

BIANALISI VALDICHIANA

Ente: BIANALISI S.p.A.

Via delle Farniole n. 14 a/b e 24 – 52045 Foiano della Chiana (AR)

tel. +39 0575 641106 – e-mail: info.valdichiana@bianalisi.it

sito: www.bianalisi.it

www.centrodiagnosticovaldichiana.it

Legale Rappresentante: Giovanni Gianolli

Direttore Sanitario: Dott. Stefano Bocci

Direttore di Laboratorio: Dott.ssa Michela Altieri

Site Manager: Guido Silvestri

PRESENTAZIONE

Bianalisi Valdichiana, già Centro Diagnostico Valdichiana, 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.

La struttura eroga prestazioni di diagnostica per immagini, visite specialistiche, medicina dello sport e attività di punto prelievi, avvalendosi di professionisti qualificati e di tecnologie dedicate. Gli ambienti sono moderni, confortevoli e privi di barriere architettoniche, al fine di favorire l'accesso anche alle persone con disabilità.

La presente Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale Bianalisi Valdichiana presenta la propria organizzazione e informa gli utenti sui servizi offerti, sulle modalità di accesso alle prestazioni e sugli standard di qualità adottati. 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. Il documento è aggiornato in relazione alle modifiche organizzative, strutturali e tecnologiche che interessano i servizi offerti.

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 Valdichiana è situata in Via delle Farniole n. 14 a/b e 24, nella zona industriale di Foiano della Chiana (AR), in prossimità del Valdichiana Village. Gli ambienti sono privi di barriere architettoniche e organizzati per favorire l'orientamento e l'accesso alle prestazioni.

La struttura articola la propria offerta attraverso servizi di diagnostica per immagini, medicina dello sport, poliambulatori specialistici e punto prelievi. La diagnostica per immagini è accreditata con il Servizio Sanitario Regionale; le ulteriori attività sono erogate secondo il regime indicato per ciascun servizio.

Per raggiungere la sede dall'uscita Valdichiana-Bettolle dell'autostrada A1, proseguire verso il raccordo Firenze-Roma seguendo le indicazioni per Foiano della Chiana; alla rotonda prendere la seconda uscita. La struttura si trova dopo circa 400 metri, sul lato sinistro.

I costi delle prestazioni in regime convenzionato sono regolati dal nomenclatore tariffario vigente. Le eventuali esenzioni sono applicate sulla base della normativa e della documentazione presentata dall'utente.

MODALITÀ DI ACCESSO

ORARI DI APERTURA

- Da lunedì a venerdì, dalle ore 07.00 alle ore 20.00.
- Sabato, dalle ore 07.00 alle ore 18.00.
- Domenica: chiuso.

PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere effettuate dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00:

- direttamente presso la sede;
- telefonicamente al numero 0575 641106;
- online attraverso il sito www.centrodiagnosticovaldichiana.it;
- per le prestazioni in convenzione, attraverso i CUP dell'Azienda USL Toscana Sud Est e le farmacie abilitate.

Durante l'orario di apertura le linee telefoniche forniscono informazioni e prenotazioni.

ACCETTAZIONE

Nel giorno concordato l'utente si presenta all'Accettazione per le operazioni amministrative. Per le prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale deve presentare la prescrizione dematerializzata o l'impegnativa correttamente compilata, la tessera sanitaria e un documento d'identità.

È opportuno portare con sé la documentazione sanitaria e gli esami precedenti utili alla valutazione clinica.

L'Accettazione fornisce informazioni sulle prestazioni disponibili, sulle tariffe, sui tempi di attesa, sulla consegna dei referti e sull'ubicazione dei servizi; gestisce inoltre prenotazioni, incasso dei ticket e dei corrispettivi e richieste di copie o ristampe.

PRIVACY – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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.

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.

Il ritiro da parte di persona diversa dall'interessato avviene mediante delega e presentazione dei documenti richiesti. Copie dei referti possono essere richieste agli sportelli negli orari di apertura.

È attivo anche un servizio di download del referto. In fase di accettazione, vengono fornite al paziente delle credenziali di accesso che, successivamente, dovrà inserire sul portale "Ritiro Referti" nel sito www.centrodiagnosticovaldichiana.it. Dopo 45 giorni dalla loro emissione, le credenziali non saranno più utilizzabili. In quel lasso di tempo, l'utente potrà visionare e scaricare il referto senza limiti.

ORGANIZZAZIONE

LA DIREZIONE È COMPOSTA DA:

- Legale Rappresentante: Giovanni 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 Valdichiana contribuisce a soddisfare i bisogni di salute dei cittadini mediante prestazioni di diagnostica per immagini, medicina dello sport, visite specialistiche, attività di punto prelievi e interventi di chirurgia ambulatoriale.

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 esegue le seguenti principali tipologie di esami:

- Risonanza magnetica total body a basso campo con magnete aperto, anche per esami in posizione ortostatica;
- Risonanza magnetica total body ad alto campo;
- Tomografia computerizzata multistrato, anche con mezzo di contrasto, Dental Scan e Calcium Score;
- Radiologia tradizionale digitale;
- Radiologia odontoiatrica: ortopantomica digitale, esami endorali e Dental Scan Cone Beam;
- Ecografia, ecocolordoppler e power Doppler;
- Endoscopia digestiva.

Gli esami sono effettuati da personale qualificato. Prima della prestazione l'utente riceve, quando previsto, le istruzioni di preparazione e la modulistica informativa e di consenso. È necessario segnalare gravidanza o sospetta gravidanza, allergie, dispositivi impiantati, protesi o corpi metallici e ogni altra condizione rilevante ai fini della sicurezza dell'esame.

Risonanza magnetica

La struttura dispone di un tomografo RM total body a basso campo Esaote G-Scan Brio Premium da 0,25 T, con configurazione aperta e possibilità di esami anche in posizione ortostatica. Oltre al macchinario aperto, è presente uno chiuso ad alto campo magnetico da 1.5 T, RM Esaote WanDong.

La metodica non utilizza radiazioni ionizzanti.

Di norma, se non previsto mezzo di contrasto, non è richiesta una preparazione specifica. Prima dell'esame l'utente compila il questionario anamnestico e deve segnalare pacemaker, neurostimolatori, pompe impiantabili, protesi dell'orecchio, clip chirurgiche, schegge o altri materiali metallici. Prima dell'accesso alla sala devono essere rimossi oggetti metallici, dispositivi e carte magnetiche.

Quando è previsto il mezzo di contrasto iodato, l'utente deve rispettare la preparazione comunicata dalla struttura, presentare gli esami di funzionalità renale richiesti, osservare il digiuno indicato e compilare la modulistica di consenso. Devono essere segnalati precedenti reazioni al mezzo di contrasto, allergie e l'eventuale stato di gravidanza. Dopo la somministrazione è previsto un periodo di osservazione.

Sono eseguiti esami dei principali distretti anatomici, tra cui colonna vertebrale, articolazioni e arti. Al termine dell'esame, salvo diversa indicazione clinica, l'utente può riprendere le normali attività.

Tomografia computerizzata (TC)

La struttura dispone di una TC Fujifilm Scenaria View a 128 strati. Sono eseguiti esami dei principali distretti anatomici, anche con mezzo di contrasto, oltre a indagini vascolari, Dental Scan Cone Beam, colonscopia virtuale e Calcium Score.

Quando è previsto il mezzo di contrasto iodato, l'utente deve rispettare la preparazione comunicata dalla struttura, presentare gli esami di funzionalità renale richiesti, osservare il digiuno indicato e compilare la modulistica di consenso. Devono essere segnalati precedenti reazioni al mezzo di contrasto, allergie e l'eventuale stato di gravidanza. Dopo la somministrazione è previsto un periodo di osservazione.

Ecografia ed ecocolordoppler

L'ecografia utilizza ultrasuoni e non comporta esposizione a radiazioni ionizzanti. La struttura dispone di unità ecografiche con sonde dedicate e svolge esami internistici, addominali, tiroidei, urologici, vascolari, dei tessuti molli, muscolari e articolari, anche con ecocolordoppler e power Doppler.

Endoscopia digestiva

Il servizio esegue la seguente tipologia di esami: Colonscopia e Gastrosopia. Entrambe possono essere fatte in sedazione con la supervisione del Medico Anestesista.

Il paziente, al momento della prenotazione, viene informato sui costi degli esami ed eventuali prestazioni aggiuntive quali biopsie e polipectomie.

Il personale di Front Office è tenuto ad informare gli utenti sulla preparazione per l'endoscopia digestiva. Se la prenotazione viene fatta di persona, viene fornito un modulo in cui si evincono tutti gli step da rispettare per accedere all'esame; se viene effettuata telefonicamente, il paziente lo riceverà via e-mail.

Servizio di Medicina dello Sport

Il servizio, erogato in regime privato, esegue visite per il rilascio dell'idoneità sportiva agonistica e non agonistica e valutazioni funzionali.

In relazione alla tipologia di certificazione, la visita può comprendere:

- anamnesi, visita clinica, parametri antropometrici e valutazione del visus;
- misurazione della pressione arteriosa;
- elettrocardiogramma a riposo e sotto sforzo con scalino o cicloergometro;
- spirometria ed esame delle urine.

Qualora siano necessari approfondimenti, la struttura mette a disposizione consulenze specialistiche nelle discipline presenti nel poliambulatorio.

Poliambulatori specialistici

Bianalisi Valdichiana mette a disposizione professionisti nelle seguenti discipline:

anestesia, angiologia, cardiologia, chirurgia generale e proctologia, chirurgia vascolare, dermatologia, ecografia, endocrinologia, fisiatria, gastroenterologia, geriatria, ginecologia, logopedia, medicina del lavoro, medicina dello sport, neurologia, nutrizione, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria, pediatria, pneumologia, psicologia, reumatologia e urologia.

Le visite specialistiche sono erogate in regime privato.

Punto Prelievi

Presso il punto prelievi è possibile eseguire analisi su sangue, urine e altri materiali biologici. Il servizio è erogato in regime privato, previa prenotazione, dal lunedì al sabato dalle ore 07.00 alle ore 09.30.

Per il prelievo ematico è necessario presentarsi a digiuno, salvo diversa indicazione. Le istruzioni per la preparazione agli esami e per la raccolta e conservazione dei campioni sono disponibili presso la struttura.

I referti possono essere ritirati negli orari indicati o consultati online con le credenziali rilasciate in accettazione.

Chirurgia Ambulatoriale

Nella nostra struttura è presente anche una Sala Operatoria per interventi di Chirurgia Ambulatoriale afferenti a varie discipline. Gli interventi di chirurgia ambulatoriale non prevedono degenza ospedaliera, per cui il paziente accede alla struttura per essere operato e viene dimesso nello stesso giorno.

Precedentemente al giorno dell'intervento, il paziente viene contattato per eseguire gli esami preoperatori (esami di laboratorio, ECG, RX, ecc..) che vengono valutati dal chirurgo e dall'anestesista. Il paziente viene anche informato su come prepararsi all'intervento e sul comportamento da seguire successivamente.

Il giorno dell'operazione, il paziente viene accolto dal team medico ed infermieristico nel reparto di Chirurgia Ambulatoriale dove viene preparato ed assistito in tutte le fasi dell'intervento e per la breve osservazione successiva. Al termine, gli viene consegnata una relazione clinica con le indicazioni terapeutiche e profilattiche per i giorni seguenti e i recapiti da contattare per ogni necessità.

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.

L'utente può presentare reclami, osservazioni, suggerimenti o encomi:

- compilando l'apposito modulo disponibile in sede;
- via e-mail utilizzando l'indirizzo info.valdichiana@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 di 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 degli operatori e degli 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.