

CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2_2025 del 29/09/2025

di

R&I Genetics srl

Laboratorio di Genetica Diagnostica
C.so Stati Uniti 4 - Int. F - 35127 Padova
www.rigenetics.com

CARTA DEI SERVIZI

Organizzazione principi e programmi

Con la Carta dei servizi R&I Genetics si rivolge a tutti gli interessati per presentare i propri principi, programmi e servizi che si impegna a garantire.

Con la Carta dei servizi R&I Genetics vuole dare uno strumento di partecipazione e di tutela dei diritti per chi richiede i suoi servizi.

La Carta dei servizi illustra l'organizzazione, i programmi e gli impegni di R&I Genetics nel suo complesso. Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito aziendale www.rigenetics.com dal quale è anche possibile scaricare i documenti relativi alle analisi o accedere alla refertazione on-line.

PRINCIPI FONDAMENTALI

R&I Genetics riconosce il diritto alla salute, così come indicato dalla Costituzione, ed il diritto del cittadino alle cure e alle prestazioni erogate dalla propria struttura e si impegna a garantirle, secondo le disposizioni vigenti, ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA

I servizi e le prestazioni di R&I Genetics sono forniti ad ogni cittadino/utente secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, origine geografica, status sociale, opinioni politiche o condizioni di salute.

IMPARZIALITÀ

Ogni cittadino/utente viene assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

CONTINUITÀ

Le prestazioni vengono erogate in maniera continuativa e senza interruzioni (eccetto che in occorrenza delle grandi festività), con modalità definite da disposizioni nazionali e regionali o da regolamenti aziendali.

POSSIBILITA' DI SCELTA

Ove la legislazione lo consenta, l'utente può scegliere tra i soggetti erogatori del servizio di analisi, quello che ritiene possa meglio soddisfare le sue esigenze, entro i limiti previsti per ragioni organizzative.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE DEL CITTADINO

Il cittadino ha diritto di ottenere le informazioni che lo riguardano e che garantiscono la corretta espressione del suo consenso; ha diritto di proporre suggerimenti e osservazioni, collaborando al miglioramento del Servizio, e di presentare reclami qualora lo ritenga necessario.

QUALITÀ DEI SERVIZI

R&I Genetics attua un Sistema per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e partecipa sistematicamente ai programmi di verifica inter e intra laboratorio specifici per test genetici per la standardizzazione e l'assicurazione di qualità dei test genetici (D.L. 502/92 art. 12, comma 2, lett. a).

Al fine di verificare l'efficienza del laboratorio e permettere il mantenimento di un alto livello di qualità dell'erogazione dei servizi, R&I Genetics partecipa a incontri di aggiornamento tecnico legislativo promossi dalle società di riferimento come Società Italiana di Genetica Medica (S.I.G.U.) e Società Italiana di Biochimica Clinica e Biologia Molecolare Clinica (SIBioC) nonché a congressi tematici dove si presenta anche in veste di relatore per relazionare su i risultati ottenuti in collaborazione con strutture cliniche.

R&I Genetics, inoltre, mette a disposizione una procedura per i reclami affinché gli utenti possano segnalare eventuali disagi per poter migliorare continuamente gli standard di R&I Genetics.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

I servizi e le prestazioni vengono forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, adottando tutte le misure idonee per soddisfare, in modo il più possibilmente rapido, i bisogni del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.

I DIRITTI

R&I Genetics sollecita i cittadini/utenti a partecipare e a collaborare nel realizzare il processo di miglioramento dei servizi offerti e a esprimere nuove proposte e iniziative e si impegna a riconoscere i Diritti di seguito indicati.

Diritto all'assistenza

Il cittadino/utente ha diritto a un'appropriate assistenza, cura e prevenzione, fornite con premura e attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e senza alcuna discriminazione di razza, provenienza, cultura, convinzioni religiose, sesso, stato sociale ed economico.

Diritto al riconoscimento

Il cittadino/utente ha diritto a essere riconosciuto con il proprio nome e cognome e a essere tutelato nel godimento dei propri diritti di salute e in quelli previsti dalle leggi vigenti. Ha, inoltre, diritto a poter identificare immediatamente gli operatori con cui si relaziona.

Diritto all'informazione e alla formazione

Il cittadino/utente ha diritto a ottenere informazioni complete e comprensibili sul suo stato di salute e ha diritto a ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto all'esame diagnostico. Le informazioni riguardano anche i possibili rischi o disagi conseguenti ai risultati.

Diritto alla privacy

R&I Genetics garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel pieno rispetto dei diritti e della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali sensibili e genetici secondo il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (GDPR 2016/679).

Diritto alla qualità

Il cittadino/utente ha diritto a un corretto accesso alle liste di attesa e a conoscere i criteri che le regolano, come pure, per le prestazioni che richiede, di conoscere le tariffe relative e le modalità di prenotazione ed erogazione.

Diritto alla trasparenza

Ogni cittadino/utente ha il diritto di ricevere informazioni chiare e trasparenti in ogni fase del suo rapporto con chi eroga il servizio o la prestazione.

INFORMAZIONE E CONSENSO

Ogni procedura diagnostica che viene proposta a un paziente è preceduta da una adeguata informazione, fornita da personale appositamente addestrato, a cui segue l'adesione e il consenso del paziente.

Sebbene in molti casi, come nel caso di un'analisi genetica, tale informazione preventiva non sia ritenuta necessaria, poiché la procedura da eseguire è semplice e nota (ad es. prelievo di sangue venoso, tampone orale, ecc.) al paziente vengono preventivamente fornite tutte le informazioni relative al tipo di indagine e alle possibili implicazioni anche a livello familiare. Come per l'informazione, anche il consenso è spesso implicito per le procedure semplici, ma viste le possibili implicazioni che un risultato genetico può avere nella vita del paziente, il consenso viene richiesto dopo aver fornito al paziente tutte le informazioni rilevanti.

PRIVACY

R&I Genetics si impegna a garantire il rispetto dei diritti e della dignità dei cittadini/utenti che entrano in contatto con le proprie differenti figure professionali.

Il personale ha l'obbligo di rispettare la "privacy" dei pazienti e vengono attuati gli accorgimenti necessari per evitare la divulgazione di dati sensibili o personali dell'utente (ad esempio: utilizzo di un codice interno).

Le informazioni inerenti allo stato di salute vengono fornite solo ai familiari o alle persone, solitamente il medico specialista, che il paziente indica tramite specifico modulo.

Prima di procedere alla raccolta di informazioni, l'utente viene informato sull'utilizzo dei dati che vengono richiesti e sulle modalità di raccolta e conservazione degli stessi.

I dati personali e sensibili raccolti in forma cartacea e digitale vengono trattati adottando le necessarie misure di sicurezza e riservatezza. In merito a tali dati il cittadino potrà esercitare i diritti previsti dagli articoli 15-22 del GDPR 2016/679.

R&I GENETICS E LA SUA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

R&I Genetics S.r.l. (R&I Genetics) è un laboratorio di analisi cliniche, con sede a Padova, Corso Stati Uniti 4 int F, dedicato fin dall'inizio delle sue attività (anno 2004), alle analisi genetiche per fini diagnostici nelle malattie ereditarie, rare e non.

Dal 2015, R&I Genetics è un laboratorio accreditato dalla Regione Veneto con il SSN nell'ambito del quale opera in regime di convenzione.

I locali occupano un'area complessiva di circa 600 mq (area Nord dell'ottavo piano e area SUD del quinto piano).

Il personale, composto attualmente da 26 professionisti, la maggior parte dei quali con esperienza più che decennale nel settore delle analisi genetiche, opera in tre aree distinte:

area laboratori con piattaforme di genetica e genomica avanzata (es. CGHarray ad alta definizione, sequenziatore Sanger e NGS, ecc.), inclusi sistemi informatici sofisticati per l'analisi anche del genoma intero;

area ricerca attrezzata per la sperimentazione in vitro;

area uffici dove è disponibile anche una sala d'attesa e l'ambulatorio interno per i prelievi (sala prelievi) utilizzati solo per l'attività in convenzione con il SSN.

R&I Genetics, da maggio 2022, dispone anche di un punto prelievi esterno presso il Poliambulatorio Legnaro per l'attività non in convenzione con il SSN.

Da marzo 2025 il Direttore Tecnico di R&I Genetics è la Dott.ssa Alice Bruson, specialista in Genetica Medica.

ATTIVITÀ

DIAGNOSTICA MOLECOLARE

Da oltre quindici anni R&I Genetics opera nel settore della diagnostica genomica fornendo a livello nazionale, un servizio di test genetici sempre in linea con gli avanzamenti tecnologici disponibili.

Questi includono test genetici classici, come l'analisi di varianti genetiche mirate, il sequenziamento di singoli geni e dal 2015 R&I Genetics è stato tra i primi laboratori in Italia a rendere disponibili, per i medici specialisti, soluzioni diagnostiche avanzate basate sulla tecnologia Next Generation Sequencing per la diagnosi di malattie genetiche, in particolare di malattie rare.

RICERCA

La ricerca ricopre da sempre un'importanza di primo piano nelle nostre attività. Diversi sono attualmente i progetti di ricerca in sviluppo e sono volti principalmente all'implementazione di metodologie innovative. Si tratta di progetti di ricerca traslazionale mirata nell'area delle applicazioni genomiche in ambito sanitario basati sull'impiego di piattaforme tecnologiche e bioinformatiche avanzate.

Oggi, nell'ambito della Ricerca, R&I Genetics offre anche la possibilità di analizzare l'intero genoma, l'ultima frontiera della genetica umana.

TIPOLOGIA E CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

R&I Genetics è un laboratorio dedicato esclusivamente alla diagnosi di malattie ereditarie, rare e non. Le nostre analisi, disponibili su tutto il territorio nazionale, vanno dalla sequenza di geni singoli a pannelli di geni, all'intero esoma e all'intero genoma.

R&I Genetics eroga servizi di analisi genetiche a medici specialisti operanti nel Servizio Sanitario Nazionale e presso i principali centri ospedalieri sia regionali che nazionali.

Valori portanti di R&I Genetics sono l'alta qualità e l'innovazione continua rese possibili dalla piena e costante collaborazione con i clinici curanti.

In questa prospettiva siamo disponibili ad un confronto preanalitico sulle prescrizioni perché oltre che appropriate abbiano anche le maggiori probabilità di successo. Facciamo inoltre presente l'importanza della descrizione sintetica del quadro clinico del probando indispensabile per guidare l'interpretazione dei pannelli complessi, dell'esoma o del genoma.

L'interazione e il dialogo con il personale clinico richiedente l'analisi prosegue durante tutta la fase di interpretazione concludendosi con il referto.

Le analisi disponibili riguardano molteplici settori biomedici, tra i quali i più rappresentativi sono:

- Pediatria (malattie rare nel bambino)
- Neurologia
- Oftalmologia
- Oncologia
- Cardiologia
- Nefrologia

L'elenco esaustivo dei test (vedi sito www.rigenetics.com), le metodologie impiegate e i macchinari utilizzati vengono periodicamente e costantemente aggiornati in funzione delle intrinseche esigenze di miglioramento continuo.

ACCESSO ALLE ANALISI

Le analisi in regime di convenzione, per pazienti ambulatoriali, devono essere richieste da medici specialisti operanti presso strutture pubbliche.

Le richieste di analisi per pazienti ricoverati devono essere approvate dalla Direzione Sanitaria della struttura richiedente.

Le prescrizioni devono essere accompagnate dagli specifici moduli di richiesta e di consenso informato della struttura richiedente o da quelli scaricabili dal sito www.rigenetics.com.

Si prega di contattare la segreteria al n° 0498705062 o al Numero Verde 800 031 066 per informazioni sulla modalità di compilazione delle ricette o per ulteriori informazioni.

Per l'attività convenzionata con il SSN è possibile eseguire il prelievo presso la nostra sala prelievi in Corso Stati Uniti n.4 Padova previa prenotazione in segreteria.

Per l'attività non in convenzione con il SSN, il prelievo viene eseguito solo presso il punto prelievi del Poliambulatorio Legnaro, sempre previa prenotazione in segreteria.

Le modalità di pagamento attualmente disponibili, anche per le quote di partecipazione (ticket) se dovute, sono: bonifico bancario o pagamento con POS presso l'ufficio amministrativo di R&I Genetics.

IL REFERTO

Il referto, disponibile entro 8-12 settimane per geni singoli / piccoli pannelli di geni e 24-36 settimane per pannelli complessi, viene inviato al medico richiedente o alla struttura sanitaria di riferimento.

I referti relativi ad altre tipologie di analisi non comprese tra le analisi multigeniche, vengono resi disponibili on line, utilizzando il link (Referti on line) presente nel sito www.rigenetics.com. L'accesso ai risultati è possibile solo utilizzando le credenziali fornite all'utente da R&I Genetics.

Il servizio di analisi è sempre garantito (12 mesi/anno) e l'accettazione dei campioni avviene dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

R&I Genetics garantisce a tutti i propri clienti la possibilità di presentare reclami, osservazioni o segnalazioni, con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti.

I reclami e le segnalazioni possono essere trasmessi attraverso uno dei seguenti canali:

- **via e-mail**, scrivendo a info@rigenetics.com;
- **via posta**, scrivendo a R&I Genetics srl, C.so Stati Uniti, 4, 35127 Padova
- **telefonicamente**, contattando il laboratorio al numero [+39 049-8705062](tel:+390498705062).

Per una gestione efficace e tempestiva del reclamo, è necessario indicare:

- Nome e recapiti di contatto, in quanto i reclami anonimi non possono essere presi in considerazione;
- Area, servizio o risorsa a cui il reclamo si riferisce.

Ogni comunicazione ricevuta viene registrata e gestita secondo la procedura interna del laboratorio, con l'impegno di fornire un riscontro entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione.

IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITA' E L'INNOVAZIONE

Obiettivi di miglioramento e sviluppo

R&I Genetics orienta tutte le proprie attività al miglioramento continuo della qualità, in coerenza con le indicazioni regionali, le esigenze del Servizio Sanitario Nazionale e i bisogni di pazienti, medici e strutture sanitarie.

La qualità rappresenta un valore fondante e condiviso, che guida ogni scelta strategica e operativa del laboratorio.

Riorganizzazione aziendale

R&I Genetics promuove lo sviluppo della propria struttura attraverso l'inserimento di nuove figure professionali e il potenziamento delle competenze interne, con l'obiettivo di consolidare un'organizzazione efficiente, competente e orientata alla qualità del servizio.

Appropriatezza delle prestazioni

Il laboratorio si impegna a garantire un costante miglioramento dell'appropriatezza delle prestazioni diagnostiche, anche mediante il coinvolgimento dei medici specialisti, l'aggiornamento continuo del personale e l'adozione di workflow interpretativi basati su evidenze scientifiche e buone pratiche di laboratorio.

Sviluppo dell'informatizzazione

R&I Genetics investe nello sviluppo di sistemi informativi integrati per migliorare la tracciabilità dei campioni, l'efficienza dei processi e la qualità dei dati analitici. L'obiettivo è favorire l'innovazione tecnologica e potenziare le capacità bioinformatiche, garantendo risultati sempre più accurati e riproducibili.

Accreditamento istituzionale, qualità e sicurezza del paziente

Il laboratorio mantiene elevati standard di qualità, nel pieno rispetto dei requisiti richiesti per l'accreditamento istituzionale. Tutte le attività sono finalizzate a garantire la sicurezza del paziente, la validità clinica delle analisi e la conformità ai criteri normativi e tecnici di riferimento.

Soddisfazione dell'utenza

R&I Genetics promuove iniziative orientate alla soddisfazione dell'utenza, favorendo l'accessibilità ai servizi, la trasparenza delle informazioni e un dialogo costante con pazienti e professionisti. L'ascolto delle esigenze degli utenti è considerato parte integrante del sistema di gestione della qualità.

PRELIEVO DEL CAMPIONE, TEMPI DI REFERTAZIONE E MODALITA' DI CONSEGNA DEL REFERTO**Attività in convenzione con il SSN**

L'accesso al prelievo avviene esclusivamente su prenotazione e su prescrizione del medico inviante, contattando il numero telefonico indicato nei recapiti del laboratorio.

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì, **dalle 9.30 alle 16.30.**

Al momento dell'accettazione, il paziente deve presentare:

- un documento di identità valido;
- la prescrizione medica;
- la tessera sanitaria.

Sede del centro prelievi:

R&I Genetics Srl

Torre della Ricerca

Corso Stati Uniti, 4 int. F – 35127 Padova

Attività non in convenzione con il SSN

Per le attività non convenzionate con il SSN, il paziente – previa prenotazione obbligatoria presso la segreteria di R&I Genetics – può recarsi al punto prelievi esterno:

Punto prelievi esterno R&I Genetics

presso Poliambulatorio Legnaro

Piazzetta del Donatore, 3 – Legnaro (PD)

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì, **dalle 9.30 alle 12.30.**

Anche in questo caso, il paziente deve presentare:

- un documento di identità valido;
- eventuale prescrizione medica;
- la tessera sanitaria.

Refertazione, consegna dei risultati e consulenza

Il servizio di analisi genetiche è garantito durante tutto l'anno (12 mesi su 12).

L'accettazione dei campioni avviene dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 17.00.

I tempi di refertazione variano in base alla tipologia di indagine:

- 8–12 settimane per analisi su geni singoli o piccoli pannelli genici;
- 24–36 settimane per pannelli complessi o indagini di elevata complessità.

Il laboratorio mantiene costantemente informato il medico inviante o la struttura sanitaria di riferimento sullo stato di avanzamento delle analisi.

Il referto finale viene inviato direttamente al medico richiedente o alla struttura sanitaria di riferimento.

Per altre tipologie di analisi non comprese tra le indagini multigeniche, i referti sono resi disponibili online, attraverso il portale accessibile dal sito www.rigenetics.com

L'accesso ai risultati è consentito esclusivamente mediante le credenziali personali fornite da R&I Genetics al momento dell'accettazione del campione.

Il medico inviante può richiedere consulenza in merito ai risultati contattando il laboratorio tramite il Direttore Tecnico o il personale specializzato.

CONTATTI

Per qualunque informazione o chiarimento può contattare, dalle 9.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì, il personale di R&I Genetics ai seguenti riferimenti:

telefono: 049.8705062

fax: 049.8706696

e-mail: info@rigenetics.com.

Per informazioni generali sui nostri servizi, consultare anche il sito web: www.rigenetics.com.

Il responsabile della protezione dei dati (RPD), in ottemperanza al Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (2016/ 679) è il Dr. Andrea Orsi contattabile ai recapiti su indicati.

Data revisione carta servizi: 29.09.2025