

SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO – BIANALISI

LABORATORIO CLINICO GENERALE PUNTI PRELIEVO

SEDE DI CAMPI BISENZIO (FI) – VIA DELLE MOLINA, 56/B

PRESENTAZIONE

La struttura fa parte del **Gruppo Bianalisi S.p.A.**, con sede operativa principale a Carate Brianza. Il Gruppo è attivo con numerose strutture di Laboratorio e di Poliambulatorio su buona parte del territorio nazionale.

Il Laboratorio Bianalisi fornisce un Servizio di Medicina di Laboratorio autorizzato e accreditato; accetta ed esegue gli esami riportati nel nomenclatore tariffario regionale alla branca specialistica "Laboratorio di analisi chimico- cliniche e microbiologiche" come da D.M. n° 150 del 22 Luglio 1996.

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare sinteticamente le attività svolte dal Laboratorio **Bianalisi**, nonché le modalità operative e organizzative con cui vengono erogate le prestazioni.

Si tratta di uno strumento di comunicazione e trasparenza che rappresenta un patto scritto tra Bianalisi e i propri utenti: un impegno formale verso la qualità del servizio, il rispetto dei diritti del paziente e la costante attenzione alle sue esigenze.

Attraverso questa Carta, l'utente ha la possibilità di verificare gli standard dichiarati, di esigere il rispetto degli impegni assunti e di contribuire al miglioramento continuo del servizio attraverso osservazioni e suggerimenti.

Presso tutte le sedi Bianalisi sono disponibili moduli per segnalazioni, reclami o proposte: ogni riscontro è per noi un'opportunità di crescita.

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente per garantire coerenza con l'evoluzione normativa, organizzativa e con i bisogni dell'utenza.

CONTATTI

Laboratorio Bianalisi Firenze

Via delle Molina, 56/B – San Donnino – 50013 Campi Bisenzio (FI)

Tel. 0550981988

E-mail: laboratorio.firenze@bianalisi.it - sito internet: www.bianalisi.it

Il **Laboratorio BIANALISI FIRENZE** è una struttura composta da:

- **Punti di prelievo decentrati afferenti:**

Bianalisi Empoli V. Chimenti, 26 (aut. 69/23 del 03.10.2023)

Bianalisi Misericordia Agliana Piazzetta della Misericordia, 1 (aut. 22586 del 23.09.2022)

Bianalisi Valdarno Montevarchi Via L. Pasteur, 35/37

Bianalisi Valdichiana Foiano della Chiana Via Farnairole, 24

Bianalisi Pietrasanta Via Arginvecchio, ang. SS. 1 Pietrasanta (aut. 74 del 17.10.2023)

Bianalisi Pontremoli Viale Cabrini, 4 Pontremoli (MS)

Bianalisi Villafranca Via Chiusura, 29 Villafranca in Lunigiana (MS)

Bianalisi Studi Medici Arcobaleno Via Bastione Mediceo, 80/A Pistoia

• **Punti di prelievo “in service” di prossimità:**

Campus Maior Lido di Camaiore/Camaiore

Centro Medico Diagnostico Viareggio, Via S. Andrea, 209

Istituto Radiologico Martini Via Romana, 231 Lucca

Ambulatorio PAS Via del Risorgimento, 46 Montespertoli

Ambulatorio PAS Via Raffaello Caverni, 20 Montelupo

Ambulatorio PAS Piazza dei Mezzadri, 7 Caldine

Ambulatorio PAS San Donnino Via delle Molina, 56/B Campi Bisenzio

Ambulatorio PAS Via della Pace, 8 Greve in Chianti

Ambulatorio Misericordia di Sesto Fiorentino Piazza San Francesco, 39

IAMA Istituto Analisi Mediche Via Terracini, Prato

Laboratorio Analisi Cliniche Via Lampredi, 3, Livorno

Casa di Cura “Villa Tirrena” Via Montebello, 102, Livorno

Centro Analisi Pratale Via di Pratale, 16, Pisa

Istituto Responso Viale Teso Tesei, Portoferraio

Istituto S. Andrea via Pievano Rolando, 8 Empoli

Centro Fisioterapico Casentinese, Via La Casella, 15/A Capolona Arezzo

Centro Analisi Mediche s.a.s Via Maiorana, 23 Empoli

Livingston Group srl Via Carrucci, 126 Empoli

Prevenzione Medica Ambientale Via De Fabbris, 14 Firenze

Farmacia San Martino Via E. Gherardi Prato

Misericordia Sesto Fiorentino Piazza S. Francesco, 39 – Sesto Fiorentino (FI)

Misericordia Empoli Via Covour, 43/B - _Empoli

Misericordia Tavarnelle Via Benedetto Naldini, 24 – Tavarnelle Val di Pesa (FI)

Misericordia San Casciano Via Tommaso Corsini, 35-37 San Casciano in Val di Pesa (FI)

Misericordia Badia A Ripoli Via Chiantigiana, 26/Via Erbosa, 66/B - Firenze

PAS Pontedera Via Modesti, 10 – Pontedera

Misericordia Altopascio Via Marconi, 69 – Altopascio (LU)

Misericordia Figline Valdarno Corso Vittorio Veneto, 105 – Figline Valdarno (FI)

Laboratorio Vallescrivia Via Libertà, 80/28 – Agliana (PT)

Laboratorio Vismederi Via del Pozzo, 2 – Monteriggioni (SI)

MISSIONE ED OBIETTIVI

Bianalisi si impegna ogni giorno per garantire ai cittadini un servizio di diagnostica in vitro all'avanguardia, efficiente, rapido e accessibile. I valori che guidano l'attività del laboratorio sono l'eccellenza, la presenza capillare sul territorio e l'accessibilità delle prestazioni.

La nostra missione è rispondere con tempestività e competenza alle esigenze medico-sanitarie della popolazione, attraverso un'offerta diagnostica di elevata qualità, tecnologie all'avanguardia e una solida rete di professionisti qualificati.

Poniamo al centro del nostro operato la Persona, con un ascolto attento e un profondo rispetto per tutte le dimensioni della salute. Ogni operatore è costantemente aggiornato dal punto di vista tecnico-scientifico, per garantire risultati analitici affidabili e di alto livello.

Bianalisi opera in stretta sinergia con il sistema sanitario e con le realtà locali, per offrire servizi capillari, tempestivi e facilmente accessibili. L'attività del laboratorio si articola attraverso la rete territoriale di Punti Prelievi.

Il Laboratorio di Verano Brianza è attivo sei giorni a settimana e offre **accesso libero**, senza prenotazione, riducendo al minimo tempi di attesa e tempi di refertazione. I risultati critici vengono comunicati tempestivamente ai medici curanti o direttamente ai pazienti, nel rispetto della massima attenzione clinica.

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 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.

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.

MODALITÀ DI ACCESSO

I Punti Prelievo sono accessibili a tutti i cittadini, pagando per gli esami la tariffa in regime privato.

L'accesso è diretto negli orari di prelievo e non è necessaria la prenotazione. Inoltre, tutte le strutture sono attrezzate per l'accesso alle persone diversamente abili.

Si eseguono prelievi ai bambini previa valutazione del personale infermieristico.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Prima di effettuare il prelievo, l'utente è tenuto a presentare all'operatore dell'accettazione i seguenti documenti:

- Tessera sanitaria;
- Impegnativa del medico di base su ricetta regionale, o in bianco, o su richiesta personale del paziente.

Al primo accesso l'utente viene informato circa il trattamento dei dati sensibili.

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.

Modalità di pagamento

Le prestazioni eseguite nei nostri centri devono essere saldate al momento dell'accettazione salvo particolari ed eccezionali situazioni di necessità in cui il pagamento può essere differito al momento del ritiro. Al referto verrà allegata la relativa fattura. Si accettano pagamenti in contanti oppure con Bancomat e Carte di Credito.

Orario per il pubblico

I Pazienti possono accedere ai locali del Punto Prelievi per fare il prelievo o ritirare gli esiti degli esami muniti di ricevuta per il ritiro o, se delegati, muniti della eventuale delega e della fotocopia di un documento di identità del delegante, negli orari indicati dal punto prelievo.

ASSISTENZA AL CLIENTE

L'assistenza clienti dei vari punti prelievo è a disposizione della utenza per:

- Fornire informazioni relative al luogo di erogazione del servizio e alle modalità di accesso;
- Informare in merito agli orari di apertura del punto prelievi ed a quelli relativi al prelievo;
- Elencare i documenti necessari per usufruire alle prestazioni;
- Informare sui tempi di attesa dei referti;
- Riceve eventuali segnalazioni sui servizi erogati.

Quest'ultima attività si può espletare tramite la distribuzione di moduli di reclamo e segnalazione ai clienti. L'Utenza può segnalare eventuali reclami compilando il Modulo interno - RECLAMO a disposizione di chi ne faccia richiesta.

Le segnalazioni dei clienti sono oggetto di analisi per l'avvio di opportune azioni correttive e di miglioramento da parte della Direzione del laboratorio in sede di "*Riesame della Direzione*", e costituiscono la base per eventuali modifiche o provvedimenti "mirati" da parte della Direzione stessa.

INDICAZIONI PER IL PRELIEVO E ANALISI ESEGUITE

Presso il Punto Prelievi e sul sito di Bianalisi 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.

MODALITA' DI RACCOLTA DEI COMUNI CAMPIONI BIOLOGICI

Il personale di accettazione provvede ad informare il paziente in merito alle corrette modalità di raccolta dei campioni biologici. Inoltre, è possibile richiedere al Punto Prelievo oppure sul sito di Bianalisi le

Istruzioni per il paziente per la corretta preparazione al prelievo. Il personale sanitario è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti delle prestazioni da eseguire.

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.

RITIRO DEL REFERTO

La data in cui è possibile ritirare il referto viene fornita al momento della accettazione della prestazione ed è indicata sul foglio di ritiro.

Il Laboratorio può inviare alcuni esami specialistici o esami di conferma presso altri Laboratori Bianalisi. Tali prestazioni sono consultabili su vademecum e riportate su referto.

Referti online

La refertazione online è un servizio che **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 validati 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.

Tutela della privacy

A tutela della privacy, il referto viene consegnato al titolare, in busta chiusa.

L'accesso ai dati a computer è salvaguardato da apposite password (di accesso, consultazione e modifica).

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.

TEST GENETICI

Per le richieste di test Genetici, è necessario presentarsi con una copia del consenso informato firmato dal paziente e dal proprio Medico Genetista, Medico specialista di branca e/o Genetista di Laboratorio.

Qualora si necessiti di una consulenza genetica, è possibile contattare il laboratorio all'indirizzo mail genetica@bianalisi.it e verrà fissato un appuntamento per la consulenza genetica, anche attraverso modalità digitali.