

BIANALISI SAN CRISTOFORO

Ente: BIANALISI SPA

Borgo Pietro Wührer, 129 - Brescia
tel. 030.3367974 – e-mail: info.sancristoforo@bianalisi.it
sito: www.bianalisi.it



Legale Rappresentante: Giovanni Gianolli
Direttore Sanitario: Dott. Fabrizio Fassoli
Direttore di Laboratorio: Dott.ssa Cristina Lapucci
Site manager: Giordana Bernardelli

PRESENTAZIONE

Lo scopo che ha ispirato il Bianalisi – San Cristoforo 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 Bianalisi – San Cristoforo 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 FONDAMENTALIUguaglianza

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

Bianalisi – San Cristoforo è situato in Brescia, Borgo Pietro Wührer 129 al primo piano.

Sono presenti parcheggi interrati gratuiti dedicati agli utenti e ascensori dedicati alla struttura.

All'ingresso possono accedere anche pazienti disabili, in rispetto alle disposizioni sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

Un Sistema di indicatori guida gli operatori, gli utenti e gli accompagnatori nel percorso per raggiungere il luogo desiderato.

Il Centro è accreditato nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale.

I costi delle prestazioni e dei servizi in regime convenzionato sono regolamentati dal Nomenclatore Tariffario in vigore. Per molti cittadini sono in essere esenzioni di spesa sanitaria dovute a reddito, all'età o a patologie.

Risulta perciò interesse dell'utente e nostro dovere di informazione, in sede di prenotazione, inquadrare le posizioni specifiche dell'utente stesso per permettergli di poter accedere a tutte le facilitazioni offerte dalla normativa vigente.

Allegato parte integrante della carta dei servizi il Tariffario distinto tra SSN e Regime di Solvenza.

MODALITÀ DI ACCESSO

ORARI DI APERTURA POLIAMBULATORIO:

- Dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 19.00
- Sabato e Domenica chiuso

ORARI DI APERTURA PUNTO PRELIEVI:

- Dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 9.30
- Sabato e Domenica chiuso

PRENOTAZIONI

Presso la struttura le prestazioni ambulatoriali vengono eseguite solo su appuntamento.

Le prenotazioni possono essere eseguite:

- Direttamente presso il CUP durante gli orari di apertura del poliambulatorio
- Telefonicamente al n° 030.3367974 per SSN o 030.3367064 per privati e assicurazioni/fondi sanitari
- Online accedendo al sito www.bianalisi.it (solo privati e assicurazioni/fondi sanitari)
- Tramite Contact Center Regionale **(800.638.638)**

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

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

La consegna dei referti è immediata per tutte le prestazioni, ad eccezione di esami di laboratorio, RX, risonanza magnetica, TC Cone Beam, ECG e Holter. I tempi di consegna dei referti sono disponibili in bacheca e sui monitor nelle sale di attesa. I referti sono anche consultabili su Fascicolo Sanitario Elettronico.

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.

Gli Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare e discutere i risultati degli esami.

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, anche se esente (Legge n. 296/2006 - Finanziaria 2007).

ORGANIZZAZIONE

LA DIREZIONE È COMPOSTA DA:

- Legale Rappresentante: Giovanni Gianolli
- Direttore Sanitario: Dott. Fabrizio Fassoli
- Site Manager: Giordana Bernardelli

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

Bianalisi – San Cristoforo 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 da Bianalisi – San Cristoforo comprendono:

Diagnostica per immagini, Medicina Fisica e Riabilitativa, Allergologia, Cardiologica, Chirurgia Generale, Chirurgia Plastica, Chirurgia Vascolare, Dermosifilopatia, Gastroenterologia, Neurologia, Nutrizionista, Oculistica, Ortottica, Ortopedia e Traumatologia Ostetricia e Ginecologia, Otorinolaringoiatria, Reumatologia, Senologia, Urologia, Psicologia, Piccoli Interventi

Le prestazioni vengono erogate sia in convenzione con SSR che in regime di solvenza.

Presso il CUP sono aperte le agende delle diverse specialità con evidenziate le fasce orarie dedicate al servizio convenzionato e/o a quello privato.

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

Il servizio di prelievo consente 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 venerdì dalle 07.30 alle 09.30. È possibile l'accesso senza impegnativa in autoprescrizione.

Sono a disposizione dell'utenza presso gli sportelli del CUP:

- Elenco degli esami eseguiti con i relativi tempi di consegna referto, il costo per esame sia con SSN che in regime di Solvenza;
- Le istruzioni per la preparazione ad alcuni esami particolari e le modalità di conservazione dei campioni biologici raccolti a domicilio.

- **Servizio di Diagnostica per Immagini** (Responsabile: Dott. Gianluigi Moscatelli)

Il servizio prevede la seguente tipologia di esami: ecografia, radiologia tradizionale, OPT, mammografia (mammografia digitale con tomosintesi), densitometria ossea (MOC), TC Cone Beam, risonanza magnetica articolare.

Sono a disposizione dell'utenza presso gli sportelli del CUP:

- Elenco degli esami con i relativi tempi di consegna referto, il costo per esame sia con SSN che in regime di Solvenza;
- Le istruzioni per la preparazione ad alcuni esami particolari

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

Le indagini Radiografiche necessitano sempre di prescrizione medica.

- **Servizio di FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE** (Responsabile: Dott. Marco Chiappini)

Il servizio prevede la seguente tipologia di prestazioni: rieducazione motoria individuale e di gruppo, training del passo, ultrasuoni, laserterapia, tecarterapia, massoterapia, elettrostimolazione, elettroanalgesia transcutanea, ozonoterapia, terapia ad onde d'urto, osteopatia, terapia occupazionale, risoluzione manuale di aderenze articolari.

Sono a disposizione dell'utenza presso gli sportelli del CUP:

- Elenco delle prestazioni, il costo per prestazione sia con SSN che in regime di Solvenza;
- Le istruzioni per l'accesso al reparto di fisioterapia.

- **Servizio di AMBULATORI SPECIALISTICI** (Responsabile: Dott. Fabrizio Fassoli – Direttore Sanitario)

Il servizio prevede la seguente tipologia di esami:

- ALLERGOLOGIA: visita allergologica, prick test, patch test, breath test al lattosio.
- CARDIOLOGIA: visita cardiologica con ECG, ECG, ecocolordoppler cardiaco, holter pressorio, holter cardiaco, test da sforzo con cicloergometro.
- CHIRURGIA GENERALE: visita di chirurgia generale, visita proctologica, piccoli interventi.
- CHIRURGIA PLASTICA: visita di chirurgia plastica, piccoli interventi.
- CHIRURGIA VASCOLARE: visita di chirurgia vascolare, visita angiologica, ecocolordoppler.
- DERMATOLOGIA: visita dermatologica, videodermatoscopia, piccoli interventi.
- MEDICINA FISICA: visita fisiatrica.
- GASTROENTEROLOGIA: vista gastroenterologica.
- MEDICINA INTERNA: visite per checkup.
- NEUROLOGIA: visita neurologica, elettromiografia.
- NUTRIZIONISTA: visita nutrizionistica con redazione piano alimentare.
- OCULISTICA: visita oculistica, OCT, studio del campo visivo, biomicroscopia, pachimetria corneale.
- ORTOTTICA: valutazione ortottica, test di Hess-Lancaster.
- OTORINOLARINGOIATRIA: visita ORL, audiometria, impedenzometria, lavaggio auricolare.
- ORTOPEDIA: visita ortopedica, visita ortopedica pediatrica, bendaggi, artrocentesi, infiltrazioni.
- OSTETRICA E GINECOLOGIA: visita ginecologica, ecografia ginecologica, pap test, riabilitazione pavimento pelvico.
- REUMATOLOGIA: visita reumatologica.
- UROLOGIA: visita urologica, uroflussimetria, ecografia
- PSICOLOGIA: consulenza psicologica, conduzione di tecniche di rilassamento.

Sono a disposizione dell'utenza presso gli sportelli del CUP:

- Elenco delle prestazioni con i relativi tempi di consegna referto, il costo per prestazione sia con SSN che in regime di Solvenza;
- Le istruzioni per la preparazione ad alcuni esami particolari

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.