

**LABORATOIRE CLINIQUE GÉNÉRAL**  
**LABORATOIRE DE GÉNÉTIQUE MÉDICALE**  
**LABORATOIRE D'ANATOMIE PATHOLOGIQUE**  
**POINTS DE PRÉLÈVEMENT**

*Directeur du Laboratoire clinique général : Dr. Cristina Lapucci*

*Directeur du Laboratoire de génétique médicale : Dr. Cecilia Caslini*

*Directeur du Laboratoire clinique général : Dr. Maria Cristina Zoldan*

#### **PRÉSENTATION**

Le **Laboratoire clinique BIANALISI**, à **Carate Brianza**, **via Mattavelli n° 3**, est un établissement privé, autorisé et accrédité par contrat, qui opère dans le domaine de la médecine de laboratoire.

La structure fait partie de **Bianalisi S.p.A.** ; le **Groupe Bianalisi** dont les établissements se trouvent à Carate Brianza possède de nombreux laboratoires et polycliniques, la plupart en Italie.

Le Laboratoire Bianalisi est accrédité par la Région Lombardie et il comprend :

- ✓ Laboratoire clinique général et ses cinq départements :
  - Hématologie et coagulation
  - Chimie clinique
  - Toxicologie et drogues d'abus
  - Microbiologie et virologie
- ✓ Laboratoire de génétique médicale
- ✓ Laboratoire d'anatomie pathologique

#### **INTRODUCTION**

La présente Charte des services constitue un pacte écrit avec les usagers sur la qualité des services fournis. Par cette Charte, **Bianalisi** s'engage ainsi à fournir un service de qualité, conformément aux principes fondamentaux énoncés plus bas, et à tout mettre en œuvre pour que ces services soient sans cesse plus conformes aux exigences des patients.

Avec la Charte des services, les usagers peuvent s'assurer et exiger que **Bianalisi** respecte ses engagements.

La Charte des services est soumise à une révision annuelle.

#### **MISSION ET OBJECTIFS**

L'objectif du laboratoire est d'offrir aux usagers un service de diagnostic in vitro à l'avant-garde, rapide et efficace, à des coûts contenus.

C'est dans cette optique que la Charte des services de Bianalisi a été rédigée, un document qui vise à faire connaître à qui recourt à ses services, son système de travail, ainsi qu'une série d'informations destinées à faciliter la relation avec l'utilisateur (prise en charge, résultats d'analyse, délais d'attente, modes de paiement, modalités de conservation et remise des échantillons biologiques).

À travers l'analyse des prestations fournies, les utilisateurs peuvent suggérer des améliorations du service, auxquelles Bianalisi n'hésite pas à se montrer réceptif.

Les activités du **Laboratoire** consistent à effectuer les prélèvements auprès des usagers qui se présentent quotidiennement aux guichets de prise en charge et à recevoir les échantillons biologiques provenant du réseau des points de prélèvement.

**Bianalisi** est accrédité par la Région Lombardie et opère également à titre privé, en offrant ses services aux particuliers et aux entreprises.

Bianalisi offre à l'utilisateur la possibilité d'accéder librement au point de prélèvement, sans réservation, sans temps d'attente et avec un temps d'attente limité avant obtention des résultats.

La structure de Carate Brianza est opérationnelle six jours sur sept. Ses activités répondent aux besoins des usagers au niveau local, régional et au-delà de la région. Chaque opérateur, grâce à une constante mise à jour technico-scientifique, s'efforce d'atteindre l'objectif principal, qui est de fournir aux usagers l'excellence analytique des tests effectués.

Notes : Les activités de prélèvement sont effectuées par un personnel médical/infirmier.

Les résultats critiques qui s'écartent significativement des valeurs de référence, dès qu'ils sont connus, sont communiqués par téléphone aux médecins généralistes et aux patients par le personnel chargé de signer les résultats d'analyse ou par les référents du point de prélèvement.

## 1.1. Adresses et numéros de téléphone

**Service de médecine de laboratoire Bianalisi**

**Via Mattavelli n° 3**

**Tél. +39 0362 903099**

**adresse mail : [info@bianalisi.it](mailto:info@bianalisi.it)**

**site Internet : [www.bianalisi.it](http://www.bianalisi.it)**

**Points de prélèvements :**

**voir la liste des points de prélèvement et les heures d'ouverture ou bien consulter notre site Internet**

**[www.bianalisi.it](http://www.bianalisi.it)**

## 1.2. Modalités d'accès

Le Point de prélèvement est accessible à tous, via la couverture de l'assurance maladie (SSN, Service de Santé National) ou en accès privée. L'accès est direct pendant les heures de prélèvement et aucune réservation n'est nécessaire.

Le point de prélèvement est accessible par les transports publics ou par ses propres moyens. Des places de stationnement public sont disponibles à proximité immédiate de la structure.

### 1.3. Principes fondamentaux

#### ***Égalité***

Tous les usagers bénéficient des mêmes services, sans distinction d'âge, de sexe, d'origine, de langue, de nationalité, de religion, d'opinion politique, de coutumes, de conditions physiques, de conditions mentales, de conditions économiques et de structure de la personnalité.

#### ***Impartialité***

Tous les usagers ont la garantie d'un comportement objectif de la part du personnel de la structure.

#### ***Continuité***

Les usagers sont assurés de la continuité quantitative et qualitative des services ainsi que de leur régularité.

#### ***Droit de choisir***

Tout usager, à la demande du médecin généraliste sur ordonnance, peut se rendre librement dans la structure agréée de son choix.

#### ***Participation***

Aux usagers, est garanti le droit de collaborer, y compris en adressant réclamations, observations et/ou suggestions, à la prestation des services et à l'amélioration du service fourni par l'établissement.

#### ***Efficiencé et efficacité***

Le service est fourni de façon à garantir l'efficiencé et l'efficacité, et l'établissement adopte des mesures appropriées pour atteindre ces objectifs.

#### ***Transparence***

Le service garantit la transparence de son action administrative en mettant à la disposition du public toutes les informations sur le type d'examen, sur la modalité et le lieu où ils sont effectués, les temps de réponse et les tarifs appliqués, que ce soit via l'assurance maladie (SSN, Service de Santé National) ou en accès privé.

#### ***Objectifs d'amélioration***

**Bianalisi** considère l'obtention d'une bonne qualité des services fournis aux usagers comme un objectif principal. Cela implique nécessairement une adaptation constante aux besoins et aux demandes des usagers.

## 2. CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES

### 2.1. Modalités d'accès aux prestations

Les patients ayant droit à la couverture de l'assurance maladie (SSN, Service de Santé National) doivent se présenter à la réception munis d'une ordonnance, de leur carte de santé et des éventuelles cartes d'exemption.

Pour les patients qui optent pour le régime d'accès privé, une prescription médicale ou une simple demande verbale peut suffire. Aucune réservation n'est nécessaire pour accéder aux prestations de diagnostic.

Avant le prélèvement, l'utilisateur doit remettre à l'opérateur de prise en charge les documents suivants :

- carte de santé ;
- demande du médecin généraliste sur la base du système de prescription régional (uniquement pour effectuer des examens sous couverture de l'assurance maladie, à savoir via le SSN, Service de Santé National). L'exemption pour cause de pathologie ou autres motifs tels que revenus, grossesse, accident, etc., doit être indiquée par le médecin généraliste dans le champ prévu à cet effet.
- Le personnel de prise en charge est chargé de vérifier la prescription d'examens sur la base de la convention avec l'assurance maladie (SSN, Service de Santé National).

Au premier accès, l'utilisateur est informé du traitement des données sensibles.

### 2.2. Examens urgents

En accord avec le laboratoire, des examens urgents peuvent être effectués sur prescription médicale ou dans des conditions particulières (par exemple, les tests PT et INR pour les patients sous traitement anticoagulant, le dosage BHCG, etc.).

L'urgence doit être signalée au moment de la prise en charge.

### 2.3. Conditions de paiement

Les prestations effectuées dans nos centres doivent être payées au moment de la prise en charge, sauf situations de nécessité particulières et exceptionnelles quand le paiement peut être différé jusqu'au moment du retrait des résultats.

La facture correspondante est jointe aux résultats des examens.

Le barème de l'assurance maladie (SSN, Service de Santé National) peut être consulté au secrétariat.

### 2.4. Heures d'ouverture au public

Les patients peuvent se présenter au point de prélèvement pour effectuer des prélèvements ou retirer des résultats d'analyse munis de l'autorisation de retrait ou, s'il s'agit d'une personne déléguée, munie d'une procuration et de la photocopie d'une pièce d'identité de la personne donnant procuration, aux heures indiquées dans la liste des points de prélèvement jointe au présent document (**voir en annexe la liste des points de prélèvement et les heures d'ouverture ou consulter notre site Internet [www.bianalisi.it](http://www.bianalisi.it)**).

### 3. ASSISTANCE AU CLIENT

Les activités d'assistance menées sur le point de prélèvement prévoient deux phases distinctes : la phase qui précède la prestation du service et la phase qui la suit.

L'assistance clients est à la disposition des usagers pour les services suivants :

- fournir des informations sur le lieu où le service est fourni et sur la modalité d'accès
- fournir des informations sur les heures d'ouverture du point de prélèvement et sur les heures de prélèvement
- fournir la liste des documents requis pour l'accès aux prestations couvertes par l'assurance maladie (SSN, Service de Santé National) et en accès privé
- informer des délais d'attente des résultats
- réceptionner les éventuels signalements sur les prestations fournies

Ces activités sont réalisées à travers la distribution de formulaires de réclamation et d'information des clients. Les utilisateurs peuvent présenter d'éventuelles réclamations en remplissant le formulaire MOD. 14-02 - RÉCLAMATION disponible sur demande.

Les signalements des clients sont analysés pour la mise en place d'actions correctives et d'amélioration appropriées par la Direction du Laboratoire à l'occasion du « Réexamen de la Direction » et ils constituent la base de toute éventuelle modification ou de toute mesure « ciblée » de la Direction.

### 4. RETRAIT DES RÉSULTATS D'EXAMEN

La date à laquelle les résultats d'examen peuvent être retirés est indiquée au moment de la prise en charge et elle figure sur la feuille de retrait.

Le Laboratoire peut envoyer certains examens spécialisés ou examens de confirmation à d'autres centres accrédités par la Région Lombardie et certifiés conformes à la norme UNI EN ISO 9001. Les prestations correspondantes peuvent être consultées sur vadémécum et elles figurent sur les résultats d'examen.

#### 4.1. Contrôles de la qualité

Le Laboratoire met en œuvre des programmes de qualité internes et externes, conformément aux réglementations régionales en matière d'accréditation.

#### 4.2. Résultats d'examen en ligne

L'obtention des résultats d'examen en ligne est un service que Bialalisi met à la disposition de ses usagers (sauf conditions particulières indiquées par la réglementation régionale).

Tous les patients MAJEURS qui le souhaitent pourront consulter sur Internet leurs résultats d'examens effectués au cours des 45 derniers jours et numériquement signés. Pour activer le service, totalement gratuit, les patients doivent demander l'accès au portail dédié de Bialalisi au moment de leur prise en charge, afin de pouvoir consulter leurs résultats.

Les résultats de test du VIH peuvent être remis uniquement en main propre à la personne concernée (aucun accès en ligne ni aucune procuration ne sont admis dans ce cas).

À l'issue des formalités administratives, le personnel de prise en charge imprime et remet le formulaire de retrait des résultats d'examen.

Sur le formulaire, figurent :

- l'adresse du site Internet à utiliser ;
- les identifiants personnels nécessaires au premier accès pour télécharger les résultats d'examen.

#### **4.3. Protection de la confidentialité**

Pour protéger la confidentialité, les résultats d'examens sont remis à la personne concernée sous enveloppe fermée.

L'accès aux données informatiques est protégé par un mot de passe (pour l'accès, la consultation et la modification).

Pour les résultats d'examens remis à des tiers, après présentation de la procuration établie en bonne et due forme, il est nécessaire de fournir au secrétariat la copie d'une pièce d'identité en cours de validité du délégant et du délégué.

#### **5. LISTE DES EXAMENS EFFECTUÉS**

Un vadémécum actualisé est disponible, indiquant les examens effectués par le laboratoire, les délais d'obtention des résultats et les éventuelles modalités de collecte.

Le point de prélèvement effectue les prélèvements relatifs aux examens figurant dans la nomenclature tarifaire régionale, pour lesquelles il est en mesure d'assurer les bonnes modalités de prélèvement, de transport et de conservation.

#### **6. MODALITÉS DE COLLECTE DES ÉCHANTILLONS BIOLOGIQUES COURANTS**

Le personnel de prise en charge informe le patient des modalités de collecte des échantillons biologiques. Les instructions correspondantes peuvent être demandées sur le point de prélèvement ou en contact l'assistance clients. Le personnel sanitaire est disponible pour tout éclaircissement concernant les aspects des prestations à fournir. En outre, sont mises à la disposition de l'utilisateur les informations concernant la bonne procédure de collecte des échantillons ainsi que toutes les informations relatives aux bonnes procédures de prélèvement et d'analyse. Des récipients pour la collecte des selles et des urines sont fournis gratuitement par le point de prélèvement en en faisant la demande au personnel de prise en charge.

*La présente **Charte des services** est mise à la disposition des usagers dans tous les points de prélèvement rattachés à la structure.*