

**CARTA DEI SERVIZI PER I PAZIENTI**

L'UOC Immunoematologia e Servizio Trasfusionale si prefigge di garantire gli specifici livelli minimi di assistenza attraverso l'erogazione di prestazioni diagnostiche e terapeutiche correlate all'emoterapia ed alle altre prestazioni di Medicina Trasfusionale garantendo accessibilità, tempestività e continuità degli interventi assistenziali.

Le prestazioni erogate sono:

- ✓ Esami di Immunoematologia per i pazienti interni ed esterni:

Gruppo sanguigno AB0 ed Rh (D)
Verifica di gruppo AB0+ Rh (D)
Fenotipo Rh
Antigeni non AB0 e non Rh (Cellano)
Antigeni non AB0 e non Rh (Kell)
Agglutinine fredde
Agglutinine fredde T
Tipo antigene
Test di Coombs indiretto
Test di Coombs indiretto Identificazione.
Abs irregolari titolazione
Test di Coombs diretto
Test di Coombs diretto Identificazione
Antigeni non AB0 e non Rh (Du)
Antigeni non AB0 e non Rh (Duffy))
Antigeni non AB0 e non Rh (Kidd)
Antigeni non AB0 e non Rh (MNSs)
Abs Naturali IgM Anti-A1/A2 T
Abs Naturali IgM Anti-B T
Agglutinine IgG Anti-A1/A2 T
Agglutinine IgG Anti-BT
Eluizione
Cross Match
Prova crociata diretta di compatibilità trasfusionale

- ✓ Predepositi di sangue per autotrasfusione: sono effettuabili in occasione di interventi chirurgici programmati, in particolare per pazienti con gruppo sanguigno raro difficilmente reperibile o con allo-anticorpi eritrocitari diretti a antigeni rari, poco rappresentati nella popolazione di donatori di riferimento;
- ✓ Ambulatorio di Medicina Trasfusionale:

Trattamento	Principali indicazioni	Emocomponente usato/prelevato	Tempo di esecuzione
Eritroferesi	Poliglobulia severa	Globuli rossi	1 ora
Leucoferesi	Patologie ematologiche	Globuli bianchi	1-2 ore
Raccolta di cellule staminali da sangue periferico	Trapianto di cellule staminali	leucociti	2-3 ore
Fotoferesi	Rigetto di trapianto di organo solido GVHD acute e croniche in pazienti sottoposti a trapianto allogenico	Esposizione a UV dei linfociti	3 ore



ORARI DEL SERVIZIO TRASFUSIONALE

Accettazione dei campioni per esami di Diagnostica Immunoematologica e per test pretrasfusionali non urgenti (pazienti esterni ed interni): tutti i giorni feriali dalle 8 alle 20; **in orario festivo e notturno sono effettuati solo esami urgenti.**

-Ambulatorio di Medicina trasfusionale: dal lunedì al mercoledì ore 8-13.

Appuntamento telefonico, con agenda riservata, telefonando direttamente al Servizio Trasfusionale al numero: 0577585072

A tutti gli Utenti dell'Ambulatorio di Medicina Trasfusionale viene garantito:

- Buon livello di accoglienza (disponibilità all'ascolto dei problemi degli utenti, cortesia)
- Tempi di attesa per visite e trattamenti inferiori ai 30 giorni
- Rispetto degli orari pianificati
- Corretta identificazione (tessera sanitaria elettronica)
- Rispetto della normativa vigente in tema di privacy
- Registrazione (Cartella Clinica) informatica e/o cartacea dei dati anagrafici, clinici e terapeutici e dei risultati di diagnostica strumentale e di laboratorio
- Informazione sui percorsi diagnostico-terapeutici da effettuare per la corretta raccolta dei Consensi Informati
- Personale adeguatamente formato, esperto delle procedure terapeutiche, empatico.
- Sicurezza delle procedure terapeutiche e tempestiva gestione degli eventi avversi
- Esami di screening e follow up appropriati per le terapie effettuate
- Comunicazione con il medico richiedente la prestazione
- Programmazione dei successivi accessi all'ambulatorio.

In particolare a tutti i Reparti, per i Pazienti che necessitano di terapia trasfusionale si garantisce:

- Grado di sicurezza degli emocomponenti adeguato alle migliori tecnologie di laboratorio, con particolare riguardo alle malattie trasmissibili
- Soddisfimento tempestivo delle richieste trasfusionali
- Adeguata informazione

Al momento dell'accesso presso il servizio trasfusionale, il Paziente deve essere provvisto di:

- Tessera Sanitaria
- Richiesta SSN del medico richiedente;
- Eventuale attestazione esenzione ticket;
- Documentazione clinica se disponibile: lettera del curante o dello specialista, lettera di dimissione ospedaliera, esami clinici recenti.

Si raccomanda di

- Comunicare tempestivamente ai sanitari del Servizio eventuali sintomi che possano insorgere durante o subito dopo le prestazioni terapeutiche ricevute.
- Segnalare alla visita successiva eventuali alterazioni evidenziate al domicilio.

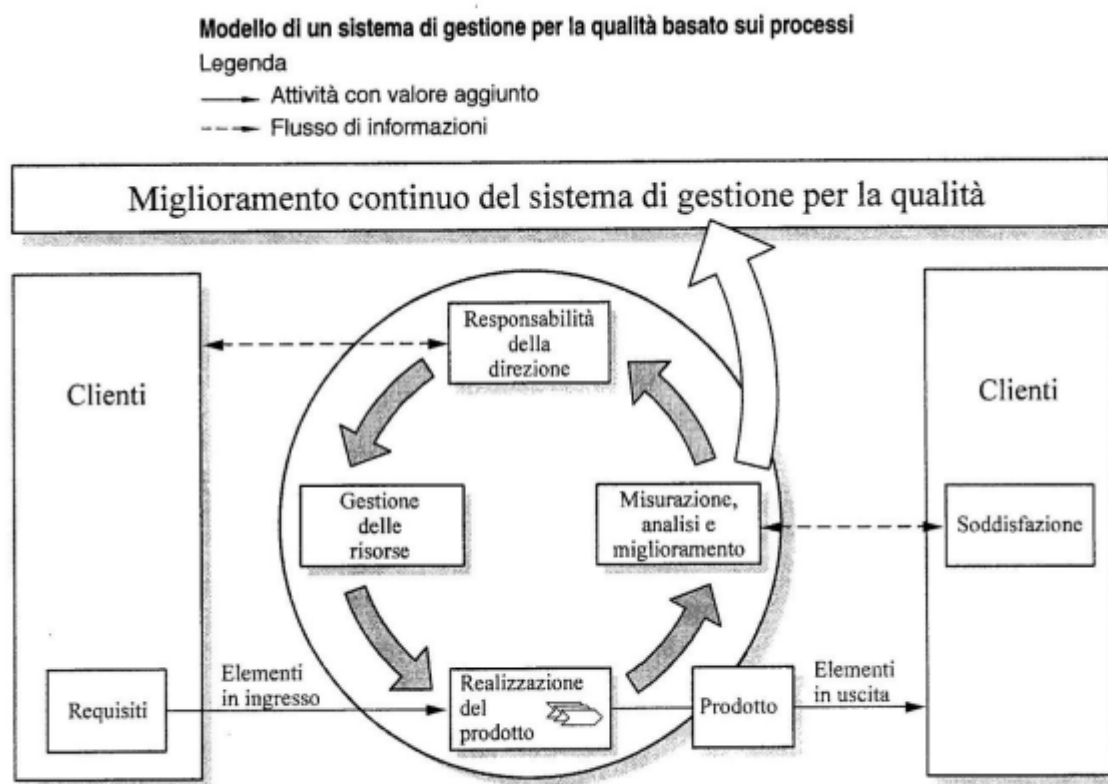
I sanitari del Servizio sono disponibili per ogni necessario chiarimento o consiglio.

CARTA DEI SERVIZI PER I PAZIENTI**POLITICA DELLA QUALITA'**

La Direzione della Medicina Trasfusionale, nella persona del Direttore di Unità Operativa coadiuvato dai propri collaboratori (Referente della Qualità e Referenti di Settore) si dichiara garante dell'inserimento della Politica della Qualità all'interno di un Sistema di Gestione per la Qualità, definisce e pianifica gli obiettivi strategici generali e specifici in accordo con quelli Aziendali e si impegna affinché la Politica della Qualità venga:

- comunicata e compresa a tutti i livelli dell'organizzazione
- riesaminata periodicamente al fine di garantire la sua appropriatezza agli scopi dell'organizzazione e il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'impegno della Struttura nel perseguire tali obiettivi è definito dall'impostazione, attuazione, verifica e miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità come rappresentato di seguito:



Il Sistema è basato sui seguenti principi fondamentali:

- **Orientamento ai Clienti:** questi sono intesi sia come donatori che come pazienti con i rispettivi reparti di riferimento. Altri clienti però sono anche il Servizio Sanitario Regionale, gli altri SIT e l'industria che riceve il plasma. Nostro intento è quello di capire le loro esigenze presenti e future, rispettare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative



- **Leadership dei dirigenti:** devono stabilire unità d'intenti e di indirizzi; creare un ambiente interno adeguato a determinare il pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi della struttura
- **Coinvolgimento del personale:** costituisce l'essenza della struttura
- **Approccio basato sui processi:** per ottenere con maggior efficienza i risultati attesi
- **Approccio sistemico alla gestione:** per identificare, capire e gestire il sistema dei processi in maniera integrata, per perseguire gli obiettivi stabiliti e per contribuire all'efficacia e all'efficienza dell'azienda
- **Miglioramento continuo:** che costituisce un obiettivo permanente della struttura
- **Decisioni basate sui dati di fatto:** perché le decisioni efficaci si basano sull'analisi logica ed intuitiva, di dati e informazioni reali
- **Rapporti di reciproco beneficio coi fornitori:** perché un rapporto di reciproco beneficio tra una azienda e i propri fornitori migliora la capacità di entrambi a creare valore.

MANDATO DEI SERVIZI DI IMMUNOEMATOLOGIA E MEDICINA TRASFUSIONALE

(tratto dal documento per l'accreditamento regionale Toscano)

1. Contribuire a garantire l'autosufficienza di sangue e di emocomponenti in relazione agli obiettivi posti dalla programmazione e pianificazione regionale e nazionale
2. Garantire la conformità dei processi e dei prodotti agli standard di sicurezza e di qualità previsti dalle disposizioni legislative vigenti
3. Promuovere il buon uso del sangue in collaborazione con le Direzioni Sanitarie e con gli utilizzatori clinici.
4. Garantire l'assegnazione e distribuzione degli emocomponenti in routine e in emergenza/urgenza
5. Garantire le attività di medicina trasfusionale ed il percorso assistenziale del donatore e del ricevente
6. Promuovere ed effettuare l'autotrasfusione in collaborazione con gli utilizzatori clinici.
7. Effettuare le attività diagnostiche di laboratorio per la qualificazione biologica degli emocomponenti
8. Effettuare le attività diagnostiche di laboratorio di immunoematologia ed altre attività di laboratorio previste dagli atti di programmazione locale e regionale
9. Effettuare la selezione clinica e la tipizzazione tissutale dei donatori di cellule progenitriche emopoietiche, nonché le attività di immunogenetica, in relazione alle competenze definite a livello regionale
10. Effettuare le attività relative alla conservazione, qualificazione biologica, manipolazione, assegnazione e distribuzione di tessuti e cellule, in relazione alle competenze definite a livello regionale e nazionale
11. Effettuare le attività di Emovigilanza e di rilevazione epidemiologica in relazione alle direttive degli Organismi nazionali e regionali preposti
12. Promuovere l'educazione alla salute nello specifico ambito
13. Curare la formazione permanente e l'aggiornamento dei soggetti interessati nell'ambito della medicina trasfusionale
14. Indirizzare l'organizzazione verso la implementazione e la conduzione di sistemi di gestione per la qualità, al fine di perseguire il miglioramento continuo.