

UOSD SIMT  
Servizio di Immunoematologia  
e Medicina trasfusionale



# Carta dei Servizi



**COSTRUIAMO  
INSIEME  
L'OSPEDALE:**

umano, aperto, sicuro



Università degli Studi  
di Roma  
Tor Vergata

## LA TUTELA E L'ASCOLTO DEI CITTADINI UTENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

<p><b>I reclami e i suggerimenti</b></p>	<p>Come presentare un reclamo o un suggerimento</p>	<p>Per tutelare i propri diritti di Cittadino Utente può presentare un reclamo o un suggerimento secondo diverse modalità. Lei può presentare il reclamo/suggerimento/segnalazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rivolgendosi all'Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP (1° piano, settore I stanze 43 e 45 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18)</li> <li>▪ Comunicando oralmente le sue osservazioni ai Coordinatori Infermieristici o al Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità (RSGQ) che provvedono contestualmente a registrare sulla apposita modulistica il reclamo/segnalazione/suggerimento ed a risolvere, quando possibile, nel più breve tempo possibile quanto lamentato o suggerito</li> <li>▪ Compilando l'apposita modulistica disponibile e segnalata presso la UOSD Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale e consegnandola ai Coordinatori infermieristici oppure al RSGQ: qualora queste figure professionali siano assenti o non disponibili a raccogliere il reclamo/segnalazione/suggerimento Lei può utilizzare il personale medico o infermieristico al momento presente. Sarà loro cura infine trasmettere la documentazione al RSGQ</li> </ul> <p>I reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inoltrate direttamente alla UOSD SIMT vengono, quando possibile, trattati e risolti con immediatezza nel più breve tempo possibile</p>
<p><b>La misura della soddisfazione dei cittadini utenti</b></p>	<p>Le indagini</p> <p>Il questionario</p>	<p>Indagini per misurare mediante questionari la soddisfazione dei cittadini utenti e capire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ se viene mantenuto quanto indicato nella presente carta del servizio</li> <li>▪ come vengono percepiti i servizi erogati</li> <li>▪ cosa e dove correggere e migliorare</li> </ul> <p>Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti dal SIMT e per garantire il miglioramento continuo del servizio stesso periodicamente il personale del SIMT consegnerà agli utenti un questionario anonimo da compilare.</p> <p>Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità del SIMT ha predisposto due diversi questionari: uno riservato ai donatori di sangue ed emocomponenti ed uno riservato ai pazienti (afèresi terapeutica, salasso terapia e autotrasfusione)</p> <p>Il questionario, una volta compilato, va consegnato al personale della Sala Donazioni (questionario donatori MOD-QMSDon), della Sala Aferesi (questionario pazienti MOD-QMSU) oppure al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (entrambi i questionari).</p>

## Le figure professionali di riferimento

### SERVIZIO DI IMMUNOEMATOLOGIA E MEDICINA TRASFUSIONALE

<b>Responsabile del Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale</b>	Prof. Gaspare Adorno
<b>Responsabile del Sistema per la Gestione per della Qualità (RSGQ)</b>	Dott. Alessandro Lanti
<b>Sezione Donatori</b>	Dott.ssa Francesca Messina
<b>Sezione Aferesi terapeutica e Raccolta di Cellule Staminali Emopoietiche</b>	Dott. Alessandro Lanti
<b>Sezione Autotrasfusione e salasso terapia</b>	Dott.ssa Valeria Cordero
<b>Sezione Produzione Emocomponenti</b>	Dott. Angelo Ferraro
<b>Sezione Assegnazione Emcomponenti</b>	Dott.ssa Teresa Blefari
<b>Sezione Gruppaggio</b>	Dott. Lorenzo Dominici
<b>Sezione Citofluorimetria e Manipolazione cellulare minima</b>	Dott. Gianpaolo Del Proposto

Il Policlinico Tor Vergata ha iniziato, dal 10 gennaio 2001, a costruire insieme con tutti i suoi professionisti l'ospedale umano aperto e sicuro.

Il Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale in linea con questa filosofia e con gli obiettivi aziendali di raggiungimento del più alto livello qualitativo delle prestazioni offerte, ha definito la propria mission, che consiste nel raggiungimento dei seguenti obiettivi fondamentali:

- l'approvvigionamento di sangue ed emocomponenti donati volontariamente e senza remunerazione economica
- garantire la massima e scrupolosa tutela del donatore
- rendere disponibile all'utenza emocomponenti di sicurezza certificata secondo la normativa vigente, in quantità sufficiente e con tempestività in relazione alle necessità cliniche
- rendere disponibile all'utenza prestazioni di medicina trasfusionale (diagnostica di laboratorio, terapia trasfusionale, terapia aferetica, trapianto di cellule staminali emopoietiche) conformi alle esigenze cliniche
- fornire referti diagnostici accurati, tempestivi e clinicamente rilevanti basati su tecnologie e procedure diagnostiche certificate
- fornire tempestivamente all'utenza consulenze tecniche, diagnostiche e terapeutiche clinicamente rilevanti conformemente alle necessità cliniche e secondo i più elevati standard di riferimento
- attivare il monitoraggio periodico della soddisfazione dell'utente per assegnare al cliente interno ed esterno, intermedio e finale, il ruolo centrale per la verifica della efficienza/efficacia delle performance e del processo di miglioramento continuo

L'area donazioni e l'area terapie del Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale (SIMT) del Policlinico Tor Vergata sono situate al piano Terra della struttura, nel settore H. Per raggiungere il SIMT, dall'ingresso principale del Policlinico bisogna girare al primo corridoio a destra e dopo pochi metri si incontra il SIMT sulla sinistra.

Il Centro è composto da:

Sala d'attesa

Area donazioni (stanza 82)

Area terapie (stanza 81)

Sale visita (stanze 68-69-72-76)

Nella sala d'attesa è ubicato un punto di ristoro per i donatori di sangue ed emocomponenti.

Nell'area destinata alle donazioni sono presenti N. 6 poltrone da prelievo e due separatori cellulari per la donazione di piastrine mediante aferesi. Nei giorni feriali può essere effettuata contemporaneamente la raccolta di 4 donazioni di sangue intero ed almeno una donazione in aferesi multicomponente.

L'area destinata alle terapie è dotata di N. 4 letti e separatori cellulari per le procedure di aferesi terapeutica e salasso terapia.

I recapiti telefonici per contattare gli operatori sono:

Responsabile del SIMT	06.20900584
RSGQ del SIMT	06.20900293
Sezione Donatori	06.20900592
Sezione Aferesi	06.20900293
Sezione Autotrasfusione e Salassoterapia	06.20900218
Sala Donazioni	06.20900444
Fax Responsabile SIMT	06.20900597
Appuntamenti per donazione con aferesi	06.20900592
Appuntamenti per aferesi terapeutica	06.20900293
Appuntamenti per salasso terapia	06.20900218
Appuntamenti per esami di immunoematologia speciale	06.20900654

# Prodotti e servizi

<p><b>Raccolta della donazione omologa di sangue intero</b></p> <p><b>Aferesi produttiva per la raccolta di emocomponenti (plasmaferesi, piastrinoferesi, granulocitoferesi)</b></p>	<p>Modalità di accesso alle prestazioni di raccolta della donazione</p>	<p>I donatori possono presentarsi al SIMT dal Lunedì al Sabato (esclusi i festivi infrasettimanali) dalle ore 8.00 alle 11.30.</p> <p>Ai donatori periodici (verranno considerati periodici tutti i donatori che avranno donato almeno due volte sangue ed emocomponenti presso il SIMT del PTV) verrà consegnato, in un momento successivo alla seconda donazione, una tessera recante i dati anagrafici e il codice identificativo del donatore. Al momento dell'accettazione al donatore periodico verrà richiesto di esibire la propria tessera recante il codice identificativo. Il donatore alla prima donazione è sufficiente che presenti un proprio documento di riconoscimento.</p> <p>Se il donatore, convocato direttamente dal SIMT, si presenta rispettando la fascia oraria di convocazione il tempo medio di attesa per l'accettazione e le procedure identificative è di 15 minuti circa.</p> <p>Se il donatore si presenta spontaneamente, non convocato, il tempo di attesa per l'accettazione dipende dal numero di donatori contemporaneamente presenti presso il Centro.</p> <p>Per i nostri donatori abbiamo riservato alcuni posti auto all'interno del parcheggio riservato al personale del PTV. Il giorno in cui verrà a donare, percorrendo la strada che conduce all'accesso principale del PTV, giri al primo svincolo a sinistra. Troverà, sulla destra, la postazione del personale che controlla tale accesso, cui potrà chiedere l'utilizzo del parcheggio, a scopo donazione sangue. Il personale le fornirà le necessarie indicazioni per posteggiare l'automobile e Le consegnerà un badge. All'uscita, dopo la donazione, dovrà esibire il certificato attestante l'avvenuta donazione all'addetto alla vigilanza del parcheggio e riconsegnare allo stesso il badge.</p>
	<p>Attuazione della prestazione di raccolta di sangue intero ed emocomponenti</p>	<p>Effettuata l'accettazione, il donatore viene informato debitamente dal personale del SIMT, anche con l'ausilio di materiale stampato, sulle caratteristiche e sulle problematiche della donazione del sangue e successivamente sottoposto alla somministrazione del questionario anamnestico, alla visita di controllo e all'esecuzione degli accertamenti pre-donazione.</p> <p>I controlli anamnestici, semeiologici e di laboratorio che vengono effettuati prima di ogni donazione sono intesi a valutare l'idoneità alla donazione, il tipo di donazione (sangue intero, emocomponenti mediante aferesi) ed il volume di donazione.</p> <p>I donatori risultati idonei verranno avviati alla sala prelievi del SIMT per effettuare la donazione.</p> <p>In caso di inidoneità, a seconda delle patologie o condizioni rilevate, viene definita la tipologia di sospensione dalla donazione: sospensione temporanea con indicazione della data di controllo successivo per la valutazione di riammissibilità alla donazione o sospensione permanente.</p> <p>I tempi medi di raccolta della donazione sono:</p>

	<p>Sangue intero 20 minuti  Piastrine da aferesi 70 minuti  Granulociti da aferesi 180 minuti</p> <p>Durante la raccolta i donatori sono assistiti dal personale infermieristico e dal medico responsabile dell'Area donazioni.</p> <p>Il personale infermieristico è così distribuito:  1 infermiere per N. 1-2 poltrone per donazione di sangue intero  1 infermiere per N. 1 poltrona per donazione mediante aferesi  1 infermiere per operazioni di etichettatura ed ausilio in caso di emergenza.</p> <p>Terminata la donazione il donatore rimane sotto osservazione per 10 minuti.</p> <p>Terminata l'osservazione post-donazione (10 minuti dopo la donazione) il donatore riceve, nell'area a tale scopo prevista nel SIMT, l'adeguato ristoro post-donazione.</p>
Certificato di avvenuta donazione	<p>Secondo l'art. 8 della Legge n. 219 del 21/10/2005 "i donatori di sangue e di emocomponenti con rapporto di lavoro dipendente, ovvero interessati dalle tipologie contrattuali di cui al decreto legislativo 10 settembre 2003 n. 276, hanno diritto ad astenersi dal lavoro per l'intera giornata in cui effettuano la donazione, conservando la normale retribuzione per l'intera giornata lavorativa". Il certificato di avvenuta donazione viene rilasciato dal medico responsabile ai donatori che hanno eseguito la donazione e che ne fanno richiesta.</p>
Modalità di comunicazione dei risultati e di consegna dei referti	<p>I referti dei test di validazione delle donazioni e dei controlli periodici dei donatori vengono inviati direttamente al donatore al domicilio da questi indicato ad eccezione del referto del test per HIV. La consegna dei referti del test HIV verrà effettuata dal personale medico dell' Ambulatorio-Day Hospital di Malattie Infettive nei seguenti giorni ed orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e Mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 16.00</li> </ul> <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. L'anticipazione telefonica dei risultati non è consentita al fine di garantire il rispetto della privacy del donatore.</p> <p>Al donatore che ne fa richiesta i referti verranno consegnati personalmente presso il SIMT nei seguenti orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sabato dalle ore 11,00 alle ore 13,00</li> </ul> <p>Il donatore può delegare una persona di sua fiducia a ritirare i referti, eccetto il referto del test per HIV, purché munito di delega (MOD-DelRitRef distribuito dal SIMT), di documento personale e fotocopia del documento del donatore.</p>
Informazioni	<p>Dal Lunedì al Sabato (esclusi i festivi infrasettimanali) dalle ore 11.00 alle ore 13.00 gli utenti possono richiedere informazioni sia telefonicamente (Tel. 06.20900444) che di persona, in merito alla donazione di sangue ed emocomponenti.</p>

# I SERVIZI SPECIALISTICI DI DIAGNOSI E TERAPIA

<b>Prestazioni diagnostiche</b>	Il SIMT eroga le seguenti prestazioni immunoematologiche	<p>Determinazione gruppo sanguigno ABO, tipo Rh, fenotipo eritrocitario esteso</p> <p>Ricerca anticorpi eritrocitari irregolari (RAI)</p> <p>Test di Coombs Diretto (TCD)</p> <p>Test di Coombs Indiretto (TCI)</p> <p>Identificazione alloanticorpi eritrocitari</p> <p>Titolazione isoemoagglutinine</p> <p>Caratterizzazione e titolazione autoanticorpi eritrocitari</p> <p>Ricerca emolisina bifasica</p>
	Modalità di accesso alle prestazioni immunoematologiche	<p>Per l'esecuzione dei seguenti esami:            Determinazione del gruppo sanguigno            Test di Coombs Diretto            Test di Coombs Indiretto</p> <p>L'utente potrà presentarsi al Centro Prelievi del Dipartimento di Medicina di Laboratorio del PTV, dal Lunedì al Sabato dalle ore 07.15 alle ore 10.30, munito di richiesta del medico di medicina generale e/o specialista su ricettario del Servizio Sanitario Nazionale e senza bisogno di prenotazione.</p> <p>Per ogni informazione riguardante il Centro Prelievi del PTV l'utente potrà fare riferimento alla Carta dei Servizi del Dipartimento di Medicina di Laboratorio del PTV.</p> <p>Per l'esecuzione di analisi specifiche come:            Identificazione allo-anticorpi anti-eritrociti            Identificazione Autoanticorpi            Emolisina bifasica            Titolazione isoemoagglutinine            è necessaria la prenotazione direttamente presso il SIMT (Tel. 06.20900654).</p>
	Modalità per il ritiro dei referti	<p>Il ritiro dei referti di Determinazione del gruppo sanguigno, Test di Coombs Diretto e Test di Coombs Indiretto avviene presso gli appositi locali adiacenti al Centro Prelievi del Dipartimento di Medicina di Laboratorio del PTV.</p> <p>La consegna dei referti rispetta i tempi indicati sulla ricevuta degli esami effettuati. Qualora dovesse verificarsi un ritardo lei sarà comunque tempestivamente avvisato.</p> <p>Il ritiro dei referti delle analisi di Identificazione allo-anticorpi anti-eritrociti, Identificazione Autoanticorpi, Emolisina bifasica e Titolazione isoemoagglutinine avviene presso il SIMT negli orari comunicati al momento del prelievo.</p>
<b>Prestazioni terapeutiche</b>	Il SIMT eroga le seguenti prestazioni terapeutiche specialistiche	<p>Programmi di predeposito di sangue autologo (autotrasfusione)</p> <p>Salasso-terapia</p> <p>Leucoaferesi</p> <p>Linfocitoaferesi</p> <p>Eritroaferesi</p> <p>Eritroexchange</p> <p>Plasmaferesi</p> <p>Plasmaexchange</p>

		<p>Piastrinoaferesi  Fotochemioterapia extracorporea (fotoaferesi)  Leucocitoaferesi su colonna  Immunoassorbimento  Plasma Adsorbimento (su fenilalanina, triptofano, resine)  LDL aferesi  Reoferesi  Raccolta di cellule staminali emopoietiche da sangue periferico mediante aferesi (per trapianto autologo e per trapianto allogenico)</p>
	<p>Modalità di accesso alle prestazioni terapeutiche</p>	<p>Tutte le prestazioni sono eseguite presso i locali del SIMT previa valutazione clinica del paziente e previo appuntamento.  Gli orari per l'esecuzione delle procedure terapeutiche sono i seguenti:  Predeposito di sangue autologo: Martedì e Giovedì (esclusi i festivi infrasettimanali) dalle ore 11.30 alle ore 13.00  Salasso-terapia: Lunedì, Mercoledì e Venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali) dalle ore 11.30 alle ore 13.00  Raccolta di cellule staminali: dal Lunedì al Venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali) dalle ore 8.00 alle ore 15.00  Altre terapie: dal Lunedì al Venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali) dalle ore 8.00 alle ore 13.00</p> <p>Per gli appuntamenti l'utente può contattare direttamente il SIMT dal Lunedì al Venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali) dalle ore 8.00 alle ore 13.00 ai seguenti recapiti:  Aferesi terapeutica 06.20900293  Autotrasfusione e Salasso terapia 06.20900218</p>
	<p>Completezza della richiesta</p>	<p>Per usufruire delle prestazioni terapeutiche l'utente deve presentarsi al SIMT munito di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• richiesta per "visita di medicina trasfusionale" su ricettario regionale (solo in questo caso può usufruire del pagamento del ticket e delle esenzioni di legge) e/o</li> <li>• richiesta indicante la prestazione terapeutica su ricettario regionale (solo in questo caso può usufruire del pagamento del ticket e delle esenzioni di legge) o</li> <li>• richiesta redatta su apposito modulo distribuito dal SIMT (MOD-RATe, MOD-RSTe) o su carta intestata del medico richiedente</li> </ul>
<p><b>Ricerca e didattica</b></p>		<p>Presso il SIMT sono utilizzate procedure diagnostiche e terapeutiche che permettono di applicare trattamenti tradizionali ed innovativi come le terapie di aferesi selettiva, la fotochemioterapia extracorporea e la raccolta di cellule staminali emopoietiche da sangue periferico in accordo con protocolli di studio nazionali ed internazionali.  Sono sviluppati inoltre protocolli originali di terapia in collaborazione con altre Unità Operative del Policlinico.  Il SIMT svolge attività di formazione professionale per medici ed infermieri in collaborazione con l'Università degli studi di Roma Tor Vergata.</p>

<b>Standard di qualità</b>	Tempo medio di attesa tra visita medica e donazione (per il donatore convocato direttamente dal SIMT)	15 minuti
	Tempi medi di raccolta della donazione	Sangue intero 20 minuti Piastrine da aferesi 70 minuti Granulociti da aferesi 180 minuti
	Tempi medi di attesa per la raccolta di cellule staminali mediante aferesi	50 minuti dall'esecuzione del prelievo per l'analisi delle cellule staminali circolanti
	Tempi medi di attesa per salasso terapia e autotrasfusione	30 minuti dall'esecuzione del prelievo per esame emocromocitometrico
<b>Sistema di verifica</b>	Misurazione degli standard	Distribuzione periodica del questionario per la misurazione della soddisfazione del Cittadino Utente