

CARTA DEI SERVIZI ATI BIOANALISI

Rev. 2 del 15.06.2020

Sommario

INTRODUZIONE	3
PRESENTAZIONE ATI BIOANALISI	4
CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA	5
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	5
ORARI DI SERVIZIO	6
CONSEGNA E RITIRO REFERTI	7
RISCOSSIONI E PAGAMENTI	7
RACCOMANDAZIONI	7
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	8
TUTELA DEI DATI PERSONALI	8
PRINCIPI FONDAMENTALI	8
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	10

INTRODUZIONE

La **Carta dei servizi** costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dall'ATI Bioanalisi per poter raggiungere il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria utenza.

Il nostro team considera obiettivo primario il conseguimento di una qualità ottimale del servizio fornito agli utenti, obiettivo che lo impegna ad adeguare il proprio sistema organizzativo ai reali bisogni espressi dagli utenti stessi. L'impegno di ATI Bioanalisi è sempre rivolto a soddisfare il cliente nel rispetto dell'etica e delle norme in essere, a migliorarsi continuamente, a mantenere nel tempo gli standard di riferimento e a costruire un clima aziendale e una cultura orientata alla qualità totale.

La Carta dei Servizi si ispira ai principi fondamentali contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), nel DPCM 19.05.1995 "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" e sui Diritti previsti nella Carta Europea dei diritti del Malato.

La **Carta dei Servizi** è il mezzo per favorire al meglio il rapporto tra la struttura e l'Utente, incoraggiandolo a partecipare alla gestione del servizio al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso.

ATI Bioanalisi mediante la **Carta dei Servizi** intende fornire informazioni utili a descrivere l'insieme dei Servizi Sanitari che giornalmente vengono erogati al proprio interno e delineare i punti d'eccellenza della struttura, le proposte migliorative e l'insieme dei dati utili per tutti coloro che intendono conoscerci.

Il documento interpreta in chiave dinamica alcuni aspetti quali:

- L'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti;
- L'accesso alla struttura ed alle prestazioni;
- I rapporti con l'utenza.

Fornisce le modalità che devono essere rispettate nell'erogazione dei diversi tipi di prestazioni ed indica i livelli di qualità a cui tendere.

La presente si rivolge a tutti gli utenti dell'ATI e con essa si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati e a rendere il servizio stesso sempre più adeguato alle esigenze degli utenti, mentre questi ultimi verificano che l'ATI rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

ATI Bioanalisi, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, si propone di effettuare sondaggi periodici per conoscere come gli stessi lo giudicano. Presso la sede verranno periodicamente messi a disposizione questionari che consentiranno agli utenti di esprimere le proprie valutazioni e di fornire suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

Per rimuovere eventuali disservizi, che violano i principi e gli standard enunciati nella carta dei servizi, gli utenti possono presentare reclamo.

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile ed immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della carta dei servizi.

Il presente opuscolo è anche una guida alle modalità di accesso ai servizi offerti e di orientamento dei servizi erogati. La presente **Carta dei Servizi** è aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo/organizzativo interno e sulla base di indicazioni di ritorno dagli utenti stessi. Annualmente la direzione ne verifica comunque la validità valutando la necessità o meno dell'aggiornamento.

PRESENTAZIONE ATI BIOANALISI

LA MISSIONE

ATI Bioanalisi ha il fine di erogare servizi sanitari di laboratorio a favore della popolazione secondo le modalità previste dai piani sanitari nazionali e regionali e ha indirizzato i propri sforzi organizzativi verso il raggiungimento ed il mantenimento di un alto livello di qualità dei servizi erogati.

In questa logica, attraverso l'integrazione e la concertazione con altre strutture annesse e con la direzione, intende perseguire un programma assistenziale che prevede la centralità del paziente, con l'obiettivo di salvaguardarne la dignità e la personalità. Lo strumento principale utile per il raggiungimento di tale missione è il mantenimento di un elevato livello di qualità, garantendo il diritto all'erogazione di una prestazione sanitaria volta all'eccellenza.

A tale scopo, ATI Bioanalisi è impegnato nel miglioramento dei propri servizi, mirando a soddisfare le esigenze e i bisogni degli utenti in termini di qualità, affidabilità, sicurezza, tempestività, puntualità e flessibilità.

LA VISIONE

L'attuale condizione di ATI Bioanalisi consente di prospettare per il prossimo futuro una ulteriore affermazione del suo ruolo motore nell'iter diagnostico offerto dalla struttura, dall'acquisizione di nuovi partner, dall'incremento e formazione dello staff organico e dall'aumento qualitativo delle prestazioni specialistiche offerte.

In quest'ottica la Direzione ha attivato un programma che ha come obiettivo primario l'introduzione e successivamente il mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) attraverso una serie di regole scritte che definiscono le modalità operative delle attività svolte ed il riconoscimento di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 rev 2015.

Tale programma consente di introdurre nel personale una nuova cultura, una nuova mentalità orientata alla prevenzione delle Non Conformità ed al miglioramento continuativo della Qualità delle prestazioni erogate piuttosto che al controllo ed alle correzioni degli errori commessi.

ATI BIOANALISI

ATI Bioanalisi è formato da tre aziende:

- **Bioanalisi Srl:** punto prelievi e Core-lab, che ha come scopo sociale l'effettuazione di analisi chimico-cliniche e microbiologiche
- **Laboratorio Analisi Gram:** punto prelievo
- **Laboratorio Analisi Biologiche Fara Filiorum Petri:** punto prelievo.

Le tre strutture sono accreditate presso la Regione Abruzzo e la Asl unica Chieti-Lanciano-Vasto n.202.

ATI Bioanalisi offre ai propri utenti il servizio di laboratorio analisi, dove è possibile prenotare dalle più comuni alle più specifiche analisi chimico-cliniche (analisi del sangue, esami delle urine, analisi delle feci, et alii). Nello specifico, i settori specialistici relativi alle analisi cliniche sono:

- Chimica clinica
- Biochimica e tossicologia
- Immunoematologia
- Ematologia ed emocoagulazione
- Microbiologia
- Virologia e sierologia
- Biologia molecolare**
- Genetica*
- Citoistopatologia*
- Citologia*

* Servizi in genere poco richiesti e pertanto inviati a centri specialistici esterni partner.

** Il servizio di biologia molecolare applicato ai tamponi per SARS-Cov2 viene eseguito internamente.

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La sede principale di ATI Bioanalisi è collocata al piano terra del Plesso residenziale presente in via Aldo Moro n° 9.

È raggiungibile facilmente in quanto immediatamente contiguo alla strada, seguendo le indicazioni presenti su Via Aldo Moro. La struttura è pensata per i portatori di handicap su sedia a rotelle.

LE SEDI

- **ATI Bioanalisi Srl** – via Aldo Moro, 9, 66054, Vasto (Ch); Telefono: 0873/364508 – e-Mail: info@bioanalisi.it – Fax: 0873.69409
- **Bioanalisi Srl** – via Aldo Moro, 9, 66054, Vasto (Ch); Telefono: 0873/364508 – e-Mail: info@bioanalisi.it – Fax: 0873.69409. Per urgenze: 393/9640459 – 393/9852670
- **Laboratorio Analisi Gram Srl** – via San Giuseppe, 11, 66050, San Salvo (Ch); Telefono: 0873/547743 – e-Mail: info@laboratoriogram.it - Fax: 0873/547743. Per urgenze: 393/9640459 – 393/9852670
- **Laboratorio Analisi Biologiche Fara Filiorum Petri** - Via Santa Eufemia n.62, Fara Filiorum Petri (Ch); Telefono: 0871.70293 – e-Mail: labbioffp@gmail.com – Fax: 0871/70293. Per urgenze: 348/7674476

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

L'accesso alle prestazioni dei laboratori ATI Bioanalisi è diretto e senza necessità di prenotazione. L'utente interessato si reca presso l'accettazione della sede scelta e attraverso un sistema eliminacode informatico, che genera un numero progressivo in base alla prestazione da eseguire, attende il proprio turno. Al bancone, l'utente rilascia i suoi dati e firma i moduli di consenso rilasciati dal personale opportunamente formato. Se la prestazione riguarda i test per il SARS-Cov2, l'utente non deve entrare nella struttura ma seguire la segnaletica ad hoc recandosi direttamente allo sportello esterno dedicato esclusivamente ai tamponi.

MODALITÀ DI ACCESSO

⇒ L'accesso avviene presentandosi presso lo sportello dell'accettazione o sportello esterno della sede scelta per quanto riguarda i tamponi Covid, muniti di *Impegnativa o prescrizione medica*, a seconda della modalità di richiesta (ticket dell'SSN o modalità privata) e adeguatamente preparati per la tipologia di prestazione richiesta.

Qui in seguito la documentazione necessaria da presentare in segreteria per eseguire l'accesso alle prestazioni:

- Impegnativa/Prescrizione del medico curante
- Tessera sanitaria
- Codice fiscale
- Un recapito telefonico (facoltativo) per eventuali comunicazioni

Su richiesta, gli operatori danno informazioni sull'accesso alle prestazioni e la fruizione delle stesse, sul ritiro dei referti e sulle modalità di pagamento e fatturazione degli esami svolti.

ORARI DI SERVIZIO

ORARIO ATI BIOANALISI SRL E BIOANALISI SRL	
Lunedì	07.30 – 20.00
Martedì	07.30 – 20.00
Mercoledì	07.30 – 20.00
Giovedì	07.30 – 20.00
Venerdì	07.30 – 20.00
Sabato	07.30 – 13.00

ORARIO GRAM SRL	
Lunedì	07.30/13.30 – 15.30/18.00
Martedì	07.30/13.30 – 15.30/18.00
Mercoledì	07.30/13.30 – 15.30/18.00
Giovedì	07.30/13.30 – 15.30/18.00
Venerdì	07.30/13.30 – 15.30/18.00
Sabato	07.30 – 13.00

ORARIO LABORATORIO ANALISI BIOLOGICHE FARA FILIORUM PETRI	
Lunedì	08.00 – 12.30
Martedì	08.00/12.30 – 17.00/18.30
Mercoledì	08.00 – 12.30
Giovedì	08.00/12.30 – 17.00/18.30
Venerdì	08.00 – 12.30
Sabato	08.00 – 12.30

I presenti orari di apertura e chiusura dei servizi sono stati definiti dalla Direzione Sanitaria. Possono essere soggetti a variazione, con conseguente aggiornamento della presente Carta dei Servizi. Per maggior sicurezza è sempre consigliabile chiedere informazioni al Front-Office.

CONSEGNA E RITIRO DEI REFERTI

In routine, a parte specifici casi che richiedono incubazione, la consegna dei referti si effettua a partire dalle ore 10.30 del giorno successivo all'esame.

Gli esami che contemplano l'incubazione batterica o micotica richiedono dalle 24 alle 72 ore di attesa.

In urgenza, a parte gli esami microbiologici appena citati, la consegna dei referti si effettua in un lasso di tempo tra mezz'ora e due ore, a seconda dell'esame effettuato.

I referti possono essere ritirati anche da persona diversa dal soggetto che ha effettuato l'esame, ma è obbligatoria la delega, previa compilazione della *Ricevuta di ritiro e delega*.

Le informazioni sui referti non vengono, solitamente, fornite per via telefonica ad eccezione dei referti dei tamponi SARS-Cov2 con esito positivo. Infatti, per evitare possibili contagi e la diffusione del virus, il paziente positivo al Covid viene avvisato della positività telefonicamente. Il referto viene trascritto sulla piattaforma regionale dedicata al Bioanalisi S.r.l.

RISCOSSIONI E PAGAMENTI

I pagamenti sono effettuabili tramite cassa e POS.

RACCOMANDAZIONI

Si raccomanda il rispetto delle istruzioni di preparazione alla prestazione ove necessarie e quelle fornite dal personale in accettazione ed in sala prelievi.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

SEGNALAZIONI RECLAMI

Al fine di garantire la tutela degli utenti dei servizi offerti da ATI Bioanalisi, è stato istituito un Servizio Segnalazioni e Reclami d'eventuali disservizi. In segreteria sono altresì a disposizione, in appositi contenitori, i **Questionari di gradimento** e la **Scheda reclami**.

Ogni Utente può, quindi, inviare alla direzione comunicazioni, segnalazioni, istanze e suggerimenti e precisando, in caso di reclamo, oltre alle proprie generalità, ogni altro particolare utile per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'accaduto. L'ATI si impegna a fornire una risposta scritta tempestivamente e comunque entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione della lettera o dalla presentazione verbale o telefonica del suggerimento o del reclamo.

Il personale addetto all'Accettazione è a disposizione durante l'orario di servizio ed è stato istruito per:

- Dare informazioni agli utenti su come inviare segnalazioni e reclami
- Comunicare le diverse segnalazioni sia verbali che scritte al Responsabile Qualità, il quale, in collaborazione con la Direzione Amministrativa, si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il rispetto dei diritti alla riservatezza e alla corretta gestione dei dati personali sensibili degli utenti è garantita secondo le vigenti normative. È compito dell'operatore dell'accettazione raccogliere direttamente la relativa autorizzazione (**MODULO DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DATI**) al momento dell'acquisizione dati del paziente.

PRINCIPI FONDAMENTALI

In sintonia con gli indirizzi e i pronunciamenti espressi dalle istituzioni del nostro Paese e dalle più avanzate Comunità Internazionali, l'attività assistenziale viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Imparzialità**

Nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza ATI Bioanalisi ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.

- **Eguaglianza**

Tutti i cittadini che necessitano di prestazioni sanitarie godono di uguale diritto di ricevere il servizio richiesto.

- **Diritto di scelta**

E' riconosciuto il diritto del cittadino di poter operare, per la propria salute, le scelte che la vigente normativa gli consente di effettuare.

- **Continuità**

Viene garantita la priorità di trattamento agli utenti che devono sostenere in continuità le terapie prescritte.

- **Partecipazione**

Principio imprescindibile nell'operatività dell'ATI è la partecipazione e il coinvolgimento diretto del destinatario delle prestazioni in merito alla diagnosi.

- **Efficacia ed Efficienza**

ATI Bioanalisi nell'erogazione dei servizi ha come riferimento le linee guida diagnostiche accettate dalle Società Scientifiche Nazionali ed Internazionali.

- **Rispetto della privacy**

la normativa del D.Lgs 196/03 e il Regolamento Europeo GDPR tutelano la riservatezza dei dati relativi ad informazioni personali e alla prestazione.

- **Rispetto dell'utente**

Nei rapporti con l'Utente viene riconosciuta l'inscindibile unitarietà della persona nei suoi aspetti fisici, psicologici, sociali e spirituali, ai quali viene attribuita pari attenzione e dignità.

- **Diritto alla sicurezza fisica**

In tutte le sedi è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i Servizi Sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte di ATI Bioanalisi.

DIRITTI

- L'Utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali filosofiche e religiose.
- L'Utente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- L'Utente, ha altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove l'Utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai tutori/caregiver dello stesso.

- L'Utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.
- L'Utente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DOVERI

- L'Utente all'interno della Struttura Sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale e con la Direzione della struttura.
- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature, e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- L'organizzazione e gli orari stabiliti dalla Direzione devono essere rispettati, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta la struttura.
- Nella Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale norma è un atto di accettazione della presenza di altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.
- Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere dell'utente.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nella sede opportuna.

Verificato dal Responsabile Sistema Qualità

Approvato dalla Direzione