



CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2023

BIANALISI

Il più grande gruppo italiano
al servizio della salute dei cittadini
e delle imprese

www.bianalisi.it



INDICE

CHI SIAMO	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
MISSION	6
QUALITÀ	7
I NOSTRI SERVIZI	8
<i>Diagnostica di laboratorio</i>	9
<i>Diagnostica per immagini</i>	11
<i>Poliambulatorio</i>	12
ACCESSIBILITÀ	14
<i>Diagnostica di laboratorio</i>	14
<i>Accettazione</i>	16
MODALITÀ DI PAGAMENTO	19
CONSEGNA REFERTI	20
ASSISTENZA CLIENTI	22
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	22
DOVE SIAMO	23



CHI SIAMO

Bianalisi è un network costituito da una rete di laboratori, di punti prelievo, di centri di diagnostica per immagini, di poliambulatori e studi specialistici, che lavorano in sinergia per offrire al cittadino e alle aziende accesso a prestazioni sanitarie con standard qualitativi elevati e ridotti tempi di attesa.

Nata a metà degli anni Settanta a Lissone in Brianza nel cuore della Lombardia e acquistata a metà anni Novanta dall'attuale amministratore Dott. Giuliano Caslini, **Bianalisi** ha saputo accogliere e incorporare nel corso degli anni alcune tra le migliori realtà di specialistica ambulatoriale e di diagnostica medica presenti sul territorio nazionale, garantendo uniformità e standard prestazionali elevati nella pratica delle discipline sanitarie, presenza diffusa e servizio capillare ad un'utenza sempre più ampia.

L'utilizzo di tecnologie avanzate e la collaborazione con i migliori specialisti garantiscono all'utente prestazioni del più alto livello e rapporti professionali incentrati sulla persona.

Bianalisi è oggi presente in 8 Regioni (Campania, Emilia Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Toscana, Veneto e Puglia) con più di 300 strutture, tra poliambulatori, laboratori e punti prelievo. Vengono erogate prestazioni sanitarie sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale che in regime privato.

Per consultare la lista completa delle nostre strutture vai sul sito web alla pagina www.bianalisi.it/strutture/.

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA

A tutti i cittadini sono erogati gli stessi servizi, a prescindere da 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 ed equanime, 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

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

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.

MISSION

Eccellenza, presenza capillare e facile accessibilità sono i valori che guidano Bionalisi, coltivati e promossi da sempre con l'obiettivo di rispondere prontamente alle esigenze di diagnosi, cura e prevenzione dei cittadini e delle imprese presenti sul territorio.

Bionalisi promuove l'eccellenza dei suoi servizi attraverso una sempre più stretta cooperazione con le realtà sanitarie locali, una collaborazione solida con i più qualificati specialisti, e l'utilizzo di macchinari, tecnologie e prodotti all'avanguardia.

Bionalisi promuove inoltre la centralità della persona attraverso un costante tentativo di coniugare all'elevata qualità delle prestazioni erogate un ascolto attento e un rispetto saldo delle sfere più personali dell'esistenza, spesso e volentieri implicate nelle questioni di salute.

Bionalisi si impegna inoltre alla valorizzazione e alla motivazione del proprio personale, promuovendo la formazione sia su temi tecnici, sia su aspetti di qualità che infine su competenze come saper comunicare adeguatamente e lavorare in gruppo.

QUALITÀ

Bianalisi è conforme ed in pieno accordo con tutte le normative e linee guida ISO, con l'obiettivo di offrire il miglior servizio possibile a tutti i suoi utenti.

Bianalisi opera nel campo della diagnostica fin dalla metà degli anni '60. Oggi, i nostri punti prelievo e centri polidiagnostici, al servizio di medici e pazienti, offrono un approccio integrato alla diagnostica. Il contesto tecnologico e di mercato evolve molto velocemente.

La soddisfazione delle diverse e crescenti necessità dell'utenza, la presenza di apparecchiature di ultima generazione, e soprattutto il mantenimento di un alto livello qualitativo delle prestazioni erogate, ed il miglioramento continuo, sono obiettivi fissi ed inderogabili dell'Azienda. Il Servizio di Medicina di Laboratorio **Bianalisi** di Carate Brianza (MB) si è certificato nel novembre 1999 secondo la norma UNI EN ISO 9002, ed ha mantenuto negli anni la certificazione rimanendo adeguando e migliorando il proprio sistema di gestione della qualità. Attualmente è certificato secondo la norma UNI ISO 9001:2015 (Ente Certificatore IMQ, certificato n° 9122.BIA4).

La costante attenzione alla qualità viene perseguita tramite la stesura e l'osservanza di procedure scritte che definiscono tutti i processi, sia della fase pre-analitica che analitica che post-analitica. In particolare il laboratorio, oltre ad una precisa e tempestiva gestione delle manutenzioni e delle tarature delle strumentazioni, esegue controlli di qualità quotidiani per tutte le analisi effettuate e partecipa a programmi di Verifica Esterna della Qualità (VEQ). Il processo di firma dei risultati degli esami viene effettuato da personale specialista, ed i risultati particolarmente critici vengono prontamente comunicati a medici curanti e/o pazienti.

I NOSTRI SERVIZI



DIAGNOSTICA DI LABORATORIO

Bianalisi fornisce un Servizio di Medicina di Laboratorio autorizzato e accreditato per offrire ai cittadini un servizio di diagnostica all'avanguardia, efficiente, rapido, con costi contenuti. Oltre alle analisi di base, il Laboratorio di Analisi Cliniche di Bianalisi è in grado di offrire indagini specialistiche nell'ambito della biochimica clinica, dell'ematologia e immunoematologia, della microbiologia e virologia, della citogenetica e genetica molecolare, dell'anatomia patologica. Il Laboratorio è dotato di apparecchiature di avanguardia ed esegue per ogni parametro numerosi controlli di qualità necessari per validare la seduta analitica. Per garantire l'affidabilità degli esami, sono eseguiti quotidianamente controlli di qualità intralaboratorio e interlaboratori con l'utilizzo di QC certificati. Il laboratorio partecipa a VEQ regionali e nazionali.

Sezioni specialistiche Laboratorio Analisi

- Anatomia Patologica
- Genetica medica e Citogenetica
- Ematologia e Coagulazione
- Microbiologia e Virologia
- Biochimica Clinica, Tossicologia e droghe d'abuso
- Immunoematologia

Il Servizio di Medicina di Laboratorio di Carate Brianza (MB) costituisce la principale sede operativa, l'hub centrale della rete di laboratori diffusi sulla rete nazionale.

Il Laboratorio accetta ed esegue gli esami riportati nel nomenclatore tariffario regionale alla branca specialistica "Laboratorio di analisi chimico - cliniche e microbiologiche" come da D.M. n°150 del 22 Luglio 1996; più precisamente svolge la propria attività nei settori della diagnostica "in vitro" qui di seguito meglio dettagliati:

- Allergologia
- Autoimmunità
- Chimica Clinica
- Citologia
- Coagulazione
- Diagnostica COVID
- Dosaggi farmaci
- Dosaggi ormonali
- Ematologia
- Genetica Molecolare e Citogenetica
- Immunoematologia
- Istologia
- Microbiologia
- Markers tumorali
- Microbiologia
- Sierologia
- Tossicologia

L'elenco completo delle analisi eseguite è disponibile sul sito Bialisi, nell'apposito Vademecum (<https://bianalisi.it/upload/document/vademecum-analisi-di-laboratorio-per-sezioni.pdf>).

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

I centri medici del gruppo Bionalisi offrono una gamma completa di prestazioni di Diagnostica per Immagini, avvalendosi di apparecchiature all'avanguardia, garantendo una qualità impeccabile delle immagini e tempi di refertazione rapidi.

La Diagnostica per Immagini permette l'analisi morfologica dei tessuti con rilievo delle anomalie.

Bionalisi offre la possibilità di effettuare tutte le indagini radiologiche con macchine a bassa emissione di radiazioni (radiografie RX, TAC o tomografia computerizzata, MOC, mammografia con tomosintesi), ecografiche (ecografie di tutti i distretti anatomici, ecocardiogramma, ecodoppler) e RM (risonanze magnetiche) con apparecchiature confortevoli, aperte e con magneti con campo magnetico fino a 1,5 Tesla, anche per esami dell'area neuroradiologica.

- Prestazioni
- Risonanza Magnetica Nucleare
- TAC
- TAC Cone Beam
- Radiologia Tradizionale (RX)
- Mammografia
- Ecografia
- Ecocolordoppler
- Densitometria Ossea

POLIAMBULATORIO

I poliambulatori di **Bianalisi SpA** garantiscono visite mediche specialistiche, accertamenti diagnostici strumentali di approfondimento, trattamenti medici e, in alcune sedi, prestazioni di fisioterapia.

**Presso i centri Bianalisi
è possibile effettuare
visite specialistiche
per le seguenti branche**

Bianalisi SpA ha instaurato accordi con le più importanti compagnie assicurative e fondi integrativi che prevedono un trattamento di assistenza sia diretta che indiretta.

Presso i poliambulatori è, inoltre, possibile eseguire dei check-up di prevenzione standard e personalizzati, consultabili sul sito web alla pagina: www.bianalisi.it/prevenzione/



Agopuntura e Medicina Tradizionale Cinese
Allergologia
Anestesiologia
Angiologia
Audiologia
Biologia Nutrizionista
Cardiochirurgia
Cardiologia
Cardiologia pediatrica
Chirurgia Estetica
Chirurgia Generale
Chirurgia Ortopedica
Chirurgia Plastica
Chirurgia Vascolare
Cosmetologia applicata
Dermatologia
Diabetologia
Dietologia
Ematologia
Endocrinologia
Endoscopia digestiva
Epatologia
Fisiatria
Fisioterapia e Riabilitazione
Fisioterapia e Riabilitazione in acqua
Gastroenterologia
Geriatrics
Ginecologia
Immunologia
Medicina del Sonno
Medicina Estetica
Medicina Generale
Medicina Interna
Medicina Legale
Nefrologia
Neurochirurgia
Neurologia
Neuropsichiatria infantile
Oculistica
Odontoiatria
Oncologia
Ortopedia
Ortottica
Ostetricia
Otorinolaringoiatria
Ozonoterapia
Pediatria
PNEI e Medicina Anti-Aging
Pneumologia
Podologia
Posturologia
Proctologia
Psichiatria
Psicologia
Reumatologia
Senologia
Studio delle Cefalee
Terapia del Dolore
Urologia
Venereologia

ACCESSIBILITÀ

Diagnostica di Laboratorio

Per reperire la lista delle strutture che erogano il servizio di Diagnostica di laboratorio consultare il sito web alla pagina: www.bianalisi.it/strutture/

È possibile effettuare le analisi di laboratorio senza prenotazione, sia in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, pagando per gli esami in convenzione solo la cifra equivalente al ticket, sia privatamente, secondo il listino a disposizione dell'utenza presso la struttura.

Per la maggior parte degli esami non è richiesta una preparazione particolare, se non il digiuno da almeno 8 ore. Per gli esami richiedenti una preparazione specifica riferirsi al Vademecum delle prestazioni, consultabile sul sito web alla seguente pagina:

www.bianalisi.it/upload/document/vademecum-analisi-di-laboratorio-ordine-alfabetico.pdf



ACCETTAZIONE

Per sottoporsi agli esami è sufficiente recarsi presso uno dei Punti Prelievi delle strutture Binalisi, durante gli orari di apertura, muniti di:

- a) eventuale richiesta del medico di base;
- b) documento d'identità;
- c) tessera sanitaria.

Al momento dell'accettazione i pazienti vengono informati, ai sensi della normativa vigente in materia di privacy, circa il trattamento dei dati sensibili.

Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

PRELIEVI A DOMICILIO:

il servizio è disponibile su prenotazione tutti i giorni della settimana.

Per richiedere l'effettuazione di un prelievo a domicilio è necessario telefonare dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 al n. 0362 903099 o recarsi presso un punto prelievo per effettuare la prenotazione. All'atto della prenotazione, al paziente vengono fornite tutte le informazioni e le istruzioni per poter effettuare le prestazioni.

Gli utenti sono pregati di comunicare le eventuali disdette delle prestazioni prenotate con almeno 24h di anticipo rispetto alla data dell'appuntamento.

PRESTAZIONI DI GENETICA E/O CITOGENETICA:

il paziente deve presentarsi presso il Punto Prelievi con una copia del consenso informato firmato dal proprio Medico Specialista e dal paziente medesimo. Qualora l'interessato non abbia un Medico Specialista di riferimento, è possibile richiedere una consulenza pre-test per esami di Genetica e/o Citogenetica contattando il servizio di Assistenza Clienti allo 0362.903099 per conoscere i riferimenti del Medico Specialista/Genetista, che collabora con Bianalisi, più vicino a lui ed i relativi costi.

ESAMI URGENTI: Gli esiti dei seguenti esami possono essere forniti in urgenza, previa richiesta medica e segnalazione al momento dell'accettazione:

- PT - INR
- Beta HCG
- Emocromo

DIAGNOSTICA COVID:

Bianalisi fa parte dei laboratori che le Regioni/Province autonome hanno autorizzato ad effettuare la diagnosi molecolare ed antigenica su campioni clinici respiratori. Più volte al giorno gli esiti dei test (molecolari ed antigenici) vengono inviati all'unità di crisi regionale che provvede all'invio al Ministero della Salute per il rilascio del Green Pass. Bianalisi esegue inoltre, su prelievo di sangue, la ricerca quantitativa degli anticorpi neutralizzanti di classe IgG, per la valutazione della risposta a seguito di infezione da SARS-CoV-2 o vaccinazione.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Per reperire la lista dei centri che offrono il servizio di Diagnostica per Immagini consultare il sito web alla pagina: <https://bianalisi.it/strutture/>

È possibile eseguire le visite specialistiche sia in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (ove presente), sia in regime di convenzione con enti assicurativi, sia in regime di completa solvenza.

Per le prestazioni di Diagnostica per Immagini è necessario presentare in struttura l'impegnativa con quesito diagnostico del medico richiedente.

POLIAMBULATORIO

Per reperire la lista dei poliambulatori consultare il sito web alla pagina: <https://bianalisi.it/strutture/>.

È possibile eseguire le visite specialistiche sia in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (ove presente), sia in regime di convenzione con enti assicurativi, sia in regime di completa solvenza.

Per le visite specialistiche è necessario fissare un appuntamento, il quale può essere fissato telefonicamente, tramite e-mail o con prenotazione online.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

La quota di compartecipazione alla spesa sanitaria a carico del cittadino (ticket), o il pagamento di esami richiesti in solvenza viene effettuata all'atto dell'accettazione delle prestazioni.

Contestualmente viene rilasciata la relativa fattura. Per le prestazioni di Diagnostica di laboratorio, qualora risultasse necessario procedere con ulteriori approfondimenti, il saldo del corrispettivo verrà effettuato alla consegna del referto.

Il pagamento può essere effettuato tramite denaro contante, carta di credito e/o bancomat.

CONSEGNA REFERTI

I referti vengono consegnati esclusivamente al diretto interessato. All'atto dell'accettazione al paziente viene rilasciato un documento contenente tutte le informazioni necessarie per il ritiro dei referti: sede di ritiro, data in cui gli esiti saranno disponibili e orario. La data di consegna del referto viene calcolata in funzione del tipo di esame richiesto.

I referti vengono consegnati esclusivamente al diretto interessato o suo delegato come da modulo rilasciato al momento dell'accettazione.

Diagnostica di Laboratorio

Per il servizio di Diagnostica di laboratorio, le analisi di routine vengono di norma refertate in giornata. Le analisi di specialistica necessitano di tempi di attesa da 2 a 15 giorni.

REFERTAZIONE ONLINE:

Previo rilascio del consenso e dei dati necessari da parte del paziente, sul documento per il ritiro del referto saranno riportate le credenziali per lo scarico dei referti on line (servizio disponibile solo per soggetti maggiorenni). Il servizio permette di accedere ai propri esami eseguiti nei 45 giorni precedenti, ad eccezione dei referti che riportano i risultati di analisi sensibili (es. Anticorpi anti-HIV), oppure di esami che necessitano di un colloquio di approfondimento con il medico responsabile. Tali referti possono essere ritirati esclusivamente presso le sedi Bialisi. I referti possono essere visualizzati, scaricati sul proprio PC, e stampati in quanto hanno lo stesso valore del referto cartaceo che rimane comunque disponibile presso il laboratorio Bialisi per l'eventuale ritiro.

Tutte le istruzioni necessarie al cliente per accedere al portale sono presenti sul sito "www.bialisi.it" nella pagina principale sulla destra nella sezione 'Link utili' cliccare 'ROL referti on line'.

[Prenota Online](#)[Scarica Referti](#)

Benvenuto in Bianalisi

Siamo una rete di Laboratori e Poliambulatori presenti su gran parte del territorio nazionale. Il Gruppo Bianalisi nasce a metà degli anni settanta a Lissone (MB) con l'obiettivo di offrire servizi diagnostici efficienti, di elevata qualità e con costi contenuti.

Oggi il gruppo è presente in ben **8 Regioni** e soddisfa le esigenze dei cittadini con oltre **16 milioni** di esami diagnostici l'anno. Il punto di forza di Bianalisi consiste nella ramificazione dei suoi centri sul territorio che consentono l'accesso a prestazioni sanitarie con standard qualitativi elevati e senza lunghi tempi d'attesa per l'utente.

Qualche numero

19.000.000

Esami all'anno

944

Medici Specialisti

15.000

Accessi al giorno

324

Centri Medici



MEDICINA DEL LAVORO



MEDICINA DELLO SPORT



SERVICE DI LABORATORIO



MEDICINA PREVENTIVA

Perché scegliere Bianalisi



ASSISTENZA CLIENTI

L'Assistenza Clienti può essere contattata
dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.0
il sabato dalle 9.00 alle ore 12.00 al numero 0362.903099
o alla e-mail segreteria@bianalisi.it.

L'Assistenza Clienti è a disposizione dell'utenza per:

- > fornire informazioni sulle strutture e sui servizi erogati;
- > ricevere reclami e/o segnalazioni sui servizi erogati;
- > effettuare la prenotazione di alcuni specifici servizi;
- > fornire accesso ad informazioni sanitarie specifiche sul proprio referto tramite il contatto con il personale sanitario competente.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

La verifica del rispetto degli standard di qualità viene effettuata con l'analisi statistica dei dati ottenuti dal questionario di soddisfazione e dagli audit interni effettuati annualmente.

DOVE SIAMO





www.bianalisi.it