# EUROLAB

**Ente: BIANALISI S.p.A.**

Via Marche, 81 – 60019 Senigallia (AN)
tel. 071/64982 – e-mail: info.eurolab@bianalisi.it
sito: www.bianalisi.it

*Legale Rappresentante: Giovanni Gianolli*
*Direttore Sanitario: Dott.ssa Francesca Rosciani*
*Direttore di laboratorio: Dott.ssa Francesca Rosciani*
*Site manager: Riccardo Ferrari*

## PRESENTAZIONE

**Il Laboratorio Eurolab** è una struttura sanitaria privata **accreditata con il Sistema Sanitario Regionale** appartenente al Gruppo Bianalisi, realtà presente sul territorio nazionale attraverso una rete di laboratori di analisi, punti prelievo e poliambulatori specialistici.

**Il Laboratorio Eurolab** eroga **prestazioni di medicina di laboratorio**, avvalendosi di professionisti qualificati e di tecnologie adeguate, con l'obiettivo di offrire servizi sanitari sicuri, accessibili e rispondenti ai bisogni degli utenti.

La presente Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il **Laboratorio Eurolab** presenta la propria organizzazione e informa gli utenti sui servizi offerti, sulle modalità di accesso alle prestazioni e sugli standard di qualità adottati. Il documento illustra inoltre i diritti e i doveri degli utenti e le modalità per presentare osservazioni, suggerimenti, encomi o reclami.

La Carta dei Servizi rappresenta anche un impegno della struttura nei confronti degli utenti e uno strumento di miglioramento continuo. La qualità dei servizi erogati viene monitorata attraverso specifici indicatori, la rilevazione della soddisfazione degli utenti e l'analisi delle segnalazioni ricevute, al fine di individuare eventuali interventi migliorativi.

## 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

<u>Uguaglianza</u>
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.

<u>Imparzialità</u>
A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo da parte del personale che opera nella struttura.

<u>Continuità</u>

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

**Il Laboratorio Eurolab** è situato in via Marche, 81- Senigallia (AN).
I parcheggi sono presenti nelle immediate vicinanze oltre alle vie limitrofe che attorniano la Struttura.
All'ingresso possono accedere anche pazienti disabili, in rispetto alle disposizioni sull'abbattimento delle barriere architettoniche.
Un Sistema di indicatori guida gli operatori, gli utenti e gli accompagnatori nel percorso per raggiungere il luogo desiderato.
Il Centro è accreditato nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale.
I costi delle prestazioni e dei servizi in regime convenzionato sono regolamentati dal Nomenclatore Tariffario in vigore.
Per molti cittadini sono in essere esenzioni di spesa sanitaria dovute a reddito, all'età o a patologie.
Risulta perciò interesse dell'utente e nostro dovere di informazione, in sede di prenotazione, inquadrare le posizioni specifiche dell'utente stesso per permettergli di poter accedere a tutte le facilitazioni offerte dalla normativa vigente.
Allegato parte integrante della carta dei servizi il Tariffario distinto tra SSN e Regime di Solvenza.

## MODALITÀ DI ACCESSO

ORARI DI APERTURA

**Prelievi ematici esenti su prenotazione**
- Dal Lunedì al Sabato dalle 07.00 alle 10.00

**Prelievi ematici (a pagamento S.S.N. e regime di solvenza), Breath Test e consegna campioni (senza prenotazione)**
- Dal Lunedì al Sabato dalle 7.00 alle 10.00

**Tamponi microbiologici, ECG, pap test (senza prenotazione)**
- Dal Lunedì al Sabato dalle 8.30 alle 10.30
  (su appuntamento) Venerdì dalle 17.30 alle 18.30

**Tamponi uretrali maschili (su prenotazione)**
- Dal Lunedì al Sabato dalle 8.30 alle 09.30

**Ritiro referti**
- Dal Lunedì al Sabato dalle 11.30 alle 12.30
- Lunedì/ Mercoledì/ Venerdì dalle 16.30 alle 18.30

**PRENOTAZIONI**

Le prenotazioni per prelievi esenti, tamponi uretrali maschili, spermiogramma, prelievi domiciliari possono essere eseguite:
- Telefonicamente al n° 071/64982
- Tramite Whatsup al n° 3386250748
- Inviando una mail a: info.eurolab@bianalisi.it

**ACCETTAZIONE**

Nel giorno concordato, l'Utente si deve presentare in segreteria per il compimento delle operazioni di accettazione.
Inoltre, per essere sottoposto all'esame, il paziente dovrà portare con sé tutta la documentazione sanitaria e personale di cui è in possesso:

- Impegnativa S.S.N. (se in possesso);
- Tessera Sanitaria e documento di Identità valido
- Documentazione sanitaria di esami precedenti, se necessario.

Negli orari d'apertura, l'Accettazione fornisce informazioni relative alle prestazioni disponibili e alle relative tariffe.

L'Accettazione provvede inoltre alle prenotazioni e all'incasso dei corrispettivi per le prestazioni.

**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 assegnato da apposito eliminacode.

**PAGAMENTO DEL TICKET**

Il pagamento del ticket si effettua allo sportello dell'Accettazione precedentemente all'erogazione della prestazione. All'Utente viene consegnata la fattura, in apposito foglio separato sono riportati il giorno e l'ora prestabiliti per il ritiro dell'esame, mentre gli Utenti esentati dal pagamento del ticket riceveranno le stesse indicazioni su un apposito foglio di ritiro.

I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito e bancomat.

**CONSEGNA REFERTI**

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 (autorizzazione alla consegna mediante firma della delega posta in calce all'apposito foglio), previa presentazione di un documento d'identità.
Il Direttore è a disposizione del Medico Curante per illustrare e discutere i risultati degli esami.

**MANCATO RITIRO DEI REFERTI**

Ai sensi della Legge 30 dicembre 1991, n. 412, il mancato ritiro del referto entro i termini previsti comporta l'obbligo di pagamento dell'intero costo della prestazione, anche per gli utenti esenti.

**ORGANIZZAZIONE**

LA DIREZIONE È COMPOSTA DA:
- Legale Rappresentante: Giovanni Gianolli
- Direttore Sanitario: Dott. Ssa Francesca Rosciani
- Site manager : Riccardo Ferrari

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**

Le prestazioni vengono erogate sia in convenzione con SSR che in regime di solvenza.

- **Punto Prelievo** (Direttore Laboratorio Dott.ssa Francesca Rosciani)

Il servizio di prelievo consente l'erogazione degli esami di:
**Chimica Clinica, Ematologia, Coagulazione, Microbiologia, Immunologia, Allergologia, Tossicologia.**

Per il prelievo ematico è necessario presentarsi a digiuno.
L'esecuzione del prelievo (eccetto per prestazioni esenti) non richiede prenotazione ed il servizio è fruibile dal lunedì al sabato dalle 07.00 alle 10.00. È possibile l'accesso senza impegnativa in autoprescrizione.

Sono a disposizione dell'utenza presso gli sportelli di accettazione:
• Elenco degli esami eseguiti, il costo per esame sia con SSN che in regime di Solvenza;
• Le istruzioni per la preparazione ad alcuni esami particolari e le modalità di conservazione dei campioni biologici raccolti a domicilio.

**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.