MED MXP – BIANALISI MALPENSA

Ente: BIANALISI S.p.A.

Aeroporto Milano Malpensa Terminal 1, Piano Partenze – 21010 Ferno VA
tel. 347 0575318 – e-mail: malpensa@bianalisi.it
sito: www.bianalisi.it

Legale Rappresentante: Giovanni Gianolli
Direttore Sanitario: Dott. Felice Grova
Direttore di Laboratorio: Dott.ssa Cristina Lapucci
Site manager: Martina Mandruzzato

PRESENTAZIONE

Lo scopo che ha ispirato il Bianalisi – MED MXP – BIANALISI MALPENSA nella stesura della "Carta dei Servizi", va ricercato nella ferma volontà di perseguire una strategia esclusivamente rivolta ai bisogni degli utenti e all'efficacia dei servizi offerti, misurando i livelli di soddisfazione dei clienti, monitorando, anche e soprattutto attraverso le osservazioni ed i suggerimenti degli stessi, il Sistema qualità del Centro.

Siamo fermamente convinti che la "Carta dei Servizi" possa contemporaneamente soddisfare due requisiti essenziali:

• **Verso gli utenti**: Fornire tutte le informazioni necessarie per avere un rapporto più semplice e soddisfacente con la nostra struttura sanitaria

• **Verso il personale**: istruirlo e coinvolgerlo negli impegni che MED MXP – BIANALISI MALPENSA ha nei confronti dei propri utenti.

Per essere mantenuti, tali impegni necessitano della costante applicazione di tutti i collaboratori che operano nella struttura del Centro.

Sotto questo aspetto la carta dei servizi non costituisce uno statico punto di arrivo, bensì una base sulla quale mobilitare le energie per ottenere un miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti in termini di:

• **Qualità**
• **Affidabilità**
• **Professionalità**

Lo spirito che guida questo documento deriva dalla volontà di rafforzare i cambiamenti culturali interni e di relazione con l'esterno al fine di migliorare il benessere ed i servizi offerti.
Per valutare la qualità dei servizi erogati percepita dall'utente, in relazione ai nostri obiettivi di miglioramento, sono a disposizione dell'utenza i questionari di Customer Satisfaction.
Tali questionari sono finalizzati ad ottenere informazioni e risposte mirate relative ad ulteriori esigenze implicite che l'utente desidera comunicare.

MISSIONE ED OBIETTIVI

Bianalisi 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 che rappresentano lo state of art del mercato. Bianalisi punta a rendere la propria offerta di prestazioni medico sanitarie sempre più capillare ed accessibile, per servire il maggior numero possibile di utenti, garantendo qualità delle prestazioni e ridotti tempi di attesa.

Bianalisi 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.

Bianalisi con il potenziamento del proprio network, che è in grado di fornire prestazioni integrate nei suoi punti di accesso, desidera progettare e costruire nuovi percorsi in risposta alle sfide sempre più complesse che il sistema sanitario deve affrontare.

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.

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.

STRUTTURA

Il Centro Medico MED MXP – BIANALISI MALPENSA è situato presso l'Aeroporto Milano Malpensa Terminal 1, Piano Partenze – 21010 Ferno VA.
I parcheggi sono presenti nelle immediate vicinanze che attorniano la Struttura.
All'ingresso possono accedere anche pazienti disabili, in rispetto alle disposizioni sull'abbattimento delle barriere architettoniche. Il Centro articola la propria offerta di servizi sanitari ad un potenziale bacino di utenza di circa 20.000 abitanti.
Il Centro Medico è autorizzato mentre il Punto Prelievi è accreditato nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale. I costi delle prestazioni e dei servizi in regime privato sono esposti in Struttura mentre i costi delle prestazioni e dei servizi in regime convenzionato sono regolamentati dal Nomenclatore Tariffario in vigore.

Per molti cittadini presso il Punto Prelievi sono in essere esenzioni di spesa sanitaria dovute a reddito, all'età o a patologie facilmente verificabili al momento dell'accettazione presso il Punto Prelievi tramite presentazione della ricetta sanitaria.

MODALITÀ DI ACCESSO

ORARI DI APERTURA CENTRO MEDICO
- Dal Lunedì al Venerdì dalle 7:30 alle 19:30
- Sabato dalle 7:30 alle 13:30
- Domenica chiuso

ORARI DI APERTURA PUNTO PRELIEVI
- Dal Lunedì al Sabato dalle 7:30 alle 9:30
- Domenica chiuso

PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere eseguite:
- Telefonicamente al n° 347 0575318
- Online accedendo al sito www.bianalisi.it
- Inviando una mail con richiesta di contatto a: malpensa@bianalisi.it

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 15 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. (in caso di possesso, anche se l'esame/visita avviene in regime privato);
- 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.

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. A maggiore tutela e garanzia, il paziente verrà chiamato dal nostro personale con il numero assegnatogli dall'Ufficio Accettazione.

PAGAMENTO

Il pagamento 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.

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

CONSEGNA REFERTI

Il referto medico-specialistico delle prestazioni ambulatoriali è rilasciato al termine dell'erogazione del servizio.
In attuazione di quanto stabilito dal Reg UE n° 679/2016 (DGPR) (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.

MANCATO RITIRO DEI REFERTI

In caso di mancato ritiro dei referti entro 30 giorni dalla data prevista, l'assistito è tenuto al pagamento per intero del costo della prestazione (Legge n. 296/2006 - Finanziaria 2007).

ORGANIZZAZIONE

LA DIREZIONE È COMPOSTA DA:
- Legale Rappresentante: Giovanni Gianolli
- Direttore Sanitario: Dott. Felice Grova
- Site Manager: Martina Mandruzzato

LA DIREZIONE GENERALE
Rappresenta legalmente l'azienda ed ha la responsabilità delle seguenti attività:
1) Definire il piano economico/finanziario e di marketing;
2) Assegnare i mezzi e le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi strategici e di qualità, nel rispetto degli obblighi di legge;
3) Definire l'organizzazione;
4) Gestire motivazione ed addestramento delle persone
5) Verificare l'efficacia e l'efficienza dei processi interni;
6) Coordinare i professionisti che interagiscono nel processo aziendale affinché tutti operino in conformità ai medesimi orientamenti strategici.

LA DIREZIONE SANITARIA
Ha la responsabilità delle seguenti attività aziendali:
1) Contribuire alla definizione delle strategie, degli orientamenti generali e delle priorità della pianificazione aziendale;
2) Dirigere, indirizzare e coordinare l'azione dei reparti ai fini organizzativi ed igienico sanitari;

3) Partecipare alla determinazione dei criteri, mediante indicazioni, proposte, valutazioni, per l'individuazione degli obiettivi e delle risorse da assegnare ai reparti e per la verifica dei risultati raggiunti.

SERVIZI OFFERTI

Il Centro Medico MED MXP – BIANALISI MALPENSA contribuisce, insieme alle altre istituzioni pubbliche o private, a soddisfare i bisogni di salute dei cittadini mediante l'erogazione di prestazioni e servizi di diagnosi, cure e riabilitazione in relazione alle risorse assegnate ed alla dotazione tecnologica disponibile.
Le prestazioni erogate dal Centro Medico MED MXP – BIANALISI MALPENSA comprendono:
Medicina del Lavoro, Cardiologia, Medicina Aeronautica

Le prestazioni vengono erogate in regime di solvenza.

- **Punto Prelievo** (Direttore Laboratorio Clinico Generale Bianalisi - Dott.ssa Cristina Lapucci)

Il servizio di prelievo consente, sia in convenzione con SSR che in regime di solvenza, l'erogazione degli esami di:
Chimica Clinica, Ematologia, Coagulazione, Microbiologia, Immunologia, Allergologia, Tossicologia.

Per il prelievo ematico è necessario presentarsi a digiuno.
L'esecuzione del prelievo non richiede prenotazione ed il servizio è fruibile dal lunedì al sabato dalle 07:30 alle 09:30. È possibile l'accesso senza impegnativa in autoprescrizione.

Sono a disposizione dell'utenza presso gli sportelli dell'accettazione:
• Elenco degli esami eseguiti con i relativi tempi di consegna referto, il costo per esame in regime di Solvenza;
• Le istruzioni per la preparazione ad alcuni esami particolari e le modalità di conservazione dei campioni biologici raccolti a domicilio.

Non si eseguono indagini che necessitano di somministrazione di mezzo di contrasto.

- **Servizio di CARDIOLOGIA**

Il servizio esegue la seguente tipologia di esami: visita cardiologica, ECG, ecocolordoppler cardiaco, ecografia cardiaca, holter cardiaco dinamico 24h, holter pressorio 24h.
Sono a disposizione dell'utenza presso gli sportelli dell'accettazione:
• Elenco degli esami con i relativi tempi di consegna referto, il costo per esame in regime di Solvenza.

- **Servizio di MEDICINA DEL LAVORO**

Il servizio esegue la seguente tipologia di esami: visita medica di idoneità alla mansione, spirometria, audiometria, visiotest, questionari specifici, visita medica di idoneità alla mansione per esposizione alle radiazioni ionizzanti.

- **Servizio di MEDICINA AERONAUTICA**

Il servizio esegue la seguente tipologia di esami: rinnovo dei certificati medici di idoneità al volo classe 1, rinnovo dei certificati medici di idoneità al volo 3, conseguimento e rinnovo dei certificati medici di idoneità al volo classe 2, conseguimento e rinnovo dei certificati medici di idoneità al volo Cabin Crew, conseguimento e rinnovo dei certificati medici di idoneità al volo LAPL, conseguimento e rinnovo dei certificati medici di idoneità al volo PARA.

SEGNALAZIONE RECLAMI O SUGGERIMENTI

Il Paziente, i suoi familiari e accompagnatori ed il suo Medico Curante possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, inviando lettere o e-mail.

Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento verrà registrato su un apposito modulo, sarà oggetto di analisi e prevedrà l'attivazione di una specifica istruttoria.

Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio.

La presente Carta dei Servizi viene revisionata anche in virtù delle segnalazioni provenienti dall'utenza o da altri portatori di interesse.