



# ***Carta Dei Servizi***

**2012**

**BIOLABOR**<sub>srl</sub>

Analisi Chimico - Cliniche e Ambientali  
Medicina del Lavoro - Tossicologia Industriale  
HACCP – Analisi Chimiche e Microbiologiche degli Alimenti

**Sede centrale: 57121 – Livorno Via G. March, 20 tel. 0586/429971 - fax 0586/405425**

Sede distaccata(1): 57013 - Rosignano Solvay -Via dell'Artigianato,8 tel e fax 793947

Sede distaccata(2): 57125 – Livorno Via Roma, 51 tel e fax 0586/80343

Sede distaccata(3): 57125 – Livorno Via degli Oleandri, 3 tel e fax 0586/501044

## CONTATTI

<b>Presidenza</b>		
Presidente	Dott. Alessandro Santillo	<a href="mailto:a.santillo@biolabor.it">a.santillo@biolabor.it</a>
Vicepresidente	Dott. Ssa Costalli Daniela	<a href="mailto:d.costalli@biolabor.it">d.costalli@biolabor.it</a>
<b>Direzione sanitaria</b>		
Direttore sanitario	Dott. Alessandro Benvenuti	<a href="mailto:biolabor@biolabor.it">biolabor@biolabor.it</a>
<b>Analisi cliniche</b>		
Direttrice tecnica	Dott.ssa Daniela Costalli	<a href="mailto:d.costalli@biolabor.it">d.costalli@biolabor.it</a>
<b>Chimica</b>		
Direttrice tecnica	Dott.ssa Camilla Potestà	<a href="mailto:c.potesta@biolabor.it">c.potesta@biolabor.it</a>
<b>Microbiologia e settore commerciale</b>		
Responsabile	Dott. Massimo Giuntini	<a href="mailto:m.giuntini@biolabor.it">m.giuntini@biolabor.it</a>
<b>Amministrazione e contabilità</b>		
Segretaria	Rag. Stefania Valenti	<a href="mailto:s.valenti@biolabor.it">s.valenti@biolabor.it</a>
Segretaria	Rag. Elena Baldini	<a href="mailto:e.baldini@biolabor.it">e.baldini@biolabor.it</a>
<b>Segreteria Medicina del Lavoro</b>		
Segretaria	Sig.ra Gemma Perucci	<a href="mailto:g.perucci@biolabor.it">g.perucci@biolabor.it</a>
Segretaria	Sig.ra Lucilla Pratesi	<a href="mailto:l.pratesi@biolabor.it">l.pratesi@biolabor.it</a>
Segretaria	Sig.ra Rossella Biasci	<a href="mailto:r.biasci@biolabor.it">r.biasci@biolabor.it</a>
<b>Gestione della Qualità</b>		
Responsabile	Dott. Manrico Ricci	<a href="mailto:m.ricci@biolabor.it">m.ricci@biolabor.it</a>

## PRESENTAZIONE

*La Biolabor s.c. si avvale della **Carta dei Servizi** come strumento per far conoscere la propria organizzazione, i valori, le strategie e per aiutare le persone ad orientarsi all'interno dei servizi offerti.*

*La Carta dei Servizi rappresenta **un patto con la persona** che assicura una risposta appropriata ai bisogni informativi e di salute e stimola la cooperativa a garantire Servizi qualitativamente sempre più validi.*

*In Biolabor s.c. si è arrivati, alla **VII edizione della Carta dei Servizi** con l'obiettivo di consolidare il dialogo con il cittadino, di trasmettere informazioni di prevenzione, di diagnosi e cura della salute.*

*E' intenzione della Biolabor s.c. rendere chiari gli impegni che la Direzione Generale e tutti gli Operatori Sanitari assumono per garantire il migliore livello di qualità dell'assistenza sanitaria.*

*La Biolabor s.c. vuole **ascoltare** le persone per diventare sempre più **una struttura amichevole, anticipatrice ed affidabile e per dare risposte efficaci ed efficienti** in termini di salute.*

*Si chiede agli utenti di aiutarci a capire in quale misura questa Carta risponda alle loro necessità di chiarezza e trasparenza e di fornire suggerimenti che possano essere utilizzati per il miglioramento dei Servizi offerti.*

Il legale Rappresentante

## LA CARTA DEI SERVIZI

Con direttiva del 27 gennaio 1994 il Consiglio dei Ministri, allineandosi a quanto già realizzato in altri paesi europei per riqualificare i servizi pubblici e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti, ha introdotto i "Concetti Fondamentali" che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e cittadini. A seguito di tale direttiva tutti gli enti erogatori di servizi pubblici sanitari debbono adottare e garantire standard di qualità e quantità del servizio tramite l'adozione di una "Carta dei Servizi" (D.L. n° 163 e L. 11 luglio 1995 n° 273), volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

**BIOLABOR** ha elaborato la propria Carta dei Servizi e si impegna a garantirne la divulgazione, affinché essa diventi per i propri utenti un reale strumento partecipativo. La presente Carta dei Servizi, oltre a fornire informazioni dettagliate e puntuali sui servizi offerti da **BIOLABOR** e sulle modalità di accesso, consente all'utente di valutare la qualità, oltre che la quantità, dei propri servizi e di formulare proposte in merito, mediante la predisposizione di strumenti atti alla rilevazione di dati informativi. Tutto ciò al fine di consentire una continua verifica e quindi la possibilità di interventi mirati per la correzione di situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi - cioè **il miglioramento del servizio** in generale, tramite l'individuazione dei canali di comunicazione più corretti e le procedure più efficaci per rispondere nel modo più adeguato possibile alle varie esigenze sanitarie.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

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

- **Uguaglianza e imparzialità** - I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.
- **Rispetto** - Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- **Diritto di Scelta** - Il cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- **Partecipazione** - Il cittadino utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- **Efficacia ed Efficienza** - 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 utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.
- **Continuità** - L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, vengono adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.

Tutto questo pone l'utente al centro dell'organizzazione socio-sanitaria, gli consente una più consapevole scelta del luogo di cura e dello specialista, nonché la possibilità di accedere, nei tempi più brevi possibili, a cure di assoluta qualità qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica o di età dell'interessato

## La *MISSION* della BIOLABOR consiste nel:

- creare e rafforzare una rete di offerta centrata sul cittadino che favorisca il rafforzamento dell'integrazione tra assistenza privata e assistenza pubblica riconoscendo nel contempo le singole identità e specificità;
- risanamento e sviluppo sostenibile che non deve essere inteso come attuazione di una politica economica rivolta al mero contenimento del tasso di crescita dei costi, ma bensì vada a promuovere ogni razionalizzazione possibile perseguendo strategie di investimento infrastrutturale e tecnologico che consentano uno sviluppo al passo con le esigenze della popolazione e con il progresso tecnologico e scientifico proprio del settore sanitario;
- consolidare un'organizzazione che sia capace di supportare appropriatezza, efficacia ed efficienza dei servizi offerti e responsabilità dei professionisti che vi lavorano condividendo una cultura organizzativa dell'assunzione di responsabilità rispetto ai propri compiti;
- implementazione di strumenti organizzativi (sistema di responsabilità definiti e chiari e meccanismi operativi per il loro funzionamento) che consentano alla cooperativa di essere sempre più orientata al miglioramento continuativo dell'assistenza garantendo elevati livelli di servizio, nonché la creazione delle condizioni necessarie per favorire il recupero dell'equilibrio economico attraverso l'orientamento dei comportamenti dei singoli Operatori verso il raggiungimento di obiettivi comuni e condivisi.

## BIOLABOR scrI

E' una società cooperativa, è una struttura sanitaria privata autorizzata presso il Servizio Sanitario Nazionale e accreditata, secondo le disposizioni attualmente vigenti in materia nella Regione Toscana. La cooperativa opera nel territorio livornese e limitrofo dal 1993 ed è formata da diverse branche specialistiche: **Chimica-Clinica, Tossicologia Industriale, Analisi Alimentari, Medicina del Lavoro, ecc** che operano congiuntamente con l'obiettivo di fornire i migliori servizi nel campo della Diagnostica e della Prevenzione.

**BIOLABOR**, inaugurata nell'agosto 1993, è la struttura che offre i servizi sanitari di tipo diagnostico e strumentale più innovativi, strutturati in modo da offrire prestazioni integrate e nei tempi più brevi. Non opera in regime di convenzione con il S.S.N dato che ad oggi tali convenzioni sono state svuotate di contenuto ed eroga servizi e prestazioni nell'ambito della diagnostica strumentale. Essa dispone delle attrezzature più aggiornate per far fronte alle indagini o approfondimenti prescritti dal Medico Curante. Tutti i servizi sono strutturati in modo da offrire prestazioni integrate e nei tempi più brevi.

L'obiettivo dunque è la soddisfazione della persona -utente, tramite l'offerta di un servizio di qualità che sia efficiente ed efficace, erogato con imparzialità a cittadini riconosciuti uguali nel diritto alla salute ed al rispetto della propria dignità. L'impegno della struttura è, quindi, di migliorare continuamente il servizio perché la tutela dei diritti e della salute della persona-utente è l'obiettivo prioritario di cui, con serietà, si fa carico.

## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

### ORARI DI APERTURA

dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle 17.00  
il sabato dalle ore 7.30 alle ore 11.00

### MODALITÀ DI ACCESSO

**BIOLABOR** è situata in Via G. March, 20 a Livorno in z.i. Picchianti.  
1° traversa a destra di via dell'Artigianato provenendo dalla stazione FFSS, invece ultima traversa a sinistra provenendo da via P. Pisana ed è facilmente raggiungibile dallo svincolo della Superstrada Variante Aurelia essendo in prossimità dell'uscita Livorno- Centro  
E' disponibile un ampio posteggio interno ed esterno per i mezzi privati.  
E' facilmente raggiungibile con l'Autobus urbano Linea N. 7

### PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono, tutti i giorni, contattando gli operatori, negli orari di apertura della struttura, ai seguenti recapiti:

TELEFONO	0586 429971
FAX1	0586 405425
FAX2	0586 429496
e-mail	biolabor@biolabor.it

Gli esami specialistici non di routine vengono di norma forniti entro pochi giorni dalla prenotazione; per alcuni di essi, data la complessità, è istituita una lista d'attesa. Tutti i casi urgenti sono valutati singolarmente per offrire un servizio il più possibile tempestivo. Al momento della prestazione, il tempo medio di attesa all'accettazione è di pochi minuti, ed il tempo medio tra l'accettazione e l'esecuzione della prestazione stessa è di norma di 5-10 minuti.

## CONSEGNA REFERTI

Il referto degli esami di laboratorio viene consegnato nel minor tempo possibile e, salvo casi particolari, entro il giorno successivo alla prestazione; in caso di urgenza si applicherà la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari.

I referti vengono consegnati in busta chiusa, e se necessario e autorizzati dalla persona stessa, inviati al medico che ne ha fatto la richiesta (secondo le indicazioni del D.Lvo 196/2003, per la tutela della privacy) e possono essere ritirati dall'interessato, o da persona delegata, tutti i giorni nell'orario di apertura. Su richiesta, i referti possono essere spediti a domicilio oppure tramite e-mail, facendone semplicemente richiesta al momento dell'accettazione.

## SERVIZI GENERALI

### ACCETTAZIONE

L'ufficio Accettazione si occupa della prenotazione e dell'accettazione degli utenti che richiedono prestazioni specialistiche. Fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni diagnostiche, gli orari di apertura e di prelievo, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie, nonché l'ubicazione dei diversi punti di prelievo e Servizi Specialistici. Più in particolare, questa struttura garantisce all'utente i seguenti servizi:

- orario: dalle ore 7.30 alle ore 13.30 e dalle 14.30 alle 17.00 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 7.30 alle 11.00
- preventivi gratuiti, anche telefonici
- informazioni sui tempi di attesa delle prenotazioni e della consegna dei referti
- prenotazioni telefoniche
- ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple
- consegna dei referti, su richiesta anche a domicilio
- incasso degli importi per le prestazioni diagnostiche. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con assegno, Carta di Credito (Carta SI - Visa - MasterCard) o Bancomat.

Al momento dell'accettazione vengono richiesti:

- I dati anagrafici del paziente
- la prescrizione del Medico Curante e/o dello Specialista (facoltativa)
- il recapito telefonico per eventuali comunicazioni
- eventuale codice fiscale per la fatturazione

Viene poi consegnato all'utente un documento contenente l'indicazione della prestazione effettuata, il giorno e l'ora dell'effettuazione, la data per il ritiro del referto e la ricevuta fiscale.

Il centralino telefonico è in funzione durante tutto l'orario di apertura (dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 13.30 e dalle 14.30 alle 17.00, il sabato dalle 7.30 alle 11.00) per informazioni e prenotazioni **BIOLABOR**, inoltre, mette a disposizione degli utenti materiale divulgativo e depliant per un'approfondita informazione sui servizi offerti.

## SERVIZIO SEGNALAZIONI E RECLAMI

Al fine di garantire la tutela degli utenti che si rivolgono a **BIOLABOR** rispetto ad eventuali disservizi, è stato istituito un Servizio Segnalazioni e Reclami. La segnalazione del reclamo, che può provenire dagli utenti, dai loro familiari e/o dal Medico Curante, può avvenire:

- verbalmente
- attraverso la compilazione di questionari collocati in accettazione
- attraverso il modulo scaricabile dal sito internet [www.biolabor.it](http://www.biolabor.it) (sezione "Documenti online")

Il personale addetto all'Accettazione è a disposizione degli utenti e dei loro familiari durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito per:

- Ricevere segnalazioni e reclami
- Individuare i referenti per i servizi interessati alle segnalazioni o ai reclami

Il personale presente in tale Servizio ha il compito di comunicare le diverse segnalazioni sia verbali che scritte alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa, pervenute entro e non oltre 20 giorni dalla data di rilievo del disservizio. Il Servizio si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile e per fornire adeguate risposte esaustive. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

## AMMINISTRAZIONE

L'Ufficio Amministrazione dipende dalla Direzione Amministrativa e si occupa dei servizi amministrativi e contabili di **BIOLABOR** inclusa la fatturazione di ogni prestazione effettuata in regime ambulatoriale non convenzionato.

## INNOVAZIONE E RICERCA

Questa unità ha il compito di garantire al personale della struttura nonché agli utenti esterni, aggiornamenti continui sui più recenti avanzamenti tecnologici e medico-scientifici in sviluppo sia a livello nazionale che internazionale, in modo da tradurre in realtà operativa le più recenti acquisizioni scientifiche nei vari settori. Grazie anche ai collegamenti via Internet infatti, ha accesso alle banche dati mondiali di medicina, nonché a riconosciuti Centri Specialistici sia italiani che stranieri. Inoltre, formula specifici progetti multidisciplinari aventi come obiettivo l'implementazione delle metodologie diagnostiche in uso nonché il monitoraggio dei risultati diagnostici in funzione di specifiche patologie, alcune delle quali di particolare rilevanza socio sanitaria. Tutto questo al fine di mantenere la struttura a livelli medico-scientifici altamente qualificati, nonché al fine di assicurare all'utente i più moderni approcci diagnostici e prognostici.

## SERVIZIO INFORMATICO E ARCHIVIAZIONE

La struttura, che dipende dalla Direzione Amministrativa, è dotata di un moderno sistema informatico dedicato. Costituisce il tessuto connettivo dell'intera attività, per garantire la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa dei referti e di ogni tipo di statistica, 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 D.Lvo 196/2003 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.

## PRESTAZIONI E SERVIZI

Presso il laboratorio di analisi cliniche **BIOLABOR** tutti i servizi sono a pagamento. Ne fanno esclusione soltanto i prelievi domiciliari che sono in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

### CONVENZIONI PRIVATE

BIOLABOR ha stipulato convenzioni con Associazioni e Assicurazioni Private e Fondi di Previdenza e quando viene prestata assistenza specialistica a utenti che usufruiscono di tali organizzazioni vengono applicati i tariffari concordati:

- UNISALUTE
- PREVIMEDICAL
- FASDAC
- INSIEME SALUTE
- FASI

## STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORNITI DAGLI UTENTI

Con l'adozione della propria Carta dei Servizi **BIOLABOR** ha attivato un *Programma di Miglioramento della Qualità* per offrire prestazioni di alta qualità tecnica ed un sistema organizzato in modo efficiente che miri soprattutto alla piena soddisfazione dell'utente e alla prevenzione di eventuali disservizi. A tal fine ha individuato degli indicatori di qualità, cioè dei parametri attraverso i quali l'intero sistema che eroga le prestazioni possa essere tenuto sotto controllo:

DESCRIZIONE INDICATORE	FONTE DATI	STANDARD DI RIFERIMENTO
<b>ATTESA % : n° pazienti ambulatoriali giornalieri / n° gg. Lavorativi annui</b>	<b>Archivio elettronico accettazione</b>	<b>SE ATTESA minore o uguale 9.2 : ACCETTABILITA'</b> <b>SE ATTESA compresa tra 9.2 e 18.46 : ALLERTA MA NO INTERVENTI CORRETTIVI</b> <b>SE ATTESA maggiore di 18.46 : INTERVENTI CORRETTIVI</b>
<b>ATTIVITA' : [(potenzialità media esami/h. stimata)*ore di effettivo utilizzo giornaliera] * gg lavorativi</b>	<b>manuali strumentazione</b>	<b>SE N° PRESTAZIONI ANNUE AUMENTA ALLORA NECESSARIAMENTE DEVE AUMENTARE L' ATTIVITÀ PER CUI SI RENDONO OBBLIGATORIE AZIONI CORRETTIVE</b>
<b>PRESIDI : ( n° test annui per analita)/ (n° test per kit * n° kit acquistati)</b>	<b>magazzino ordini, fatture di acquisto per fornitore</b>	<b>PRESIDI : NECESSARIAMENTE &lt;= 1</b>
<b>ADEGUATEZZA % : (superficie * n° operatori) / n° prestazioni annue</b>	<b>Archivio elettronico, elenco personale, piantine locali</b>	<b>SE ADEGUATEZZA = 1.25 ACCETTABILITA'</b> <b>SE ADEGUATEZZA compresa tra 1.25 e 0.62 ALLERTA MA NO INTERVENTI CORRETTIVI</b> <b>SE ADEGUATEZZA maggiore di 0.62 INTERVENTI CORRETTIVI</b>
<b>RECLAMI</b>	<b>SGQ – Riesame della Direzione</b>	<b>Risoluzione dei reclami in tempi congrui rispetto alle aspettative del cliente.</b>

## MECCANISMI DI ATTUAZIONE E VERIFICA DEL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Per attuare il Programma di Miglioramento della Qualità BIOLABOR ha istituito un **Gruppo "Miglioramento Qualità"** che è coordinato dalla Direzione Sanitaria ed è composto dal Direttore Sanitario, il Presidente e dal responsabile della Qualità della cooperativa stessa e da un rappresentante tecnico di ogni unità operativa. Il compito di questo gruppo è di effettuare un programma di miglioramento continuo e mirato della qualità dei servizi e del sistema di qualità dinamico che consenta nel quadro legislativo e normativo, ambientale e nel rispetto dell'etica professionale di identificare e raggiungere una serie di obiettivi specifici quali:

- La prevenzione dell'insorgenza di non conformità in corso di erogazione del servizio
- La correzione dell'eventuale non conformità ed il miglioramento della qualità
- La dimostrazione dell'avvenuto raggiungimento degli obiettivi.

A questo Gruppo fa anche riferimento il **Servizio Segnalazioni e Reclami**.

Il Gruppo **"Miglioramento Qualità"** adatterà i seguenti strumenti operativi per la verifica dei livelli di qualità dei servizi forniti:

1) La verifica dei tempi:

- di attesa all'Accettazione per la prenotazione ed il pagamento, attraverso la rilevazione nei periodi di maggior afflusso da parte degli addetti all'Accettazione ed in ogni caso attraverso gli eventuali reclami degli utenti;
- di attesa per l'erogazione di prestazioni specialistiche, attraverso le rilevazioni sui registri di prenotazione delle prestazioni stesse;
- di consegna dei referti, attraverso la rilevazione sistematica della data di distribuzione dei referti in riferimento alla data di effettuazione delle prestazioni;
- di risposta al reclamo, attraverso l'esame delle annotazioni sul registro dei reclami;

2) la predisposizione di moduli e questionari per reclami ed osservazioni da parte dell'utente e l'installazione di una cassetta per la loro raccolta;

3) la tenuta di un registro dei reclami su cui annotare gli estremi dei reclami presentati e le data di presentazione e di risposta, nonché le misure adottate per risolvere il problema riscontrato;

4) la raccolta e l'elaborazione dei dati rilevati attraverso i questionari di soddisfazione.

Inoltre **BIOLABOR** si impegna alla:

- Stretta osservanza ed aggiornamento delle norme e dei regolamenti vigenti relativi alle professionalità operanti nella struttura, alla manutenzione delle attrezzature ed al controllo di tutti i materiali d'uso, all'attuazione dei protocolli previsti per la sterilizzazione della strumentazione, etc.
- Formazione permanente ed aggiornamento di tutto il personale.
- Qualificazione e potenziamento del Servizio Segnalazioni e Reclami,

Infine **BIOLABOR**, in conformità con i *Principi Fondamentali* della sua Carta dei Servizi, ha formalizzato delle regole interne da adottare da parte del personale sanitario ed amministrativo, per la prevenzione di eventuali disservizi.

Per quanto riguarda i costi applicati alle analisi e ai servizi, si fa riferimento al listino esposto sul banco dell'accettazione.