

	RILASCIATO IL	DATA REVISIONE
	03/04/2018	23/12/2019
	Rev 4	
		CARTA DEI SERVIZI 2020

CARTA DEI SERVIZI 2020

PUNTO PRELIEVI BIANALISI

Direttore Responsabile di Laboratorio

Dott. **Marcello La Delfa**

PRESENTAZIONE

Il punto prelievi sito in afferisce allo SMeL *BIANALISI* di Carate Brianza via Mattavelli n. 3, struttura privata, autorizzata, accreditata a contratto, che opera nel campo della medicina laboratorio fin dall'anno 1964. Lo SMeL Bianalisi di Carate Brianza, accreditato dal 2000 con la Regione Lombardia, ha visto nel corso degli anni lo sviluppo della propria attività con la creazione di una rete di punti prelievi afferenti. La struttura fa parte di *Bianalisi S.p.a.*, capofila del Gruppo Bianalisi. Il Gruppo Bianalisi con sede operativa principale a Carate Brianza è operativo con numerose strutture di Laboratorio e di Poliambulatorio su buona parte del territorio nazionale.

Lo SMeL Bianalisi è accreditato dalla Regione Lombardia con cinque sezioni specializzate:

- Chimica clinica tossicologia e droghe d'abuso
- Microbiologia e Virologia
- Ematologia ed Coagulazione
- Anatomia patologica
- Citogenetica e Genetica Medica

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi erogati.

Con essa **Bianalisi** s'impegna a fornire un servizio di qualità, rispondente ai principi fondamentali in seguito riportati, ed a rendere tale servizio sempre più conforme alle esigenze dei pazienti.

Con tale Carta i fruitori del servizio verificano che il **Bianalisi** rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

La Carta dei Servizi è sottoposta a revisione annuale a cura del Responsabile delle Relazioni con il Pubblico.

MISSIONE ED OBIETTIVI

L'obiettivo del laboratorio è offrire alla cittadinanza un servizio di diagnostica in vitro all'avanguardia, rapido, efficiente ed a costi contenuti.

Nasce in quest'ottica la carta dei servizi di Bianalisi, un documento che intende far conoscere a chi usufruisce delle prestazioni, il nostro sistema di lavoro, nonché una serie di informazioni atte ad agevolare il rapporto con il cittadino/utente (accettazione, refertazione, tempi di consegna, modalità di pagamento, modalità di conservazione e consegna dei campioni biologici).

E' auspicabile che questa iniziativa venga recepita e sviluppata dagli utenti attraverso l'analisi di quanto di seguito esposto, nonché attraverso suggerimenti atti al miglioramento del servizio, problematica verso la quale non esitiamo a mostrarci recettivi.

L'attività del **Laboratorio** è quella di eseguire i prelievi agli utenti che giornalmente si presentano presso gli sportelli di accettazione e di ricevere i materiali biologici provenienti dalla rete di punti prelievo

Bianalisi è accreditato dalla Regione Lombardia.

Opera anche privatamente, offrendo i propri servizi ai cittadini ed alle aziende.

Per quanto riguarda il servizio fornito all'utente, le caratteristiche principali sono l'opportunità di accedere liberamente al punto prelievi, senza alcuna prenotazione e quindi senza tempi di attesa, ed i limitati tempi di risposta per ottenere i risultati.

La struttura di Carate Brianza è attiva sei giorni la settimana. La sua attività risponde alle necessità dei cittadini a livello locale, regionale ed extraregionale. Ogni operatore, attraverso un costante aggiornamento tecnico - scientifico, opera per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è quello di dare all'utenza una eccellenza

	RILASCIATO IL	DATA REVISIONE
	03/04/2018	23/12/2019
	Rev 4	
		CARTA DEI SERVIZI 2020

analitica dei test eseguiti.

Note: L'attività di prelievo è svolta da personale medico/infermieristico.

I risultati che si discostano significativamente dai valori di riferimento, appena noti vengono comunicati telefonicamente ai medici curanti e ai pazienti dal personale addetto alla firma dei referti o referenti del punto prelievi.

1.1. Responsabile delle relazioni con il pubblico

Il Direttore Responsabile dello SMeL è responsabile delle relazioni con il pubblico ed è a disposizione di tutti gli utenti, nei giorni di attività della sede del Servizio di Medicina di Laboratorio Bionalisi di Carte Brianza per fornire informazioni e chiarimenti o raccogliere suggerimenti, atti a migliorare la qualità delle prestazioni erogate. Eventuali osservazioni e segnalazioni possono essere inoltrate a mezzo posta elettronica o presso la segreteria.

1.2. Indirizzi e numeri telefonici

Servizio di Medicina di Laboratorio Bionalisi

Via Mattavelli n. 3

Tel. :0362.903099

e-mail : info@bianalisi.it

sito internet : www.bianalisi.it

1.3. Modalità di accesso

Il punto prelievi è accessibile da tutti i cittadini sia in convenzione SSN sia privatamente. L'accesso è diretto negli orari di prelievo e non è necessaria la prenotazione.

Il punto prelievi è raggiungibile sia con mezzi di trasporto pubblici che privati. Sono disponibili nelle immediate vicinanze della struttura ampi posteggi pubblici.

1.4. Principi fondamentali

Uguaglianza

A tutti i cittadini sono erogati gli stessi servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo da parte del personale che opera nella struttura.

Continuità

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

Partecipazione

E' garantito il diritto del cittadino a collaborare, con reclami, osservazioni e suggerimenti, all' erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

	RILASCIATO IL	DATA REVISIONE
	03/04/2018	23/12/2019
	Rev 4	
		CARTA DEI SERVIZI 2020

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, e la struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Trasparenza

Il Servizio garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia degli esami, come e dove vengono effettuati, i tempi di risposta e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del SSR.

Obbiettivi di miglioramento

Bianalisi considera obiettivo principale il conseguimento di una buona qualità dei servizi forniti agli utenti. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante ai bisogni ed alle richieste dei cittadini. Per conseguire questo obiettivo si definiscono su base annuale alcuni progetti che coinvolgono sia la qualità percepita sia quella sostanziale.

I progetti sono definiti e consultabili dal pubblico presso la sede. Gli obiettivi principali sono riportati in calce alla presente Carta.

2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

2.1. Modalità di accesso alle prestazioni

I pazienti aventi diritto al SSN devono presentarsi all'accettazione muniti di impegnativa, tessera sanitaria ed eventuali tessere di esenzione.

Per i pazienti che optano per il regime privatistico è sufficiente richiesta medica o verbale.

Non vi è necessità di prenotazione per accedere alle prestazioni diagnostiche.

2.2. Esami urgenti

Si eseguono esami urgenti, con possibilità di ritiro del referto on-line in giornata, previa richiesta medica o condizioni particolari (per esempio esame PT e INR per pazienti in terapia anticoagulante, dosaggio BHCG ...). Per esame PT e INR per pazienti in terapia anticoagulante è possibile ricevere il dato clinico anche via SMS, le informazioni inerenti il servizio sono richiedibili all'accettazione.

L'urgenza deve essere segnalata in fase di accettazione.

2.3. Modalità di pagamento

Le prestazioni eseguite nei nostri centri devono essere saldate al momento dell'accettazione salvo particolari ed eccezionali situazioni di necessità in cui il pagamento può essere differito al momento del ritiro.

Al referto verrà allegata la relativa fattura.

Il tariffario del SSN è disponibile per consultazione presso la segreteria.

2.4. Orario per il pubblico

I Pazienti possono accedere ai locali del punto prelievi per fare il prelievo o ritirare gli esiti degli esami muniti di ricevuta per il ritiro, o se delegati muniti della eventuale delega e della fotocopia di un documento di identità del delegante, nei seguenti orari

3. ASSISTENZA AL CLIENTE

L'attività di assistenza svolta dal punto prelievi si espleta principalmente in due fasi distinte: fase precedente l'erogazione del servizio e fase successiva a tale erogazione.

3.1. Informazioni nella fase precedente l'erogazione del servizio

Tale attività è volta soprattutto a dare informazione ai pazienti, ai medici di base e alle istituzioni sulle modalità di fruibilità dei servizi del punto prelievi e si espleta in un continuo scambio di informazioni tra il punto prelievi e gli utenti, in tutte le occasioni in cui ciò sia reso possibile.

Con lo scopo di documentare in modo appropriato le attività, il punto prelievi ha predisposto la Carta dei Servizi. Tale documento descrive in modo sintetico il **punto prelievi** e la sua missione, in particolare:

	RILASCIATO IL	DATA REVISIONE
	03/04/2018	23/12/2019
	Rev 4	
		CARTA DEI SERVIZI 2020

- individua il responsabile delle relazioni con il pubblico
- fornisce informazioni relative al luogo di erogazione del servizio, alle modalità di accesso
- agli orari di apertura del punto prelievi ed a quelli relativi al prelievo
- elenca i documenti necessari per usufruire delle prestazioni a carico del SSN
- definisce le modalità del pagamento del ticket sanitario
- definisce i tempi di attesa dei referti.

3.2. - Informazioni nella fase successiva all'erogazione del servizio

L'attività relativa all'assistenza dopo l'erogazione del servizio è volta a:
 verificare la qualità del servizio offerto ai cittadini raccogliendo in ogni momento reclami
 fornire informazioni di tipo tecnico sui referti consegnati.
 Queste attività si espletano tramite la distribuzione di moduli di reclamo e segnalazione ai clienti, e con l'istituzione del responsabile delle relazioni con il pubblico.

Le informazioni relative alla qualità dei servizi forniti ai pazienti sono rilevate attraverso l'applicazione di una apposita procedura con la compilazione di uno specifico modulo "MOD.14-02 - RECLAMO" a disposizione di chi ne faccia richiesta.

Le segnalazioni dei clienti, sono oggetto di analisi e base per l'avvio di opportune azioni correttive e di miglioramento da parte della Direzione del laboratorio in sede di "Riesame da parte della Direzione", e costituiscono la base per eventuali modifiche o provvedimenti "mirati" da parte della Direzione stessa.

La struttura ha individuato anche un responsabile delle relazioni con il pubblico che oltre ai compiti indicati sopra ha la responsabilità di:

- Ricevere le osservazioni o reclami presentati dagli utenti verbalmente o mediante la compilazione di apposito questionario a disposizione presso il punto prelievi
- Provvedere a dare tempestiva risposta al cittadino per le segnalazioni di più agevole definizione.

- Per i reclami di evidente complessità, provvedere a curare l'istruttoria, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio dagli operatori del punto prelievi e fornire parere al Legale Rappresentante per la necessaria definizione.

Predisporre lettera di risposta all'utente .

- Fornire ai cittadini tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalle normative vigenti in materia (p.es. **Regolamento Ue 2016/679, GDPR**).

4. CARATTERISTICHE DEL REFERTO

Tutti gli esami eseguiti vengono stampati su apposita modulistica di refertazione. Per consentire la corretta e completa interpretazione dei risultati, il referto riporta oltre alle informazioni di base relative al paziente (nome, cognome, sesso, data di nascita, data di accettazione e di emissione del referto), anche le informazioni dettagliate nei seguenti punti.

4.1. Intervalli di riferimento (I.R.)

Tutti gli I.R. riportati sui referti sono stati definiti dal Laboratorio in riferimento ai metodi analitici.

4.2. Esami eseguiti in "service"

Il laboratorio può inviare alcuni esami specialistici o esami di conferma (per esempio test per l'HIV) presso altri centri; tali centri sono accreditati dalla Regione Lombardia e, normalmente certificati secondo la normativa UNI EN ISO 9001.

Gli esami eseguiti in service vengono refertati sulla modulistica originale ; in questo caso viene evidenziato il nome del laboratorio che ha eseguito l'esame. La copia originale del referto (o una sua fotocopia) prodotto dal laboratorio "service" viene archiviata presso il laboratorio per un periodo di almeno 1 mese.

4.3. Controlli di Qualità

A garanzia dei risultati analitici il laboratorio opera in regime di controllo di qualità come meglio descritto di

	RILASCIATO IL	DATA REVISIONE
	03/04/2018	23/12/2019
	Rev 4	
		CARTA DEI SERVIZI 2020

seguito:

4.3.1. Controlli di Qualità Analitici

Il laboratorio sviluppa programmi interni di verifica della qualità dei processi analitici attraverso l'uso di campioni di controllo a titolo noto per garantire l'affidabilità delle sedute analitiche e validare i risultati delle analisi effettuate.

Tali controlli permettono anche una valutazione dei metodi e dei lotti usati in laboratorio e garantiscono pertanto un continuo monitoraggio dei fornitori sia di strumentazione che di reagenti in generale.

Il laboratorio partecipa anche al programma di valutazione esterna della qualità (VEQ) della Regione Lombardia. La partecipazione a tali programmi permette di ottenere informazioni circa l'efficienza del laboratorio tramite la comparazione dei propri risultati con quelli forniti da altri partecipanti (che usano lo stesso metodo o metodi differenti).

La VEQ offre così la possibilità di integrare il controllo di qualità interno fornendo utili indicazioni sull'accuratezza e sulla precisione analitica, sull'utilizzo di intervalli di riferimento adeguati al fine di ottenere i migliori risultati possibili. Inoltre si rivela uno strumento idoneo per la valutazione dei prodotti in commercio e dei fornitori.

A seguito della valutazione dei risultati e degli elaborati della VEQ e del persistere di andamenti anomali confermati anche dall'analisi dei risultati del controllo di qualità interno, deve essere attivata, in accordo con la Direzione del laboratorio la procedura per le azioni correttive.

4.3.2. Controlli di Qualità dei Processi

Il laboratorio è certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008

Lo scopo del SQ è la tutela e la soddisfazione del paziente.

Tale sistema assicura pertanto che tutti i processi aziendali siano attuati e controllati secondo procedure, istruzioni operative e registrazioni che garantiscano la trasparenza e la ripetibilità delle attività oltre che il loro miglioramento continuo.

Il sistema di qualità viene valutato almeno una volta all'anno dall'ente di certificazione per verificarne la sua continua corrispondenza alla norma di riferimento, l'efficacia, l'efficienza ed il continuo miglioramento.

4.4. Firma per validazione del referto

Il direttore sanitario ed il personale laureato sono abilitati alla firma, per titoli e successivo addestramento professionale presso il Laboratorio dove apprendono le interrelazioni fisiologiche e patologiche che intercorrono fra i vari analiti, il loro significato clinico e le principali terapie farmacologiche aventi influenza sul quadro dei risultati.

Conoscono pertanto gli elementi che permettono la valutazione dei referti compresi l'età, il sesso la diagnosi e le terapie in atto, quando conosciute.

La validazione dei risultati, che si compone di due fasi di controllo, (a fine seduta analitica, dopo la stampa dei dati) si conclude con l'apposizione della firma nello spazio apposito.

4.5. Referti online

La refertazione on line è un servizio che Bianalisi mette a disposizione dei propri utenti.

Tutti i pazienti MAGGIORENNI che lo vorranno, potranno consultare via Internet i propri referti di laboratorio, eseguiti negli ultimi 45 giorni e validati con firma digitale. Per poter attivare il servizio, completamente gratuito, i pazienti dovranno chiedere al momento dell'accettazione, di poter accedere al portale Bianalisi dedicato, per visualizzare il proprio referto.

Il personale in accettazione, dopo le operazioni di segreteria, stamperà e consegnerà il modulo per il ritiro del referto.

Sul modulo si trovano:

- l'indirizzo del sito internet di competenza che dovete utilizzare;
- le credenziali personalizzate che permetteranno di effettuare il primo accesso per scaricare il referto.

4.6. Tutela della privacy

A tutela della privacy, il referto viene consegnato al titolare, in busta chiusa.

L'accesso ai dati a computer è salvaguardato da apposite password (di accesso, consultazione e modifica).

Per i referti consegnati a terzi, a seguito della presentazione della apposita delega, è necessario fornire al personale della segreteria, anche la copia di un valido documento di identità del delegante e del delegato.

5. ELENCO ANALISI ESEGUITE

Il PUNTO PRELIEVI esegue i prelievi riferiti agli esami riportati nel nomenclatore tariffario regionale per cui è in

	RILASCIATO IL	DATA REVISIONE
	03/04/2018	23/12/2019
	Rev 4	
		CARTA DEI SERVIZI 2020

grado di assicurare le corrette modalità di prelievo trasporto e conservazione.

6. MODALITA' DI RACCOLTA DEI PIU' COMUNI CAMPIONI BIOLOGICI

PRELIEVO DEL SANGUE

Presentarsi al punto prelievi durante l'orario dei prelievi a digiuno dalla mezzanotte e senza aver ecceduto nel pasto serale

ESPETTORATO

Materiale occorrente: contenitore sterile di plastica a bocca larga con tappo a vite ..

Modalità: Sciacquare accuratamente il cavo orale con alcuni gargarismi effettuati con acqua; eseguire una espettorazione profonda e raccogliere l'espettorato direttamente nel contenitore. Richiude il contenitore e portarlo immediatamente al punto prelievi.

URINE COMPLETO O MICROALBUMINURIA

Materiale occorrente: contenitore sterile.

Modalità: Immediatamente dopo il risveglio raccogliere le prime urine del mattino direttamente nel contenitore dopo accurata toilette e consegnare quanto prima al punto prelievi.

Avvertenze: *Non assumere antibiotici prima dell'esame; non eseguire l'esame durante il flusso mestruale.*

URINE DELLE 24 ORE

Materiale occorrente: contenitore con tappo a vite .

Modalità: durante le 24 ore della raccolta delle urine: Scartare la prima minzione del mattino (per esempio quella delle ore 7.00); dal quel momento in poi raccogliere direttamente nel contenitore tutte le urine della giornata compresa la prima minzione delle ore 7.00 del giorno successivo. Durante la raccolta bere liquidi come di solito, tralasciando di assumere alcolici e conservare il contenitore in luogo fresco, al riparo dalla luce.

Avvertenze: *La mancata raccolta anche di una piccola quantità di urina compromette la significatività dell'esame.*

URINOCOLTURA

Materiale occorrente: contenitore sterile di plastica a bocca larga con tappo a vite.

Modalità: In un contenitore sterile a bocca larga, raccogliere le prime urine del mattino:

Pulire accuratamente i genitali esterni con soluzione detergente, sciacquare e asciugare con panno pulito.

Scartare il primo getto di urina e raccogliere direttamente nel contenitore il mitto intermedio avendo l'avvertenza di non contaminare con le mani i genitali, i bordi, il coperchio o l'interno del contenitore.

Chiudere accuratamente il contenitore e portarlo in Punto prelievi entro 1 – 2 ore.

URINOCOLTURA NEI LATTANTI

Materiale occorrente: sacchetti di plastica sterili adesivi.

Modalità: Detergere accuratamente i genitali esterni e la cute circostante con soluzione detergente, sciacquare e asciugare con panno pulito. Applicare il sacchetto adesivo facendo aderire alla cute.

Appena avvenuta la minzione, rimuovere il sacchetto e consegnare al punto prelievi nel più breve tempo possibile.

LIQUIDO SEMINALE PER ESAMI MICROBIOLOGICI

Materiale occorrente: contenitore sterile di plastica a bocca larga con tappo a vite.

Modalità: Astenersi da rapporti sessuali nelle 72 ore precedenti la raccolta.

Urinare (prima minzione del mattino).

Lavare accuratamente i genitali esterni e le mani.

Raccogliere il liquido seminale, mediante masturbazione, in un contenitore sterile.

Consegnare al Punto prelievi non oltre 2 ore dalla raccolta.

Avvertenze: *Non toccare con le mani l'interno del contenitore; evitare la caduta di peli.*

FECI PER COPROCOLTURA

Materiale occorrente: contenitore sterile di plastica con paletta di raccolta e tappo a vite.

Modalità: prelevare una PICCOLA quantità di feci (pari ad una noce se le feci sono solide o ad un cucchiaino colmo se le feci sono liquide o semi liquide).

Chiudere accuratamente ed inviare al punto prelievi nel più breve tempo possibile.

FECI PER ESAME PARASSITOLOGICO

Materiale occorrente: contenitori di plastica con asticella di raccolta e tappo a vite, con conservante da richiedere al punto prelievi .

Modalità: deporre le feci in vaso o padella ben puliti, non contaminare con urina o sangue mestruale; osservare

	RILASCIATO IL	DATA REVISIONE
	03/04/2018	23/12/2019
	Rev 4	
		CARTA DEI SERVIZI 2020

attentamente l'evacuato e se sono presenti pezzettini biancastri deporli nel contenitore; prelevare una PICCOLA quantità di feci, (pari ad una noce se le feci sono solide o ad un cucchiaino colmo se le feci sono liquide o semi liquide) e deporlo nel contenitore.

Chiudere accuratamente il contenitore ed identificarlo con il numero progressivo di raccolta; inviare al punto prelievi nel più breve tempo possibile se i campioni non sono raccolti con liquido conservante oppure al termine di tutta la raccolta, conservando le feci a temperatura ambiente.

Avvertenze: *Nei giorni precedenti la raccolta evitare esami radiologici con impiego di bario; in caso di stipsi provocare l'evacuazione con supposta di glicerina; evitare l'uso di tisane, purganti ecc.*

FECI PER RICERCA DI UOVA DI OXYURIS VERMICULARIS E DI TAENIA SAGINATA (TECNICA DI GRAHAM)

Materiale occorrente: vetrino porta oggetti da richiedere presso il punto prelievi e nastro adesivo trasparente largo non più di 1 – 2 cm. e lungo non più di 5 – 7 cm.

Modalità: Al risveglio, prima di alzarsi, fare aderire il nastro adesivo alle pieghe anali.

Dopo circa 5 minuti rimuovere il nastro e applicarlo sul vetrino porta oggetti.

Avvertenze: *Nel caso in cui l'esame sia richiesto su più campioni, questi devono essere portati al punto prelievi singolarmente, al termine di ogni applicazione.*

FECI PER ESAME CHIMICO FISICO

Materiale occorrente: contenitore pulito munito di tappo.

Modalità: prelevare una PICCOLA quantità di feci (pari ad una noce se le feci sono solide, o ad un cucchiaino colmo se le feci sono liquide o semi liquide).

Chiudere accuratamente ed inviare in punto prelievi nel più breve tempo possibile.

FECI PER RICERCA DI SANGUE OCCULTO

Materiale occorrente: 3 contenitori con tappo a vite, asticella e conservante, da richiedere al punto prelievi e tenere a temperatura ambiente sino all'utilizzo.

Modalità: Si consiglia di disporre uno strato di carta igienica all'interno del WC per trattenere le feci; eseguire una raccolta al giorno per tre giorni consecutivi avendo cura di prelevare le feci in punti diversi tramite la parte a forma di spirale dell'asticella ed eliminando l'eccesso con carta o tessuto assorbente; reinserire l'asticella nel contenitore, avvitarlo bene ed agitare lievemente. Compilare l'etichetta con nome, cognome e data del prelievo ed apporla sul contenitore. Conservare in frigorifero e consegnare al punto prelievi entro tre giorni dall'ultimo prelievo.

Avvertenze: *Non è necessario applicare una dieta particolare prima del test; non eseguire il test durante il periodo mestruale o se si è affetti da emorroidi; evitare il sanguinamento delle gengive, durante la pulizia dei denti; non contaminare le feci con le urine.*

Il personale sanitario è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti delle prestazioni da eseguire. È inoltre messo a disposizione dell'utente una informativa per la corretta raccolta dei campioni, contenente tutte le informazioni utili ad una corretta effettuazione dei prelievi e delle analisi.

Si precisa che su richiesta i contenitori per la raccolta dei campioni vengono forniti gratuitamente dal punto prelievi facendone semplice richiesta al personale di accettazione.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO AZIENDALE ANNUALI

- Implementazione della rete di punti prelievo afferenti.
- Adozione di più moderno ed efficiente sistema informatico di gestione dell'attività che permetta lo snellimento e velocizzazione delle procedure di accettazione l'implementazione dei servizi di firma digitale dei referti, più rapidi e dettagliate possibilità di statistica delle prestazioni e maggiori e più adeguati sistemi di sicurezza.
- Sviluppo della collaborazione con i propri partner per il miglioramento del servizio di service di laboratorio.
- Introduzione di nuova strumentazione diagnostica di laboratorio per l'ulteriore automazione dei processi analitici.
- Customer Satisfaction semestrale per anticipare e soddisfare le esigenze dei clienti.

	RILASCIATO IL	DATA REVISIONE
	03/04/2018	23/12/2019
	Rev 4	
		CARTA DEI SERVIZI 2020

*La presente **Carta dei Servizi**, redatta secondo le indicazioni regionali, può essere distribuita ad Associazioni di Volontariato ed Uffici di Pubblica Tutela, ai Medici di Medicina Generale, ai Pediatri di libera scelta., alla locale ATS*

*La presente **Carta dei Servizi** è messa a disposizione degli utenti presso tutte le sedi di punti prelievo afferenti la struttura.*

Bianalisi S.p.a.

L'Amministratore Delegato

(Legale Rappresentante)

Dott. Giuliano Galini

BIANALISI S.p.A.
SEDE OPERATIVA
VIA MANTAVELLI, 1 20841 CARATE BZA (MB)
SEDE LEGALE
VIA SAN ROCCO, 42/44 20851 LISSONE (MB)
COD. FISC 02235840150 P.IVA 00731780961