# CARTA DEI SERVIZI

## LABORATORIO CENTRO DI ANALISI CLINCHE SRL

Punto prelievi: Via Carnaro, 4 ang. Via Dalmazia, 38 - 72100 Brindisi (Br)

Tel 0831 – 516466

Sede operativa: Via Danimarca, 4 - 72100 Brindisi (Br)

Tel 0831 - 572244

e-mail: centrodianalisiclinche@gmail.com

sito: www.bianalisi.it

Cod. Fisc. e P. IVA : 00187120746

*Legale Rappresentante: Dr.* ***Caslini Giuliano***
*Direttore Sanitario: Dott.ssa* ***Viola Carriere****, Specialista in Biochimica Clinica*

*Spoke della rete Laboratori Associati Brindisini secondo il modello B1*

***Struttura sanitaria accreditata - Codice regionale n.*** **65043**

## PRESENTAZIONE

**Il Laboratorio Centro di Analisi Clinche srl** è una struttura sanitaria privata accreditata con il Sistema Sanitario Regionale appartenente al Gruppo Bianalisi, realtà presente sul territorio nazionale attraverso una rete di laboratori di analisi, punti prelievo e poliambulatori specialistici.

**Il Laboratorio Centro di Analisi Clinche srl** eroga 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 Il **Laboratorio Centro di Analisi Clinche srl** 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.

**Il Laboratorio Centro di Analisi Cliniche Srl** rappresenta da trenta anni una realtà nel mondo dei laboratori della Regione Puglia, sempre volto ad una ricerca continua nel miglioramento di ogni aspetto del servizio offerto agli utenti.
Aperto dal luglio 1976 è stato, da sempre, convenzionato con i pregressi Enti mutualistici, dall'INAM, all' ENPAS, ENPDEP, ecc. e con le Casse mutue della Provincia di Brindisi.

## 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**

La sede operativa del **Laboratorio Centro di Analisi Cliniche Srl** si trova a Brindisi in Via Danimarca n°4, mentre il Punto Prelievi è situato in via Carnaro n°4 angolo via Dalmazia n°38.
I parcheggi sono presenti nelle immediate vicinanze oltre alle vie limitrofe.
Il Centro è stato realizzato in assenza di barriere architettoniche.
Il Centro articola la propria offerta di servizi sanitari ad un potenziale bacino di utenza di circa 40.000 abitanti.

**Commentato [LC1]:** Aggiornare la situazione parcheggi secondo il caso

**Commentato [LC2]:** Verificare bacino di utenza del territorio coperto

**MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA**

L'utente che si presenta in struttura, per usufruire delle prestazioni di laboratorio è tenuto a munirsi di tagliando numerato progressivamente, prelevandolo dall'apposito distributore situato nella sala d'attesa. Tale modalità consente di regolamentare il flusso degli utenti e di garantire un accesso ordinato ed individuale.

Per le prestazioni di laboratorio, sia in regime di convenzione con il SSN che in forma privata, non è necessario concordare un appuntamento, salvo il caso di esami (es. curve da carico, breath test) che richiedono particolari accorgimenti e/o preparazione nei giorni precedenti. Alle prestazioni erogate **in esenzione** nell'ambito del SSN, invece, si accede, solo previa prenotazione. Al di fuori di questi casi, è sufficiente presentarsi negli orari dedicati ai prelievi, come da tabella qui allegata:

| GIORNO DELLA SETTIMANA | ORARIO DI APERTURA | |
|---|---|---|
| | SEGRETERIA / RITIRO REFERTI | PRELIEVI |
| LUNEDÌ | 11:00 – 13.00 16.00 – 17.30 | 7.30 – 9.30 |
| MARTEDÌ | 11:00 – 13.00 16.00 – 17.30 | 7.30 – 9.30 |
| MERCOLEDÌ | 11:00 – 13.00 16.00 – 17.30 | 7.30 – 9.30 |
| GIOVEDÌ | 11:00 – 13.00 16.00 – 17.30 | 7.30 – 9.30 |
| VENERDÌ | 11:00 – 13.00 16.00 – 17.30 | 7.30 – 9.30 |
| SABATO | 11:00 – 12.00 | 7.30 – 9.30 |

**PRENOTAZIONI**

Le prenotazioni possono essere eseguite:
- Direttamente presso la sede
- Telefonicamente al n° 0831-516466
- Online accedendo al sito www.bianalisi.it
- Inviando una mail con richiesta di contatto a centrodianalisicliniche@gmail.com

Per facilitare le operazioni di prenotazione è necessario essere muniti di tutte le informazioni minime necessarie che saranno richieste dall'operatore. Ai soggetti paganti è consentito usufruire dei servizi della struttura anche su richiesta verbale.

**DISDETTA PRENOTAZIONI**

Per consentire liste di attesa più brevi, il paziente impossibilitato a presentarsi il giorno fissato ha l'obbligo di avvertire tempestivamente la segreteria o direttamente il servizio e concordare una nuova data.

**ACCETTAZIONE**

Per gli esami che richiedono la prenotazione o che prevedono la permanenza prolungata presso la Struttura, l'Utente si deve presentare in segreteria nel giorno concordato almeno 15 minuti prima dell'orario fissato per l'esame, al fine di completare le procedure di accettazione.

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

- **in caso di prestazione erogata nell'ambito del SSN:** è necessario presentare la relativa impegnativa;
- **in caso di prestazione erogata in regime di solvenza:** si consiglia la presentazione di una indicazione medica, al fine di identificare correttamente l'esame e ridurre il margine di errore interpretativo;
- Tessera Sanitaria e documento di Identità valido;
- Documentazione sanitaria di esami precedenti.

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.

**TEMPI DI ATTESA DOPO L'ACCETTAZIONE**

I tempi di attesa per l'accesso alla prestazione variano a seconda del tipo di esame da eseguire e vengono stabiliti in base alle liste di attesa esistenti al momento della prenotazione.

In caso di possibilità di anticipo rispetto alla data stabilita, per rinuncia di altri pazienti, la segreteria provvede ad informare tempestivamente i pazienti in lista di attesa. Il tempo medio di attesa per effettuare i prelievi è di circa 15-20 minuti dall'arrivo.

**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. Il diritto alla privacy all'interno dell'accettazione è tutelato da un nastro a pavimento che regola la

distanza e l'accesso al bancone dell'accettazione. A maggiore tutela e garanzia, il paziente verrà chiamato dal nostro personale con il numero assegnatogli dall'Ufficio Accettazione.

Commentato [LC3]: A cura della struttura indicare modalità di rispetto privacy differenti

**PAGAMENTO DEL TICKET**

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. Eventuali esenzioni (per patologia, reddito, gravidanza, infortunio o altre condizioni) devono essere indicate nella sezione apposita della prescrizione.
Si allegata come parte integrante della Carta dei Servizi il Tariffario distinto tra SSN e in regime di Solvenza.
Il pagamento del ticket si effettua allo sportello dell'Accettazione prima dell'erogazione della prestazione. All'Utente viene consegnata la fattura, mentre in apposito foglio separato sono riportati il giorno e l'ora prestabiliti per il ritiro dell'esame, con la sezione dedicata alle credenziali di accesso in caso di refertazione online

I pagamenti possono essere effettuati per contanti oppure attraverso modalità che ne consentano la tracciabilità (carta di credito e bancomat) in caso si voglia ottenere documento fiscale detraibile.

**NOTE DA RICORDARE**

Con ogni impegnativa possono essere richiesti al massimo 8 esami; se le prestazioni sono solo in parte esenti dal pagamento del ticket possono essere richieste con 2 impegnative distinte, una per le prestazioni esenti e una per quelle a pagamento. Il Medico prescrittore è tenuto a trascrivere sull'impegnativa: nome, cognome, residenza fiscale (non domicilio), codice fiscale, l'indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento e/o numero dell'esenzione, la diagnosi che può essere omessa per privacy.

**CONSEGNA REFERTI**

Il tempo medio per la consegna dei referti di laboratorio varia in base al tipo di prestazione, con un tempo che non supera le 48 ore. Tempistiche maggiori potrebbero essere necessarie per esami eseguiti in service, o per particolari esami calendarizzati, la cui refertazione è stabilita a cadenze periodiche. Il personale di Segreteria comunica all'atto dell'accettazione i tempi di consegna del referto. Per motivata necessità e per alcuni esami è possibile attivare la procedura di urgenza e ridurre i tempi di consegna del referto, compatibilmente con i tempi tecnici richiesti dalla tipologia di esame.

Il referto degli esami di laboratorio, 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, è consegnato in busta chiusa o cartellina chiusa e può essere ritirato dall'interessato.
Per i referti consegnati a terzi, a seguito della presentazione della apposita delega, è necessario fornire al personale della segreteria anche la copia di un valido documento di identità del delegante e del delegato.

Per alcune tipologie di esame (HIV ed esami Genetici) non è prevista altra modalità di ritiro che non sia quella del ritiro cartaceo ad opera del solo interessato senza possibilità di delega

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

**MANCATO RITIRO DEI REFERTI**

È interesse e obbligo del paziente ritirare il referto nei tempi concordati prima dell'esecuzione. Il centro non si obbliga ad inoltrare promemoria per il ritiro.

**ORGANIZZAZIONE**

LA DIREZIONE È COMPOSTA DA:
• Legale Rappresentante: Dr. Giuliano Caslini
• Direttore Sanitario: Dr.ssa Viola Carriere

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 EROGATI**
Il **Laboratorio Centro di Analisi Cliniche Srl** 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.
Il Laboratorio Analisi effettua analisi cliniche, microbiologiche, immunologiche e di Medicina del lavoro.
Le analisi sono eseguite da una équipe sanitaria qualificata che garantisce la massima attendibilità dei risultati.
Eventuali informazioni, ai pazienti che le richiedono, potranno essere fornite dal personale sanitario

Commentato [LC4]: Verificare settori

Presso il Punto Prelievi sono disponibili le Istruzioni per il paziente per la corretta preparazione al prelievo e il vademecum delle analisi eseguite dal Laboratorio, con i relativi tempi di refertazione. In generale, si raccomanda un digiuno di almeno 8 ore prima del prelievo ematico, salvo diversa indicazione medica.
Per quanto riguarda le modalità di raccolta dei comuni campioni biologici, il personale di Segreteria è a disposizione per fornire le istruzioni al paziente per la corretta preparazione al prelievo.
I contenitori sterili per urinocoltura e per la raccolta di feci, quando necessari all'esecuzione delle analisi, vengono distribuiti gratuitamente presso i punti prelievo, facendone richiesta al personale di accettazione.
Sono a disposizione dell'utenza, allegati alla presente Carta dei Servizi e presso gli sportelli della sede:

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

**ESAMI IN SERVICE - TRASPORTO DEI CAMPIONI BIOLOGICI**

Il nostro laboratorio utilizza altre strutture di appoggio per ricerche diagnostiche altamente specialistiche (esami in service) nel rispetto dei diritti alla riservatezza ed alla corretta gestione dei dati personali sensibili dei nostri utenti secondo le vigenti normative. Il trasporto dei suddetti campioni destinati allo sviluppo di ricerche specialistiche, attraverso l'ausilio di strutture di riferimento, avviene conformemente a quanto previsto dalla Circolare del Ministero della Sanità n. 3 del 08 maggio 2003 "Spedizione di materiali biologici deperibili e potenzialmente infetti", rientrando gli stessi campioni nella classificazione prevista dalla circolare come "campioni diagnostici".

**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.