MEDITECH TIRANO

Ente: BIANALISI MED S.r.l.

Via XX Settembre 57 – 23037 Tirano
tel. 0342/706178 – e-mail: tirano.mediteh@bianalisi.it
sito: www.bianalisi.it

Legale Rappresentante: Giovanni Gianolli
Direttore Sanitario: Dott. Sebastiano Gemma
Direttore di Laboratorio: Dott.ssa Alfredo De Riso
Site manager: Michela Bardaglio

PRESENTAZIONE

Lo scopo che ha ispirato Bianalisi – Meditech Tirano nella stesura della "Carta dei Servizi", va ricercato nella ferma volontà di perseguire una strategia esclusivamente rivolta ai bisogni degli utenti e all'efficacia dei servizi offerti, misurando i livelli di soddisfazione dei clienti, monitorando, anche e soprattutto attraverso le osservazioni ed i suggerimenti degli stessi, il Sistema qualità del Centro.

Siamo fermamente convinti che la "Carta dei Servizi" possa contemporaneamente soddisfare due requisiti essenziali:

• **Verso gli utenti**: Fornire tutte le informazioni necessarie per avere un rapporto più semplice e soddisfacente con la nostra struttura sanitaria

• **Verso il personale**: istruirlo e coinvolgerlo negli impegni che Bianalisi – Meditech Tirano ha nei confronti dei propri utenti.

Per essere mantenuti, tali impegni necessitano della costante applicazione di tutti i collaboratori che operano nella struttura del Centro.

Sotto questo aspetto la carta dei servizi non costituisce uno statico punto di arrivo, bensì una base sulla quale mobilitare le energie per ottenere un miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti in termini di:

• **Qualità**
• **Affidabilità**
• **Professionalità**

Lo spirito che guida questo documento deriva dalla volontà di rafforzare i cambiamenti culturali interni e di relazione con l'esterno al fine di migliorare il benessere ed i servizi offerti.
Per valutare la qualità dei servizi erogati percepita dall'utente, in relazione ai nostri obiettivi di miglioramento, sono a disposizione dell'utenza i questionari di Customer Satisfaction.
Tali questionari sono finalizzati ad ottenere informazioni e risposte mirate relative ad ulteriori esigenze implicite che l'utente desidera comunicare.

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

Bianalisi – Meditech Tirano è situato in via XX Settembre 57.
I parcheggi sono presenti nelle vicinanze della Struttura.
All'ingresso possono accedere anche pazienti disabili, in rispetto alle disposizioni sull'abbattimento delle barriere architettoniche. Nella struttura è presente anche l'ascensore per raggiungere il piano del Centro stesso. Un Sistema di indicatori giuda 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 22.000 abitanti.

MODALITÀ DI ACCESSO

ORARI DI APERTURA

- Lunedì e Martedì dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 19.00
- Mercoledì e Giovedì dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.30
- Venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00

PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere eseguite:
• Telefonicamente al n° 0342/706178
• Inviando una mail con richiesta di contatto a: tirano.meditech@bianalisi.it

ACCETTAZIONE

Nel giorno concordato, l'Utente si deve presentare in segreteria per il compimento delle operazioni di accettazione. Si prega di giungere presso la nostra struttura almeno 10 minuti prima dell'orario fissato per l'esame.
Inoltre, per essere sottoposto all'esame, il paziente dovrà portare con sé tutta la documentazione sanitaria e personale di cui è in possesso:

- Tessera Sanitaria e documento di Identità valido;
- Documentazione sanitaria di esami precedenti;
- Lettere di dimissioni di eventuali ricoveri in reparti medici e/o chirurgici.

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.

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 DELLA TARIFFA

l pagamento della tariffa si effettua allo sportello dell'Accettazione precedentemente all'erogazione della prestazione. All'Utente viene consegnata la fattura, i pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito e bancomat.

CONSEGNA REFERTI

Il referto medico-specialistico delle prestazioni ambulatoriali è rilasciato al termine dell'erogazione del servizio.
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 busta chiusa e possono essere ritirati dall'interessato, o da persona delegata, previa presentazione di un documento d'identità.
Gli Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare e discutere i risultati degli esami.

ORGANIZZAZIONE

LA DIREZIONE È COMPOSTA DA:
• Legale Rappresentante: Giovanni Gianolli
• Direttore Sanitario: Dott. Sebastiano Gemma
• Site Manager: Michela Bardaglio

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 OFFERTI

Bianalisi – Meditech Tirano 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.

Le prestazioni erogate Bianalisi – Meditech Tirano comprendono:
Cardiologia, Chirurgia Generale, Chirurgia plastica, Chirurgia Vascolare-Angiologia, Dermatologia, Ecografia diagnostica, Endocrinologia e Diabetologia, Fisiatria, Gastroenterologia, Medicina fisica e riabilitazione, Nefrologia, Neurochirurgia, Neurologia, Oculistica, Oncologia,

Ortopedia e traumatologia, Ostetricia e ginecologia, Otorinolaringoiatria, Pneumologia, Urologia, Scienza dell'alimentazione e Dietologia.
Le prestazioni vengono erogate in regime di solvenza.

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.