

BIANALISI VALDARNO

Ente: BIANALISI S.p.A.

Via L. Pasteur n. 35/37 e Via E. Majorana n. 2 – 52025 Montevarchi (AR)

tel. +39 055 9102568 – e-mail: info.valdarno@bianalisi.it

sito: www.bianalisi.it/struttura/bianalisi-valdarno

Legale Rappresentante: Giovanni Maria Gianolli

Direttore Sanitario: Dott. Stefano Bocci

Direttore di Laboratorio: Dott.ssa Michela Altieri

Site Manager: Guido Silvestri

PRESENTAZIONE

Bianalisi Valdarno, già Istituto per la Salute Gaetano Palloni, è una struttura sanitaria privata accreditata con il Servizio Sanitario Regionale appartenente al Gruppo Bianalisi, realtà presente sul territorio nazionale attraverso una rete di laboratori di analisi, punti prelievo e poliambulatori specialistici.

Bianalisi Valdarno eroga visite specialistiche, diagnostica per immagini, medicina dello sport e riabilitazione e prestazioni di medicina di laboratorio, avvalendosi di professionisti qualificati e di tecnologie adeguate, con l'obiettivo di offrire servizi sanitari sicuri, accessibili e rispondenti ai bisogni degli utenti.

La presente Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale Bianalisi Valdarno presenta la propria organizzazione e informa gli utenti sui servizi offerti, sulle modalità di accesso alle prestazioni e sugli standard di qualità adottati. Il documento illustra inoltre i diritti e i doveri degli utenti e le modalità per presentare osservazioni, suggerimenti, encomi o reclami.

La Carta dei Servizi rappresenta anche un impegno della struttura nei confronti degli utenti e uno strumento di miglioramento continuo. La qualità dei servizi erogati viene monitorata attraverso specifici indicatori, la rilevazione della soddisfazione degli utenti e l'analisi delle segnalazioni ricevute, al fine di individuare eventuali interventi migliorativi.

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 stato dell'arte del mercato. Bianalisi punta a rendere la propria offerta di prestazioni medico-sanitarie sempre più capillare e 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

Bianalisi Valdarno è situata in Via L. Pasteur n. 35/37 e Via E. Majorana n. 2, a Montevarchi (AR).

È disponibile un parcheggio con accesso da Via Majorana n. 4; ulteriori possibilità di parcheggio sono presenti nelle immediate vicinanze della 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.

La struttura articola la propria offerta attraverso servizi di diagnostica per immagini, fisioterapia e riabilitazione, medicina dello sport, medicina riabilitativa, poliambulatori specialistici e punto prelievi. 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.

MODALITÀ DI ACCESSO**ORARI DI APERTURA**

- Da lunedì a venerdì dalle 07.30 alle 20.00
- Sabato dalle 08.00 alle 13.00

PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere eseguite:

- Direttamente presso il CUP
- Telefonicamente al n. 055 9102568
- Inviando una e-mail con richiesta di contatto a: info.valdarno@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 10 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 Regolamento (UE) 2016/679 e del D.lgs. 196/2003, come modificato dal D.lgs. 101/2018, durante la fase di accettazione il paziente viene informato in merito al trattamento dei dati personali. I dati riguardanti i pazienti sono conservati secondo la normativa vigente e trattati nel rispetto del segreto professionale e del diritto alla riservatezza.

PAGAMENTO DEL TICKET

Il pagamento del ticket o della prestazione privata si effettua presso l'Accettazione prima dell'erogazione della prestazione. All'Utente viene rilasciata la relativa documentazione fiscale e vengono fornite le indicazioni per il ritiro o la consultazione del referto.

I pagamenti possono essere effettuati mediante carte di pagamento sui principali circuiti.

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 (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.

ORGANIZZAZIONE

LA DIREZIONE È COMPOSTA DA:

- Legale Rappresentante: Giovanni Maria Gianolli
- Direttore Sanitario: Dott. Stefano Bocci
- Site Manager: Guido Silvestri

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 Valdarno 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, cura e riabilitazione, in relazione alle risorse assegnate e alla dotazione tecnologica disponibile.

Le prestazioni erogate da Bianalisi Valdarno comprendono:

Diagnostica per immagini, fisioterapia e riabilitazione, medicina dello sport, area funzionale di medicina riabilitativa, poliambulatori specialistici e punto prelievi.

Le prestazioni sono erogate in regime privato e, per le attività previste, in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale.

Servizio di Diagnostica per Immagini

Il servizio, situato al piano terra con ingresso da Via Pasteur n. 37, esegue le seguenti tipologie di esami:

- **TAC:** la nuova tac a 64 strati è una tecnologia innovativa, con un bassissimo dosaggio di radiazioni, capace inoltre di restituire immagini tridimensionali ad alta definizione. In particolare, è possibile sottoporsi ad esami TAC, TAC Total Body, Esami con e senza mezzo di contrasto e Colonscopie virtuali
- **Risonanza Magnetica:** l'Istituto è dotato sia di una Risonanza Magnetica Aperta a basso campo, ideale per coloro che soffrono di claustrofobia, che di una Risonanza Magnetica ad Alto Campo (1.5T)
- **Ecografia**
- **Radiologia Digitale**
- **TC Cone Beam**
- **Panoramica dentale ed ortopantomografia**
- **Ecocolor doppler**

Gli esami sono svolti da personale qualificato e specializzato. In caso di esami con somministrazione di mezzo di contrasto è garantita la presenza del medico radiologo e del medico anestesista.

Il servizio è erogato sia in regime privato sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

In fase di accettazione, l'utente deve presentare al personale amministrativo:

- la tessera sanitaria
- la richiesta redatta sul modulario regionale dal proprio medico di famiglia in caso di prestazione erogata con il SSN
- la richiesta dello specialista o del medico di famiglia in caso di prestazione privata
- attestazione di presa in carico in caso di assicurazione privata

Una volta effettuata l'accettazione, il paziente verrà accompagnato nella sala d'attesa, prima di essere chiamato dal tecnico esecutore, il quale verificherà più volte la veridicità dei dati personali del paziente, per poi procedere all'esame.

A seconda della tipologia dell'esame verrà consegnata apposita modulistica informativa e/o di preparazione delle specifiche indagini diagnostiche.

In caso di indagini invasive, il paziente verrà informato dal medico radiologo, il quale leggendo l'apposito modulo di consenso informato, ne raccoglierà la firma per poi procedere all'esame.

Presso l'Istituto è possibile ritirare il referto in modalità cartacea o online.

In caso di scelta di ritiro dei referti e delle immagini online, l'utente dovrà comunicarlo al momento dell'accettazione, prima di effettuare l'esame. Il personale dell'accettazione richiederà all'utente un indirizzo mail e gli consegnerà un modulo contenente le credenziali di accesso e le istruzioni per scaricare il referto.

Per le ecografie e gli ecocolor doppler i referti vengono consegnati immediatamente, mentre per le RMN, per la radiologia e per le TAC viene indicato il giorno in cui è pronto il referto.

Servizio di Fisioterapia e Riabilitazione

Il servizio è situato al piano terra, con ingresso dedicato da Via Pasteur n. 35, ed è rivolto al recupero post-traumatico, alla prevenzione e al mantenimento della forma fisica, nonché al trattamento di patologie o disfunzioni in ambito neuromuscoloscheletrico e viscerale.

Le principali prestazioni comprendono massoterapia, magnetoterapia, magnetostimolazione, freme, tens, onde d'urto, ultrasuoni, laserterapia, tecarterapia, osteopatia, ipertermia, riabilitazione neurologica e ortopedica, manipolazione miofasciale, crioterapia, bendaggio funzionale, elettrostimolazione, kinesiotaping, atm (rieducazione temporo mandibolare), mobilizzazioni e programmi di riabilitazione respiratoria.

Il servizio è erogato esclusivamente in regime privato. Le prenotazioni possono essere effettuate all'indirizzo fisioterapia.valdarno@bianalisi.it o al numero 055 9102568, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 20.00.

Servizio di Medicina dello Sport

Il servizio esegue visite per il rilascio dell'idoneità sportiva agonistica e non agonistica, test e percorsi di allenamento sportivo.

Le visite comprendono, secondo la tipologia di idoneità richiesta, anamnesi, raccolta dei dati antropometrici, visita clinica, misurazione della pressione arteriosa, elettrocardiogramma a riposo e sotto sforzo, prova da sforzo massimale, spirometria ed esame completo delle urine.

Le valutazioni atletiche possono essere effettuate per singoli o gruppi di atleti e possono includere l'analisi posturale.

Il servizio è erogato esclusivamente in regime privato presso gli ambulatori al piano terra.

Area funzionale di Medicina Riabilitativa

L'area, situata al piano terra, comprende tre palestre riabilitative attrezzate per valutazioni approfondite e programmi di recupero post-traumatico.

Sono svolte attività di gruppo, tra cui ginnastica correttiva, posturale e funzionale e riatletizzazione, nonché programmi di allenamento personalizzati, valutazione posturale, percorsi di riabilitazione cardiologica, metabolica, posturale e ortopedica.

Il servizio è erogato esclusivamente in regime privato.

Le prenotazioni possono essere effettuate all'indirizzo fisioterapia.valdarno@bianalisi.it o al numero 055 9102568.

Poliambulatori specialistici

Bianalisi Valdarno mette a disposizione professionisti nelle seguenti discipline:

Ortopedia, cardiologia, chirurgia plastica ed estetica, podologia, neurologia, psicologia, reumatologia, allergologia, scienze della nutrizione, dermatologia, venereologia, endocrinologia, oculistica, ginecologia e ostetricia, gastroenterologia, pneumologia, geriatria, neurochirurgia, otorinolaringoiatria, chirurgia generale, angiologia.

Gli ambulatori sono situati al primo piano della struttura, con accesso da Via Majorana n. 2.

Le visite specialistiche sono erogate esclusivamente in regime privato.

Punto Prelievo

Presso il punto prelievi è possibile eseguire le principali analisi su sangue, urine e altri materiali biologici, comprese prestazioni di anatomia patologica, genetica medica e citogenetica, ematologia e coagulazione, microbiologia e virologia, immunoematologia, biochimica clinica e tossicologia.

Per il prelievo ematico è necessario presentarsi a digiuno.

I referti possono essere scaricati online utilizzando le credenziali rilasciate al momento dell'accettazione.

Il punto prelievi è situato al piano terra ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 09.00 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 09.00, senza appuntamento, in ordine di arrivo.

Il servizio è erogato esclusivamente in regime privato.

SEGNALAZIONE RECLAMI O SUGGERIMENTI

Nell'ottica di una sempre maggiore attenzione al cliente e alle sue esigenze, la Direzione ha creato un apposito questionario di soddisfazione che viene presentato all'utente dal personale dell'accettazione e che lo stesso può compilare, una volta ricevuta la prestazione, per esprimere il suo giudizio sulla qualità del servizio e di tutti gli aspetti ad esso collegati.

In tal modo s'intende creare un rapporto di collaborazione fra le parti, al fine di migliorare la realtà della Struttura e delle attività in essa svolte.

La Direzione si impegna personalmente ad esaminare i questionari compilati ed a prendere atto di quanto da essi emerge.

La struttura, nell'intento di permettere, indifferentemente a tutti gli utenti, di comunicare eventuali problemi o situazioni di disagio, ha adottato procedure di reclamo molto semplici.

Il cliente può effettuare il reclamo:

- utilizzando l'apposito Q-code esposto presso la struttura
- utilizzando l'apposito modulo disponibile presso la struttura
- via e-mail utilizzando l'indirizzo info.valdarno@bianalisi.it

Il reclamo presentato formalmente viene esaminato dalla Direzione e se fondato viene studiata l'azione correttiva da implementare affinché il problema non si ripeta. Al cliente verrà comunque data una risposta scritta entro 30 giorni.

STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNO PER IL MIGLIORAMENTO**Standard qualità**

Nell'ottica di un'organizzazione rivolta alla Qualità dei servizi erogati, sono stati introdotti principi di gestione per la qualità e, con il più ampio coinvolgimento di tutto il personale, la Struttura si è assunta degli impegni poi concretizzati in obiettivi misurabili.

Si è anche provveduto, nell'ambito del piano di miglioramento, a definire gli orientamenti per i miglioramenti da apportare nel medio lungo periodo e a pianificare le linee da seguire per mettere in atto quanto programmato.

Finalità dell'obiettivo	Obiettivo
Uniformità di accesso alle prestazioni sanitarie	Erogare il servizio in maniera continua e senza distinzioni di sorta a parità di categoria di appartenenza dell'utente e di prestazioni eseguite.
Tempi d'attesa	Le prestazioni sono erogate con tempistiche dichiarate al momento della prenotazione, di norma inferiori ad una settimana. I ritardi possono essere determinati unicamente da situazioni eccezionali.
Qualità tecnica delle prestazioni	Assicurare la qualità e l'efficacia dei processi diagnostici attraverso personale qualificato, manutenzione della strumentazione, esecuzione dei controlli qualità sulle apparecchiature, adozione di protocolli diagnostici scientificamente approvati.
Sicurezza dell'operatore e degli altri utenti	Sensibilizzare gli operatori a rispettare ed a fare rispettare le misure di sicurezza necessarie nello specifico contesto.
Valorizzazione professionale degli operatori	Formare e aggiornare con continuità il personale.
Soddisfazione degli utenti	Raccogliere e valutare le percezioni del cliente sulla qualità del servizio erogato e i reclami

Impegno e obiettivi di miglioramento

Nel piano di miglioramento a medio termine sono stati individuati i seguenti fattori di miglioramento:

- Aumento delle prestazioni
- Continuo rinnovo e potenziamento qualitativo dei dispositivi medici
- Aggiornamento del Personale

I risultati conseguiti dall'organizzazione in termini di rispetto degli impegni presi, raggiungimento degli obiettivi e avanzamento dei piani di miglioramento, vengono valutati dalla Direzione nel corso della riunione programmatica.