CARTA dei SERVIZI

I.R.C.C.S. Ospedale San Raffaele

Gruppo San Donato

UniSR

Università Vita-Salute San Raffaele

SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO

Ed. Agosto 2026

Sistema Sanitario Regione Lombardia

www.hsr.it

La Carta dei Servizi è un documento che nasce in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995 "Schema Generale della Carta dei Servizi pubblici sanitari" e successivi aggiornamenti e rappresenta lo strumento con il quale l'Ospedale San Raffaele intende instaurare un dialogo con i propri pazienti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione. Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono aggiornate a agosto 2026. La Carta dei Servizi del Servizio di Medicina di Laboratorio di Ospedale San Raffaele è collegata tramite link al sito istituzionale medicinadilaboratorio.hsr.it. È possibile che successivamente al mese di aggiornamento della Carta si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o ad altre informazioni indicate nel documento: è possibile ricevere eventuali chiarimenti o ulteriori informazioni telefonicamente rivolgendosi al Responsabile del Servizio Qualità Tel. 02.2643.4305.

Indice

4 Presentazione generale
5 La storia
5 La mission
5 Gli obiettivi
6 Il Servizio di Medicina di Laboratorio e l'Ospedale San Raffaele
7 Lo staff
7 La sede
7 Come raggiungerci
8 Le sedi dei Punti Prelievo
8 Contatti

9 Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti
10 Settori di analisi
11 Accesso alle prestazioni
12 Come effettuare un esame
13 Preparazione agli esami
15 Tariffe e modalità di pagamento
16 Tempi di consegna
16 Ritiro referti
17 Ritiro Referti Online

18 Standard di qualità, impegni e programmi
19 Qualità
20 Indicatori
20 Obiettivi

21 Meccanismi di tutela e verifica
22 Segnalazione dei reclami
23 Diritti e doveri degli utenti

Presentazione generale

La storia

Il Servizio di Medicina di Laboratorio dell'Ospedale San Raffaele dal 1970 ad oggi si è sviluppato e differenziato in settori di analisi 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 settori del laboratorio sono certificati UNI EN ISO 9002, dal 2002 UNI EN ISO 9001:2000, dal novembre 2009 UNI EN ISO 9001:2008, dal novembre 2017 UNI EN ISO 9001:2015 (Ente Certificatore Certiquality, certificato n° 1432).

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 dei clienti, sia interni che esterni all'Ospedale San Raffaele.

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'Università Vita - Salute San Raffaele.

Gli obiettivi

La mission viene quotidianamente attuata attraverso azioni precise:
- arrivare vicino ai clienti 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 dei clienti;
- 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.

Il Servizio di Medicina di Laboratorio e l'Ospedale San Raffaele

In quanto parte integrante dell'Ospedale San Raffaele, 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 è costituito da circa 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.
In collaborazione con Ospedale San Raffaele e Università Vita-Salute San Raffaele condivide tre aree di intervento:

- La diagnostica
  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.

- La ricerca
  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:
  - Genetica Medica
  - Coagulazione
  - Microbiologia
  - Virologia
  - Chimica clinica e Farmacologia
  - Biologia Molecolare

- La didattica
  Con la nascita della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università Vita-Salute San Raffaele vengono assegnate la Cattedra di Biochimica Clinica al Prof. Giuseppe Banfi e prof. Tomaiuolo Rossella e D.ssa Chiara Di Resta, la Cattedra di Microbiologia e Virologia al Prof. Burioni Roberto e al Prof. Nicola Clementi responsabile del settore di Microbiologia e Virologia Molecolare. I laboratori sono sede di tirocini per gli studenti delle Facoltà di Medicina e Chirurgia

dei corsi post-laurea e delle scuole di specializzazione.

Lo staff

Il Servizio di Medicina di Laboratorio conta circa 200 operatori tra medici, tecnici di laboratorio, ricercatori e amministrativi suddivisi nei diversi laboratori e settori di intervento.

- Direttore Laboratorio Clinico Generale con Aree specialistiche - Dr. Massimo Locatelli
- Primario della Microbiologia e Virologia - D.ssa Daniela M. Cirillo
- Direttore Laboratorio di Genetica Medica: Genetica Molecolare e Citogenetica – Prof.ssa Sabrina R. Giglio
- Direttore Laboratorio di Immunoematologia – Prof. Fabio Ciceri

- Responsabile sistema gestione qualità: D.ssa Annunziata Spina
- Approvvigionamenti e logistica Responsabile: D.ssa Iannace Giusy
- Informatica di laboratorio Responsabile: Dr. Massimo Locatelli

La sede

Il Servizio di Medicina di Laboratorio ha sede presso l'IRCCS Ospedale San Raffaele
Palazzo S. Gabriele, Via Olgettina, 60 - Milano
Tel. 02.26431.2316

Come raggiungerci

Dall'aeroporto di Linate
Autobus Atm 923 fino al capolinea presso Ospedale San Raffaele

Dall'aeroporto di Malpensa
Treno o Shuttle "Malpensa Express" quindi MM2, fermata Cascina Gobba, + Autobus Atm 925 direzione Milano 2 (stesso biglietto) oppure Metro Automatico indicazione "San Raffaele" (ulteriore biglietto)

Dall'aeroporto di Orio al Serio
Autobus Autostradale o Shuttle quindi MM2, fermata Cascina Gobba, + Autobus Atm 925 direzione Milano 2 (stesso biglietto) oppure Metro Automatico indicazione "San Raffaele" (ulteriore biglietto)

Con i mezzi pubblici
MM2, fermata Cascina Gobba, + Autobus Atm 925 direzione Milano 2 (stesso biglietto) oppure Metro Automatico indicazione "San Raffaele" (ulteriore biglietto)

Con l'auto
Tangenziale Est:
- da nord Uscita Cascina Gobba

- da sud Uscita Segrate

Le sedi dei Punti Prelievo

Call Center: Tel. 02.2643.2316 Lu-Ve 8.30-16.00

- ZONA 1 – Centro Storico, presso stazione ferroviaria Trenord, piazza Cadorna 14, Milano – galleria commerciale
- ZONA 2 – Stazione Centrale, Gorla, Turro, Greco, Crescenzago presso San Raffaele Turro, Via Stamira D'Ancona 20, Milano
- ZONA 3 – Città Studi, Lambrate, Venezia
- presso Ospedale San Raffaele, via Olgettina 60, Milano
- via Spallanzani 15, Milano
- ZONA 4 - viale Umbria 76, Milano
- ZONA 6 – Barona, Lorenteggio
- via Ponti 31, Milano
- via Solari 19, Milano
- ZONA 9 – Stazione Garibaldi, Niguarda, Bovisa, presso Poliambulatorio Cardinal Schuster, via Nicostrato Castellini 7, Milano
- SAN DONATO MILANESE – frazione METANOPOLI, presso Poliambulatorio San Raffaele di San Donato Milanese, via A. De Gasperi 5a, San Donato Milanese (MI)
- Punto prelievo Montenero: Viale Montenero 8, Milano
- Punto prelievo Washington: Via Washington 60, Milano

Contatti

SERVICE

Numero verde: 800-232111 - orario: 10.00-12.00 e 14.00-16.00
Segreteria Business Unit: 02.2643.3488 - E-mail business.unit@hsr.it

CLINICAL TRIAL

Numero verde: 800-232111 orario: 10.00-12.00 e 14.00-16.00
Segreteria Clinical Trial: 02.2643.4192 - orario: 8.00 -14.30 - trial.unit@hsr.it

SEGRETERIA

Tel. 02.2643.2316
Fax 02.2643.5919

PER INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE

Tel. 02.2643.2316 - orario: 8.30 - 16.00

GENETICA MEDICA

E-mail laboratorio.genetica@hsr.it
E-mail citogenetica.lab@hsr.it
Tel. 02 2643 2130, dalle 9.30 alle 15.00

AMBULATORI DI GENETICA

E-mail ambulatorio.genetica@hsr.it
Prenotazioni e informazioni:
Tel. 02 2643 4149, dal lunedì al venerdì
dalle 10.00 alle 11.00 e dalle 14.00 alle 15.00

Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti

Settori di analisi

Il Servizio di Medicina di Laboratorio esegue circa 1200 tipologie di analisi nei seguenti settori:

Laboratorio Generale con aree Specialistiche – Direttore Dr. Massimo Locatelli:

Biochimica clinica, Coagulazione , Work-cell automazione , Urgenze - responsabile Dr. Andrea Motta
Proteine e Urine - responsabile Dr. Trbos Mladen
Diagnostica autoimmune e immunochimica Speciale - Responsabile D.ssa Stefania Del Rosso
Tossicologia e Droghe D'abuso - Responsabile Dr.ssa Sabetta Eleonora
Ematologia responsabile Ematologia: D.ssa Paola Ronchi
Citofluorimetria - Responsabile: D.ssa Raffaella Milani
Microbiologia, Virologia e Sierologia, Primario: D.ssa Cirillo Daniela M.
Microbiologia, Responsabile D.ssa Carletti Silvia
Virologia - Responsabile D.ssa Racca Sara
Microbiologia e Virologia Molecolare e Next-generation sequencing Resp. Prof. Clementi Nicola
Sierologia - Responsabile D.ssa Rolla Serena

Laboratorio Genetica Medica: Genetica molecolare e Citogenetica - Direttore: Prof.ssa Sabrina Rita Giglio

Laboratorio Immunoematologia: Direttore Prof. Fabio Ciceri

Accesso alle prestazioni

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

PUNTO PRELIEVI

Sala prelievi Centrale – settore R e sala DIBIT 2, piano - 1 (seminterrato)
Via Olgettina 60, Milano - Tel. 02.2643.2316
Orario prelievi Sala prelievi Centrale: accesso giornaliero da lunedì al sabato: accesso libero dalle ore 7.00 alle 9.00, fino ad esaurimento dei 90 posti disponibili al giorno in convenzione; accesso con prenotazione Zerocoda dalle ore 8.00 alle 10.00. Nella fascia oraria 7.00-9.00 è garantito l'accesso prioritario ai pazienti trapiantati, alle donne in gravidanza, ai pazienti pediatrici 0-14 anni e agli invalidi.
Orario prelievi Saletta Dibit 2: lun-ven ore 7.00-11.00 (sabato chiuso)

PUNTO PRELIEVI SPALLANZANI

Via Spallanzani 15, Milano - Tel. 02.9737.2987 - Fax: 02.3652.0761
Orario prelievi: lun – sabato dalle 7.30 alle 10.30

PUNTO PRELIEVI PONTI

Via Ettore Ponti 31, Milano - Tel. 02.8915.1916 - Fax: 02.8139.012
Orario Prelievi: lun – ven dalle 7.30 alle 11.00; sabato dalle 7.30 alle 10.30

PUNTO PRELIEVI SOLARI

Via Solari 19, Milano - Tel. 02.8940.3367 Orario prelievi: lun - sabato dalle 7.30 alle 10.30

PUNTO PRELIEVI CADORNA

presso la Stazione Cadorna, Piazzale Cadorna, Milano - Tel. 02.860.770 Orario prelievi:
lun – ven dalle 7.30 -alle 11.00.

PUNTO PRELIEVI SCHUSTER

presso Poliambulatorio Cardinal Schuster
via Nicostrato Castellini 7, Milano - Tel. 02.2643.6300
Orario prelievi : lun-sab 7.30 – 11.00
Accesso libero dalle 7.30 alle 8.30
Accesso con prenotazione dalle 8.30 alle 11.00
Attivazione della linea prioritaria dalle 7.30 alle 8.30

PUNTO PRELIEVI S. DONATO

c/o Poliambulatorio di San Donato Milanese
via De Gasperi 5, San Donato Milanese (MI) - Tel. 02.2643.5982
Orario prelievi: lun – venerdì dalle 7.30 alle 11.00

PUNTO PRELIEVI MONTENERO

Viale Montenero 8, Milano
Orario prelievi: lun – venerdì dalle 7.30 alle 10.30

PUNTO PRELIEVI UMBRIA

viale Umbria 76, Milano
Orario prelievi: lun – sabato dalle 7.30 alle 10.30

PUNTO PRELIEVI TURRO

c/o San Raffaele Turro
via Stamira D'Ancona 20, Palazzina B, Milano (MI) - Tel. 02.2247.3220
Orario prelievi: accesso giornaliero libero dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 9.00; sabato chiuso

PUNTO PRELIEVI WASHINGTON

Via Washington 70, Milano
lun - ven dalle 7.30 alle 10.30; sabato chiuso

Come effettuare un esame

Per effettuare un esame è sufficiente recarsi presso uno dei punti prelievo del Servizio di Medicina di Laboratorio OSR 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.
In tutti i Punti Prelievi è possibile accettare tutti gli esami ad eccezione dei seguenti test:

La prenotazione è necessaria solo per i seguenti esami:
- spermiogrammi (eseguito presso il Centro Scienze della Natalità)
- tamponi vaginali
- test di degranulazione dei basofili (batall o basotest eseguibile solo in sede Centrale)
- tipizzazione HLA completa per donazione di midollo

Per prenotazioni: 02.2643.2643
Per donazioni midollo: 02.2643.2340

Gli esami di genetica medica non necessitano di prenotazione ma vengono accettati su prescrizione esclusivamente di uno specialista (non sono valide prescrizioni dei medici di medicina generale) e correlato consenso informato a timbro e firma dello stesso specialista prescrittore.

Per informazioni: 02 2643 4149, dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 11.00 e dalle 14.00 alle 15.00.

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 Genetica Medica senza consenso informato
- Test di Biologia Molecolare Ematologica
- Citologia
- Spermiogrammi
- Anticorpi anti-piastrine

È possibile fare una richiesta di prenotazione per esami di laboratorio presso le sedi del San Raffaele attraverso pochi semplici passaggi attraverso il Servizio di Prenotazione Online "**Prenota Online**". È inoltre possibile, previa prenotazione telefonica, richiedere il prelievo a domicilio.
Tel. 02.2643.2316 - Orario: dalle 8.30 alle 16.00

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:

- MOD1 - Preparazione al prelievo di sangue
- MOD2 - Urinocoltura ed esame urine completo
- MOD3 - Modalità di raccolta per urine delle 24 ore
- MOD3 bis- Modalità di raccolta per urine delle 24 ore e Urine complete
- MOD4 - Modalità di raccolta urine 24 ore per dosaggio porfirine urinarie;
- MOD5 - Modalità di raccolta urine 24 ore per acido idrossindolacetico, catecolamine e acido vanilmandelico;
- MOD6 - Modalità di raccolta urine 24 ore per creatinina clearance;
- MOD7 - Modalità di raccolta urine 24 ore per dosaggio ferro urinario;
- MOD8 - Modalità di raccolta urine per dosaggio albumin excretion rate;
- MOD9 - Modalità di raccolta urine 24 ore per dosaggio idrossiprolina;
- MOD10 - Modalità di raccolta urine 2 ore per dosaggio piridinoline + idrossiprolina;
- MOD12 - Modalità di raccolta urine per esame citologico (contenitore con conservante);
- MOD13 - Modalità di raccolta urine per esame citologico (contenitore senza conservante);
- MOD15 – Modalità di raccolta urine per Idrossiprolina 2h
- MOD16 – Modalità di raccolta urine per Piridoline 2h
- MOD17 - Modalità di raccolta urine per esame colturale BK ed esame microscopico per ricerca micobatteri (contenitore sterile senza nessun conservante);
- MOD18 - Modalità di raccolta escreato per esame colturale;
- MOD19 - Modalità di raccolta escreato per ricerca BK (contenitore sterile senza nessun conservante);
- MOD20 - Modalità di raccolta escreato per esame citologico (contenitore con alcool denaturato);
- MOD21 - Modalità di raccolta feci per esame parassitologico, sangue occulto, coprocoltura;
- MOD22 - Modalità di raccolta feci esame parassitologico su tre campioni (contenitore con ecofix);
- MOD23 - Modalità di raccolta feci per sangue occulto su tre campioni (contenitore con conservante);
- MOD26 - Modalità di raccolta liquido seminale per Spermiogramma;
- MOD29 - Preparazione per Breath Test:
- MOD31 - Modalità di raccolta urine 24 ore per il dosaggio delle catene leggere K e λ libere e legate;
- MOD34 - Modalità di raccolta urine 24 ore per dosaggio ossalati;
- MOD36 - Modalità di raccolta delle urine per ricerca Chlamydia;
- MOD37 - Modalità di raccolta delle urine per urinocoltura, esame urine completo e ricerca Chlamydia;
- MOD39 - Preparazione prelievo micologico;
- MOD40 - Preparazione alla raccolta della saliva per la determinazione del cortisolo salivare e delle IgA salivari

- MOD41 - Preparazione per la raccolta delle urine per ricerca parassiti urinari e Schistosoma haematobium (Bilharzia)
- MOD43 - Modalità di raccolta urine 2 ore per Calcio/Creatinina ratio;
- MOD44 - Modalità raccolta campione per Microbioma intestinale
- MOD45 – Modalità raccolta urine 24H per metanefrina e normetanefrina
- MOD46 - Modalità Calprotectina e elastasi fecale
- MOD47 - Modalità raccolta urine 24 ore per il dosaggio della beta 2 microglobulina urinaria.
- Amal05A3 - PEDIATRIA-Modalita' di raccolta di urine sterili per urinocoltura tramite sacchetto applicato a domicilio
- Amal05B3 – PEDIATRIA - PREPARAZIONE PER SCOTCH TEST

Per questi test elencati di seguito è necessario oltre seguire la preparazione ritirare i contenitori c/o la sala prelievi:

- MOD5- MODALITÀ DI RACCOLTA URINE 24 ORE PER IL DOSAGGIO DI ACIDO 5 IDROSSINDOLACETICO, CATECOLAMINE E ACIDO VANILMANDELICO
- MOD12- MODALITÀ DI RACCOLTA URINE PER ESAME CITOLOGICO (CONTENITORE CON CONSERVANTE)
- MOD13- MODALITÀ DI RACCOLTA URINE PER ESAME CITOLOGICO (CONTENITORE SENZA CONSERVANTE)
- MOD17- MODALITÀ DI RACCOLTA URINE PER ESAME COLTURALE BK ED ESAME MICROSCOPICO PER MICOBATTERI (contenitore sterile senza nessun conservante)
- MOD20- MODALITÀ DI RACCOLTA ESCREATO PER ESAME CITOLOGICO (CONTENITORE CON ALCOOL DENATURATO)
- MOD22 - FECI ESAME PARASSITOLOGICO SU TRE CAMPIONI (contenitore con liquido fissante)
- MOD23 - FECI PER SANGUE OCCULTO SU TRE CAMPIONI (CONTENITORE CON CONSERVANTE)
- MOD31 - MODALITÀ DI RACCOLTA URINE 24 ORE PER IL DOSAGGIO DELLE CATENE LEGGERE K E λ LIBERE E LEGATE
- MOD34 - Modalità di raccolta urine 24 ore per il dosaggio di OSSALATI
- MOD45 - MODALITÀ DI RACCOLTA URINE 24 ORE PER IL DOSAGGIO DI METANEFRINA E NORMETANEFRINA
- MOD46 - MODALITA' CAMPIONAMENTO FECI PER CALPROTECTINA ED ELASTASI
- MOD47 - MODALITÀ DI RACCOLTA URINE 24 ORE PER BETA 2 MICROGLOBULINA – URINARIA
- Amal05A3 -PEDIATRIA-MODALITA' DI RACCOLTA DI URINE STERILI PER URINOCOLTURA TRAMITE SACCHETTO APPLICATO A DOMICILIO
- Amal05B3 – PEDIATRIA - PREPARAZIONE PER SCOTCH TEST

I moduli che riportano le istruzioni sono disponibili presso le sale prelievi o consultabili sul sito internet. È possibile ritirare gratuitamente presso i Punti Prelievi i contenitori per la raccolta.
Per informazioni: 02.24643.2316

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.
È possibile richiedere informazioni circa il costo delle prestazioni telefonando al numero sotto indicato.

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 Tel. 02.2643.2316.

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, sono disponibili già 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.
Segreteria Referti: 02.2463.2316

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

Le sedi e gli orari di consegna dei referti sono indicati qui di seguito:

- Consegna referti centralizzata Ospedale San Raffaele Settore R piano meno 1, Galleria delle Botteghe, numero civico 26 - Tel. 02 2643.7799 Il giorno previsto per la consegna: dal lun al ven: dalle 15.30 alle 17.30 I giorni successivi: dal lun al ven: dalle 9.00 alle 17.30; sabato dalle 8.30 alle 12.00
- Self Service per il ritiro dei referti solo di laboratorio, accessibile 24 ore su 24 festivi compresi presso Ospedale San Raffaele, Settore R piano meno 1, Galleria delle Botteghe, numero civico 26 Per usufruire del servizio automatico è necessario avere con sé la tessera sanitaria del paziente e il tagliando di ritiro ricevuto al momento dell'esame. I referti di Genetica possono essere consegnati in sede di visita specialistica post test anche in modalità di Telemedicina. Non vengono rilasciati ON LINE.
- Via Spallanzani 15, Milano lun – ven dalle 11.00 alle 13.30; sabato dalle 11.00 alle 12.00
- Via Ettore Ponti 31, Milano lun - ven dalle 11.00 alle 13.30; sabato dalle 11.00 alle 12.00
- Via Solari 19, Milano lun - ven dalle 11.00 alle 13.30 e sabato dalle 11.00 alle 12.00
- Via Nicostrato Castellini 7, Milano lun - ven dalle 11.00 alle 17.00; sabato dalle 11.00 alle 12.00
- Presso Stazione Cadorna, Piazzale Cadorna, Milano lun - ven dalle 11.00 alle 13.30
- Via De Gasperi 5, San Donato Milanese (MI) lun – ven dalle 11.00 alle 13.30
- Viale Umbria 76, Milano lun - ven dalle 11.00 alle 13.30; sabato dalle 11.00 alle 12.00
- Via Stamira D'Ancona 20, Milano (MI) **
- Viale Montenero 8 Milano; lun - ven dalle 11.00 alle 13.30
- Via Washington 70, Milano; lun - ven dalle 11.00 alle 13.00

Date le caratteristiche del suo sistema informatico (referti stampati al momento della consegna), in caso di necessità è possibile ritirare i referti anche in ambulatori diversi da quello in cui si è eseguito il prelievo. Importante presentare l'apposito tagliando di ritiro e verificare gli orari di consegna dei referti che sono diversi nei vari ambulatori.

****Ritiro referti:** giorno del ritiro dalle 15.30; giorni successivi dalle 12.00 alle 16.00

Ritiro Referti Online

Referti online per esami di laboratorio
È possibile visualizzare e scaricare i referti online degli esami di laboratorio, **esclusi i Test Genetici**, effettuati presso le sedi del San Raffaele utilizzando servizio gratuito:

- dall'Area dei Servizi Online di Gruppo San Donato;
- dall'App di Gruppo San Donato disponibile su Play Store o sull'App Store.

Standard di qualità, impegni e programmi

Qualità

Il Servizio di Medicina di Laboratorio 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, dal novembre 2017 UNI ISO 9001:2015 (Ente Certificatore Certiquality, certificato n° 1432).
Responsabile Assicurazione Qualità: Annunziata 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.

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
- TAT secondo le indicazioni Regionali
- 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.

Obiettivi

Persegue una strategia di miglioramento constante del servizio fornito attraverso:

- potenziamento della rete dei punti prelievo sul territorio
- riduzione dei tempi di consegna
- l'allargamento continuo il menu dei test in catalogo incorporando nuove tipologie di esami
- 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

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
- scrivendo a urp@hsr.it Uffico relazioni ccn il pubblico OSR

Il Servizio di Medicina di Laboratorio 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.

Il Servizio di Medicina di Laboratorio collabora con gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Ospedale San Raffaele e San Raffaele Turro alla risoluzione della problematiche che riguardano il laboratorio.
Il Servizio di Medicina di Laboratorio 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 indicazione del testo modificato del Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lgs. 196/2003), aggiornato con il nuovo decreto legislativo (d.lgs. 101/2018) di adeguamento della disciplina italiana al regolamento europeo sulla privacy (Reg. UE n. 679/2016, GDPR).

Ufficio Qualità: 02.2643.4305
Segreteria Referti: 02.2643.2316

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.

IRCCS Ospedale San Raffaele

Via Olgettina 60 – 20132 Milano MI

Tel: 02.2643.1
CUP: 02.2643.2643
E-mail: informazioni@hsr.it
URP: urp@hsr.it

hsr.it

I.R.C.C.S. Ospedale San Raffaele
Gruppo San Donato