

SOMMARIO

1.	PRESENTAZIONE	2
2.	INTRODUZIONE	2
3.	MISSIONE ED OBIETTIVI	2
4.	INDIRIZZI E NUMERI TELEFONICI	3
5.	ORGANIZZAZIONE	3
5.1	MODALITÀ DI ACCESSO	3
6.	PRINCIPI FONDAMENTALI	3
7.	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	4
7.1	MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI.....	4
7.2	ESAMI URGENTI.....	5
7.3	MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	5
7.4	ORARIO PER IL PUBBLICO	5
8.	ASSISTENZA AL CLIENTE	5
9.	RITIRO DEL REFERTO	5
9.1	CONTROLLI DI QUALITÀ	6
9.2	REFERTI ONLINE.....	6
9.3	TUTELA DELLA PRIVACY	6
10.	ELENCO ANALISI ESEGUITE.....	6
11.	MODALITA' DI RACCOLTA DEI COMUNI CAMPIONI BIOLOGICI	6

LABORATORIO CLINICO GENERALE PUNTI PRELIEVO

Direttore di Laboratorio Reggio Emilia - Dott.ssa Simonetta Bertucci

Direttore di Laboratorio Forlì - Dott.ssa Elena Zani

1. PRESENTAZIONE

I Laboratori Clinici BIANALISI di Reggio Emilia e Forlì sono strutture private, autorizzate e accreditate a contratto dalla Regione Emilia Romagna, che operano nel campo della medicina di laboratorio.

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

I Laboratori clinici generale spoke Bianalisi della regione Emilia Romagna sono composti da tre sezioni:

- Ematologia e Coagulazione
- Chimica e Immunologia clinica
- Microbiologia e Virologia

Il Laboratorio Hub Bianalisi della Regione Lombardia, a cui sono inviati alcuni esami specialistici o esami di conferma, è composto da:

- ✓ Laboratorio Clinico Generale con quattro sezioni:
 - Ematologia e Coagulazione
 - Chimica clinica
 - Tossicologia e droghe d'abuso
 - Microbiologia e Virologia
- ✓ Laboratori di Genetica Medica
- ✓ Laboratorio di Anatomia Patologica

2. INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi erogati. Con essa Bianalisi s'impegna a fornire un servizio di qualità, rispondente ai principi fondamentali in seguito riportati, ed a rendere tale servizio sempre più conforme alle esigenze dei pazienti. Con la Carta dei Servizi i fruitori del servizio verificano che Bianalisi rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

La Carta dei Servizi è sottoposta a revisione annuale.

3. MISSIONE ED OBIETTIVI

L'obiettivo del laboratorio è offrire alla cittadinanza un servizio di diagnostica in vitro all'avanguardia, rapido, efficiente ed a costi contenuti.

Nasce in quest'ottica la carta dei servizi di Bianalisi, un documento che intende far conoscere a chi usufruisce delle prestazioni, il nostro sistema di lavoro, nonché una serie di informazioni atte ad agevolare il rapporto con il cittadino/utente (accettazione, refertazione, tempi di consegna, modalità di pagamento, modalità di conservazione e consegna dei campioni biologici).

Gli utenti attraverso l'analisi delle prestazioni erogate possono suggerire miglioramenti del servizio, a cui Bianalisi non esita a mostrarsi ricettiva.

L'attività del Laboratorio è quella di eseguire i prelievi agli utenti che giornalmente si presentano presso gli sportelli di accettazione e di ricevere i materiali biologici provenienti dalla rete di punti prelievo. Bianalisi è accreditato dalla Regione Emilia Romagna ed opera anche privatamente, offrendo i propri servizi ai cittadini ed alle aziende.

Bianalisi fornisce all'utente l'opportunità di accedere liberamente al punto prelievi, senza alcuna prenotazione, senza tempi di attesa e con tempi rapidi di risposta per ottenere i risultati.

La struttura dell'Emilia Romagna sono attive sei giorni la settimana. La sua attività risponde alle necessità dei cittadini a livello locale, regionale ed extraregionale. Ogni operatore, attraverso un costante aggiornamento tecnico - scientifico, opera per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è quello di dare all'utenza una eccellenza analitica dei test eseguiti.

Note: L'attività di prelievo è svolta da personale medico/infermieristico.

I risultati critici che si discostano significativamente dai valori di riferimento, appena noti vengono comunicati telefonicamente ai medici curanti e/o ai pazienti dal personale addetto alla firma dei referti o referenti del punto prelievi.

4. INDIRIZZI E NUMERI TELEFONICI

Laboratorio Bianalisi Reggio Emilia

via Martiri di piazza Tien An Men 2/W

Tel.: 05221753042

mail: laboratorio.reggioemilia@bianalisi.it

sito internet: www.bianalisi.it

Laboratorio Bianalisi Forlì

Via Maceri n. 12

Tel.: 0543 30030

e-mail: laboratorio.forli@bianalisi.it

sito internet: www.bianalisi.it

Punto Prelievi:

Vedi allegato "Elenco punti prelievo ed orari attività" oppure consulta il nostro sito internet

www.bianalisi.it

5. ORGANIZZAZIONE

5.1 MODALITÀ DI ACCESSO

Il Punto Prelievi è accessibile a tutti i cittadini sia in convenzione SSN sia privatamente, in relazione all'autorizzazione al funzionamento e all'accreditamento Regionale. L'accesso è diretto negli orari di prelievo e non è necessaria la prenotazione. Il punto prelievi è raggiungibile sia con mezzi di trasporto pubblici che privati. Sono disponibili nelle immediate vicinanze della struttura posteggi pubblici.

6. 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.

Obbiettivi 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.

7. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**7.1 MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

I pazienti aventi diritto al SSN devono presentarsi all'accettazione muniti di impegnativa, tessera sanitaria ed eventuali tessere di esenzione.

Per i pazienti che optano per il regime privatistico è sufficiente richiesta medica o verbale. Non vi è necessità di prenotazione per accedere alle prestazioni diagnostiche.

L'utente, prima di effettuare il prelievo, deve consegnare all'operatore di accettazione i seguenti documenti:

- tessera sanitaria;
- richiesta del medico di base su ricettario regionale (solo se si desidera effettuare gli esami in convenzione con il SSN). L'esenzione per patologia o per altri motivi come reddito, gravidanza, infortunio etc. deve essere indicata dal medico curante nell'apposita casella.
- il personale di accettazione è responsabile della verifica della impegnativa per gli esami in convenzione con SSN.
- Al primo accesso l'utente viene informato circa il trattamento dei dati sensibili.

7.2 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.

7.3 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.

Il tariffario del SSN è disponibile per consultazione presso la segreteria.

7.4 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 nell'elenco dei punti prelievo riportato in coda al presente documento (vedi allegato Elenco punti prelievo ed orari attività oppure consulta il nostro sito internet www.bianalisi.it).

8. ASSISTENZA AL CLIENTE

L'attività di assistenza svolta dal punto prelievi si espleta principalmente in due fasi distinte: fase precedente l'erogazione del servizio e fase successiva a tale erogazione.

L'assistenza clienti è a disposizione della utenza per fornire le seguenti informazioni:

- fornisce informazioni relative al luogo di erogazione del servizio, alle modalità di accesso
- informa in merito agli orari di apertura del punto prelievi ed a quelli relativi al prelievo
- elenca i documenti necessari per usufruire alle prestazioni a carico del SSN e private
- informa i tempi di attesa dei referti
- riceve eventuali segnalazioni sui servizi erogati

Queste attività si espletano tramite la distribuzione di moduli di reclamo e segnalazione ai clienti.

L'utenza può segnalare eventuali reclami compilando il format **A1-PR-MIS_Questionario valutazione del servizio e A3-PR-GNC_Registro reclami cliente** 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 da parte della Direzione", e costituiscono la base per eventuali modifiche o provvedimenti "mirati" da parte della Direzione stessa.

9. 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 delle rete Bianalisi, autorizzati e accreditati. Tali prestazioni sono consultabili su vademecum e riportate su referto.

9.1 CONTROLLI DI QUALITÀ

Il laboratorio svolge programmi di qualità interni ed esterni come richiesto dalla normativa regionale di accreditamento.

9.2 REFERTI ONLINE

La refertazione on line è un servizio che Bianalisi mette a disposizione dei propri utenti (ad eccezione di particolari condizioni indicate da normativa regionale).

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, i pazienti dovranno chiedere al momento dell'accettazione, di poter accedere al portale Bianalisi dedicato, per visualizzare il proprio referto.

Il personale in accettazione, dopo le operazioni di segreteria, stamperà e consegnerà il modulo per il ritiro del referto.

Sul modulo si trovano:

- l'indirizzo del sito internet di competenza che dovete utilizzare;
- le credenziali personalizzate che permetteranno di effettuare il primo accesso per scaricare il referto.

9.3 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.

10. ELENCO ANALISI ESEGUITE

Presso il punto prelievi e online è disponibile il vademecum aggiornato delle analisi eseguita dal laboratorio, tempi di refertazione e eventuali modalità di raccolta.

Il punto prelievi esegue i prelievi riferiti agli esami riportati nel nomenclatore tariffario regionale per cui è in grado di assicurare le corrette modalità di prelievo trasporto e conservazione.

11. MODALITÀ 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 è possibile richiedere al punto prelievo oppure alla assistenza cliente le istruzioni. Il personale sanitario è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti delle prestazioni da eseguire. È inoltre messa a disposizione dell'utente una informativa per la corretta raccolta dei campioni, contenente tutte le informazioni utili ad una corretta effettuazione dei prelievi e delle analisi. I contenitori per la raccolta di feci e urine vengono forniti gratuitamente dal punto prelievi facendone richiesta al personale di accettazione.

La presente Carta dei Servizi è messa a disposizione degli utenti presso tutte le sedi di punti prelievo afferenti alla struttura.