

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>Il Servizio di Immunoematologia e Medicina TrASFusionale 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. Lei può presentare il reclamo compilando l'apposito modulo - reclamo disponibile e segnalato presso la sala di attesa e consegnandolo al personale medico o infermieristico della Sala Donazioni, della Sala Aferesi oppure al Responsabile Qualità.</p>
<p><b>La misura della soddisfazione dei cittadini utenti</b></p>	<p>Tempi di risposta</p>	<p>I reclami e le segnalazioni sono, quando possibile, trattati e risolti con immediatezza, altrimenti ricevono risposta entro 7 giorni.</p>
	<p>Le indagini</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>Il questionario</p>	<p>Periodicamente viene consegnato agli utenti un questionario anonimo da compilare. Il questionario, una volta compilato, va consegnato al personale della Sala Donazioni, della Sala Aferesi oppure al Responsabile Qualità.</p>
	<p>La pubblicizzazione dei risultati</p>	<p>I risultati delle indagini sulla soddisfazione dei cittadini utenti vengono regolarmente resi noti al pubblico.</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 della Gestione per la Qualità</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 Emocomponenti</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. 5 poltrone da prelievo ed un separatore cellulare per la donazione di piastrine mediante aferesi. Nei giorni feriali può essere effettuata contemporaneamente la raccolta di 4 donazioni di sangue intero ed una donazione in aferesi multicomponente.

L'area destinata alle terapie è dotata di poltrone reclinabili e separatori cellulari per le procedure di aferesi.

# 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) dalle ore 8.00 alle 11.30.</p> <p>Al momento dell'accettazione al donatore periodico è richiesto di esibire la propria tessera recante il codice identificativo, mentre 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>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>Ai donatori risultati idonei il medico responsabile della selezione richiede di esprimere il proprio consenso alla donazione ed al trattamento dei dati personali secondo la normativa vigente.</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. Tutti i risultati anamnestici, semeiologici, clinici e di laboratorio condotti per la selezione di idoneità alla donazione ed i relativi giudizi medici conclusivi vengono immediatamente registrati nella cartella clinica del donatore.</p> <p>I donatori risultati idonei ai controlli vengono avviati alla sala prelievi per effettuare la donazione prevista.</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>

Durante la raccolta i donatori sono assistiti dal personale infermieristico e dal medico responsabile dell'Area donazioni.

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.

Ad ogni reazione avversa, anche di modesta entità, durante la raccolta viene disposta l'immediata sospensione della procedura ed il donatore è sottoposto a trattamento medico.

Terminata la donazione il donatore rimane sotto osservazione per 10 minuti.

Per ogni reazione avversa post-donazione, anche di modesta entità, il donatore viene sottoposto a trattamento medico.

Terminata l'osservazione post-donazione il donatore riceve, nell'area a tale scopo prevista nel SIMT, l'adeguato ristoro post-donazione.

Certificato di avvenuta donazione

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.

Modalità di comunicazione dei risultati e di consegna dei referti

I referti dei test di validazione delle donazioni e dei controlli periodici dei donatori vengono inviati direttamente al donatore al domicilio da questi indicato. L'anticipazione telefonica dei risultati non è consentita al fine di garantire il rispetto della privacy del donatore.

Al donatore che ne fa richiesta i referti verranno consegnati personalmente nei seguenti orari:

Lunedì e Venerdì dalle ore 13,00 alle ore 14,00.

Il donatore può delegare una persona di sua fiducia a ritirare i referti, purché munito di delega (MOD-DelRitRef distribuito dal SIMT), di documento personale e fotocopia del documento del donatore.

Informazioni

Dal Lunedì al Sabato (esclusi i festivi) 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.

# 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            l'utente potrà presentarsi al Centro Prelievi dell'Area Funzionale Aggregata 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 dell'Area Funzionale Aggregata di Medicina di Laboratorio.</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. 06.20900444).</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 dell'Area Funzionale Aggregata di Medicina di Laboratorio.</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>Salasso-terapia</p> <p>Aferesi terapeutica</p> <p>Leucoaferesi</p> <p>Linfocitoaferesi</p> <p>Eritroaferesi</p> <p>Eritroexchange</p> <p>Plasmaexchange</p> <p>Plasmaferesi terapeutica selettiva</p> <p>Fotocemioterapia extracorporea (fotoaferesi)</p>

		<p>Piastrinoaferesi</p> <p>Raccolta di cellule staminali emopoietiche mediante aferesi</p>
	Modalità di accesso alle prestazioni terapeutiche	<p>Tutte le prestazioni sono eseguite presso i locali del SIMT previa valutazione clinica del paziente e previo appuntamento.</p> <p>Gli orari per l'esecuzione delle procedure terapeutiche sono i seguenti:</p> <p>Salasso-terapia: Lunedì, Mercoledì e Venerdì (esclusi i festivi) dalle ore 11.30 alle ore 13.00</p> <p>Raccolta di cellule staminali: dal Lunedì al Venerdì (esclusi i festivi) dalle ore 8.00 alle ore 15.00</p> <p>Altre terapie: dal Lunedì al Venerdì (esclusi i festivi) dalle ore 8.00 alle ore 13.00</p> <p>Per gli appuntamenti l'utente può contattare direttamente il SIMT dal Lunedì al Sabato (esclusi i festivi) dalle ore 8.00 alle ore 16.00 (Tel. 06.20900444).</p>
	Completezza della richiesta	<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) 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>
<b>Ricerca e didattica</b>		<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 extrcorporea e la raccolta di cellule staminali emopoietiche da sangue periferico in accordo con protocolli di studio nazionali ed internazionali.</p> <p>Sono sviluppati inoltre protocolli originali di terapia in collaborazione con altre Unità Operative del Policlinico.</p> <p>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	20 minuti
	Tempi medi di raccolta della donazione	<p>Sangue intero                    20 minuti</p> <p>Piastrine da aferesi        70 minuti</p> <p>Granulociti da aferesi    180 minuti</p>
	Tempi medi di attesa per la raccolta di cellule staminali mediante aferesi	40 minuti dall'esecuzione del prelievo per analisi delle cellule staminali circolanti
	Tempi medi di attesa per salasso terapia	30 minuti dall'esecuzione del prelievo per esame emocromocitometrico
<b>Sistema di verifica</b>	Misurazione degli standard	Periodica rilevazione sul rispetto dei tempi di attesa
		Distribuzione periodica del questionario per la misurazione della soddisfazione del Cittadino Utente