



Laboratorio analisi BIOAESIS srl

GUIDA DEI SERVIZI

Via Rocco Scotellaro, 1/A
Jesi (AN) – 60035

info@bioaesis.com – laboratorio@bioaesis.com

www.bioaesis.com



INDICE

1. PRESENTAZIONE.....	pag. 3
2. PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	pag. 4
3. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	pag. 4
4. I NOSTRI SERVIZI.....	pag. 5
5. COMUNICAZIONI.....	pag. 8
6. CONTATTI.....	pag.9

1. PRESENTAZIONE

Il Laboratorio BIOAESIS, fa capo alla società di biotecnologie Bioacesis srl, è operativo da oltre 15 anni come struttura autorizzata della Regione Marche ed e' stato tra i primi ad erogare prestazioni specialistiche di biologia molecolare e citogenetica grazie al personale altamente qualificato e alle apparecchiature all'avanguardia di cui dispone.

Attualmente svolge la sua attività come laboratorio di base con settori specialistici in biologia molecolare, genetica medica e citogenetica, sia in convenzione con il SSN che in regime privato, fornendo servizi ai cittadini, Case di Cura, Aziende ed altri laboratori di analisi per le prestazioni in subappalto, in aggiunta ad un servizio di prelievi domiciliari in convenzione con ADI territoriale (assistenza domiciliare integrata).

La Carta dei Servizi è un documento che la legge italiana ha voluto fosse realizzato in modo particolare nelle strutture sanitarie per la tutela del diritto alla salute. Questo strumento, grazie alla gentile e preziosa partecipazione degli utenti, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, attribuisce al Cittadino/Utente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

Il laboratorio BIOAESIS fin dall'inizio della sua attività si è contraddistinto per l'efficienza dei servizi offerti alla propria clientela e per la puntuale applicazione delle normative, sia strutturali che organizzative.

Il laboratorio ha come obiettivo principale, la completa soddisfazione dei propri Clienti. Di cio' ne viene data evidenza , sia per la qualità dei servizi, anche per il prorogarsi dell'applicazione delle tariffe in convenzione con il SSN (esenti compresi) oltre il raggiungimento del budget assegnato dalla regione a fronte unicamente di un piccolo contributo di 5 euro ad accesso.

E' per questo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie, contraddistinte dall'impulso innovativo delle biotecnologie, viene costantemente aggiornato:

- introducendo continuamente nuovi metodi analitici per la diagnosi di patologia di ampio interesse sanitario
- ottimizzando i rapporti organizzativi
- aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale
- fornendo trasparenza ai processi aziendali
- attivando processi interni (ed esterni) di Controlli di Qualità relativi a tutte le determinazioni analitiche di cui esista possibilità di riscontro

I dati che fanno della nostra organizzazione un'entità ben distinta e qualificata nella regione sono:

- BIOAESIS è il primo laboratorio privato ad essere stato autorizzato dalla regione Marche per erogare prestazioni sanitarie facenti capo alla branca della biologia molecolare
- un patrimonio strumentale all'avanguardia e di grande impatto tecnico-scientifico
- personale altamente qualificato fatto da biologi molecolari, specializzati nel settore delle biotecnologie, in possesso di titoli accademici post laurea (dottorati i ricerca, diplomi di specializzazione post laurea, master universitari di II livello, certificazioni afferenti ai sistemi di gestione per la qualità) ed in possesso di consolidata esperienza nel panorama della diagnostica molecolare e sanitaria in genere.

Organigramma

In considerazione della tipologia e del volume di analisi ed esami svolti all'interno del Laboratorio, la Direzione ha definito la propria pianta organica in funzione delle professionalità richieste e ritenute allo scopo necessarie. L'Organigramma di un Laboratorio di Analisi è la rappresentazione grafico-descrittiva di come esso è strutturato ed evidenzia gli aspetti rilevanti delle funzioni e delle attività e le relative correlazioni.

Qui di seguito viene riportato l'**organico aziendale**:

Direttore Sanitario

(biologa, specialista Biochimica e chimica clinica, master II livello Analisi Dati Omici):

Dott.ssa Daniela Bianchi

Referente per la Qualità aziendale e formazione:

Biologa

(PhD in biologia molecolare, master II livello Analisi Dati Omici, resp controllo qualità)

Medico:

Tecnico di laboratorio:

Analista di laboratorio :

Analista di laboratorio :

Analista di laboratorio:

Servizio Prelievi :

Servizio Prelievi:

Tecnico commerciale e referente LIS:

Responsabile commerciale:

Amministrazione

Segreteria/accettazione/amministrazione

Logistica /magazzino

DPO

Dott. Giacomo Marchegiani

Dott.ssa Caterina Trozzi

Dott. Bruno Borioni

Dott. Raffaele Sabbatini

Dott.ssa Martina Luorio

Dott.ssa Marta Panico

Dott.ssa Lucia de Gennaro

Dott.ssa Giorgia Tiz

Dott.ssa Chiara Gile'

Dott. Giacomo Marchegiani

Dott.ssa Daniela Bianchi

Rag. Stefania Spurio

Dott.ssa Serenella Tassi

Rag. Alessio Giorgetti

Eleonora Luciani

2. PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi da parte di "Bioaesis srl", si uniforma progressivamente ai seguenti principi sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinione politiche. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali;
- **imparzialità:** nell'erogazione del servizio verso gli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale, umano;
- **continuità:** i servizi sono erogati con continuità nel tempo;
- **diritto di scelta:** ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio;
- **partecipazione:** all'utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente e dal regolamento adottato dalla Struttura.
- **efficienza ed efficacia:** il servizio è reso in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni.
- **soddisfazione degli utenti:** il Laboratorio effettua indagini sulla soddisfazione dell'utente mediante questionari e/o interviste dirette, attenzionando le segnalazioni ed i suggerimenti emersi.

Il Laboratorio Analisi Bioaesis srl adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

3. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti hanno diritto di:

- ❖ Essere accolti e trattati rispettosamente e con gentilezza, con competenza ed attenzione, nel rispetto della dignità umana.
- ❖ Essere tutelati nella propria privacy.
- ❖ Proporre segnalazioni e/o reclami.
- ❖ Ottenere dal Laboratorio informazioni relative alle prestazioni erogate, alla modalità di accesso ed alla competenza del personale.
- ❖ Poter identificare immediatamente i propri interlocutori che devono quindi indossare il camice/indumenti con il logo della struttura ed esibire il cartellino di riconoscimento.
- ❖ Ottenere una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria.

Gli utenti hanno il dovere di:

- ❖ Tenere un comportamento responsabile.
- ❖ Collaborare con il personale medico, infermieristico, amministrativo con cui entra in rapporto.
- ❖ Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi in quanto patrimonio comune.
- ❖ Segnalare le disfunzioni di cui viene a conoscenza e favorire gli interventi messi in atto per rimediare alle stesse.
- ❖ Rispettare il personale sanitario ed evitare la richiesta di prestazioni non dovute ed anche la richiesta in tempi e modo non corretti di prestazioni dovute in quanto cause di disservizi per tutti gli utenti.
- ❖ Rispettare gli altri utenti.
- ❖ Indossare la mascherina se prevista dalla normativa vigente e/o dalle procedure aziendali
- ❖ Non fumare e spegnere i telefoni cellulari all'interno della struttura.
- ❖ Rispettare l'orario di apertura e di erogazione dei servizi della struttura.
- ❖ Controllare la quietanza per verificare la correttezza dei dati personali.
- ❖ Richiedere al personale di segreteria all'atto dell'accettazione l'emissione di documenti fiscali descrittivi delle prestazioni erogate se necessari con il dettaglio ai fini del rimborso assicurativo
- ❖ Se accompagnati da animali di compagnia, predisporre la custodia preventiva degli stessi tenendo conto che è vietato l'ingresso in struttura degli amici a 4 zampe per motivi igienico-sanitari .

4. I NOSTRI SERVIZI

Il laboratorio Bioaesis srl è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale della Regione Marche ed eroga prestazioni di Medicina di Laboratorio di base e dei settori specialistici di Biologica Molecolare, Citogenetica e Genetica Medica. Nell'allegato alla carta dei servizi sono elencate le prestazioni erogabili dalla struttura.

Il Laboratorio Analisi BIOAESIS svolge la sua attività sanitaria all'interno della sede di proprietà in via Rocco Scotellaro 1/A in Jesi (AN), struttura di circa 300 mq. di superficie, moderna ed attrezzata, con la seguente suddivisione degli ambienti:

Area di accesso al pubblico	Reception/Sala d'attesa Sala prelievi Consulenza Toilette
Area riservata al personale	Area citogenetica e genetica medica Area laboratorio di produzione Locale per il lavaggio vetreria Archivio e ufficio amministrazione Toilette Spogliatoio personale Magazzino/sala macchine

Tutti i locali sono dotati di impianto di condizionamento / ricambio d'aria per una resa ottimale della strumentazione ed un maggior comfort per operatori e pazienti.

La struttura ubicata al piano terra di un immobile di recente ristrutturazione, rispondente alle normative antisismiche, è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici per portatori di handicap.

E' installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi e le vie di fuga, inoltre tutti gli operatori sono muniti di camice/indumenti da lavoro contrassegnati con il logo della struttura ed esibiscono il cartellino di riconoscimento.

Il Laboratorio ha adottato tutte le misure di sicurezza in osservanza della legge 81/08.

L'orario di apertura del laboratorio è particolarmente ampio per meglio soddisfare le esigenze degli utenti.

Orario e modalità di accesso

Orario apertura per gli utenti:

dalle 7.15 alle 13.00 (lunedì -venerdì) – dalle 14.00 alle 16.00 (lunedì -venerdì) – dalle 7.15 alle 12.30 (sabato)

Informazioni e ritiro referti:

on line H24 dal sito www.bioaesis.com

dal Lunedì al Sabato: dalle 11.30 fino ad orario di chiusura (per appuntamento per il ritiro del referto cartaceo anche dopo le ore 16.00)

Prelievi del sangue ed accettazione campioni da analizzare: dal lunedì al sabato, prenotazione con ticket all'ingresso in base all'ordine di arrivo, dalle 7.15 alle 10:00

Prelievi genitali (pap test, tamponi vaginali e uretrali)

Su prenotazione il lunedì, mercoledì ed il sabato dalle 10.00

* **Prenotazione** Tel.0731-64351 Fax 0731-212895

e-mail: info@bioaesis.com - sito WEB: www.bioaesis.com

Il **Servizio di segreteria** è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla Struttura, le indagini che vengono effettuate, il costo complessivo degli esami, gli orari dei prelievi, le prenotazioni, i tempi ed i metodi di ritiro dei referti. Si segnala che la prenotazione telefonica non è necessaria per i prelievi di sangue entro gli orari indicati. Esite un servizio di messaggistica/chat on line H24 accessibile dagli utenti direttamente da google maps (digitando "bioaesis") o attraverso i principali social FB , instagram). Recentemente la struttura è convenzionata con CUP solidale per le prenotazioni di alcuni servizi attraverso la piattaforma indicata.

Accettazione e prelievi

Accettazione esami di laboratorio

È possibile effettuare gli esami di laboratorio tutti i giorni lavorativi dopo aver effettuato l'accettazione delle prestazioni.

Prenotazione esami di laboratorio domiciliari

E' possibile prenotare gli esami di laboratorio domiciliari per i giorni successivi o recandosi direttamente presso il laboratorio, o telefonicamente o via mail.

Per la prenotazione è necessario presentare una richiesta medica oppure indicare il tipo di esami da eseguire sulla base delle indicazioni mediche.

Le modalità per l'accettazione del paziente sono le seguenti:

- Prendere il ticket e attendere il proprio turno all'esterno del laboratorio, dove è stato predisposto un pergolato per la protezione dalle intemperie e/o dal sole. Per chi ha difficoltà di deambulazione o altri problemi che ne renda difficoltosa l'attesa fuori dalla struttura è consentito di accomodarsi seduti nella sala di aspetto interna e attendere di essere chiamati dall'addetto di segreteria attraverso l'apposito display elettronico visibile anche dall'esterno .
- Presentare all'addetto di segreteria tessera sanitaria o eventuale documento di riconoscimento e l'impegnativa / prescrizione per le analisi .
- Effettuare il pagamento dell'importo previsto
- Attendere di essere chiamato dall'addetto al prelievo attraverso il numero progressivo/ticket di accettazione.

Le tariffe applicate sono quelle riportate nel vigente tariffario regionale. Si ricorda che le analisi del tariffario sanitario regionale non eseguite internamente verranno inviate ad un altro laboratorio indicato nel vademecum e nel referto. In questo caso la prestazione non potrà essere accettata in esenzione e dovrà essere saldata.

Per effettuare analisi privatamente è sufficiente indicare al personale in accettazione gli esami che si intendono svolgere. Si applica il tariffario paganti, allegato alla presente guida. Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del GDPR 679/16, circa il trattamento dei dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni. E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte del Laboratorio affinché venga salvaguardato l'anonimato del paziente; per tale motivo, al momento del prelievo venoso, lo stesso verrà chiamato con il numero di accettazione progressivo. Il personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le norme legislative sulla privacy che sono anche esposte in vista, a disposizione del pubblico afferente al laboratorio.

Modalità di pagamento

Il corrispettivo delle prestazioni viene riscosso all'accettazione tramite contanti, carte di credito o bancomat, assegno bancario con rilascio contestuale di fattura. Per il pagamento di prestazioni aggiunte dopo l'accettazione o nel caso di esami colturali che abbiano dato esito positivo, lo stesso verrà effettuato al ritiro del referto con emissione di fattura aggiuntiva o tramite bonifico bancario.

Referti

I referti possono essere visualizzati e stampati H24 nel portale web del laboratorio sotto la sezione "Consultazione referti" mediante le credenziali (card e password) rilasciate al momento dell'accettazione o possono essere ritirati anche presso il laboratorio o richiedere la spedizione postale. Il ritiro può essere fatto dall'interessato o altra persona, purché in possesso di delega, con il proprio documento d'identità e fotocopia del documento d'identità del delegante.

Per il ritiro l'interessato si deve presentare con ricevuta di pagamento e documento d'identità. Al momento del ritiro è necessario essere in possesso della ricevuta del ritiro e del documento d'identità. Per la spedizione a domicilio dei referti, è necessario richiederlo al momento della accettazione compilando la busta con il proprio indirizzo e registrando la richiesta sul gestionale.

N.B.: i referti di esami HIV devono essere ritirati esclusivamente di persona dall'interessato.

Tempi

I tempi di ritiro variano a seconda delle prestazioni e sono indicati sulla ricevuta consegnata al momento dell'accettazione della prestazione. La maggior parte degli esami è solitamente resa al paziente in giornata. In caso di urgenza, viene applicata la tariffa una tantum di 5 euro, gli esiti possono essere pronti addirittura dopo qualche ora. Via via che gli esami sono pronti vengono resi disponibili on line come referti parziali.

N.B.: è obbligatoria la visualizzazione/stampa o il ritiro dei referti entro 30 giorni dalla data prevista per il ritiro. La mancata visualizzazione o il mancato ritiro dei referti comporta il pagamento dell'intero importo della prestazione come da nomenclatore tariffario vigente del SSN (Art.4 legge 412/91 modificato L 296/06).

Si comunica all'utente che la Legge Finanziaria n. 412/91, stabilisce che i cittadini che non abbiano ritirato i risultati di visite o di esami diagnostici e di laboratorio siano tenuti al pagamento per intero della prestazione fornita. Il termine massimo entro cui i referti devono essere ritirati è fissato in giorni 30 dalla data di ritiro degli stessi.

La Legge Finanziaria per il 2007 (n.296/2006) conferma il pagamento per intero delle prestazioni relativamente alle quali il cittadino, anche se esente, non ha provveduto a ritirare il referto. Il laboratorio Bioasis recepisce tali riferimenti di legge essendo accreditato al servizio sanitario nazionale e coerentemente alla tutela dell'attività svolta anche ai fini della garanzia dell'incasso delle prestazioni erogate all'utente.

Esenzioni

CATEGORIE	TICKET ED ESENZIONI
Pazienti al di sotto dei 6 anni e al di sopra dei 65 anni (reddito familiare fino a 36.152 euro)	Esenti dal pagamento di prestazioni Dichiarazione, su retro impegnativa, di appartenenza a nucleo familiare con reddito (per l'anno precedente) non superiore a 36.152 euro
Pazienti con patologie previste dal D.M. 01/02/91 Infortuni INAIL e malattie professionali Persone con patologie neoplastiche maligne Pazienti in attesa di trapianto d'organi Invalidi di guerra 6° e 8° categoria Invalidi del lavoro sotto i 2/3 Invalidi del lavoro dall'87% al 99% Invalidi di servizio 6° e 8° categoria Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata Ciechi e sordomuti Pazienti con ISEE inferiore a 10.000 euro (situazione seria difficoltà economica familiare)	Esenti dal pagamento di prestazioni Dichiarazione, su retro impegnativa, di appartenenza ad una delle categorie elencate Gli esenti per patologia si avvalgono dell'esenzione solo per la patologia indicata sull'impegnativa dal medico di famiglia

Pensionati sociali Pensionati al minimo oltre i 60 anni Disoccupati	Esenti dal pagamento di prestazioni (solo se appartenenti a nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a 8263,31 euro, incrementato a 11362,05 euro con coniuge a carico e 516,46 euro in più per ogni figlio a carico Dichiarazione, su retro impegnativa, di appartenenza ad una delle categorie elencate Lo stato di disoccupazione è determinato dall'interruzione di un rapporto di lavoro precedente. Non sono considerati disoccupati gli utenti in attesa di prima occupazione
Gravidanza	Esenzioni dal pagamento di determinate prestazioni a seconda della settimana di gravidanza (per mancanza di spazio non è possibile elencare tutti i tipi di esenzione; si consiglia di telefonare o rivolgersi all'accettazione del Laboratorio)
Tutti i pazienti che non rientrano nelle precedenti categorie	Pagamento del ticket fino ad un massimo di 36,20 euro per impegnativa

Esenzione per patologia

Il laboratorio applica le esenzioni per patologia come previsto dalle normative vigenti regionali.

Esenzioni in gravidanza

Il laboratorio applica le esenzioni in gravidanza in quanto è convenzionato con il SSN.

Elenco esami con ticket

ESAMI CONVENZIONATI - Tariffario Regionale vigente, Delibera della Giunta Regionale n. 275 del 13/01/2015 e successivi. Tutti gli esami riportati nel tariffario vengono eseguiti applicando il prezzario regionale ultimo vigente.

Elenco esami a pagamento

L'elenco delle prestazioni erogabili è riportato allegato alla presente Carta dei servizi con le relative tariffe private.

5. COMUNICAZIONI

Tariffe ed esenzioni anno 2024

Si comunica all'utenza che è stata prorogata al 1 aprile 2024 l'entrata in vigore del nuovo Nomenclatore dell'Assistenza Specialistica ambulatoriale di cui al Decreto interministeriale del 23.06.2023.

Cio' premesso, il laboratorio per far fronte agli aumenti del costo dei reagenti e alle spese di gestione dell'intera struttura ha deciso mantenere la quota servizio pari a 5 euro per il singolo paziente.

Si precisa inoltre che la modalità di remunerazione mensile da parte dell'Asur delle prestazioni erogate dalla struttura ai pazienti esenti/ticket risulta invariata ovvero attualmente copre solo una parte delle prestazioni erogate. Pertanto a fronte dell'applicazione della suddetta quota fissa, viene garantita la continuità del servizio a tutti gli utenti che mensilmente ne fanno richiesta rispettando i principi di uguaglianza ed imparzialità.

Per contro la struttura si impegna a garantire risposte urgenti ed in giornata per gli esami di routine senza ulteriori aggravii di costo. Resta inteso che i laboratori pubblici continuano ad erogare regolarmente prestazioni a chi presenta impegnativa mantenendo le condizioni di costo indicate nella stessa (costo zero se presente codice di esenzione)

Auspichiamo nella vostra comprensione e ci scusiamo del disagio che questa situazione potrebbe recare alla nostra gentile clientela.

Per gli esami non eseguiti dal laboratorio ma inviati in service verrà richiesto il pagamento a parte sulla base del tariffario allegato e previa autorizzazione preventiva dell'utente .

Siamo lieti di comunicare che il laboratorio Bioaesis con decreto n. 237 del 29/12/2023 del dirigente settore autorizzazioni e accreditamenti regione MARCHE ha ottenuto l'accreditamento istituzionale a livello **ECCELLENT** con settori specializzati Biologia Molecolare, Citogenetica e Genetica medica. Cio' a garanzia della elevatissima qualità dei servizi di medicina di laboratorio eseguiti. La struttura eroga un volume di prestazioni superiore a 200.000/anno.

