

Carta dei servizi

VisMederi Diagnostics (Divisione di VisMederi Srl)

SOMMARIO

PREMESSA.....	2
LA NOSTRA STORIA	2
OBIETTIVI AZIENDALI.....	2
DOVE SIAMO?	3
COME CONTATTARCI	3
IL NOSTRO STAFF.....	4
I SERVIZI OFFERTI.....	4
ORARI DI APERTURA	5
COME SI ACCEDE ALLE PRESTAZIONI?	6
PRIVACY.....	6
MODALITA' E TEMPI PER LA CONSEGNA DEI REFERTI	7
ASSICURAZIONE.....	8
QUALITA' DELLE PRESTAZIONI	8
STANDARD DI QUALITÀ.....	8
RAPPORTO CON GLI UTENTI E RECLAMI.....	9



PREMESSA

La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale una struttura che offre un servizio pubblico, individua gli standard della propria prestazione e dichiara i propri obiettivi.

Con questo documento la divisione di VisMederì srl, denominata VisMederì Diagnostics vuole presentarsi ai suoi clienti, descrivendo brevemente l'azienda, dalla nascita all'attuale organizzazione strutturale, fino agli obiettivi e agli standard di qualità perseguiti.

LA NOSTRA STORIA

La società VisMederì srl nasce nel 2009 come società di ricerca e servizi che opera nei settori delle Scienze della Vita e della Sanità Pubblica. Leader mondiale ormai da più di dieci anni nell'esecuzione di test analitici e validazione di metodi bio-analitici per lo sviluppo e approvazione di vaccini, nel 2020 VisMederì si avvicina ad un nuovo campo, a più stretto contatto con il territorio, quello relativo ai test diagnostici.

La prima mission del laboratorio di Diagnostica è quella di dare un suo contributo nella fase di diagnosi per la malattia COVID-19. Per questo motivo ad aprile 2020, VisMederì ottiene l'autorizzazione e l'accreditamento dalla Regione Toscana come struttura sanitaria autorizzata al prelievo ed esecuzione delle analisi molecolari di tamponi naso faringei per la rilevazione qualitativa del virus Sars-CoV-2.

A marzo 2022 VisMederì ottiene l'autorizzazione e l'accreditamento di un punto prelievi decentrato. L'ambulatorio si trova all'interno della struttura medica LILT SIENA in viale Europa n°15 (SIENA).

A febbraio 2023 nasce ufficialmente la Divisione Diagnostics (brevemente indicata come Vismederì Diagnostics), un reparto di VisMederì srl dedicato esclusivamente alle analisi e alle attività diagnostiche.

A settembre 2023 Vismederì Diagnostics ottiene l'autorizzazione per l'apertura di nuovo punto prelievi decentrato. L'ambulatorio, che si trova all'interno della struttura Riabilitiamo srl, con sede in Strada della Tressa 9 Siena, sostituisce quello di viale Europa, il quale viene definitivamente chiuso a Novembre 2023.

Ad Aprile 2024 Vismederì Diagnostics ottiene l'autorizzazione per l'apertura di un secondo punto prelievi decentrato. L'ambulatorio si trova all'interno della struttura sanitaria Fisiomedical con sede in via Cesare Battisti, 24 Siena.

A Novembre 2024 VisMederì Diagnostics ottiene l'autorizzazione per l'apertura di un nuovo punto prelievi decentrato presso il centro medico Igea con sede in Strada Massetana Romana 12, Siena, che andrà a sostituire quello in via Cesare Battisti, 24 Siena.

OBIETTIVI AZIENDALI

L'obiettivo di VisMederì Diagnostics è offrire un ampio servizio di qualità nell'ambito delle analisi cliniche, utilizzando procedure, protocolli di analisi e macchinari sempre più all'avanguardia e aggiornati sulla base delle normative vigenti.

VisMederì Diagnostics (Divisione di VisMederì Srl)

Strada del Petriccio e Belriguardo 35
53100 Siena, Italia
Phone: +39 0577 1521219
info@vismederidiagnostics.com



Nell'ottica di un continuo miglioramento e ampliamento, per l'anno 2024 la società intende:

- intensificare gli orari di apertura del punto prelievi.
- aumentare le prestazioni erogate dal laboratorio.
- Incrementare il servizio di Medicina del Lavoro presso aziende del territorio

DOVE SIAMO?

VisMederi Diagnostics ha 4 sedi:

- 1- la sede legale della struttura sanitaria in **Strada del Petriccio e Belriguardo n° 35, 53100 SIENA**. Presso questa sede, all'interno della struttura di Toscana Life Sciences, si trovano i laboratori di analisi di VisMederi Diagnostics.
- 2- **punto prelievi decentrato in Strada della Tressa 9, 53100 Siena all'interno della struttura Riabilitiamo srl**. La struttura è dotata di un ampio parcheggio che permette di raggiungere facilmente il punto prelievi. La struttura offre la possibilità anche per i pazienti con disabilità di potervi accedere senza alcun problema, in quanto l'ambulatorio si trova a piano terra senza barriere architettoniche.
- 3- **punto prelievi decentrato in Strada Massetana Romana 12, 53100 Siena all'interno del Centro medico Igea**. La struttura si trova nella zona sud della città di Siena e offre la possibilità anche ai pazienti con disabilità motorie o con ridotta capacità di movimento, di potervi accedere senza alcun problema, in quanto la struttura è dotata di montascale automatico.
- 4- la sede amministrativa in **via Franco Ferrini n° 53, località Tognazza, 53035 Monteriggioni**.

COME CONTATTARCI

Per informazioni o appuntamenti è possibile contattarci ai numeri:

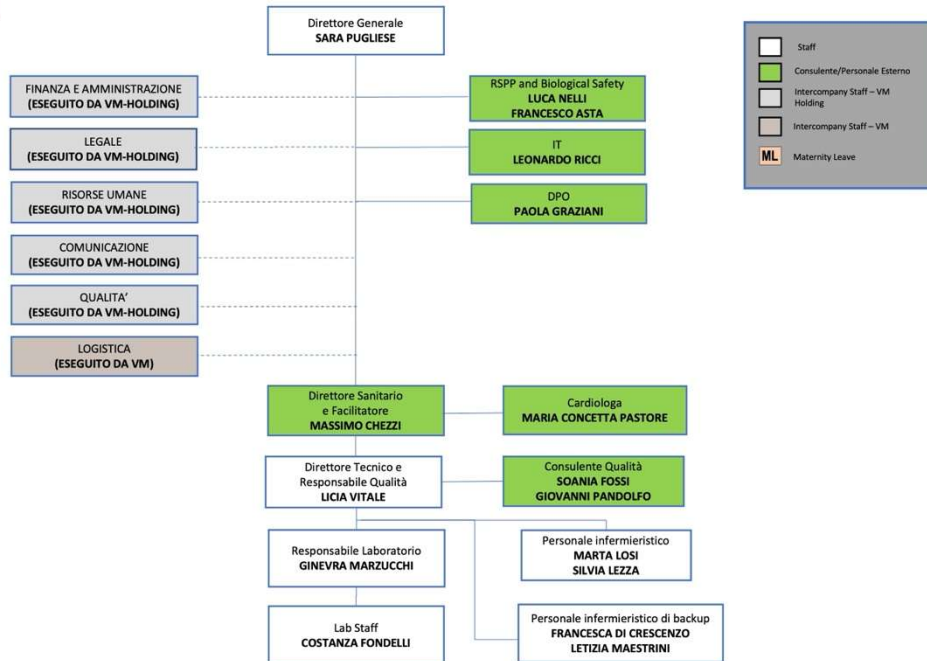
347 0334843 (dal lunedì al venerdì dalle 07:00 alle 16:30)

0577/1521077 dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:30)

Oppure scriverci all'indirizzo e- mail: **info@vismederidiagnostics.com**



IL NOSTRO STAFF



Gli operatori a contatto con il pubblico sono muniti di cartellino di riconoscimento con nome al fine di rendere possibile l'identificazione del proprio interlocutore.

I SERVIZI OFFERTI

Vismederi Diagnostics eroga le seguenti tipologie di prestazioni:

- **PRELIEVI:** Prelievi venosi presso i punti prelievi di Vismederi Diagnostics.
- **SERVIZIO A DOMICILIO** previo appuntamento (di norma entro la mattina successiva alla prenotazione). In caso di urgenza è possibile organizzare il prelievo e/o tampone anche il giorno stesso in base alla disponibilità del personale sanitario.
- **ANALISI PER LA SORVEGLIANZA SANITARIA** dei dipendenti per le aziende
- **PRELIEVI CON VALIDITÀ MEDICO-LEGALE.** L'esame delle droghe d'abuso delle urine e la determinazione della CDT per avere validità medico-legale prevede l'accertamento dell'identità del soggetto al momento della raccolta del campione. L'accertamento avverrà



dopo presentazione di un documento d'identità in corso di validità. La raccolta del campione verrà eseguita in presenza di un operatore sanitario. In caso di positività, verrà conservata un'aliquota del campione per un'eventuale richiesta di conferma del risultato o altre controanalisi.

- **TAMPONI RINOFARINGEI.** Presso il seguente punto prelievi in STRADA DELLA TRESSA 9 è possibile eseguire il servizio dei tamponi covid.
- **ANALISI DI LABORATORIO:** Presso i nostri laboratori sono eseguite le seguenti analisi:
 - Analisi ematologiche su campioni di sangue intero;
 - Analisi biochimiche su campioni di sangue;
 - Analisi immunochimiche su campioni di sangue;
 - Analisi biochimiche delle urine + sedimento.

Le altre analisi sono eseguite in service presso altri laboratori autorizzati e accreditati.

ORARI DI APERTURA

Il punto prelievi in strada della Tressa, 9 Siena è aperto:

dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle ore 11:00,

eccetto il martedì che segue l'orario dalle ore 07:00 alle ore 08:30.

Sabato e domenica: Chiuso

Non è necessaria la prenotazione per effettuare il prelievo e/o la consegna di campioni biologici.

Presso il seguente punto prelievi è possibile eseguire il servizio dei tamponi COVID.

Il punto prelievi in Strada Massetana Romana, 12 Siena è aperto:

il lunedì-mercoledì-venerdì dalle ore 07:00 alle ore 10:00.

Sabato e domenica: Chiuso

Non è necessaria la prenotazione per effettuare il prelievo e/o la consegna di campioni biologici.

Presso questa struttura **NON** si eseguono i tamponi COVID

I laboratori di VisMederi Diagnostics sono aperti:

dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00-17:00, mentre restano chiusi tutti i sabati e le domeniche e i giorni di festività infrasettimanale. Eventuali chiusure eccezionali infrasettimanali saranno comunicate agli utenti in largo anticipo sul sito aziendale.



COME SI ACCEDE ALLE PRESTAZIONI?

L'accesso alle prestazioni (prelievi ematici, tamponi faringei o consegna di campioni a domicilio) è libero e non necessita di prenotazione.

È necessaria la prenotazione solo per i seguenti servizi:

- Prelievi e tamponi a domicilio

Per prenotare le prestazioni è sufficiente contattare telefonicamente o via e-mail il laboratorio (si faccia riferimento al paragrafo **COME CONTATTARCI**).

Per eseguire le analisi è necessario essere muniti di un documento identificativo, della tessera sanitaria ed eventualmente della richiesta medica (se presente),

Si precisa che la struttura non è al momento convenzionata con il sistema sanitario e per questo, anche in presenza di ricetta medica, alle analisi sarà applicato il prezzo del listino privato.

Nel caso in cui le analisi debbano essere eseguite da un minore o una persona con disabilità è necessario che il paziente sia accompagnato da un genitore o da chi ne esercita la patria potestà.

- In fase di accettazione e identificazione del paziente il personale di Vismederi Diagnostics richiederà, nel totale rispetto della privacy, i seguenti dati personali:
 - a) Cognome e nome
 - b) Data di nascita
 - c) Domicilio
 - d) Codice fiscale
 - e) Documento d'identità/Tessera sanitaria
 - f) Recapito telefonico
 - g) Indirizzo di posta elettronica per invio referto via e-mail
- Su richiesta e ove tecnicamente possibile, sono previste le **URGENZE** (per alcuni esami di routine).
- I **PAGAMENTI** possono avvenire tramite contanti, pagamento elettronico con carta di debito/credito e/o bonifico bancario.

PRIVACY

La privacy del cliente in fase di accettazione è garantita in quanto i dati sono forniti direttamente in ambulatorio in presenza del solo personale sanitario.



Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del Reg.UE 679, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale di VisMederi è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy.

- La consegna dei referti cartacei avviene in busta chiusa e sigillata su presentazione del documento di identità del diretto interessato o di delega firmata. La consegna dei referti relativi al test HIV è riservata esclusivamente al diretto interessato.
- I referti inviati per mail al paziente sono criptati da una password che il paziente riceve al momento dell'accettazione
- Viene fatto firmare dal paziente il modulo di consenso al trattamento dei dati personali
- Prevenzione dell'accesso non autorizzato ai dati: l'accesso al Sistema Informatico gestionale del LABORATORIO funziona in rete locale e l'accesso avviene tramite l'inserimento di una password conosciuta solo dal personale autorizzato. Vismederì srl possiede la certificazione ISO 27001 per quanto riguarda la gestione della sicurezza delle informazioni.

MODALITA' E TEMPI PER LA CONSEGNA DEI REFERTI

Al momento dell'accettazione viene consegnata all'utente una password con la quale è possibile scaricare il referto direttamente dal nostro sito internet sia da PC che da telefono cellulare o tablet oppure tramite la mail che arriverà all'indirizzo fornito dal paziente. È possibile ricevere il referto digitale per la maggior parte degli esami, ad eccezione di alcuni specifici test che contengono allegati cartacei.

Su richiesta scritta del cliente il referto può essere ritirato presso la struttura sanitaria direttamente dall'interessato o da altra persona munita di delega dietro presentazione del modulo rilasciato in accettazione e di un documento di identità.

Il contenuto del referto è coperto scrupolosamente dal segreto professionale e dalla legge 196/2003.

È presente una procedura per la trasmissione tempestiva dell'esito in caso di valori/risultati critici all'utente che ha richiesto l'esame.

I tempi indicativi necessari per la consegna del referto sono indicati al paziente al momento dell'accettazione e sono i seguenti:

- esami ematochimici: 1-2 giorni salvo indicazioni diverse dal laboratorio
- esami colturali: 4 giorni
- esami colturali speciali: 4-6 giorni (salvo tipologie complesse)
- esame molecolare per tamponi COVID: 1-2 giorni
- esami non routinari: i tempi di attesa vengono comunicati in funzione della tipologia di esame
- esami urgenti: il pomeriggio dello stesso giorno del prelievo, dove possibile.



ASSICURAZIONE

La struttura VisMederi srl è in possesso di una polizza di assicurazione in forma collettiva con il gruppo assicurativo Berkshire Hathaway (BHItalia), certificato di Assicurazione n° 1212752.

Massimali: 4.000.000 euro

Franchigia: 10.000 euro

QUALITA' DELLE PRESTAZIONI

PERSONALE ADDETTO: VisMederi Diagnostics si avvale di personale specializzato, composto da un medico (Direttore Sanitario), Biologi, Tecnici di Laboratorio, Biotecnologi e Infermieri con Laurea Universitaria in continua formazione e aggiornamento.

CONTROLLO DI QUALITA' DEL LABORATORIO E VEQ: Prima dell'esecuzione delle analisi diagnostiche, il laboratorio esegue dei controlli interni con la finalità di valutare la performance della strumentazione e dei reagenti da utilizzare. Inoltre, sono eseguiti periodicamente dei circuiti VEQ inter-laboratori, in collaborazione con l'ospedale di Careggi (Firenze), al fine di garantire affidabilità e ripetitività dei risultati, al fine da ridurre ulteriormente il rischio di errore analitico.

APPARECCHIATURE: L'esecuzione dei diversi tipi di analisi cliniche è quasi totalmente automatizzata diminuendo il rischio dell'errore analitico. La maggior parte degli strumenti è interfacciata con il Sistema Informatico gestionale in modo da ridurre al massimo la possibilità di errori sia pre che post-analitici.

SERVICE: Alcuni esami sono eseguiti in collaborazione con i Laboratori esterni accreditati. Tali esami eseguiti in service sono chiaramente evidenziati sui referti.

SISTEMA INFORMATICO: Il gestionale di laboratorio si trova nella rete locale aziendale e gestisce le fasi di accettazione, la fatturazione, l'archivio dei dati, la refertazione, la validazione dei referti. Lo stesso Sistema Informatico collegato all'accettazione gestisce la stampa di etichette per il prelievo, riportanti i dati del Paziente, le analisi da effettuare e il tipo di campione al fine di ridurre al massimo l'errore preanalitico. Lo stesso sistema informatico, al momento dell'accettazione, genera un codice univoco, tale codice permette la tracciabilità del paziente stesso durante tutte le tre fasi (pre-analitica, analitica, post-analitica).

STANDARD DI QUALITÀ

VisMederi opera giornalmente con l'obiettivo di fornire servizi d'eccellenza che riescano a soddisfare pienamente i propri clienti. L'azienda adotta da anni un Sistema di Gestione Qualità basato sulla UNI EN ISO 9001:2015 che riconosce il miglioramento continuo come unica risorsa in grado di garantire una sana crescita del proprio business. La mission di VisMederi è quella di dedicarsi in ogni momento all'eccellenza, fornendo al proprio staff un ambiente lavorativo sereno e professionale e valorizzando le proprie risorse umane, investendo sulla loro crescita.

VisMederi Diagnostics (Divisione di VisMederi Srl)

Strada del Petriccio e Belriguardo 35

53100 Siena, Italia

Phone: +39 0577 1521219

info@vismederidiagnostics.com



La continua ricerca di miglioramento dei propri metodi, le tecnologie all'avanguardia e soprattutto gli elevati livelli di formazione del proprio personale, permettono all'azienda di primeggiare a livello internazionale e di contribuire in modo rilevante al mondo della ricerca.

Questa Politica di Qualità viene condivisa a tutti i livelli ed applicata nelle attività quotidiane da tutto il personale VisMederi, dalla proprietà all'amministratore unico all'operatore di laboratorio; è estesa inoltre ai fornitori, ai partner ed ai collaboratori con lo scopo finale di soddisfare completamente le aspettative del cliente.

Certificato del sistema di gestione della qualità: UNI EN ISO 9001: 2015

Accreditamento Buona pratica clinica di laboratorio (GCLP): ISBN 978-1-904610-00-7

Nel piano di miglioramento continuo appena citato, l'azienda stabilisce come obiettivi:

→ L'Inserimento di nuove strumentazioni tecnologiche avanzate nel laboratorio Vismederi al fine di implementare la gamma di analisi interne offerte.

→ Massima attenzione al cliente: implementazione di sistemi "feedback" al fine di garantire attenzione ed interesse verso le necessità dei propri clienti.

Gli obiettivi stabiliti verranno monitorati periodicamente ed analizzati in dettaglio in occasione del Riesame della Direzione, in modo da controllarne lo stato di avanzamento e/o eventuali necessità di ridefinizione/modifica.

RAPPORTO CON GLI UTENTI E RECLAMI

Per monitorare il gradimento dei suoi servizi e come opportunità di miglioramento continuo, VisMederi Diagnostics ha sviluppato e messo a disposizione un questionario di soddisfazione on line che l'utente può compilare, in forma anonima, per esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio e di tutti gli aspetti ad esso collegati. Il link per accedere al questionario verrà allegato alla mail insieme al referto. In alternativa è possibile trovare la versione cartacea presso il punto prelievi.

Un reclamo può essere notificato alla Struttura sia utilizzando il questionario sia tramite comunicazione scritta al seguente indirizzo: **segnalazioni@vismederidiagnostics.com**

Reclami ritenuti complessi e di maggiore impatto sulla qualità del servizio verranno esaminati approfonditamente con lo scopo di individuarne la causa e attuare un'azione correttiva/preventiva che permetta di eliminarla in modo che il disagio non si ripeta. Il Responsabile per la Qualità si impegna a verificare l'effettività delle azioni intraprese come anche la loro efficacia.

Per Vismederi Diagnostics

Direttore Generale

Sara Pugliese

**Revisione 8, data
03/12/2024**



Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Utenti

Data di compilazione ____/____/____ (gg/mm/aaaa)

La preghiamo di esprimere il suo giudizio su alcuni aspetti dell'assistenza ricevuta presso la nostra struttura ambulatoriale.

1. E' la prima volta che usufruisce del servizio? (*)

Si No

2. Se non è la prima volta, cosa ha apprezzato del servizio fruito? (*)

Professionalità

Riservatezza

Fiducia

Cortesia

3. Come è venuto a conoscenza del laboratorio? (*)

Conoscenza diretta

Passaparola

Social Networks (Instagram e Facebook)

Internet

Altro

4. Il tempo di attesa all'Accettazione è adeguata ai servizi richiesti? (*)

Poco

Abbastanza

Molto

5. L'atteggiamento degli operatori durante il servizio di Accettazione è professionale e disponibile? (*)

VisMederi Diagnostics (Divisione di VisMederi Srl)

Strada del Petriccio e Belriguardo 35

53100 Siena, Italia

Phone: +39 0577 1521219

info@vismederidiagnostics.com



Poco

Abbastanza

Molto

6. Gli orari di apertura del centro corrispondono alle sue esigenze? (*)

Poco

Abbastanza

Molto

7. Durante l'effettuazione del prelievo gli operatori hanno dimostrato preparazione professionale? (*)

Poco

Abbastanza

Molto

8. E' stata informata sulle modalità di consegna del referto? (*)

Poco

Abbastanza

Molto

9. Le modalità di consegna del referto rispettano la tutela della riservatezza degli esami e dei suoi dati personali? (*)

Poco

Abbastanza

Molto

10. Le informazioni contenute nel referto sono chiare?

Poco

Abbastanza

Molto

VisMederi Diagnostics (Divisione di VisMederi Srl)

Strada del Petriccio e Belriguardo 35

53100 Siena, Italia

Phone: +39 0577 1521219

info@vismederidiagnostics.com



11. A suo giudizio, tenuto conto dei tempi tecnici necessari all'esecuzione degli esami, il tempo trascorso dalla richiesta alla consegna del referto è adeguato?

Poco

Abbastanza

Molto

12. In generale, che giudizio si sente di dare in merito al servizio offerto?(*)

Poco

Abbastanza

Molto

(*) Suggestimenti:

La ringraziamo per la Sua preziosa collaborazione.

