

# ***CARTA DEI SERVIZI***

## ***LABORAF***



**LABORAF**  
DIAGNOSTICA E RICERCA  
San Raffaele s.p.a.



***Aggiornamento Dicembre 2009***  
***Edizione a cura Gruppo Comunicazione Laboraf***

## ***INDICE***

### ***Presentazione Laboraf***

1.	LA STORIA	3
2.	LA MISSION	3
3.	GLI OBIETTIVI	4
4.	LABORAF E L'OSPEDALE SAN RAFFAELE	4
5.	LO STAFF	5

### ***Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti***

1.	SETTORI DI ANALISI	6
2.	ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	7
3.	PREPARAZIONE AGLI ESAMI	11
4.	TARIFE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	13
5.	TEMPI DI CONSEGNA	14
6.	RITIRO REFERTI	15

### ***Standard di Qualità, impegni e programmi***

1.	QUALITÀ	17
2.	INDICATORI	18
3.	OBIETTIVI	18

### ***Meccanismi di tutela e verifica***

1.	SEGNALAZIONE DEI RECLAMI	19
2.	DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	20

# ***Presentazione Laboraf***

## **1. LA STORIA**

Laboraf, Diagnostica e Ricerca San Raffaele, è una società per azioni nata per volere della Fondazione Centro San Raffaele del Monte Tabor di cui condivide pienamente l'ideale di *"...riconduurre il concetto e l'esercizio della Medicina e dell'assistenza allo spirito e alla prassi del comando evangelico "Guarite gli infermi" (Mt.10,8), ispirando e favorendo tutte le iniziative, ecclesiastiche e laiche, per un moderno rilancio del concetto cristiano di assistenza..."*. Si ispira pertanto al comando evangelico "Andate, Insegnate, Guarite".

Un' esperienza di oltre 30 anni nel campo della Medicina di Laboratorio al fianco di un grande Istituto Scientifico e Universitario, il San Raffaele, oggi conosciuto e stimato in tutto il mondo.

E' su queste basi che Laboraf garantisce un servizio di qualità ed efficienza ad altissimi livelli.

Dal 1970 ad oggi i settori di analisi si sono diversificati e 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 laboratori di analisi Laboraf sono certificati UNI EN ISO 9002, dal 2002 UNI EN ISO 9001:2000 e dal novembre 2009 UNI EN ISO 9001:2008.

## **2. 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 degli utenti, sia interni che esterni alla Fondazione

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

### 3. GLI OBIETTIVI

La mission di Laboraf viene quotidianamente attuata attraverso azioni precise:

- arrivare vicino agli utenti 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 degli utenti;
- 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;
- proporsi come Central Lab per Trial Clinici a ospedali, istituzioni sanitarie, industrie farmaceutiche e di diagnostica, fornendo l'esperienza e la capacità di ricerca dell'Istituto San Raffaele e offrendo, grazie anche ad elevati livelli di innovazione tecnologica, una risposta globale ai propri utenti;
- fornire attività didattica ad alto livello sia universitaria sia attraverso corsi di Educazione Continua in Medicina (ECM) e incontri scientifici rivolti a medici specialisti e di base e ai professionisti dell'area.

### 4. LABORAF E L'OSPEDALE SAN RAFFAELE

In quanto parte integrante dell'Ospedale San Raffaele, Laboraf 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 di Laboraf conta oltre 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.

Laboraf e Istituto Scientifico Universitario San Raffaele condividono tre aree di intervento:

#### a. La diagnostica

Laboraf è da sempre il Servizio di Medicina di Laboratorio esclusivo dell'Istituto San Raffaele e dei suoi distaccamenti. 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.

#### b. La ricerca

Laboraf 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
- ✓ Robotica

- ✓ Standardizzazione
- ✓ Coagulazione
- ✓ Virologia

### **c. La didattica**

Con la nascita della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università Vita-Salute San Raffaele vengono assegnate la Cattedra di Biochimica Clinica a Pierangelo Bonini, la Cattedra di Microbiologia a Massimo Clementi, responsabile del settore di Microbiologia e Virologia e quella di Patologia Clinica a 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. Vengono inoltre organizzati corsi di Educazione Continua in Medicina (ECM), anche in collaborazione con l'Istituto Scientifico Universitario San Raffaele.

## **5. LO STAFF**

Laboraf conta oltre 200 operatori tra medici, tecnici di laboratorio, ricercatori e amministrativi suddivisi nei diversi laboratori e settori di intervento.

### **Direzione Generale**

Franco Allora

### **Direzione Medica**

Direttore: Fernanda Dorigatti

Vice Direttore: Ferruccio Ceriotti

### **Assicurazione Qualità**

Responsabile gestione sistema qualità:

Ferruccio Ceriotti

### **Business Unit**

Responsabile: Mario Centemero

### **Approvvigionamenti e logistica**

Responsabile: Emanuela Banfi

### **Informatica di laboratorio**

Responsabile: Massimo Locatelli

## ***Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti***

### **1. SETTORI DI ANALISI**

Laboraf esegue oltre 1200 tipologie di analisi nei seguenti settori:

Biochimica clinica, proteine e tossicologia:  
responsabile Massimo Locatelli

Biologia molecolare clinica e Citogenetica:  
responsabile Maurizio Ferrari

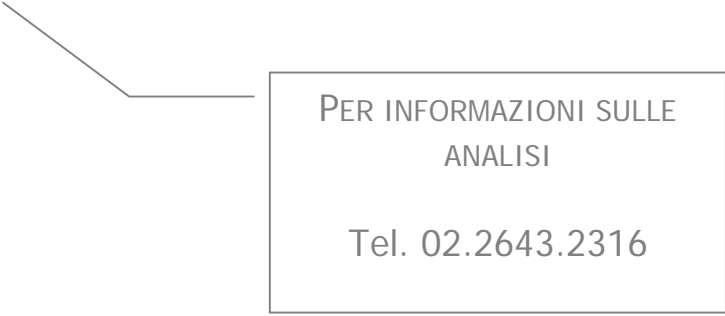
Coagulazione:  
responsabile Armando D'Angelo

Diagnostica autoimmune:  
responsabile Emanuele Bosi

Ematologia e Immunoematologia:  
responsabile Silvano Rossini

Microbiologia, Virologia e Sierologia:  
responsabile Massimo Clementi

Work-cell automazione e Immunochimica:  
responsabile Ferruccio Ceriotti



PER INFORMAZIONI SULLE  
ANALISI

Tel. 02.2643.2316

## **2. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

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

### **Punti Prelievi LABORAF**

#### **PUNTO PRELIEVI Laboraf presso Ospedale San Raffaele**

**DIBIT 2, piano - 1 ( seminterrato)**

**Via Olgettina 60, Milano**

Tel. 02.2643.2316

#### **Orario prelievi:**

lun - ven: dalle h.7.00 alle h.11.00

#### **Come raggiungerci con i mezzi pubblici:**

Con la METROPOLITANA: linea 2, fermata Cascina Gobba; proseguire con la NAVETTA per l'Ospedale San Raffaele oppure con l'AUTOBUS in direzione Milano2.

#### **PUNTO PRELIEVI SPALLANZANI**

**Via Spallanzani 15, Milano**

Tel. : 02-97372987

Fax: 02-36520761

#### **Orario Prelievi :**

lun – ven: dalle h 7.30 alle h 10.30

INTERVALLO DI CHIUSURA: H 12.30 - 13.30

#### **Come raggiungerci con i mezzi pubblici:**

METROPOLITANA: linea 1, fermata Venezia

#### **PUNTO PRELIEVI PONTI**

**Via Ettore Ponti 31, Milano**

Tel. 02-89151916

Fax : 02-8139012

#### **Orario Prelievi:**

lun – ven : dalle h 7.30 alle h 11.00

sab: dalle h 7.30 alle h 10.00

INTERVALLO DI CHIUSURA: H 12.30 - 14.00

#### **Come raggiungerci con i mezzi pubblici:**

Bus ATM 47 – 71 – 74 – 76 – 95.

#### **PUNTO PRELIEVI SABOTINO**

**Viale Sabotino n° 6, Milano**

Tel. 02.5831.8498

#### **Orario prelievi:**

Dal lunedì al sabato: dalle h.7.30 alle h.10.00

**Come raggiungerci con i mezzi pubblici:**

con AUTOBUS e FILOBUS: linea 62 - 77 - 90 - 91

con il TRAM: linea 9 - 24 - 29 - 30

con la METROPOLITANA: linea 3, fermata Porta Romana

**PUNTO PRELIEVI SAVONA****Via Savona n° 3/1, Milano**

Telefono 02.8940.3367

Orario prelievi:

Dal lunedì al sabato: dalle h.7.30 alle h.10.30

**Come raggiungerci con i mezzi pubblici:**

con AUTOBUS e FILOBUS: linea 47 - 50 - 68 - 74

con il TRAM: linea 2 - 14 - 20 - 29 - 30

con la METROPOLITANA: linea 2, fermata Sant'Agostino

**PUNTO PRELIEVI GIAMBELLINO****Via Giambellino n° 4/a, Milano**

Tel. 02.4895.2853

Orario prelievi:

Dal lunedì al sabato: dalle h.7.30 alle h.10.30

**Come raggiungerci con i mezzi pubblici:**

con AUTOBUS e FILOBUS: linea 50 - 61 - 68 - 90 -

91 - 95 - con il TRAM: linea 14

**PUNTO PRELIEVI BONOLA****Via Quarenghi n°23 Milano**

Tel. 02.4122689

Orario prelievi:

Dal lunedì al venerdì: dalle h.7.30 alle h.10.00

**Come raggiungerci con i mezzi pubblici:**

con la METROPOLITANA: linea 1, fermata Bonola

**PUNTO PRELIEVI CASSOLO****Via Cassolo n° 3, Milano**

Tel. 02.5831.8059

Orario prelievi:

Dal lunedì al venerdì: dalle h.7.30 alle h.10.30

**Come raggiungerci con i mezzi pubblici:**

con AUTOBUS e FILOBUS: linea 62 - 77 - 90 - 91

con il TRAM: linea 4 - 9 - 24 - 29 - 30

con la METROPOLITANA: linea 3, fermata Crocetta

**Punti prelievi San Raffaele**

(accreditati SSN)

**Ospedale San Raffaele**

Via Olgettina n° 60, Milano

Tel. 02.2643.2316

**Orario prelievi:**

Dal lunedì al sabato: dalle h.7.00 alle h.11.00

**Come raggiungerci con i mezzi pubblici:**

Con la METROPOLITANA: linea 2, fermata Cascina Gobba; proseguire con la NAVETTA per l'Ospedale San Raffaele oppure con l'AUTOBUS in direzione Milano2.

**San Raffaele Turro**

Via Stamira D'Ancona n° 20, Milano

Tel. 02.2643.2230

**Orario prelievi:** Dal lunedì al sabato: dalle h.7.00 alle h.11.00

**Come raggiungerci con i mezzi pubblici:**

con la METROPOLITANA linea 1 o 2, fermata Loreto; proseguire con l'AUTOBUS linea 56, fermata via Padova, angolo via Mamiani

con la METROPOLITANA linea 1, fermata Turro

con la METROPOLITANA linea 2, fermata Cimiano

Parcheggi:

via Padova (angolo viale Cambini) - tel. 02.26145517

viale Monza (angolo via S. Elembardo) - tel.

02.2575201

**Poliambulatorio Cardinal Schuster**

Via Nicostrato Castellini 7, Milano

Tel. 02.2643.6300

**Orario prelievi:** Dal lunedì al sabato: dalle h.7.30 alle h.11.00

**Come raggiungerci con i mezzi pubblici:**

con il Filobus linea 90, 91 e 92 Tram3; passante ferroviario Lancetti.

Con l'auto da p.le Bausan imboccare via Imbriani, continuare per p.le Nigra, proseguire per v.le Torelli, girare a destra in Via Calabria, poi ancora a destra in via Nicostrato Castellini

**Centro Prelievi Analisi di Laboratorio Stazione Cadorna****Galleria Commerciale Cadorna****Stazione Cadorna, Ferrovie Nord, Milano**

Tel. 02.860770

**Orario prelievi:** Dal lunedì al venerdì: dalle h.7.30 alle h.11.00

**Come raggiungerci con i mezzi pubblici:**

con la METROPOLITANA linea 1 e 2, fermata Cadorna

**Poliambulatorio San Donato**

Viale De Gasperi n° 5 Milano Tel. 02 26435982 – fax 02 515176

**Orario prelievi:**

Dal lunedì al venerdì: dalle h.7.30 alle h.9.30

**Come raggiungerci con i mezzi pubblici:**

con la METROPOLITANA linea 3, fermata San Donato

**Punti Raf**

**(poliambulatori non accreditati SSN)**

**Punto Raf di Via Santa Croce**

Via S. Croce n° 10/a, Milano

(senso unico con accesso da via Molino delle Armi)

Tel. 02.5818.7818

Orario prelievi:

Dal lunedì al venerdì: dalle h.7.30 alle h.10.00

Sabato: dalle h.8.00 alle h.10.00

**Come raggiungerci con i mezzi pubblici:**

con la METROPOLITANA linea 2, fermata Sant'Ambrogio

oppure linea 3, fermata Crocetta; proseguire con l'AUTOBUS linea 94

con la METROPOLITANA linea 1, Duomo oppure linea 3, Missori;

proseguire con il TRAM linea 3 - 15

Parcheggio convenzionato in via Gian Galeazzo n° 9/a

**Punto Raf di Via Respighi**

Via Respighi n° 2, Milano

(senso unico con accesso da Corso di Porta Vittoria)

Tel. 02.5818.7818

Orario prelievi:

Dal lunedì al sabato: dalle h.8.00 alle h.10.00

**Come raggiungerci con i mezzi pubblici:**

con l'AUTOBUS: linea 37 – 60 – 73 – 77 – 84

con il TRAM: linea 12 – 20 – 23 – 27

con la METROPOLITANA linea 1, fermata San Babila

Parcheggio convenzionato in via Corridoni n° 5

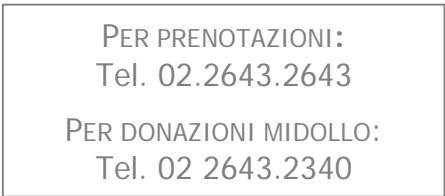
## Come effettuare un esame

Per effettuare un esame è sufficiente recarsi presso uno dei punti prelievo di Laboraf 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:

- anticorpi antiplastrine diretto
- spermioigrammi
- tamponi vaginali
- breath test
- tipizzazione HLA completa per donazione di midollo
- consulenza genetica pre-test per Consenso informato (tel. 02 26432316 Call Center)



PER PRENOTAZIONI:  
Tel. 02.2643.2643

PER DONAZIONI MIDOLLO:  
Tel. 02 2643.2340

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

È inoltre possibile, previa prenotazione telefonica, richiedere il prelievo a domicilio (tel. 02 26432316 dalle ore 8.30 alle ore 16.00)

### 3. 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), coprocoltura, chimotripsina fecale (contenitore senza conservante)
- Feci per esame parassitologico su 3 campioni (contenitore con formalina)
- 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
- Test tine
- Raccolta urine 24 ore per la misura delle catene leggere  $\kappa$  e  $\lambda$  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

I moduli che riportano le istruzioni sono disponibili presso le sale prelievi o consultabili sul sito internet [www.laboraf.it](http://www.laboraf.it).

PER INFORMAZIONI:

tel. 02.2643.2316

#### 4. 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.



PER INFORMAZIONI  
AMMINISTRATIVE:  
  
tel. 02.2643.2316 dalle 8.30  
alle 16.00

#### 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 di Laboraf al n° 02.2643.2316.

## 5. 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, in caso di particolare urgenza, possono essere forniti 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.**



## **6. RITIRO REFERTI**

Gli sportelli per la consegna dei referti sono aperti secondo gli orari e i giorni indicati per ciascuna sede.

### **Ospedale San Raffaele**

Il giorno previsto per la consegna:  
lun - ven: dalle h 15.30 alle h 17.30  
I giorni successivi:  
lun - ven: dalle h 8.30 alle h 17.30  
sab: dalle h 8.30 alle h 12.00

### **Via Spallanzani 15, Milano**

lun – ven : dalle h 11.00 alle h 12.30;  
h. 13.30 – h. 19.00

### **Via Ettore Ponti, 31 Milano**

Il giorno previsto per la consegna:  
lun - ven: dalle h 14.00 alle h 16.30  
sab: dalle h 10.00 alle h 12.00  
I giorni successivi:  
lun - ven: dalle h 11.00 alle h 12.30;  
h. 14.00 – h. 16.30  
sab: dalle h 11.00 alle h 12.00

### **Viale Sabotino n° 6, Milano**

Il giorno previsto per la consegna:  
lun - ven: dalle h 15.00 alle h 17.00  
sab: dalle h 11.00 alle h 12.00  
I giorni successivi:  
Dal lunedì al venerdì: dalle h.11.00 alle h.12.00  
e dalle h. 15.00 alle h. 17.00.  
sabato: dalle h.11.00 alle h.12.00

### **Via Savona n° 3/1, Milano**

Dal lunedì al sabato: dalle h.11.00 alle h.12.00

### **Via Giambellino n° 4/a, Milano**

Il giorno previsto per la consegna:  
lun - ven: dalle h 15.00 alle h 17.00  
sab: dalle h 11.00 alle h 12.00  
I giorni successivi:  
Dal lunedì al venerdì: dalle h.11.00 alle h.12.00  
e dalle h. 15.00 alle h. 17.00  
sabato: dalle h.11.00 alle h.12.00

### **Via Quarenghi n° 23 (Bonola), Milano**

Dal lunedì al venerdì: dalle h.10.30 alle 12.30  
e dalle 13.30 alle h.15.30

### **Via Cassolo n° 3, Milano**

Dal lunedì al venerdì: dalle h.11.00 alle h.12.00

### **San Raffaele Turro**

Il giorno previsto per la consegna:

lun - ven: dalle h.15.30 alle h.17.30

sabato: dalle h.8.30 alle h.12.00

I giorni successivi:

lun - ven: dalle h.8.30 alle h.17.30

sabato: dalle h.8.30 alle h.12.00

### **Poliambulatorio Cardinal Schuster**

Il giorno previsto per la consegna:

lun - ven: dalle h.14.00 alle h.18.00

sabato: dalle h.8.00 alle h.12.00

I giorni successivi:

lun - ven: dalle h.8.00 alle h.18.00

sabato: dalle h.8.00 alle h.12.00

### **Centro Prelievi Analisi di Laboratorio Stazione Cadorna**

Il giorno previsto per la consegna:

lun - ven: dalle h.15.00 alle h.16.00

I giorni successivi:

lun - ven: dalle h.8.30 alle h.16.00;

### **Poliambulatorio San Donato**

Orario ritiro referti:

lun - ven: dalle h.10.30 alle h.16.00

**Come raggiungerci con i mezzi pubblici:**

con la METROPOLITANA linea 3, fermata San Donato

### **Punto Raf di Via Santa Croce**

Dal lunedì al venerdì: dalle h.8.30 alle h.19.00

Sabato: dalle h.8.30 alle h.12.00

### **Punto Raf di Via Respighi**

Dal lunedì al venerdì: dalle h.8.30 alle h.19.00

Sabato: dalle h.8.30 alle h.12.00

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.

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).

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

# ***Standard di qualità, impegni e programmi***

## **1. QUALITÀ**

Laboraf è certificato ISO 9000.

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 (Ente Certificatore Certiquality, certificato n° 1432).

Responsabile Assicurazione Qualità: Ferruccio Ceriotti.

Ufficio qualità: Tina 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.

## **2. 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.

Mediante il sistema delle Balanced Score Cards vengono inoltre monitorati su base mensile 20 diversi progetti e numerosi altri indicatori (numero delle pubblicazioni effettuate, crediti formativi ECM acquisiti dal personale, funzionalità del sistema informatico ecc.)

## **3. OBIETTIVI**

Laboraf persegue una strategia di miglioramento costante del servizio fornito attraverso:

1. il miglioramento dell'efficienza del servizio tramite:
  - ✓ potenziamento della rete dei punti prelievo sul territorio
  - ✓ riduzione dei tempi di consegna
2. l'allargamento continuo il menu dei test in catalogo incorporando nuove tipologie di esami
3. 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***

### **1. 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

Laboraf 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.

Laboraf 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.

Laboraf 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.



## 2. 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.