzio
	Sezione di Radioimmunologia	Prof. Fabrizio Barbetti
	Sezione di Ematologia e Coagulazione	Prof. Renato Massoud
	U.O.C. Laboratorio Emergenze	Prof. Claudio Cortese
	U.O.C. Laboratorio di Oncoematologia	Prof. FrancescoLo Coco
	Sezione di Terapia Cellulare	Prof.ssa Lidia De Felice
	U.O.C. Laboratorio di Biologia Molecolare Clinica	Prof. Sergio Bernardini

	U.O.C. Laboratorio di Microbiologia Clinica	Prof. Cartesio Favalli
	Sezione di Virologia Sierologica	Prof. Cartesio D'Agostini
	Sezione di Batteriologia	Prof.ssa Carla Fontana
	Sezione di Citofluorimetria e Batteriologia Sierologica	Prof. Sandro Grelli
	Sezione di Parassitologia	Prof. David Di Cave
	U.O.C. Laboratorio di Virologia Molecolare	Prof. Carlo Federico Perno

	U.O.C. laboratorio di Genetica Medica	Prof. Giuseppe Novelli
	Ambulatorio di Genetica Medica	Dr. Mario Bengala Dr.ssa Leila BaghernajadSalehi
	Genetica Molecolare	Prof. ssa Federica Sangiuolo
	CitoGenetica e diagnosi prenatale	Dr.ssa Anna Maria Nardone
	Genetica Forense	Dr. Emiliano Giardina

Come usufruire del servizio

Richiesta delle prestazioni diagnostiche	Modalità di accesso al centro prelievi	<p>Il CENTRO PRELIEVI del Policlinico Tor Vergata utilizza il nuovo sistema di ELIMINACODE PRENOTABILE (Q-Recup) che consente di ottimizzare i tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni del Centro.</p> <p>Il Sistema Q-Recup permette di prenotare in anticipo il proprio turno di accettazione. L'utente sarà chiamato entro un lasso di tempo di +/- 15 minuti rispetto a quanto previsto dalla prenotazione. Effettuando la prenotazione, è possibile venire al Policlinico esattamente all'orario previsto, evitando lunghi ed inutili tempi di attesa.</p> <p>Gli utenti che accedono al Centro Prelievi senza avere effettuato la prenotazione possono comunque ritirare il numero progressivo NEC, accodandosi agli utenti già prenotati.</p> <p>Per poter effettuare la prestazione deve presentarsi al centro prelievi:</p> <ul style="list-style-type: none">• munito di richiesta per analisi di laboratorio su ricettario regionale (solo in questo caso può usufruire del pagamento del ticket e delle esenzioni di legge)• munito di richiesta privata per analisi di laboratorio, oppure senza richiesta medica ma con la precisa descrizione degli esami che desidera effettuare• per analisi specifiche di Genetica Medica o per accedere ad esami in epoca prenatale, è necessario la prenotazione telefonando al numero 06.2090.0665, o recandosi direttamente presso la segreteria dell'UOC di Genetica Medica, I piano settore D, stanza 126, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.30
--	--	--

	Completezza della richiesta	<p>Le richieste mediche compilate su ricettario regionale (valide 30 gg.) devono rispettare le regole del S.S.N.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● le richieste non devono contenere oltre otto esami ● le richieste devono essere compilate in tutte le loro parti con i dati anagrafici del paziente, l'indirizzo, il Codice Fiscale, la diagnosi ● in caso di eventuali esenzioni per patologia deve essere compilata l'apposita casella. Per le esenzioni dovute al reddito è invece necessario compilare il modulo per l'autocertificazione ● per usufruire dell'esenzione M50 (Gravidanza a rischio) è necessario che la ricetta SSR (rosa) sia prescritta dal Medico Specialista. In alternativa, la ricetta SSR (rosa) può essere prescritta dal Medico Generico ma deve essere obbligatoriamente accompagnata dalla prescrizione del Medico Specialista che, su un unico certificato, specifichi gli esami da effettuare, la diagnosi o il sospetto diagnostico. ● devono essere sempre apposti la data, il timbro e la firma del medico ● è indispensabile che le richieste di test genetici siano precedute da consulenza genetica ● Per i test genetici, quando necessario, ulteriori componenti del nucleo familiare vengono contattati direttamente tramite lettera o convocazione attraverso i familiari
	Modalità di pagamento	<p>Il pagamento del ticket o della prestazione potrà essere effettuato al momento della accettazione della richiesta presso l'Area Accettazione del Centro Prelievi con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● pagamento in contanti ● pagamento con bancomat ● pagamento con postamat
Prelievi e/o consegna dei campioni biologici	orario	Dalle ore 07.15 alle ore 10.30 dal lunedì al sabato

Procedura di accesso al servizio

Per effettuare la prenotazione l'utente/cittadino deve avere con sé la tessera sanitaria da inserire nel Totem Q-Recup o il codice fiscale da digitare o comunicare telefonicamente all'operatore.

E' vivamente consigliato utilizzare il nuovo sistema, per apprezzarne i vantaggi in termini di riduzione dei tempi di attesa per l'erogazione dei servizi.

Per informazioni relative al funzionamento del nuovo sistema e per facilitarne l'uso, ogni Q-Totem è dotato della funzione di aiuto che mette in contatto l'utente con un operatore del call center.

La prenotazione dell'accettazione può essere effettuata per le seguenti prestazioni:

- Esami di laboratorio – 340 numeri disponibili al giorno dal lunedì al sabato;
- Esami di laboratorio – prelievi speciali (tamponi vaginali, cervicali uretrali, ecc) - 30 numeri disponibili al giorno dal lunedì al sabato. Coloro che devono eseguire anche il normale prelievo ematico devono prenotare solo l'accettazione per "prelievi speciali"
- Esami di laboratorio – curve glicemiche - 8 numeri disponibili al giorno dal lunedì al venerdì. Coloro che devono eseguire anche il normale prelievo ematico devono prenotare solo l'accettazione per "curve glicemiche".
- Ritiro referti di laboratorio

NON È ATTIVO IL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE PER :

- Prelievi INR
- Richiesta e ritiro cartelle cliniche

(è sufficiente prendere al proprio arrivo il biglietto elimina code presso il Centro Prelievi)

La prenotazione dell'accettazione può essere effettuata:

- direttamente presso i Totem Q-Recup presenti nel Policlinico (gratuito)
- tramite call center telefonando al numero 892.118, dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 19.30 ed il sabato dalle 7 alle 13 (costo €0.026 al secondo con scatto alla risposta di €0.15)
- tramite internet registrandosi sul sito www.recupitalia.it (gratuito)
- **tramite sms al numero 320 2041418** (costo €0.50)

Per le MODALITA' OPERATIVE di ACCESSO consulti:

- il sito www.recupitalia.it
- l'informativa presente all'interno del Centro Prelievi
- il sito www.ptvonline.it

I pazienti ***Insulinodipendenti*** e coloro che devono eseguire test per il monitoraggio di ***farmaci immunosoppressori*** (*micofenolato, ciclosporina, tacrolimus, sirolimus, everolimus*) devono recarsi direttamente allo sportello n°4 senza effettuare alcuna prenotazione né prendere il biglietto eliminacode.

L'utente potrà consegnare la sua richiesta di esami e al termine dell'accettazione ritirare la ricevuta degli esami richiesti con l'indicazione dell'importo pagato, il cedolino per il ritiro del referto e il modulo di delega per il ritiro (quest'ultimo modulo è

	<p>Procedura di accesso al servizio (segue)</p>	<p>particolarmente importante nel caso in cui il titolare degli esami non possa ritirare personalmente i referti). Si accomoderà nella sala di attesa, per attendere il momento del proprio turno per l'ingresso alla sala prelievi; (il turno per i prelievi è stabilito dallo stesso numero utilizzato per l'accettazione). A questo punto dovrà consegnare al personale che lo accoglie nella sala prelievi gli eventuali materiali biologici (feci, urine, ecc..) precedentemente raccolti e dovrà seguire le indicazioni fornite per l'effettuazione del prelievo. Per test genetici specialistici è necessario effettuare un preliminare colloquio (consulenza pre-test) presso la UOC di Genetica Medica dalle ore 09.00 alle ore 11.00. Non è necessario il digiuno per eseguire i test genetici su sangue.</p>
	<p>Preparazione al prelievo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nella maggioranza dei casi, occorre presentarsi a digiuno prima di effettuare il prelievo del sangue • In alcuni casi l'utente deve rispettare specifiche modalità di preparazione che saranno spiegate dal medico che ha prescritto le analisi. <p>In caso di dubbi sulla preparazione all'esame e sui servizi offerti (prelievi, ritiro referti, richiesta e ritiro Cartella Clinica), può rivolgersi dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 al Centro Prelievi per ottenere le informazioni di dettaglio in merito (tel. 06 / 20900682) oppure inviando una e-mail a: <u>medicina.laboratorio@ptvonline.it</u></p>

<p>Consegna referti, richiesta e ritiro cartelle cliniche</p>	<p>orario</p>	<p>Dalle ore 12.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì e dalle 12.00 alle 14.00 nei giorni prefestivi (sabato escluso).</p> <p>I referti potranno essere ritirati a partire dal giorno indicato sulla ricevuta che le è stata rilasciata al momento del pagamento del ticket.</p> <p>Il Sistema Q-Recup permette di prenotare in anticipo il proprio turno di chiamata per il ritiro dei referti. L'utente sarà chiamato entro un lasso di tempo di +/- 15 minuti rispetto a quanto previsto dalla prenotazione. Gli utenti che accedono al servizio entro le ore 17 (feriali) o entro le ore 14 (prefestivi) senza avere effettuato la prenotazione possono comunque ritirare il numero progressivo NEC, accodandosi agli utenti già prenotati (scegliendo l'opzione RITIRO REFERTI OGGI).</p> <p>Per la richiesta ed il ritiro delle Cartelle Cliniche è necessario munirsi del biglietto "elimina code" dei Q-Totem presenti, all'arrivo, presso il Centro Prelievi.</p> <p>E' possibile richiedere la spedizione a domicilio (tranne il referto HIV ed accertamenti correlati) tramite posta prioritaria, raccomandata o corriere pagando il corrispettivo importo al momento dell'accettazione amministrativa.</p> <p>La consegna dei referti HIV verrà effettuata dal personale medico dell' Ambulatorio - Day Hospital di Malattie Infettive nei giorni: Lunedì e Venerdì : dalle ore 12.00 alle ore 15.30 - Martedì, Mercoledì e Giovedì: dalle ore 12.00 alle ore 14.00</p> <p>L'ambulatorio di Malattie Infettive del Policlinico Tor Vergata si trova al 4° piano - Lato est – ingresso dedicato - Torre Degenza - stanze 125, 122, 123, 124 e 119.</p> <p>I referti di test genetici si ritirano il lunedì e il giovedì dalle 14.30 alle 17.30 direttamente presso la Sezione di Genetica Medica con opportuna consulenza genetica, previa telefonata al 06/20900668. I referti di Citogenetica si ritirano il giovedì dalle 14.30 alle 17.30 previa telefonata al 06/20900663.</p> <p>La sezione di Genetica Medica è centro di riferimento regionale per alcune malattie rare.</p>
---	---------------	---

	Modalità per il ritiro	<p>Il ritiro dei referti avviene presso gli appositi locali nelle adiacenze della sala prelievi.</p> <p>In tale occasione, Lei dovrà presentare la ricevuta di pagamento del ticket ed un proprio documento valido di riconoscimento.</p> <p>IMPORTANTE: se la persona che si presenta al ritiro non esibisce né la ricevuta di pagamento, né il documento di riconoscimento, né l'eventuale delega al ritiro, gli operatori non potranno consegnare il referto.</p> <p>Il ritiro dei test genetici avviene durante un colloquio post-test direttamente presso la Sezione di Genetica Medica.</p> <p>Per tutelare la riservatezza delle persone che effettuano gli esami, il Centro Prelievi si attiene scrupolosamente alle seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il referto è consegnato in modo da garantire la totale riservatezza del contenuto • Il referto viene consegnato a persona diversa da colui che ha effettuato gli esami esclusivamente previa presentazione di delega scritta e documento di riconoscimento. • Al momento dell'accesso alla Sezione di Genetica Medica, l'utente riceve le informazioni scritte sul trattamento dati nel rispetto della vigente legislazione sulla privacy e viene chiesto il consenso al trattamento dei dati genetici dell'interessato e dei suoi familiari.
Standard di qualità	Tempo medio di attesa tra accettazione e prelievo	60 minuti
	Tempi medi per la consegna dei referti	La consegna dei referti rispetta i tempi indicati sulla ricevuta degli esami effettuati. Qualora dovesse verificarsi un ritardo lei sarà comunque tempestivamente avvisato.
	- Esami ematochimici di base	2 giorni
	- Esami di biologia molecolare	15 giorni
	- Esami di batteriologia	4 giorni
	- Esami di virologia (sierologia e diagnostica molecolare)	2 - 15 giorni
	- Esami di genetica medica (citogenetica e genetica molecolare)	15 - 20 giorni

Sistema di verifica	Misurazione degli standard	Periodica rilevazione sul rispetto dei tempi di attesa per l'accettazione e l'effettuazione del prelievo.
		Rilevazione a campione sui tempi di consegna dei referti
		Distribuzione periodica del questionario per la misurazione della soddisfazione del Cittadino Utente

Garanzia di Qualità

Controlli Qualità interni		La qualità del risultato delle analisi è assicurato attraverso un programma di controlli sistematici sotto la diretta supervisione del Responsabile della sezione
Controlli Qualità esterni		Il Dipartimento di Medicina di Laboratorio partecipa ad un esteso programma di Verifiche Esterne della Qualità (VEQ) nazionali e internazionali

La tutela e l'ascolto dei cittadini utenti per migliorare il servizio

I reclami e i suggerimenti	Come presentare un reclamo o un suggerimento	<p>Il Dipartimento di Medicina di Laboratorio le garantisce la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che Le abbiano negato o limitato la possibilità di fruire correttamente delle prestazioni sanitarie.</p> <p>Lei può presentare il reclamo secondo le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rivolgendosi all'Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP (1° piano, settore I stanze 43 e 45 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18). • comunicando oralmente le sue osservazioni al personale medico della Sala Prelievi o al Responsabile qualità; questi provvedono a registrare sull'apposito modulo il reclamo e a risolvere, quando possibile, immediatamente quanto lamentato o suggerito • compilando l'apposito modulo e consegnandolo al personale medico della Sala Prelievi o al Responsabile qualità
	Tempi di risposta	I reclami e le segnalazioni gestiti direttamente dal Dipartimento di Medicina di Laboratorio sono, quando possibile, trattati e risolti con immediatezza, altrimenti ricevono risposta entro 7 giorni
La misura della soddisfazione dei cittadini utenti	Le indagini	<p>Indagini per misurare mediante questionari la soddisfazione dei cittadini utenti e capire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se viene mantenuto quanto indicato nella presente carta del servizio • come vengono percepiti i servizi erogati • cosa e dove correggere e migliorare
	Il questionario	<p>Periodicamente viene consegnato agli utenti un questionario da compilare e che può essere assolutamente anonimo.</p> <p>Il questionario, una volta compilato, va consegnato al personale della Sala prelievi oppure al Responsabile Qualità.</p>
	La pubblicazione dei risultati	I risultati delle indagini sulla soddisfazione dei cittadini utenti vengono regolarmente resi noti al pubblico.