CAN.BI.AS. - DAVID

Ente: CAN.BI.AS. Laboratorio Analisi Cliniche Caravaggio S.r.l.

Via Giovanni Giuriati, 11 – 03039 Sora (FR)
tel.: 0776.833412– e-mail: info.labdavid@bianalisi.it
sito: www.bianalisi.it

Legale Rappresentante: Giuliano Caslini
Direttore Tecnico del Laboratorio: Dott. Roberto Nemesio

Nuova edizione

PRESENTAZIONE

CAN.BI.AS. - DAVID 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.

CAN.BI.AS. - DAVID eroga prestazioni ambulatoriali di prevenzione, diagnosi, cura e monitoraggio dello stato di salute, attraverso servizi di laboratorio analisi, 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 **CAN.BI.AS. - DAVID** 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

CAN.BI.AS. – DAVID, in quanto parte del Gruppo Bianalisi, condivide i valori e gli indirizzi strategici del Gruppo, orientati alla promozione dell'eccellenza dei servizi sanitari, alla centralità della persona, all'accessibilità delle prestazioni e alla qualità dell'assistenza.

IL Gruppo 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.

Il Gruppo 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.

Il Gruppo 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

<u>Uguaglianza</u>
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
Il Gruppo 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.

AUTORIZZAZIONE, ACCREDITAMENTO E SISTEMA QUALITÀ

La struttura ha ottenuto l'Autorizzazione e l'Accreditamento definitivo con DCA U00282 12/11/2012 per l'attività di Laboratorio generale di base. A seguito della fusione per incorporazione, con Deliberazione della Giunta Regionale n. 216 del 12 aprile 2024, la Regione Lazio ha disposto la voltura dei titoli di autorizzazione all'esercizio e di accreditamento istituzionale in favore di **CAN.BI.AS. Laboratorio Analisi Cliniche Caravaggio S.r.l.**, quale società incorporante.

Per la gestione dei requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e dei requisiti di accreditamento secondo il DCA 469/2017, la struttura ha adottato un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001.

Il Laboratorio è parte della Rete Bianalisi nel Lazio e pertanto la fase analitica viene effettuata dal laboratorio con sede in Via Adige n. 41, Frosinone (CANBIAS - Geslan).

STRUTTURA

CAN.BI.AS. - DAVID è situato in Via Giovanni Giuriati, 11 – 03039 Sora (FR).
I parcheggi sono presenti nelle immediate vicinanze oltre alle vie limitrofe che attorniano la Struttura.

Il Laboratorio si sviluppa al piano terra e primo di un edificio in muratura.

La maggior parte dei locali è dotata di ampie finestre in grado di assicurare una sufficiente aerazione naturale. Si compone di una sala d'attesa ampia e confortevole, un desk per l'accettazione, una sala prelievi, un bagno per il personale e un bagno per i pazienti disabili ed un locale dedicato all'attività di preparazione dei campioni.

Il piano terra è dedicato all'effettuazione dei prelievi ai Pazienti disabili.

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

Il Centro articola la propria offerta di servizi sanitari ad un potenziale bacino di utenza di circa 100.000 abitanti.

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

- Lunedì e Giovedì — dalle 07.30 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 18.00
- Martedì, Mercoledì e Venerdì — dalle 07.30 alle 12.30
- Sabato — dalle 07.30 alle 12.00
- Domenica — chiuso

ORGANIZZAZIONE

LA DIREZIONE È COMPOSTA DA:

• Legale Rappresentante: Giuliano Caslini

• Direttore di Laboratorio: Dott. Roberto Nemesio, Biologo Specialista in Genetica medica, iscritto all'Ordine dei Biologi del Lazio e dell'Abruzzo al n. AA_018529

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 TECNICA DEL LABORATORIO

Ha la responsabilità delle seguenti attività aziendali:

1) Dirigere, indirizzare e coordinare l'azione dei reparti ai fini organizzativi ed igienico sanitari;

2) 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.

PRENOTAZIONI

L'accesso ordinario alle prestazioni è regolato dall'ordine di precedenza determinato dal numero dell'eliminacode: tramite il totem posto all'ingresso l'utente accede alla sala d'attesa con il numero visualizzato sul display.

Per gli esami del sangue non è necessaria la prenotazione, salvo specifiche prestazioni che richiedono organizzazione o preparazione particolare. Per tali prestazioni la prenotazione è concordata telefonicamente con l'accettazione.

INDICAZIONI PER IL PRELIEVO

In generale, si raccomanda un digiuno di almeno 8 ore prima del prelievo ematico, salvo diversa indicazione medica.

MODALITA' DI RACCOLTA DEI COMUNI CAMPIONI BIOLOGICI

Il Laboratorio fornisce agli utenti le informazioni e le istruzioni necessarie per la corretta preparazione, raccolta, conservazione e consegna dei campioni biologici, in relazione alla tipologia di esame richiesto e secondo le procedure operative adottate dalla Struttura.

Il personale addetto all'accettazione informa l'utente sulle modalità di preparazione e sulle eventuali precauzioni da osservare prima dell'esecuzione degli esami. Per ulteriori chiarimenti, il personale sanitario è a disposizione per fornire le informazioni necessarie.

I campioni biologici devono essere raccolti in contenitori idonei alla specifica indagine diagnostica e secondo le istruzioni fornite dal Laboratorio. Per l'esecuzione di urinocolture e di esami delle feci, ove previsto, devono essere utilizzati contenitori sterili o specifici, conformi ai requisiti richiesti per l'esame.

Le istruzioni relative alle modalità di raccolta, ai tempi e alle condizioni di conservazione e alle modalità di consegna dei campioni sono rese disponibili all'utenza attraverso il personale e l'apposito materiale informativo.

Il rispetto delle indicazioni fornite è necessario per garantire l'adeguatezza del campione e l'affidabilità del risultato analitico.

ACCETTAZIONE

Nel giorno concordato, l'Utente si deve presentare in segreteria per il compimento delle operazioni di accettazione.
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.

Negli orari d'apertura, l'Accettazione fornisce informazioni relative alle prestazioni disponibili e alle relative tariffe.

Esami urgenti

Previo accordo con il Laboratorio, è possibile eseguire esami urgenti su indicazione medica o condizioni particolari (per esempio esame PT e INR per pazienti in terapia anticoagulante, dosaggio BHCG, ecc.). L'urgenza deve essere segnalata in fase di accettazione.

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

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 cartellina chiusa e possono essere ritirati dall'interessato, o da persona delegata (autorizzazione alla consegna mediante firma della delega posta in calce al modulo ritiro referti), previa presentazione di un documento d'identità.

Referti online
La refertazione online è un servizio che il Gruppo Bianalisi mette a disposizione dei propri utenti (ad eccezione di particolari condizioni indicate da normativa regionale).
Il personale in accettazione, dopo le operazioni di segreteria, stamperà e consegnerà il modulo per il ritiro del referto.

Sul modulo si trovano le indicazioni del sito internet da utilizzare per scaricare il referto e le credenziali personalizzate che permetteranno di effettuare il primo accesso.
Tutti i pazienti MAGGIORENNI che lo vorranno, potranno consultare via Internet i propri referti di laboratorio, eseguiti negli ultimi 45 giorni e vidimati con firma digitale. Per poter attivare il servizio, completamente gratuito, gli Utenti dovranno chiedere al momento dell'accettazione, di poter accedere al portale Bianalisi dedicato, per visualizzare il proprio referto.
Il referto HIV può essere consegnato solo al diretto interessato (non è possibile refertazione online né delega). Per il referto di esami di genetica non è possibile la refertazione online.

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).

SERVIZI OFFERTI

CAN.BI.AS. – DAVID contribuisce, insieme alle altre istituzioni pubbliche o private, a soddisfare i bisogni di salute dei cittadini mediante l'erogazione di prestazioni di laboratorio analisi in relazione alle risorse assegnate ed alla dotazione tecnologica disponibile.
Le prestazioni erogate dal **CAN.BI.AS. – DAVID** comprendono:
Analisi Cliniche

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

Prelievi (Direttore Tecnico del Laboratorio - Dott. Roberto Nemesio)
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 sabato dalle 07.30 alle 10.00. 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 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.

STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

La struttura pone al centro dell'attività i bisogni e la domanda di salute dei pazienti e si impegna a garantire risposte appropriate ed efficaci, nel rispetto della dignità, delle opinioni personali e della riservatezza.

- Presenza di personale qualificato.
- Audit periodici.
- Formazione e aggiornamento continuo del personale.

- Verifica sistematica da parte del Responsabile Qualità dei controlli pianificati e della soluzione dei reclami ricevuti.
- Collaborazione e disponibilità del personale medico.
- Mantenimento di ambienti puliti, sani e accoglienti.

TABELLA DEGLI STANDARD

PROCESSO	Indicatore	Standard di qualità
Accesso al servizio	Tempo medio di attesa in accettazione	< 15 minuti
Misurazione soddisfazione del servizio	Questionari di soddisfazione paziente con punteggio > 90% del punteggio massimo ottenibile/ totale questionari compilati	> 80%
Sicurezza	N. reclami sull'accessibilità della struttura	Reclami < 1
Risorse umane	% corsi svolti/corsi programmati n. di NC al personale/n. di NC	> 80% < 1%
Segnalazione disservizi	N. reclami	Reclami < 5
	Tempo risposta reclami	< 15 giorni
Rispetto privacy	N. NC in audit interno	NC < 2
Rischio clinico	N. eventi avversi/n. prestazioni	< 1%
Erogazione del servizio	N. campioni non idonei/n. campioni accettati	< 0.5%
	NC relative alla fase di accettazione dei campioni e di refertazione/n. di campioni accettati-refertati	< 0.5%
Erogazione del servizio - Laboratorio	% VEQ corrette/VEQ eseguite	> 98%
Erogazione del servizio - Laboratorio	n. referti resi disponibili entro i tempi dichiarati /n. totale referti	> 98%

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.
L'indirizzo e-mail di riferimento per i reclami è: info.labdavid@bianalisi.it
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.

PARTECIPAZIONE E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'utente può formulare osservazioni e suggerimenti. La struttura acquisisce periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio tramite questionari e utilizza i reclami e i risultati dei controlli di qualità come elementi di monitoraggio e miglioramento.

DIRITTI E DOVERI

L'utente ha diritto di:

- ricevere il miglior servizio possibile, con l'utilizzo delle più adeguate tecnologie e conoscenze scientifiche;
- usufruire di un'assistenza professionale e personalizzata;
- ricevere informazioni complete sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- ricevere le informazioni necessarie per essere effettivamente informato;
- essere informato sulle possibilità di accertamenti e trattamenti alternativi, anche presso altre strutture;
- alla riservatezza dei dati e delle circostanze inerenti alla propria condizione;
- formulare reclami, che devono essere raccolti, esaminati e riscontrati.

L'utente ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile e rispettoso dei diritti degli altri utenti e collaborare con il personale;
- fornire informazioni chiare e precise;
- rispettare ambienti, attrezzature e arredi;
- evitare comportamenti che arrechino disturbo o disagio ad altre persone;
- rispettare il divieto di fumare;
- segnalare eventuali disfunzioni al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.

ORGANISMI ESTERNI DI TUTELA

L'utente, per informazioni, orientamento e tutela dei propri diritti in ambito sanitario, può rivolgersi a organizzazioni esterne indipendenti, tra cui il Tribunale per i Diritti del Malato (TDM) di Cittadinanzattiva Lazio APS, attraverso il Punto di Intervento e Tutela (PIT).

Cittadinanzattiva Lazio APS – Tribunale per i Diritti del Malato / PIT Salute

Sede: Via Ariosto 3, 00185 Roma, presso ASL Roma 1

Telefono: 06 86797475

Orari: dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00, su appuntamento

E-mail: pitroma.ca@gmail.com

Segnalazioni online: https://segnalazionilazio.cittadinanzattiva.it/

Sito web: https://lazio.cittadinanzattiva.it/

Il Tribunale per i Diritti del Malato offre informazione, orientamento e tutela dei cittadini in ambito sanitario, anche con riferimento a liste di attesa, ticket, qualità dei servizi e diritti dei pazienti.

APPROVAZIONE

La presente Carta dei Servizi è predisposta sulla base della documentazione aziendale disponibile e del format aziendale fornito, con articolazione coerente con le quattro sezioni indicate dal DCA U00311/2014.

Data revisione: 15.10.2026

Firma Direzione Tecnica: _____
Dott. Roberto Nemesio

Firma Legale Rappresentante: _____
Dott. Giuliano Caslini