

BIANALISI ACTF – SANT’ILARIO

Via F. Fellini, 31 - 42049 S. Ilario d’Enza (RE)

Tel. 0522/672738 - e-mail: info.actfsi@bianalisi.it

sito: www.bianalisi.it

Direttore Sanitario: *Dott.ssa CONCETTA SAGONE*

Autorizzazione sanitaria n. 23171 DEL 06/12/2021

PRESENTAZIONE

Bianalisi-ACTF S. Ilario è una struttura sanitaria privata accreditata presente sul territorio della Val d'Enza sin dal 1978, anche se passaggi di proprietà ne hanno modificato la denominazione più volte nel corso dei decenni. Nel 2020 è stata acquisita e fusa per incorporazione a Bianalisi Spa, assumendo l'attuale denominazione di Bianalisi-ACTF S. Ilario.

Il gruppo Bianalisi intende proseguire la storia quarantennale della struttura e ampliare l'offerta di prestazioni ambulatoriali nell'ottica del miglioramento continuo, creando sinergie con la rete di strutture del gruppo.

Bianalisi-ACTF S. Ilario è titolare di Accreditamento istituzionale rilasciato della Regione Emilia-Romagna, sin dal 2007, ed è fornitore di prestazioni specialistiche ambulatoriali per conto dell'Azienda USL, quindi del SSN.

Le prestazioni rese in convenzione con il SSN, vengono erogate fino al raggiungimento del budget di spesa annuale determinato dal contratto di fornitura delle diverse ASL, ripartito per mensilità.

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi – Standard di Prodotto vuole rappresentare l'insieme dei servizi erogati e degli impegni assunti nei confronti degli utenti da parte di **Bianalisi-ACTF S. Ilario**, e in particolare risponde all'esigenza di migliorare il rapporto ed il dialogo tra il cliente e l'organizzazione attraverso la trasparenza.

Gli elementi nella stessa contenuti sono orientati verso il cittadino-utente fruitore delle prestazioni offerte: la "Carta dei Servizi" rappresenta l'impegno da parte della struttura a rispettare prefissati standard di qualità.

La Carta dei Servizi – Standard di Prodotto va intesa come sintesi dinamica di un processo in corso che ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti nel rispetto delle esigenze del cliente, con il coinvolgimento di tutti gli operatori e degli utenti stessi.

Il presente documento vuole essere un agile strumento di consultazione diretto all'utenza, consentendo la valutazione della conformità agli standard di prodotto adottati. A tale scopo, la Carta dei Servizi – Standard di Prodotto è a disposizione degli utenti presso la reception e nella sala di attesa.

MISSIONE ED OBIETTIVI

Bianalisi si impegna ogni giorno per garantire ai cittadini un servizio di diagnostica in vitro all'avanguardia, efficiente, rapido e accessibile. I valori che guidano l'attività del laboratorio sono l'eccellenza, la presenza capillare sul territorio e l'accessibilità delle prestazioni.

La nostra missione è rispondere con tempestività e competenza alle esigenze medico-sanitarie della popolazione, attraverso un'offerta diagnostica di elevata qualità, tecnologie all'avanguardia e una solida rete di professionisti qualificati.

Poniamo al centro del nostro operato la Persona, con un ascolto attento e un profondo rispetto per tutte le dimensioni della salute. Ogni operatore è costantemente aggiornato dal punto di vista tecnico-scientifico, per garantire risultati analitici affidabili e di alto livello.

Bianalisi opera in stretta sinergia con il sistema sanitario e con le realtà locali, per offrire servizi capillari, tempestivi e facilmente accessibili.

Bianalisi-ACTF S. Ilario si impegna a perseguire il miglioramento continuo attraverso un impiego attentamente programmato e pianificato delle risorse economiche, tecnologiche e umane (pianificazione degli investimenti e formazione continua del personale anche in ambito relazionale).

Il personale impiegato appartenente al ruolo sanitario, tecnico-amministrativo, ivi compresi i medici specialisti con rapporti libero-professionali, viene formato tramite corsi di aggiornamento esterni ed interni alla struttura.

L'osservanza dei requisiti richiesti dall'accreditamento istituzionale consente alla nostra organizzazione di affinare la capacità di autovalutazione, attraverso l'applicazione in modo sistematico, ma elastico, delle procedure relative ai vari processi aziendali.

L'estensione del gruppo è uno dei punti di forza, perché consente il continuo confronto fra un gran numero di professionisti altamente qualificati ed esperti, contribuendo alla formazione continua e all'addestramento costante.

Il confronto tra gli operatori delle varie sedi operative permette di ampliare anche la qualità dell'accoglienza rivolta agli utenti, grazie alle molteplici e differenti esigenze che emergono quotidianamente, garantendo una stimolante crescita professionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

A tutti i cittadini vengono 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

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.

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 SSN.

Umanizzazione

Tutta l'assistenza è personalizzata nell'ottica della centralità del paziente.

Obiettivi 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.

MODALITÀ DI ACCESSO

Bianalisi-Medical Center è situata a Reggio Emilia in uno stabile al piano terra, facilmente raggiungibile in auto e con i trasporti pubblici (linea 13). La struttura dispone di ampio parcheggio.

È presente accesso facilitato per pazienti disabili.

ORARI DI APERTURA

- Dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 20.00
- Sabato e Domenica chiuso

PRENOTAZIONI

L'utente può effettuare la prenotazione e accedere ai servizi offerti dalla struttura nelle modalità seguenti:

Accesso in convenzione con SSN:

L'utente può prenotare le prestazioni in regime di convenzione con SSN se in possesso della ricetta del MMG o dello specialista ospedaliero.

La prenotazione può essere effettuata:

- tramite Cup, Farmacia con punto Cup o FSE;
- unicamente rivolgendosi (di persona o telefonicamente) alla reception della struttura, nel caso di prestazioni a completamento dell'accesso e cure riabilitative.

Accesso in libera professione:

L'utente può effettuare la prenotazione delle prestazioni erogate in libera professione nei seguenti modi:

- contattando telefonicamente il centralino della struttura;
- recandosi di persona al front-office del poliambulatorio;
- utilizzando la modalità di prenotazione on-line a cui si accede dal portale Bianalisi (solo per visite e diagnostica).

Se il paziente intende avvalersi di un'assicurazione privata convenzionata con la struttura, il personale in accettazione saprà indicare le procedure necessarie per attivare il percorso e per ottenere l'autorizzazione ad accedere alla prestazione da parte della propria assicurazione.

L'appuntamento viene concordato con il paziente in base alla disponibilità del medico, previa comunicazione della tariffa applicata.

ACCETTAZIONE

Nel giorno concordato, l'Utente si deve presentare in segreteria per il compimento delle operazioni di accettazione. Si prega di giungere presso la nostra struttura almeno 30 minuti prima dell'orario fissato per l'esame.

Inoltre, per essere sottoposto all'esame, il paziente dovrà portare con sé tutta la documentazione sanitaria e personale di cui è in possesso:

- Impegnativa S.S.N.;
- Tessera Sanitaria e documento di Identità valido;
- Documentazione sanitaria di esami precedenti;
- Lettere di dimissioni di eventuali ricoveri in reparti medici e/o chirurgici.

Negli orari d'apertura, l'Accettazione fornisce informazioni relative alle prestazioni disponibili e alle relative tariffe ed indica l'ubicazione degli ambulatori specialistici e dei locali destinati alla terapia fisica e alla riabilitazione.

L'Accettazione provvede inoltre alle prenotazioni e all'incasso dei corrispettivi per le prestazioni specialistiche.

PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Ai sensi del D.lgs. 196/2003, durante la fase di accettazione il paziente viene informato in merito al trattamento dei suoi dati sensibili. I dati riguardanti i pazienti sono conservati secondo le normative vigenti e tenuti scrupolosamente sotto il vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy.

PAGAMENTO DEL TICKET

Il pagamento del ticket si effettua allo sportello dell'Accettazione precedentemente all'erogazione della prestazione. All'Utente viene consegnata la fattura, in apposito foglio separato sono riportati il giorno e l'ora prestabiliti per il ritiro dell'esame, mentre gli Utenti esentati dal pagamento del ticket riceveranno le stesse indicazioni su un apposito foglio di ritiro.

I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito e bancomat.

CONSEGNA REFERTI

I referti medici vengono consegnati immediatamente al termine della prestazione, direttamente all'interessato, con l'unica eccezione del referto MOC eseguita tramite SSN: in questo caso il referto e le immagini vengono consegnate il giorno successivo a quello di esecuzione.

In attuazione di quanto stabilito dal Reg UE n° 679/2016 (GDPR) (recepito in Italia con D.lgs. 101/2018) per la tutela della privacy, i referti sono consegnati in busta chiusa e possono essere ritirati dall'interessato, o da persona delegata (autorizzazione alla consegna mediante firma della delega posta in calce alla fattura), previa presentazione di un documento d'identità.

PRESTAZIONI EROGATE

PRESTAZIONI EROGATE SIA IN CONVENZIONE SSN SIA IN LIBERA PROFESSIONE	PRESTAZIONI EROGATE SOLO IN LIBERA PROFESSIONE
Visite fisiatriche	Ecografie Cardiache
Prestazioni di recupero e rieducazione funzionale (kinesiterapia)	Visite medico-sportive
Visite ortopediche	Prova sotto sforzo
Elettromiografie	Onde d'urto radiali
Ecocolordoppler	Onde d'urto focali
Ecografie	Mesoterapia
Visite cardiologiche + ecg	Visite neurologiche
Ecocardiocolordoppler	Tecar terapia
Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC)	Ultrasuoni
Infiltrazioni endoarticolari	Ultrasuoni a freddo (crioterapia)
	Elettrostimolazioni
	Tens (elettroterapia antalgica)
	Ionoforesi
	Massoterapia decontratturante
	Massaggio connettivale
	Laser CO2
	Laser alta potenza
	Magnetoterapia
	Correnti diadinamiche
	Idrogalvanoterapia
	Rolfing
	Pompage
	Kinesiotaping
	Terapia manuale
	McKenzie
	Rieducazione Posturale Globale
	Manovre osteopatiche
	Ozono terapia
	Irradiazione Infrarossi
	Potenziamento muscolare pre e post-intervento
	Paraffinoterapia
	Linfodrenaggio manuale
	Mesoterapia
	Ecografie Cardiache
	Visite medico-sportive
	Prova sotto sforzo
	Onde d'urto radiali

NOTE INFORMATIVE SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI

Bianalisi promuove l'espressione e la raccolta del grado di soddisfazione dell'Utente attraverso la messa a disposizione del QUESTIONARIO DI GRADIMENTO.

Promuove, inoltre, la compilazione del modulo reclami nel caso si manifestassero disservizi o nel caso di eventi causanti disagio o insoddisfazione.

La compilazione può essere anonima e a tale scopo è presente una cassetta in sala d'attesa, in cui inserire il documento compilato.

Se il paziente desidera un riscontro al proprio eventuale reclamo, potrà indicare i propri recapiti e sulla base della procedura interna, entro 30 giorni, La Direzione riferirà risposta scritta, contenente le spiegazioni necessarie ed eventualmente i provvedimenti adottati a seguito di quanto esposto.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO – UTENTE

Diritti dell'utente:

- informazione corretta ed esaustiva in merito alle prestazioni sanitarie erogate
- riconoscimento del personale addetto alle cure
- diritto alla riservatezza (rispetto del codice della privacy)
- rispetto delle norme di sicurezza nell'esecuzione delle prestazioni
- percorsi definiti e chiari per l'inoltro di reclami e osservazioni

Doveri dell'utente:

- mantenere un comportamento tale da non creare disagi agli altri pazienti
- non conversare ad alta voce, anche al telefono
- rispettare il bisogno di privacy degli altri utenti
- rispettare gli orari degli appuntamenti
- informare tempestivamente la struttura sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate
- rispettare gli ambienti dei quali si è ospiti
- non fumare all'interno dei locali.

Il rispetto di queste semplici regole permette di mantenere un ambiente tranquillo, sereno e pulito.

INDICATORI DI PROCESSO DELL'ATTIVITA' CLINICA - STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito si riportano gli indicatori di qualità rilevati periodicamente per monitorare il rispetto dello standard di prodotto.

PROCESSO	INDICATORE	FREQUENZA RILEVAZIONE	STANDARD
Accettazione	Tempo medio attesa in sala per accesso alla prestazione (rilevazione giornata tipo) in minuti	quadrimestrale	< 15 min
Realizzazione del servizio	n. reclami * 1000/ n. prestazioni	quadrimestrale	< 0,5
Realizzazione del servizio	n. NC * 1000/ n. prestazioni	quadrimestrale	< 0,5
Misurazione soddisfazione	n. Questionari compilati	quadrimestrale	> 50

Misurazione soddisfazione	questionari di soddisfazione paziente con punteggio > 90% del punteggio massimo ottenibile/ totale questionari	quadrimestrale	> 95 %
Programmi riabilitativi	n. di pazienti sottoposti a intervento presi in carico entro 4 gg dalla dimissione/ n. pazienti sottoposti a intervento	quadrimestrale	> 85 %
Programmi riabilitativi	NRS (Numerical Rating Scale) positivi/n. schede valutazione	quadrimestrale	> 95 %
Programmi riabilitativi	MRC (Medical Research Council) positivi/n. schede valutazione	quadrimestrale	> 90%
Programmi riabilitativi	ROM (Range Of Motion) positivi/n. schede valutazione	quadrimestrale	> 85 %
Diagnostica	n. referti conformi/ campione randomizzato di n. 50 referti	quadrimestrale	> 95 %
EMG	n. referti conformi/campione randomizzato di n. 25 referti	quadrimestrale	> 95 %
Sicurezza	NC da check list rischio cadute * 1000/ n. prestazioni	quadrimestrale	< 0,5
Sicurezza	N aggressioni da schede segnalazione * 1000/ n. prestazioni	quadrimestrale	< 0,5
Sicurezza	NC procedura gestione farmaci LASA * 1000/ n. prestazioni	quadrimestrale	< 0,5
Approvvigionamento	NC a fornitori *1000/ n. prestazioni	quadrimestrale	< 0,5
Manutenzione apparecchiature	NC attrezzature *1000 / n. prestazioni	quadrimestrale	< 0,5
Risorse umane	n. corsi effettuati / n. corsi programmati	quadrimestrale	> 95 %
Risorse umane	NC al personale *1000 / n. prestazioni	quadrimestrale	< 0,2
Risorse umane	n. schede di valutazione del personale positive/ n. schede valutazione personale compilate	annuale	> 98 %
Risorse umane	n. prestazioni eseguite dai medici specialisti	annuale	> 98 %
Rischio Clinico	n. reclami sicurezza *1000 / n. prestazioni	quadrimestrale	< 0,01
Rischio Clinico	n. eventi avversi * 1000/ n. prestazioni	quadrimestrale	< 0,01
Rischio Clinico	n. near miss *1000/ n. prestazioni	quadrimestrale	< 0,01
Rischio Clinico	n. eventi sentinella *1000 / n. prestazioni	quadrimestrale	< 0,01
Rischio Clinico	n. infortuni 1000 / n. prestazioni	quadrimestrale	< 0,01
Audit	n. audit effettuati / n. audit programmati	quadrimestrale	95%