

LABORATORIO CLÍNICO GENERAL
LABORATORIO DE GENÉTICA MÉDICA
LABORATORIO DE ANATOMÍA
PATOLÓGICA CENTROS DE EXTRACCIÓN

Directora de laboratorio clínico general: Doña Cristina Lapucci
Directora de laboratorio de genética médica: Doña Cecilia Caslini
Directora de Laboratorio clínico general: Doña Maria Cristina Zoldan

PRESENTACIÓN

El **laboratorio clínico BIANALISI de Carate Brianza, ubicado en calle Mattavelli n.º 3**, es una estructura privada, autorizada y acreditada mediante contrato, que trabaja en el campo de la medicina de laboratorio.

La estructura forma parte de **Bianalisi S.p.A.**. El **grupo Bianalisi**, con sede operativa principal en Carate Brianza, presta sus servicios a través de numerosas estructuras de laboratorio y ambulatorios en gran parte del territorio italiano.

La comunidad de Lombardía ha acreditado el Laboratorio Bianalisi y está compuesto por:

- ✓ Laboratorio clínico general con cinco secciones:
 - Hematología y coagulación
 - Química clínica
 - Toxicología y drogas de abuso
 - Microbiología y virología
- ✓ Laboratorios de genética médica
- ✓ Laboratorio de anatomía patológica

INTRODUCCIÓN

La presente Carta de Servicios constituye un pacto escrito con los usuarios acerca de la calidad de los servicios prestados. Con dicha carta **Bianalisi** se compromete a ofrecer un servicio de calidad, que cumple los principios fundamentales indicados a continuación, y a que dicho servicio resulte cada vez más conforme a las exigencias de los pacientes.

La Carta de Servicios permite a los usuarios del servicio verificar que **Bianalisi** respeta los compromisos contraídos y poder exigir su cumplimiento.

La Carta de Servicios se revisa anualmente.

MISIÓN Y OBJETIVOS

El objetivo del laboratorio es ofrecer a la ciudadanía un servicio de diagnóstico in vitro de vanguardia, rápido, eficiente y de costes contenidos.

La creación de la carta de servicios Bianalisi responde a dicho enfoque. Es un documento, que pretende dar a conocer a los usuarios de las prestaciones, nuestro sistema de trabajo y, asimismo, una serie de información idónea para facilitar la relación con el ciudadano/usuario (admisión, resultados, tiempos de entrega, modos de pago, modos de conservación y entrega de las muestras biológicas).

Los usuarios, a través del análisis de las prestaciones, pueden sugerir mejoras del servicio, muy apreciadas por parte de Bianalisi.

La actividad del **Laboratorio** consiste en efectuar las extracciones a los usuarios que, a diario, se presentan en las ventanillas de admisión, y recibir los materiales biológicos, que proceden de la red de centros de extracción.

Bianalisi cuenta con la acreditación de la Comunidad de Lombardía y trabaja, también, a nivel privado, para ofrecer sus servicios a los ciudadanos y a las empresas.

Bianalisi proporciona al usuario la oportunidad de acceder libremente al centro de extracciones, sin citas, ni tiempos de espera, pero con tiempos rápidos para obtener los resultados.

La estructura de Carate Brianza permanece abierta seis días a la semana. Su actividad responde a las necesidades de los ciudadanos a nivel local, regional y extrarregional. A través de una actualización constante técnica y científica, cada operador trabaja para alcanzar el objetivo principal, que es ofrecer una excelencia analítica de las pruebas efectuadas a los usuarios.

Notas: La actividad de extracción es realizada por médicos y ATS.

En cuanto se detectan resultados críticos, que se diferencian significativamente de los valores de referencia, se comunican por teléfono a los médicos de cabecera y a los pacientes por parte del personal, encargado de firmar los resultados o de los referentes del centro de extracciones.

1.1. Direcciones y números de teléfono

Servizio di Medicina di Laboratorio Bianalisi

Via Mattavelli n. 3

Tel.: 0362.903099

correo electrónico: info@bianalisi.it

sitio Internet: www.bianalisi.it

Centros de extracción:

véase la Lista adjunta de centros de extracción y los horarios o consulte nuestro sitio Internet

www.bianalisi.it

1.2. Modos de acceso

El centro de extracciones resulta accesible para todos los ciudadanos en modo concertado con la seguridad social y en modo privado. El acceso es directo en los horarios de extracción y no se necesita pedir cita.

Con los medios de transporte público y privados se accede al centro de extracciones. Hay aparcamientos públicos en las proximidades de la estructura.

1.3. Principios fundamentales

Igualdad

A todos los ciudadanos se prestan los mismos servicios, independientemente de su edad, sexo, raza, lengua, nacionalidad, religión, opiniones políticas, costumbres, condiciones físicas, condiciones psíquicas, condiciones económicas, estructura de la personalidad.

Imparcialidad

A todos los ciudadanos se garantiza un comportamiento objetivo por parte del personal, que trabaja en la estructura.

Continuidad

A los ciudadanos se garantiza la continuidad cuantitativa, cualitativa y la regularidad de los servicios.

Derecho de elección

Cada ciudadano, con su solicitud del médico de la seguridad social prescrita a nivel nacional, puede ejercer el derecho de libre elección, dirigiéndose directamente a la estructura acreditada elegida.

Participación

Queda garantizado el derecho del ciudadano a colaborar, con reclamaciones, observaciones y sugerencias, sobre la prestación y la mejora de los servicios efectuados por la estructura.

Eficiencia y eficacia

El servicio se presta para garantizar la eficiencia y la eficacia, y la estructura adopta las medidas idóneas para alcanzar dichos objetivos.

Transparencia

El servicio garantiza la transparencia de su acción administrativa, poniendo a disposición del público toda la información, inherente a la tipología de las pruebas, cómo y dónde se llevan a cabo, los tiempos de respuesta y las tarifas aplicadas a los sujetos privados y a los que disfrutan del servicio de la seguridad social.

Objetivos de mejora

El objetivo principal de **Bianalisi** es conseguir una buena calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios. Ello comporta, necesariamente, una adecuación permanente a las necesidades y a las demandas de los ciudadanos.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2.1. Modos de acceso a las prestaciones

Los pacientes con derecho a la seguridad social han de presentarse en admisión con volante, tarjeta sanitaria y posibles tarjetas de exención.

Para aquellos pacientes, que eligen la vía privada, solamente necesitan una solicitud médica o acta. No se ha de pedir cita para acceder a las prestaciones de diagnóstico.

Antes de efectuar la extracción, el usuario ha de entregar los siguientes documentos al operador en admisión:

- tarjeta sanitaria;
- solicitud del médico de cabecera prescrita a nivel regional (solamente para efectuar los análisis de forma concertada con la seguridad social). La exención por patología o por otros motivos, tales como renta, embarazo, accidente etc., ha de ser indicada por el médico de cabecera en la casilla correspondiente.
- el personal de admisión es responsable de la verificación del volante para los análisis concertados con la seguridad social.

El usuario es informado sobre el tratamiento de los datos sensibles durante el primer acceso.

2.2. Análisis urgentes

Previo acuerdo con el laboratorio, se pueden efectuar análisis urgentes, bajo indicación del médico o por condiciones particulares (por ejemplo, análisis TP e INR para pacientes en tratamiento anticoagulante, dosificación de BHCG, etc.).

La urgencia ha de indicarse en la fase de admisión.

2.3. Modos de pago

Las prestaciones efectuadas en nuestros centros se han de pagar durante la admisión, salvo en caso de situaciones particulares y excepcionales de necesidad en las que el pago se puede aplazar hasta la retirada.

La factura relativa se adjunta con los resultados.

Los precios de la seguridad social están disponibles en la secretaría para consultarlos.

2.4. Horario para el público

Los pacientes pueden acceder a las instalaciones del centro de extracciones para la extracción o la retirada de los resultados de los exámenes, llevando el recibo para la retirada, o en caso de retirada en nombre de otra persona, deberán presentar una autorización y fotocopia del DNI de dicha persona, en los horarios indicados en la Lista de centros de extracción adjunta al final del presente documento (**véase la Lista adjunta de centros de extracción y los horarios o consulte nuestro sitio Internet www.bianalisi.it**).

3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La actividad de atención, efectuada en el centro de extracciones, se divide, principalmente, en dos fases diferentes: fase anterior a la prestación del servicio y fase sucesiva a dicha prestación.

El servicio de atención al cliente permanece a disposición de los usuarios para facilitar la siguiente información:

- proporciona información inherente al lugar de prestación del servicio, a los modos de acceso
- informa sobre los horarios de apertura del centro de extracciones y sobre los de las extracciones
- enumera los documentos necesarios para acceder a las prestaciones a cargo de la seguridad social y para aquellas privadas
- informa sobre los tiempos de espera de los resultados
- recibe posibles indicaciones sobre los servicios prestados

Dichas actividades se llevan a cabo mediante la distribución de formularios de reclamación e incidencias a los clientes. Los usuarios pueden indicar posibles reclamaciones rellenando el formulario MOD.14-02 - RECLAMACIÓN a disposición de quien lo solicite.

Las incidencias indicadas por los clientes son examinadas para actuar acciones de corrección oportunas y de mejora por parte de la dirección del laboratorio durante el "Reexamen por parte de la dirección", y constituyen la base para posibles modificaciones y medidas específicas por parte de dicha dirección.

4. RETIRADA DE LOS RESULTADOS

La fecha en la que se pueden retirar los resultados se indica durante la admisión para la prestación y aparece en la hoja de retirada.

El laboratorio puede enviar algunos análisis de carácter especializado o análisis de confirmación a otros centros acreditados por la comunidad de Lombardía y certificados en cumplimiento de la normativa UNI EN ISO 9001. Dichas prestaciones pueden consultarse en el vademécum y aparecen indicadas en el resultado.

4.1. Controles de calidad

El laboratorio desarrolla programas de calidad internos y externos de acuerdo con la normativa regional de acreditación.

4.2. Resultados en línea

Bianalisi pone el servicio de resultados en línea a disposición de sus usuarios (salvo en caso de condiciones particulares indicadas por la normativa regional).

Todos los pacientes MAYORES DE EDAD, que así lo quieran, podrán consultar en Internet sus resultados de laboratorio, efectuados en los últimos 45 días y refrendados con firma digital. Para poder activar el servicio, completamente gratuito, los pacientes habrán de pedir, durante la admisión, poder acceder al portal de Bianalisi específico, para ver sus resultados.

Los resultados sobre HIV se pueden entregar solamente a la persona directamente interesada (no se pueden consultar los resultados en línea, ni recogerlos en nombre de otra persona).

El personal en admisión, tras haber efectuado los trámites de la secretaría, imprimirá y entregará el formulario para retirar los resultados.

El formulario contiene:

- la dirección del sitio Internet de competencia, que ha de utilizar;
- las credenciales personalizadas, que permitirán efectuar el primer acceso para descargar los resultados.

4.3. Protección de la privacidad

En aras de la protección de la privacidad, los resultados se entregan al titular en un sobre cerrado.

El acceso a los datos en el PC se protege con contraseñas específicas (de acceso, consulta y modificación).

En el caso de resultados entregados a terceros, tras la presentación de la autorización específica, se ha de entregar al personal de la secretaría, también, la copia de un DNI en vigor de la persona que autoriza y de la persona autorizada.

5. LISTA DE ANÁLISIS EFECTUADOS

En el centro de extracciones y en línea encontramos el vademécum actualizado de los análisis efectuados por el laboratorio, los tiempos para los resultados y los posibles modos de recogida.

El centro de extracciones realiza las extracciones relativas a la analítica indicada en el nomenclador de precios regional, por lo que se garantizan los modos correctos de extracción, transporte y conservación.

6. MODOS DE RECOGIDA DE MUESTRAS BIOLÓGICAS COMUNES

El personal de admisión informa al paciente sobre los modos correctos de recogida de las muestras biológicas y, asimismo, las instrucciones se pueden solicitar en el centro de extracción o al servicio de atención al cliente. El personal sanitario permanece a disposición para aclaraciones sobre los aspectos de las prestaciones que efectuar. También, se pone a disposición del usuario una nota informativa para la recogida correcta de las muestras, que contiene toda la información útil para realizar correctamente las extracciones y los análisis. Los botes para la recogida de heces y orina se entregan de forma gratuita en el centro de extracciones, al solicitarlo al personal de admisión.

*La presente **Carta de Servicios** se pone a disposición de todos los usuarios en todas las sedes de los centros de extracción pertenecientes a la estructura.*