

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

PUNTI PRELIEVO



BIANALISI VENETO S.r.l. a socio unico

Sede legale Via San Rocco 42/44 – 20851 Lissone (MB)

Sede amministrativa Via Riccoboni 2 – 45100 Rovigo

tel. e fax 0425 412808

e-mail: amministrazione@bianalisiveneto.it

Sede Laboratorio d'analisi

Via Volpato, 2 – 35020 Quarto D'Altino (VE)

tel. 0422 824117 – fax 0422824761

e-mail: info.rm@bianalisiveneto.it

LA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE	3
LA CARTA DEI SERVIZI	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
LA POLITICA DI BIANALISI VENETO	4
NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	5
PRESTAZIONI ESEGUITE	5
PRELIEVO DEI CAMPIONI	5
LUOGO DI DESTINAZIONE DEI CAMPIONI.....	6
CONSULENZA TELEFONICA PER CHIARIMENTI CLINICI.....	6
NOTE INFORMATIVE	6
SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI	6
ANALISI DEL RISCHIO, GESTIONE DISSERVIZI, INCIDENT REPORT E NEAR MISS.....	7
TRASPARENZA.....	7
INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO.....	7
AMMINISTRAZIONE	8
SERVIZIO INFORMATICO E ARCHIVIAZIONE	8
DIRITTO AD UN TRATTAMENTO CORRETTO DEI DATI PERSONALI.....	8

PRESENTAZIONE

Il Gruppo Bialalisi, leader a livello nazionale nell'erogazione di prestazioni sanitarie è specializzato nell'esecuzione di analisi di laboratorio ed indagini diagnostiche ad alti standard qualitativi. Una realtà in continua crescita, presente nel territorio di Lombardia, Emilia Romagna, Liguria, Toscana e Lazio, entrata in area veneta all'inizio del 2018 mediante la creazione di una nuova società, Bialalisi Veneto, e l'acquisizione di centri medici polispecialistici localizzati in Veneto.

Bialalisi Veneto opera in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, in regime privato ed in convenzione con i maggiori fondi e le maggiori assicurazioni sanitarie private, erogando analisi di laboratorio, diagnostica per immagini, specialistica ambulatoriale e fisioterapia riabilitativa.

Centralità della persona, qualità ed innovazione ed etica sono i valori che riflettono la visione dell'azienda, guidandone le scelte aziendali e l'operatività. La salute del cittadino è per Bialalisi Veneto il fine primario, conseguito quotidianamente mediante il lavoro in equipe del personale e dei professionisti che vi operano, tramite l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia, l'adozione di linee guida nazionali ed internazionali ed applicando i modelli dell'Accreditamento Istituzionale.

Bialalisi Veneto, tramite le proprie sedi operative, si pone l'obiettivo di garantire un servizio completo ed efficiente, fornendo una risposta tempestiva, professionale e competente al diritto alla salute di tutti gli utenti.

Non esistono traguardi ma la consapevolezza che, con il supporto dei nostri utenti, si possa sempre migliorare.

LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi, la cui predisposizione è richiesta dalla legge 22/2002, è confermata annualmente ed ogni qualvolta vi siano significative variazioni nell'offerta di servizi. Essa si configura come uno strumento di comunicazione fra la struttura sanitaria ed il cittadino: rappresenta infatti un obbligo di onestà nei confronti degli Utenti ed una garanzia di chiarezza sui servizi sanitari offerti.

La Carta dei Servizi indica inoltre le modalità attraverso le quali segnalare disservizi e formulare suggerimenti, orientati ad un miglior funzionamento della struttura sanitaria e, conseguentemente, ad un miglior soddisfacimento dei bisogni dei cittadini in termini di salute.

Ulteriore scopo del presente documento è tutelare i diritti degli Utenti, individuando strumenti e programmi volti a garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato ed omogeneo.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

- **Uguaglianza ed Imparzialità** – I servizi e le prestazioni sono forniti a tutti i cittadini, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.
- **Rispetto** – Ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- **Diritto di Scelta** - Ogni cittadino ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio.
- **Partecipazione** – L'Utente ha il diritto di proporre suggerimenti ed osservazioni e di presentare reclami al fine di migliorare il servizio.
- **Efficienza ed Efficacia** – I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino.
- **Continuità** – Le prestazioni sono erogate garantendo la continuità quantitativa e qualitativa e la regolarità dei servizi.

LA POLITICA DI BIANALISI VENETO

Bianalisi Veneto, così come Bianalisi S.p.a., fonda la propria attività su un sistema di valori che orienta ogni scelta aziendale e sostiene tutti gli ambiti della propria operatività.

Gli elementi di questo sistema sono:

- **Centralità della persona**

Bianalisi Veneto pone al vertice del proprio sistema valoriale la persona, e su di essa concentra la propria visione. I cittadini da un lato, la cui salute è per Bianalisi Veneto il fine primario, ed i collaboratori dall'altro, che esprimono l'esperienza ed il potenziale dell'azienda, contribuendo al consolidamento della sua reputazione.

- **Qualità e Innovazione**

La Qualità è per Bianalisi Veneto un modo di essere, non un traguardo da raggiungere, e l'innovazione è un valore inscindibile dalla Qualità.

- **Etica**

Bianalisi Veneto ritiene che l'adozione dell'etica nei processi aziendali sia un fattore chiave per lo sviluppo della qualità e della competitività aziendale. È quindi in fase di elaborazione e applicazione il Codice Etico e di Condotta, che già definisce il complesso di principi, valori, norme etiche e sociali che regolano l'attività di Bianalisi S.p.a..

Tre solidi valori, chiari ed univoci, che riflettono la Visione dell'azienda: "La salute delle persone è il nostro fine primario" e ne guidano la Missione: "Lavoriamo in équipe per soddisfare le esigenze dei nostri Clienti attraverso un servizio di qualità, efficiente, veloce ed economico, svolto in collaborazione con medici e strutture sanitarie".

"Non esistono traguardi ma la consapevolezza che, con il supporto dei nostri Clienti/Utenti, si possa sempre migliorare".

Dott. Giuliano Caslini
Amministratore Bianalisi Veneto

NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto delle seguenti normative di riferimento:

1. Legge 7 agosto 1990. n° 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"
2. Dpcm del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
3. Dpcm dell'11 ottobre 1994, "Principi per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
4. "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi" decreto legge del 12 maggio 1995 n. 16 convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 27;
5. Dpcm del 19 maggio 1995 "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi";
6. "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" linee guida del 1 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
7. "Adozione della Carta dei Servizi Sanitari" Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/ Scps/21.128 del 30 settembre 1995;
8. DGR N. 2266/2016 "Recepimento e applicazione dell'allegato sub A dell'Intesa Stato-Regioni del 19.2.2015 (rep. n.32/CSR) in parziale sostituzione della DGR n. 2501 del 6 agosto 2004. Legge Regionale n. 22 del 16 agosto 2002"

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

ORGANIGRAMMA

- **Direzione Generale:** Dott. Giuliano Caslini
- **Direttore Sanitario:** Dott.ssa Rodari Mardari
- **Direttore di Laboratorio:** Dr. Giorgio Fabris
- **Responsabile atti medici:** Dott.ssa Maria Teresa Sandri
- **Responsabile Gestione Qualità:** Dr.ssa Marta Bellin
- **Responsabile protezione dei dati (DPO):** Dr.ssa Serenella Saccon

PRESTAZIONI ESEGUITE

Nei punti prelievo Bialalisi Veneto, si raccolgono campioni utili ad effettuare:

- Esami chimico-clinici, esclusi crio-globuline e ammonio,
- Esami microbiologici,
- Esami citologici, esclusi quelli per cui è previsto un prelievo chirurgico,
- Esami tossicologici per Medicina di lavoro,
- Esami genetici,
- Tampone molecolare del virus SARS-CoV-2.

In ogni caso, il paziente potrà visionare nel Vademecum il dettaglio delle prestazioni che Bialalisi Veneto fornisce oppure chiedere direttamente all'addetta dell'accettazione.

Si precisa che il tampone molecolare del virus SARS-CoV-2 è effettuato solo nei punti prelievo di proprietà di Bialalisi Veneto.

Si esplicita, inoltre, che il pap test può essere effettuato solo nel caso in cui sia presente un medico ginecologo nell'ambulatorio.

ACCETTAZIONE

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

Si rimanda al Mod. 3.5.2 "Informativa per i pazienti" per avere i dettagli sugli orari e le sedi dei punti prelievo.

Per poter effettuare il prelievo, il paziente dovrà portare con sé:

- Impegnativa S.S.N. (ricetta rossa), obbligatoria solo nel caso delle strutture di Bialalisi convenzionate a SSN;
- Impegnativa bianca di un medico, se in possesso;
- Tessera Sanitaria e documento di Identità valido.

Il personale di accettazione di Bialalisi Veneto accetta anche richieste verbali, ma si specifica che non è autorizzato a fornire informazioni cliniche o mediche; in caso di necessità, le richieste saranno deviate al Direttore di Laboratorio telefonicamente.

È politica di Bialalisi Veneto dare la priorità in fase di accettazione a:

- donne in gravidanza,
- donne in allattamento,
- bambini,
- disabili.

Ai sensi del Reg. UE n° 679/2016 (GDPR) (recepito in Italia con D.lgs. 101/2018), durante la fase di accettazione, il paziente viene informato in merito al trattamento dei suoi dati sensibili e ne rilascerà debita

dichiarazione. Inoltre, nel caso di esami specifici, il personale infermieristico consegnerà e spiegherà anche il consenso informato.

TEMPI DI ATTESA

Si riportano di seguito i tempi di attesa presso i punti prelievo di Bialalisi Veneto:

ALL'ACCETTAZIONE PER:	
<ul style="list-style-type: none"> • ACCETTAZIONE • FATTURAZIONE 	Da 5 a 10 minuti
TRA L'ACCETTAZIONE E IL PRELIEVO	14 minuti
PER LA CONSEGNA DEI REFERTI	<ul style="list-style-type: none"> • esami di laboratorio: da 1 a 5gg • esami citoistologici <i>in outsourcing</i>: da 7 a 15gg • esami genetici <i>in outsourcing</i>: da 15 a 21gg, a seconda del tipo di esame • esami di laboratorio urgenti: in giornata, se possibile in base a esame

PRELIEVO DEI CAMPIONI

I prelievi e la raccolta dei campioni biologici vengono effettuati **senza appuntamento**, in alcune strutture ci sono alcuni giorni in cui si possono effettuare i prelievi solo previo appuntamento.

Si rimanda al Mod. 3.5.2 "Informativa per i pazienti" per avere i dettagli a riguardo.

Si precisa che Bialalisi Veneto non effettua:

- prelievi a bambini di età inferiore o uguale ai 6 anni,
- prelievi a domicilio.

LUOGO DI DESTINAZIONE DEI CAMPIONI

I campioni raccolti durante l'attività dei punti prelievo vengono esaminati dal laboratorio d'analisi di Bialalisi Veneto, localizzato nella sede operativa Radiologia Medica, Via Volpato 2/4, Quarto D'Altino (VE).

Alcuni esami sono eseguiti presso i laboratori *in service*, Bialalisi Spa-Novolabs di Brescia e Bialalisi Spa di Carate Brianza, ed è esplicitato nel referto.

CONSULENZA TELEFONICA PER CHIARIMENTI CLINICI

Bialalisi Veneto mette a disposizione telefonica il Direttore di Laboratorio e il personale di laboratorio laureato al numero specifico del laboratorio di analisi di Quarto d'Altino 0422/1490355 per avere chiarimenti clinici in merito al referto degli esami.

NOTE INFORMATIVE

SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI

Il Paziente, i Suoi familiari e accompagnatori ed il Suo Medico Curante possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, inviando lettera, fax, e-mail.

Il personale di segreteria è a disposizione dei Pazienti e dei loro accompagnatori durante tutto l'orario di apertura ed è istruito per ricevere segnalazioni e reclami e trasmetterli alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa.

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 risposte sull'esito della pratica saranno fornite al diretto interessato entro un massimo di 30 giorni, garantendo il massimo riserbo sulla Sua identità.

Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio.

La revisione dei casi assicura il ritorno delle informazioni ai professionisti coinvolti e favorisce la discussione con il personale, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità. La presente Carta dei Servizi viene revisionata anche in virtù delle segnalazioni provenienti dall'utenza o da altri portatori di interesse.

ANALISI DEL RISCHIO, GESTIONE DISSERVIZI, INCIDENT REPORT E NEAR MISS

Bianalisi Veneto S.r.l. svolge l'analisi del rischio clinico attraverso la metodologia FMEA. Tale pratica permette di monitorare la gestione dei rischi individuati dalla Direzione Sanitaria e dai Responsabili di branca e sviluppare le misure più idonee alla minimizzazione del rischio.

La revisione dell'analisi del rischio viene svolta con frequenza semestrale (2 volte all'anno) ma il monitoraggio avviene in modo continuativo nel tempo.

L'analisi dei rischi viene sviluppata attraverso:

- Individuazione dei rischi da parte del personale medico specializzato;
- Registrazione nel tempo degli eventi avversi o near miss;
- Valutazione della rilevabilità delle misure organizzative messe in atto attraverso il sistema di gestione qualità.

La gestione dell'incident report e near miss avviene secondo i seguenti step:

1. Registrazione dell'evento o quasi evento da parte del personale dell'organizzazione coinvolto. In questo caso, qualora sia coinvolto anche un paziente (o caregiver) sarà richiesta l'opinione di tale soggetto, nonché i dati per un successivo contatto.
2. Consegna del modulo di registrazione dell'evento avverso al Responsabile Qualità il quale, sulla base del principio di competenza, richiederà l'analisi dell'incident report alla figura specializzata più competente (Direttore Sanitario, Responsabile di Branca, Responsabile amministrativo, Direzione Generale, etc.).
3. Definizione della misura più idonea dopo l'analisi (apertura di una Non conformità, apertura di un'azione di miglioramento, etc.) e comunicazione di un feedback ai soggetti coinvolti (personale, paziente, caregiver, etc.).
4. Implementazione della misura definita e miglioramento continuo del sistema di organizzazione.
5. Modifica del modello di analisi del rischio in virtù di tali accadimenti.
6. In occasione del Riesame della Direzione di fine anno e del monitoraggio di metà anno, viene svolta una sintesi dell'andamento degli incident report, valutando anche l'impatto della gestione di tali fenomeni nell'organizzazione aziendale, e quindi sul personale. La sintesi di fine anno viene inoltre pubblicata nella relazione degli Stakeholder per l'opportuna diffusione a tutti i portatori di interesse.

TRASPARENZA

Bianalisi Veneto mette a disposizione dei cittadini tutte le informazioni relative alle prestazioni: in quale modo ed in quale luogo vengono effettuati, quali tariffe sono applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale.

INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

Lo staff medico è a disposizione del paziente per discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi. I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

L'Utente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.

L'Utente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame stesso.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto dell'Utente dare o negare il proprio consenso. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando l'Utente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

AMMINISTRAZIONE

Servizi amministrativi e contabili, inclusa la fatturazione di ogni prestazione effettuata in regime convenzionato e non.

SERVIZIO INFORMATICO E ARCHIVIAZIONE

Garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro, la stampa dei referti e delle statistiche, la gestione amministrativa e contabile.

I dati relativi ai pazienti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto anche dal Reg UE n° 679/2016 (DGPR) (recepito in Italia con D.lgs. 101/2018) per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Ciascun Utente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

DIRITTO AD UN TRATTAMENTO CORRETTO DEI DATI PERSONALI

Presso Bialisi Veneto l'adozione della normativa sulla privacy (di cui al Reg UE n° 679/2016 DGPR e recepito in Italia con D.lgs. 101/2018) è un impegno condiviso da tutta l'Azienda. Gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato volto a garantire la riservatezza dell'Utente mediante l'utilizzo di strumenti, informatici e cartacei, idonei a tale scopo.

Il cittadino-Utente ha i seguenti diritti:

- decidere se acconsentire al trattamento dei Suoi dati sensibili;
- accedere alla documentazione che lo riguarda;
- presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive secondo la normativa vigente;
- conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano;
- ottenere la conferma dell'esistenza o meno, agli atti dell'Azienda, di dati che lo riguardano;
- ottenere la cancellazione dei dati, sempre che non esistano obblighi di conservazione;
- ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati relativi all'opposizione, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.

STANDARD DI QUALITÀ

Bialisi Veneto ha sviluppato un programma di **miglioramento continuo** al fine di fornire un servizio sempre più conforme alle esigenze dei cittadini.

Gli standard di qualità riguardano:

- **l'informazione, l'accoglienza e la cortesia del personale**, monitorate mediante la realizzazione di un questionario annuale sulla soddisfazione dei clienti;
- **le modalità di accesso alle prestazioni**, continuamente monitorate al fine di facilitare l'Utente e di ridurre i tempi d'attesa;
- **la tutela dell'Utente**, garantita dalla sua attiva partecipazione ai programmi di miglioramento organizzativo mediante le segnalazioni ai direttori responsabili delle varie specialità.