

BIO CHECK UP S.R.L.
Via Francesco Crispi 31
80121 Napoli

Carta dei Servizi

Carta dei servizi

Ver.2.0
Del 26/02/2020



Carta dei Servizi

INDICE

1. **INDICE**
2. **CHI SIAMO**
3. **MISSIONE**
4. **OBIETTIVI**
5. **ORGANIGRAMMA**
6. **DOVE SIAMO**
7. **INFORMAZIONI ED ORARI**
8. **I NOSTRI SERVIZI**
9. **ISTRUZIONI PER L'ACCESSO ALLA STRUTTURA**
10. **RIFERIMENTI LEGISLATIVI**
11. **L'IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI**
12. **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI**
13. **TUTELA DELLA PRIVACY**
14. **DIRITTI DEL PAZIENTE**
15. **DOVERI DEL PAZIENTE**
16. **IMPEGNI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO**
17. **IL CONSENSO INFORMATO**
18. **COME RAGGIUNGERCI**

1 CHI SIAMO

La società **BIO CHECK UP Srl**, PMI con sede in Via Francesco Crispi 31, opera dal 1990 in Italia ed in particolar modo svolge in favore dei propri clienti attività professionale di consulenza e assistenza nel campo sanitario, intesa a favorire l'integrazione e lo scambio di informazioni tra gli attori coinvolti nei processi decisionali in particolare attività di:

- consulenze in revisione, rilettura e controllo di qualità di referti e procedure diagnostiche ad elevata complessità;
- attività di *Second Opinion*, ovvero consulenza medica di altissimo livello, nel settore della diagnostica per immagini e della medicina di laboratorio, per la quale dispone di equipe specialistiche in grado di offrire competenze di eccellenza delle quali, per sua organizzazione assicura piena disponibilità per tutte le consulenze scientifiche insite nelle stesse discipline di cui sopra;
- consulenze specialistiche nel campo medico per le seguenti discipline ematologia e endocrinologia.

La società gode di importanti convenzioni stipulate con:

- l'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II di Napoli per le attività libero professionali Intramurarie;
- l'IRCCS SDN di Napoli per le attività di consulenza in revisione rilettura e controllo qualità di referti;
- l'Azienda Sanitaria Locale Napoli 2 Nord – Ospedale S. Maria delle Grazie di Pozzuoli (Na) per le attività di consulenza medica nel settore della diagnostica per immagini e medicina di laboratorio.

La società BIO CHECK UP Srl possiede inoltre la certificazione della qualità ISO/IEC 27001:2013.

2. MISSIONE

La Missione della Bio check up srl è quella di offrire servizi di alta specializzazione a medici e nell'ambito delle seguenti attività:

- Second Opinion
- Teleradiologia
- Elaborazioni Immagini
- Controllo Qualità

3. OBIETTIVI

L'attività prevista per il 2020 della società BIO CHECK UP Srl ha come obiettivo lo studio e lo sviluppo di strategie di digitalizzazione e automazione dei processi relativi alla **valutazione remota** delle informazioni dell'imaging diagnostic, dal punto di vista della qualità, della sicurezza informatica e della gestione del rischio. Imaging Diagnostic è associata ad una biobanca di immagini PACS che ci permette attraverso particolari protocolli di ricerca lo studio e la ricerca su malattie legate alla conformazione morfologia delle immagini.

In particolare, le principali **attività previste** sono:

- Ottimizzazione della ricostruzione e rielaborazione dei dati acquisiti dalle varie metodologie diagnostiche;
- Ottimizzazione delle procedure di controllo di qualità delle prestazioni diagnostiche in vivo;
- Sviluppo di procedure per l'integrazione e l'analisi delle immagini;
- Verifica della riproducibilità degli algoritmi di analisi applicati;
- Definizione di procedure per integrazione dei dati in vivo;
- Definizione di procedure per la refertazione strutturata;
- Sviluppo di metodologie di radiomica e di radiogenomica;
- Sviluppo di un nuovo RIS (Radiology information system);
- Sviluppo di nuove procedure per la refertazione di qualità;

L'imaging diagnostico costituisce la maggior parte dell'informazione contenuta nei record clinici; inoltre, l'elevata evoluzione tecnologica del campo sta enormemente incrementando la quantità e l'eterogeneità di tale informazione, con un relativo aumento dell'accuratezza diagnostica accompagnato dalla necessità di provvedere alla definizione ed allo sviluppo di sistemi innovativi per la gestione, in sicurezza, della complessità di questi dati. È importante considerare che le immagini diagnostiche contengono, oltre

all'informazione utile al quesito diagnostico, dettagli diretti e indiretti, relativi a informazioni sensibili e caratteristiche anatomiche peculiari dell'individuo. Partendo da queste considerazioni, le attività produttive di BIO CHECK UP srl intercettano l'industria 4.0, e sono volte a sfruttare e valorizzare tecnologie abilitanti come *cloud, big-data management e cybersecurity*.

La BIO CHECK UP srl offre le competenze e un **ambiente operativo ideale** per lo sviluppo e il trasferimento tecnologico di software biomedicale orientato alla gestione del dato radiologico, in un ottica di integrazione verticale, con una gestione condivisa dell'informazione in ambiente cloud, in accordo con le normative di gestione dei dati sensibili.

Progetti di innovazione:

La BIO CHECK UP srl si propone come partner di riferimento per progetti innovativi orientati allo sviluppo di servizi di supporto all'integrazione orizzontale e verticale dei processi sanitari coinvolti nell'elaborazione dei dati relativi all'imaging diagnostico.

4. ORGANIGRAMMA

Legale Rappresentante:	Dott.ssa Matilde Mansi
Direttore Scientifico:	Prof. Marco Salvatore
Resp. dei Sistemi Informativi:	ing. Antonio D'albore
Responsabile della Sicurezza:	ing. Antonio D'albore
Responsabile degli Acquisti:	Dott.ssa Matilde Mansi
Resp. dell'Amministrazione:	Dott.ssa Matilde Mansi
Responsabile Qualità:	Dott.ssa Rosa DE Lucia
Ditta di Pulizie:	

Medici afferenti presso la Struttura:

- **Dott. Alfonso Ragozzino**
- **Dott. Alberto Cuocolo**
- **Dott. Artuto Brunetti**

5. DOVE SIAMO

La sede amministrativa della Bio check up srl è in via Crispi 31 Napoli.

La sede per le operazioni di teleconsulto e second opinion è in via Crispi 31 Napoli

I riferimenti della bio check up srl sono

Sito internet : www.biocheckup.net

Mail : info@biocheckup.net

Tel 08119322515

6. INFORMAZIONI ED ORARI

La struttura opera esclusivamente per appuntamento, ed è aperta nei seguenti giorni:

- dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **08:30** alle ore **19:00**
- il **sabato** dalle ore **08:30** alle ore **12:30**

La documentazione da esibire, per poter usufruire delle prestazioni sanitarie

- Documento di identità valido (Carta d'identità, Patente o Passaporto)

- Codice Fiscale (CF)
- I pazienti extra-comunitari sono tenuti ad esibire il tesserino rilasciato dalla Questura per gli stranieri temporaneamente presenti (STP)

Si raccomanda la gentile clientela di fornire un recapito telefonico di una persona di fiducia, in caso di bisogno.

Per quanto riguarda le modalità di pagamento, si ricorda che il pagamento relativo alle prestazioni sanitarie effettuate può avvenire sia in contanti che mediante P.O.S. (come previsto dalla normativa Monti ed entrata in vigore con decreto attuativo dal mese di Giugno dell'anno 2013)

7. I NOSTRI SERVIZI

- consulenze in revisione, rilettura e controllo di qualità di referti e procedure diagnostiche ad elevata complessità;
- attività di *Second Opinion*, ovvero consulenza medica di altissimo livello, nel settore della diagnostica per immagini e della medicina di laboratorio, per la quale dispone di equipe specialistiche in grado di offrire competenze di eccellenza delle quali, per sua organizzazione assicura piena disponibilità per tutte le consulenze scientifiche insite nelle stesse discipline di cui sopra;
- consulenze specialistiche nel campo medico per le seguenti discipline ematologia e endocrinologia.

La società gode di importanti convenzioni stipulate con:

- l'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II di Napoli per le attività libero professionali Intramurarie;
- l'IRCCS SDN di Napoli per le attività di consulenza in revisione rilettura e controllo qualità di referti;
- l'Azienda Sanitaria Locale Napoli 2 Nord – Ospedale S. Maria delle Grazie di Pozzuoli (Na) per le attività di consulenza medica nel settore della diagnostica per

immagini e medicina di laboratorio.

8 ISTRUZIONI PER L'ACCESSO ALLA STRUTTURA

E' possibile accedere alla Struttura esclusivamente mediante prenotazione, la quale può avvenire sia telefonicamente, chiamando al numero **08119322515** dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle ore **08:30** alle **19.00** ed il **Sabato** dalle ore **08:30** alle ore **12:30**.

Inoltre, per ottenere informazioni dettagliate sul Centro nonché per avere delucidazioni sulla tipologia delle prestazioni sanitarie erogate, sulle modalità di accesso alla struttura nonché per vedere le interviste, ed i servizi a Lei dedicati, è possibile collegarsi al sito web www.biocheckup.net.

E' inoltre disponibile la mail info@biocheckup.net a Lei dedicata e che potrà essere per utilizzata per porre quesiti particolari, per dirimere dubbi, o per avere chiarimenti.

Si consiglia, inoltre, di portare con se eventuali visite e/o esami precedentemente eseguiti, in maniera tale da aiutare il personale medico nella raccolta anamnestica delle informazioni cliniche nonché nell'inquadramento diagnostico e terapeutico del paziente stesso.

Per le persone diversamente abili è disponibile personale addetto con adeguata attrezzatura preposto al loro relativo accompagnamento nell'ambulatorio

9. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Regolamento Ue 2016/679(GDPR)
- Legge 240 del 7 Agosto 1990 art.7 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi".
- Decreto legislativo del 30 Dicembre del 1992 n.502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria" a norma dell'art. 1 della legge 23 Ottobre 1992 n.421.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 Ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari".
- Circolare del Ministero della Sanità n. 2/95 "Linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale".
- Legge n. 273 dell'11/07/1995 "Adozione della Carta dei Servizi".
- Decreto Legislativo 196/2003 - "Codice unico Privacy"
- Decreto del Presidente della Repubblica del 14/01/1997 —Requisiti minimi per l'accreditamento delle strutture sanitarie
- Delibera Regione Campania °3958 del 7/08/2001 - Procedure per l'accreditamento delle strutture sanitarie

10. L'IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi:

- È un documento adottato dalla Biocheckup per stabilire le linee di indirizzo, i fattori, gli indicatori e gli Standard di Qualità dei servizi;
- È un documento che va interpretato in chiave dinamica, soggetto, quindi, a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni;
- Elenca i criteri, le metodologie e le procedure ai quali gli Operatori devono attenersi;
- È uno strumento a tutela del Diritto alla Salute che attribuisce all'Utente la possibilità di controllo effettivo sui servizi erogati, sulla loro qualità e sulla quantità;
- Essa va letta, consultata ed utilizzata dall'Utente nello spirito di acquisire una conoscenza approfondita della Biocheckup cui si affida con la finalità di avere il massimo vantaggio possibile dalle prestazioni richieste

11. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi fondamentali enunciati nella presente Carta dei Servizi sono quelli espressamente sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

Rispetto dell'Utente nel suo valore di persona e di cittadino; rappresenta questo il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno della Struttura.

Rispetto della Privacy e della dignità umana. All'utente che si rivolge presso questa Bio check up vengono fornite informazioni sul suo stato di salute, garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (Decreto Lgs. 196/2003 ed Regolamento Ue 2016/679(GDPR)).

Uguaglianza: le regole riguardanti i rapporti tra l'utente e la Bio check up devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi legati al sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Tale principio sancisce non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni discriminazione, nell'erogazione dei servizi. Ogni cittadino ha il diritto di essere assistito con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana, di essere trattato con cortesia ed umanità, senza arroganza o eccessiva confidenza. In particolare, durante la permanenza nella Bio check up, ciascuno ha il diritto che il personale tutto si rivolga a lui/lei chiamandolo/a per nome e cognome ed utilizzando le forme di comune cortesia.

Partecipazione intesa non solo come diritto del cittadino ad accedere alla documentazione, ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'Utente. Ogni Utente ha il diritto di ottenere dal personale della struttura tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso, nonché quelle relative ai dati diagnostici ed alle informazioni sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre Strutture sanitarie. L'Utente può produrre documenti, prospettare osservazioni

nonché formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

Efficienza: intesa come costante impegno della Bio check up ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di una sempre migliore efficacia del servizio sanitario prestato.

Doveri dell'Utente: l'Utente che chieda di essere assistito dal personale della Bio check up deve:

1. Adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nella Struttura stessa, al fine di rendere più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura e rendere più confortevole la sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la sua esperienza di Utente;
2. Rispettare il divieto di fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori del Centro;
3. Osservare gli orari previsti dalla struttura in ogni circostanza.

13. TUTELA DELLA PRIVACY

OGGETTO:

Informativa e richiesta di consenso ai sensi e per gli effetti degli artt. 13, 23 e 26 del DLgs. 30.6.2003 n. 196 ed Regolamento Ue 2016/679(GDPR) relativo alla tutela del trattamento dei dati personali.

Il titolare dei trattamenti " Bio check up" vi informa ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del DLgs. 196/2003 ed Regolamento Ue 2016/679(GDPR) che:

1. il suddetto Decreto Lgs. prevede una serie di obblighi in capo a chi effettua "i

trattamenti" (cioè raccolta, registrazione, elaborazione, conservazione, comunicazione, diffusione, ecc.) di dati personali riferiti ad altri soggetti (c.d. "interessati");

2. il trattamento dei Vostri dati personali di cui siamo in possesso o che Vi saranno richiesti o che ci verranno comunicati da Voi o da terzi è svolto/sarà svolto in esecuzione di:
 - Necessità operative – la visione di eventuali indagini/esami risulta necessario per la corretta esecuzione della visita/esame richiesto;
3. in occasione di tali trattamenti la "Bio Check Up" è tenuta a venire a conoscenza di dati che il Decreto Lgs. 196/2003 ed regolamento UE 2019/679 definisce "sensibili" in quanto idonei a rivelare uno stato di salute o abitudini sessuali;
4. il trattamento avverrà con sistemi manuali e/o automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse, sulla base dei dati in nostro possesso e con impegno da parte Vostra di comunicarci tempestivamente eventuali correzioni, integrazioni e/o aggiornamenti;
5. i dati che Vi chiederemo di comunicarci saranno strettamente **NECESSARI** alla corretta erogazione delle prestazioni richiesteci;
6. i Vostri dati potranno essere comunicati:
 - ai seguenti Enti Pubblici e Privati, anche a seguito di ispezioni o verifiche - (es. Amministrazione Finanziaria, organi di Polizia Tributaria, Autorità giudiziarie, Ispettorato del Lavoro, ASL, Enti Previdenziali, ENASARCO, ecc.);
 - a soggetti che possono accedere ai Vostri dati in forza di disposizioni di legge o di normativa secondaria o comunitaria;
7. l'ambito di eventuale comunicazione dei dati sarà comunque Provinciale o al massimo Nazionale;

8. il conferimento da parte Vostra dei predetti dati ha natura obbligatoria in relazione alle diverse finalità dei trattamenti;
9. in caso di **Vostro rifiuto** a conferire i dati o a consentire al loro trattamento ovvero alla loro comunicazione ne potrà derivare l'impossibilità di instaurare o proseguire il rapporto, ovvero di effettuare alcune operazioni, se i dati sono necessari all'esecuzione del rapporto o dell'operazione;
10. nei Vostri confronti è previsto l'esercizio di alcuni diritti, in particolare di:
 - a. conoscere l'esistenza o meno di dati personali che Vi riguardano e la loro comunicazione in forma intellegibile;
 - b. essere informato dal Titolare, sulle finalità e sulle modalità del trattamento dei dati, nonché sull'eventuale possibilità di trasferire queste informazioni a specifici soggetti o categorie di soggetti, categorie verso le quali i suddetti dati personali potrebbero essere comunicati;
 - c. ottenere l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei dati;
 - d. ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco degli stessi;
 - e. opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati, salvi i limiti stabiliti dalla legge;
 - f. opporsi all'invio di materiale pubblicitario o per il compimento di ricerche di mercato o per eventuali comunicazioni commerciali;

Il testo completo dell'art. 7 del DLgs. 196/2003 ed il Regolamento Ue 2016/679(GDPR) relativo ai diritti dell'interessato è disponibile sul sito www.garanteprivacy.it.

14. DIRITTI DELPAZIENTE

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e trasparenza
3. Continuità
4. Diritto di accesso
5. Partecipazione
6. Diritto al Consenso e alla sua revoca
7. Diritto alla Privacy
8. Diritto al rispetto degli standard di qualità
9. Diritto alla sicurezza
10. Accesso all'innovazione
11. Reclami e risarcimenti

15. DOVERI DEL PAZIENTE

- Firma del consenso informato al teleconsulto il consenso alla prestazione esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione della corretta esecuzione degli esami.
- Firmare il consenso al trattamento dei dati.
- Informare tempestivamente i sanitari sulle variazioni del proprio indirizzo e contatti di riferimento.
- Informare i medici e il personale sanitario su ogni cosa possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza.
- Rispettare le norme che assicurino il corretto svolgimento amministrativo della prestazione.
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio al personale sanitario e non della BCU

16. IMPEGNI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Lo scopo della nostra organizzazione è quello di contribuire al miglioramento della qualità della vita di quanti a noi si rivolgeranno per ricevere prestazioni sanitarie, anche attraverso la creazione di un nuovo rapporto tra Medico e Utente, basato sulla cultura della prevenzione e del "check-up" (cercando di incrementare, ad es. la percentuale delle prestazioni e degli esami effettuati per prevenzione).

Durante questi anni abbiamo puntato sulla massima disponibilità, sulla professionalità, sulla formazione e sull'aggiornamento continuo dei nostri Operatori, al fine di garantire sempre un servizio efficiente all'Utente ed aumentare così la sua soddisfazione.

Attraverso l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, i seguenti Obiettivi:

1. Soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dell'Utente attraverso il continuo miglioramento del servizio offerto.
2. Ampliamento del portafoglio Utenti.
3. Efficienza nei processi di erogazione dei servizi.
4. Condizioni lavorative ottimali per tutto il personale

In Accettazione è disponibile un questionario volto alla verifica della soddisfazione dell'Utente. La "Bio Check Up" si impegna ad elaborare ed analizzare i dati da esso risultanti al fine di trovare nuovi spunti per migliorare il servizio erogato ed ottimizzare le risorse a disposizione.

Inoltre, ogni reclamo che perverrà presso questa struttura, sarà preso in considerazione al fine di colmare eventuali nostre carenze.

17. IL CONSENSO INFORMATO

Il cittadino ha il diritto di essere informato in modo chiaro e completo sugli esami, sulle cure e su eventuali percorsi diagnostici cui sarà sottoposto.

Il consenso informato è obbligatorio per tutte le prestazioni erogate.

18. COME RAGGIUNGERCI

La "Bio Check Up" è situata in Via Francesco Crispi 31 (Napoli).

La "Bio Check Up" può essere raggiunta:

- Metro uscita piazza Amedeo.
- Tangenziale uscita 10 Fuorigrotta e proseguendo verso il centro di Napoli.

Rimaniamo sempre a Vostra completa disposizione per eventuali dubbi e/o chiarimenti Cordiali saluti

L'amministrazione
Dott.ssa Matilde Mansi