



BIANALISI-MEDICAL CENTER

Direttore sanitario: DOTT. JOSEPH ONDOBO TINA

Autorizzazione sanitaria n. 35969 del 11/02/2025

CARTA DEI SERVIZI

STANDARD DI PRODOTTO

INDICE

| | | |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1. | PREMESSA | 3 |
| 2. | PRESENTAZIONE..... | 3 |
| 3. | I NOSTRI PRINCIPI | 3 |
| 4. | I NOSTRI OBIETTIVI | 5 |
| 5. | LA STRUTTURA | 5 |
| 6. | LE PRESTAZIONI FORNITE | 6 |
| 7. | CONSEGNA DEI REFERTI MEDICI..... | 7 |
| 8. | MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E PAGAMENTO DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI..... | 7 |
| 9. | PRIVACY..... | 7 |
| 10. | RECLAMI E ALTRI TIPI DI COMUNICAZIONE FRA L’UTENTE E IL POLIAMBULATORIO | 8 |
| 11. | DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO UTENTE | 8 |
| 12. | INDICATORI DI PROCESSO DELL’ATTIVITÀ CLINICA – STANDARD DI QUALITÀ..... | 8 |

1. PREMESSA

*La Carta dei Servizi – Standard di Prodotto vuole rappresentare l'insieme dei servizi erogati e degli impegni assunti nei confronti degli utenti da parte di **BIANALISI-MEDICAL CENTER**, e in particolare risponde all'esigenza di migliorare il rapporto ed il dialogo tra il cliente e l'organizzazione attraverso la trasparenza. Gli elementi nella stessa contenuti sono orientati verso il cittadino-utente fruitore delle prestazioni offerte: la "carta dei servizi" rappresenta l'impegno da parte della struttura a rispettare prefissati standard di qualità.*

La Carta dei Servizi – Standard di Prodotto va intesa come sintesi dinamica di un processo in corso che ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti nel rispetto delle esigenze del cliente, con il coinvolgimento di tutti gli operatori e degli utenti stessi.

Il presente documento vuole essere un agile strumento di consultazione diretto all'utenza, consentendo la valutazione della conformità agli standard di prodotto adottati.

A tale scopo, La Carta dei Servizi – Standard di Prodotto è a disposizione degli utenti presso la reception e nella sala di attesa.

2. PRESENTAZIONE

La scrivente è una struttura sanitaria privata accreditata presente a Reggio Emilia sin dal 1982, anche se passaggi di proprietà ne hanno modificato la denominazione più volte nel corso dei decenni. Nel 2019 è stata acquisita e nel 2020 fusa per incorporazione a Bianalisi Spa, assumendo l'attuale denominazione di Bianalisi-Medical Center.

Il gruppo Bianalisi intende proseguire la storia quarantennale della struttura e ampliare l'offerta di prestazioni ambulatoriali nell'ottica del miglioramento continuo, creando sinergie con la rete di strutture del gruppo.

Bianalisi-Medical Center è titolare di Accreditamento istituzionale rilasciato della Regione Emilia Romagna, sin dal 2007, ed è fornitore di prestazioni specialistiche ambulatoriali per conto dell'Azienda USL, quindi del SSN.

Le prestazioni rese in convenzione con il SSN, vengono erogate fino al raggiungimento del budget di spesa annuale determinato dal contratto di fornitura delle diverse ASL, ripartito per mensilità.

3. I NOSTRI PRINCIPI

L'impegno primario è quello di offrire ai nostri utenti un servizio efficiente e completo avvalendosi di un'attenta organizzazione e assistendoli nel pieno rispetto della persona e delle sue peculiarità.

Tutta la nostra attività è sostenuta dai seguenti principi:

- **UGUAGLIANZA:** *i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua e opinioni politiche. Viene garantita la parità di condizioni di servizio prestato tra le diverse categorie e fasce di clienti;*
- **RISPETTO:** *Bianalisi si impegna a considerare e ad assistere ogni Cittadino Utente con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;*

- **IMPARZIALITÀ:** la struttura si impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime secondo i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **DIRITTO DI SCELTA:** ove consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi;
- **CONTINUITÀ:** l'erogazione delle prestazioni è garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni Servizi, verranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini. Tutto questo contribuisce a porre l'Utente al centro dell'organizzazione socio-sanitaria, consentendogli una più consapevole scelta del luogo di terapia e dello Specialista, nonché la possibilità di accedere, nei tempi più brevi possibili, a cure di assoluta qualità;
- **PARTECIPAZIONE:** la struttura garantisce ai cittadini la possibilità di collaborare con osservazioni e suggerimenti sulla corretta erogazione delle prestazioni e al miglioramento del servizio stesso; viene garantita risposta tempestiva e pertinente a reclami, segnalazioni e osservazioni dei clienti. L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Ente erogatore del servizio;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità dei servizi ed è orientata al criterio del miglioramento continuo. I Servizi e le prestazioni sono forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità. Vengono adottate tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino / utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività;
- **UMANIZZAZIONE:** personalizzazione dell'assistenza nell'ottica della centralità del paziente.

Bianalisi-Medical Center si impegna a offrire ai propri Utenti un Servizio di qualità che sia efficiente, efficace, completo e orientato all'accoglienza ottimale, grazie a:

- Personale sanitario di elevata professionalità;
- Qualità delle prestazioni sanitarie offerte (adozione linee guida nazionali e internazionali e protocolli riabilitativi di strutture ospedaliere);
- Utilizzo di tecnologie moderne e adeguate alle prestazioni effettuate;
- Rispetto delle norme di igiene e sicurezza previste dalla normativa;
- Tempi di attesa monitorati;
- Estrema disponibilità degli operatori tutti nei confronti dei clienti e delle loro peculiarità;
- Attenta analisi dei questionari di gradimento somministrati all'utenza.

4. I NOSTRI OBIETTIVI

Bianalisi-Medical Center si impegna a perseguire il miglioramento continuo attraverso un impiego attentamente programmato e pianificato delle risorse economiche, tecnologiche e umane (pianificazione degli investimenti e formazione continua del personale anche in ambito relazionale).

Il personale impiegato appartenente al ruolo sanitario, tecnico-amministrativo, ivi compresi i medici specialisti con rapporti libero-professionali, viene formato tramite corsi di aggiornamento esterni ed interni alla struttura.

L'osservanza dei requisiti richiesti dall'accreditamento istituzionale consente alla nostra organizzazione di affinare la capacità di autovalutazione, attraverso l'applicazione in modo sistematico, ma elastico, delle procedure relative ai vari processi aziendali.

L'estensione del gruppo è uno dei punti di forza, perché consente il continuo confronto fra un gran numero di professionisti altamente qualificati ed esperti, contribuendo alla formazione continua e all'addestramento costante.

Il confronto tra gli operatori delle varie sedi operative permette di ampliare anche la qualità dell'accoglienza rivolta agli utenti, grazie alle molteplici e differenti esigenze che emergono quotidianamente, garantendo una stimolante crescita professionale.

5. LA STRUTTURA

Bianalisi-Medical Center è situata a Reggio Emilia in uno stabile al piano terra, facilmente raggiungibile in auto e con i trasporti pubblici (linea 13). La struttura dispone di ampio parcheggio.

Di seguito i recapiti:

Bianalisi-Medical Center
Via B. Gigli, 7
42124 Reggio Emilia (RE)
Tel. 0522/282828
e-mail: info.medicalcenter@bianalisi.it
www.bianalisi.it

Gli orari di apertura sono i seguenti:

Punto prelievi: dal lunedì al venerdì ore 07.00 - 08.30, sabato ore 8.00 - 9.30
Poliambulatorio: dal lunedì al venerdì ore 08.00 - 20.00 orario continuato
sabato: ore 8.00 - 12.00

6. LE PRESTAZIONI FORNITE

Le prestazioni erogate sono riportate nello schema seguente:

| PRESTAZIONI EROGATE SIA IN CONVENZIONE SSN SIA IN LIBERA PROFESSIONE | PRESTAZIONI EROGATE SOLO IN LIBERA PROFESSIONE |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Visite fisiatriche</i> <i>Prestazioni di recupero e rieducazione funzionale (kinesiterapia)</i> <i>Visite ortopediche</i> <i>Infiltrazioni endoarticolari</i> <i>Visite dermatologiche</i> <i>Crioterapia lesioni cutanee</i> <i>Elettromiografie</i> <i>Ecocolordoppler</i> <i>Ecografie</i> <i>Onde d'urto focali</i> | <i>Visite angiologiche</i> <i>Visite cardiologiche + ecg</i> <i>Ecocolordoppler cardiaco</i> <i>Prova sotto sforzo</i> <i>Visite di dietetica</i> <i>Visite endocrinologiche</i> <i>Visite gastroenterologiche</i> <i>Visite geriatriche</i> <i>Visite ginecologiche</i> <i>Visite medico-sportive</i> <i>Visite neurologiche</i> <i>Visite otorinolaringoiatriche</i> <i>Visite psicologiche</i> <i>Prestazioni osteopatiche</i> <i>Prestazioni podologiche</i> <i>Esame baropodometrico e confezionamento plantari su misura</i> <i>Punto prelievi</i> <i>Correnti diadinamiche</i> <i>Elettrostimolazioni</i> <i>Idrogalvanoterapia</i> <i>Idrokinesi terapia</i> <i>Ionoforesi</i> <i>Laser terapia</i> <i>Laser alta potenza</i> <i>Linfodrenaggio manuale</i> <i>Magnetoterapia</i> <i>Massoterapia</i> <i>Mesoterapia</i> <i>Kinesiotaping</i> <i>Ozono terapia</i> <i>Pompage</i> <i>Potenziamento muscolare pre e post intervento</i> <i>Tecar terapia</i> <i>Tens (elettroterapia antalgica)</i> <i>Test isocinetico</i> <i>Trattamento riabilitativo posturale</i> <i>Ultrasuoni</i> |

7. CONSEGNA DEI REFERTI MEDICI

I referti medici vengono consegnati immediatamente al termine della prestazione, direttamente all'interessato per le visite specialistiche e per le prestazioni di diagnostica. Per i referti degli esami di laboratorio la consegna viene calcolata in funzione del tipo di esame richiesto e potrà essere effettuata dall'Utente sia direttamente allo sportello, sia online tramite le credenziali fornite al momento dell'accettazione.

8. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E PAGAMENTO DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

L'utente può effettuare la prenotazione e accedere ai servizi offerti dalla struttura nelle modalità seguenti:

Accesso in convenzione con SSN:

L'utente può prenotare le prestazioni in regime di convenzione con SSN se in possesso della ricetta del MMG o dello specialista ospedaliero.

La prenotazione può essere effettuata:

- *tramite Cup, Farmacup, Telecup o FSE;*
- *rivolgendosi direttamente alla reception della struttura, che ha accesso al portale Cup;*
- *unicamente rivolgendosi (di persona o telefonicamente) alla reception della struttura, nel caso di prestazioni a completamento dell'accesso e cure riabilitative.*

Accesso in libera professione:

L'utente può effettuare la prenotazione delle prestazioni erogate in libera professione nei seguenti modi:

- *Contattando telefonicamente il centralino della struttura;*
- *Recandosi di persona al front-office del poliambulatorio;*
- *Utilizzando la modalità di prenotazione on-line a cui si accede dal portale Bianalisi (solo per visite e diagnostica).*

Per gli esami di laboratorio non è necessaria la prenotazione, e, per la maggior parte degli esami, non è richiesta una preparazione particolare, se non il digiuno da almeno 8 ore.

Se il paziente intende avvalersi di un'assicurazione privata convenzionata con la struttura, il personale in accettazione saprà indicare le procedure necessarie per attivare il percorso e per ottenere l'autorizzazione ad accedere alla prestazione da parte della propria assicurazione.

L'appuntamento viene concordato con il paziente in base alla disponibilità del medico, previa comunicazione della tariffa applicata.

9. PRIVACY

Bianalisi rispetta scrupolosamente la normativa riguardante la raccolta e il trattamento dei dati personali (Codice della Privacy, Reg. UE n° 2016/679).

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI STANDARD DI PRODOTTO | Ed. 1 – Rev. 0 15/01/2025 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------|

10. RECLAMI E ALTRI TIPI DI COMUNICAZIONE FRA L'UTENTE E IL POLIAMBULATORIO

Bianalisi promuove l'espressione e la raccolta del grado di soddisfazione dell'Utente attraverso la messa a disposizione del QUESTIONARIO DI GRADIMENTO.

Promuove, inoltre, la compilazione del modulo reclami nel caso si manifestassero disservizi o nel caso di eventi causanti disagio o insoddisfazione.

La compilazione può essere anonima e a tale scopo è presente un totem in sala d'attesa, in cui inserire il documento compilato.

Se il paziente desidera un riscontro al proprio eventuale reclamo, potrà indicare i propri recapiti e sulla base della procedura interna, entro 30 giorni, La Direzione riferirà risposta scritta, contenente le spiegazioni necessarie ed eventualmente i provvedimenti adottati a seguito di quanto esposto.

11. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO UTENTE

Diritti dell'utente:

- *informazione corretta ed esaustiva in merito alle prestazioni sanitarie erogate*
- *riconoscimento del personale addetto alle cure*
- *diritto alla riservatezza (rispetto del codice della privacy)*
- *rispetto delle norme di sicurezza nell'esecuzione delle prestazioni*
- *percorsi definiti e chiari per l'inoltro di reclami e osservazioni*

Doveri dell'utente.

Il rispetto di alcune semplici regole permette di mantenere un ambiente tranquillo, sereno e pulito:

- *mantenere un comportamento tale da non creare disagi agli altri pazienti*
- *non conversare ad alta voce, anche al telefono*
- *rispettare il bisogno di privacy degli altri utenti*
- *rispettare gli orari degli appuntamenti*
- *informare tempestivamente la struttura sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate*
- *rispettare gli ambienti dei quali si è ospiti*
- *non fumare all'interno dei locali.*

12. INDICATORI DI PROCESSO DELL'ATTIVITÀ CLINICA – STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito si riportano gli indicatori di qualità rilevati periodicamente per monitorare il rispetto dello standard di prodotto.

| PROCESSO | INDICATORE | FREQUENZA RILEVAZIONE | STANDARD |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|
| Accettazione | Tempo medio attesa in sala per accesso alla prestazione (rilevazione giornata tipo) in minuti | semestrale | < 15 min |
| Realizzazione del servizio | n.reclami * 1000/ n. prestazioni | semestrale | < 0,5 |

| | | | |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| Realizzazione del servizio | n. NC * 1000/ n. prestazioni | semestrale | < 0,5 |
| Misurazione soddisfazione | n. Questionari compilati | semestrale | > 50 |
| Misurazione soddisfazione | questionari di soddisfazione paziente con punteggio > 90% del punteggio massimo ottenibile/ totale questionari | semestrale | > 95 % |
| Programmi riabilitativi | n. di pazienti sottoposti a intervento presi in carico entro 4 gg dalla dimissione/ n. pazienti sottoposti a intervento | semestrale | > 85 % |
| Programmi riabilitativi | NRS (Numerical Rating Scale) positivi/n. schede valutazione | semestrale | > 95 % |
| Programmi riabilitativi | MRC (Medical Reserch Council) positivi/n. schede valutazione | semestrale | > 90% |
| Programmi riabilitativi | ROM (Range Of Motion) positivi/n. schede valutazione | semestrale | > 85 % |
| Diagnostica | n.referti conformi/ campione randomizzato di n. 50 referti | semestrale | > 95 % |
| EMG | n.referti conformi/campione randomizzato di n. 50 referti | semestrale | > 95 % |
| Approvvigionamento | NC a fornitori *1000/ n. prestazioni | semestrale | < 0,5 |
| Manutenzione apparecchiature | NC attrezzature *1000 / n. prestazioni | semestrale | < 0,5 |
| Risorse umane | n. corsi effettuati / n. corsi programmati | semestrale | > 95 % |
| Risorse umane | NC al personale *1000 / n. prestazioni | semestrale | < 0,2 |
| Risorse umane | n. schede di valutazione del personale positive/ n. schede valutazione personale compilate | ANNUALE | > 98 % |
| Rischio Clinico | n.reclami sicurezza *1000 / n. prestazioni | semestrale | < 0,1 |
| Rischio Clinico | n.eventi avversi * 1000/ n. prestazioni | semestrale | < 0,1 |
| Rischio Clinico | n. near miss *1000/ n. prestazioni | semestrale | < 0,1 |
| Rischio Clinico | n. eventi sentinella *1000 / n. prestazioni | semestrale | < 0,1 |
| Rischio Clinico | n.infortuni 1000 / n.prestazioni | semestrale | < 0,1 |
| Audit | n. audit effettuati / n. audit programmati | semestrale | 95% |