

# CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2021\_01 del 29/03/2021

di

RESEARCH & INNOVATION srl  
(R&I Genetics)

Laboratorio di Genetica Diagnostica  
C.so Stati Uniti 4 - Int. F - 35127 Padova  
Tel 049 870 5062  
Fax 049 870 6696  
[www.rigenetics.online](http://www.rigenetics.online)

**Research & Innovation srl**

Torre della Ricerca  
C.so Stati Uniti 4 int. F  
35127 Padova  
Tel. 049 870 5062 Fax 049 870 6696  
C.F. e P.I. 04180510283

[www.researchinnovation.com](http://www.researchinnovation.com)  
[www.rigenetics.com](http://www.rigenetics.com)  
[info@researchinnovation.com](mailto:info@researchinnovation.com)  
PEC [research.innovation@pec.it](mailto:research.innovation@pec.it)  
Cap. Soc. € 100.000,00 i.v.  
Iscr. Reg. Impr. di Padova n. 04180510283  
Iscr. REA n. 368479



IT240327



Struttura accreditata con il SSN  
Direttore Sanitario: Dott.ssa Alberta Leon

## CARTA DEI SERVIZI Organizzazione principi e programmi

### PREMESSE

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.online](http://www.rigenetics.online) dal quale è anche possibile scaricare i documenti relativi alle analisi o accedere alla refertazione on-line.

#### Research & Innovation srl

Torre della Ricerca  
C.so Stati Uniti 4 int. F  
35127 Padova  
Tel. 049 870 5062 Fax 049 870 6696  
C.F. e P.I. 04180510283

[www.researchinnovation.com](http://www.researchinnovation.com)  
[www.rigenetics.com](http://www.rigenetics.com)  
[info@researchinnovation.com](mailto:info@researchinnovation.com)  
[PEC research.innovation@pec.it](mailto:PEC_research.innovation@pec.it)  
Cap. Soc. € 100.000,00 i.v.  
Iscr. Reg. Impr. di Padova n. 04180510283  
Iscr. REA n. 368479



IT240327



Struttura accreditata con il SSN  
Direttore Sanitario: Dott.ssa Alberta Leon

## **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.

### **POSSIBILITÀ 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 famigliare.

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.

### **Research & Innovation srl**

Torre della Ricerca  
C.so Stati Uniti 4 int. F  
35127 Padova  
Tel. 049 870 5062 Fax 049 870 6696  
C.F. e P.I. 04180510283

[www.researchinnovation.com](http://www.researchinnovation.com)  
[www.rigenetics.com](http://www.rigenetics.com)  
[info@researchinnovation.com](mailto:info@researchinnovation.com)  
[PEC\\_research.innovation@pec.it](mailto:PEC_research.innovation@pec.it)  
Cap. Soc. € 100.000,00 i.v.  
Iscr. Reg. Impr. di Padova n. 04180510283  
Iscr. REA n. 368479



IT240327



Struttura accreditata con il SSN  
Direttore Sanitario: Dott.ssa Alberta Leon

**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.

**Research & Innovation srl**

Torre della Ricerca  
C.so Stati Uniti 4 int. F  
35127 Padova  
Tel. 049 870 5062 Fax 049 870 6696  
C.F. e P.I. 04180510283

[www.researchinnovation.com](http://www.researchinnovation.com)  
[www.rigenetics.com](http://www.rigenetics.com)  
[info@researchinnovation.com](mailto:info@researchinnovation.com)  
PEC [research.innovation@pec.it](mailto:research.innovation@pec.it)  
Cap. Soc. € 100.000,00 i.v.  
Iscr. Reg. Impr. di Padova n. 04180510283  
Iscr. REA n. 368479



IT240327



Struttura accreditata con il SSN  
Direttore Sanitario: Dott.ssa Alberta Leon

## R&I GENETICS E LA SUA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

RESEARCH & INNOVATION 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.

I locali occupano un'area complessiva di circa 500 mq che coincide con l'area Nord dell'ottavo piano dello stabile.

Il personale, composto attualmente da 15 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 una sala d'attesa e l'ambulatorio per i prelievi.

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

### ATTIVITÀ

#### DIAGNOSTICA MOLECOLARE

Da oltre quindici anni R&I Genetics opera nel settore della diagnostica genetica 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 il personale clinico, soluzioni diagnostiche avanzate basate sulla tecnologia Next Generation Sequencing per la diagnosi di malattie genetiche, in particolare di malattie rare.

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

#### 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.

## **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, il dialogo con il personale clinico richiedente l'analisi continua durante tutta la fase di interpretazione concludendosi con il referto.

Nelle prime 2000 analisi multigeniche da noi effettuate, corrispondenti all'analisi della sequenza di più di 200.000 geni, la resa diagnostica (esami positivi) in media è stata pari al 55% raggiungendo anche valori del 75% in alcuni settori medici specialistici.

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

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

L'elenco esaustivo dei test (vedi sito [www.rigenetics.online](http://www.rigenetics.online)), 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.

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.online](http://www.rigenetics.online).

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.

È possibile il prelievo presso il nostro centro prelievi, previa prenotazione in segreteria. I tempi di attesa, intesi come il tempo trascorso tra la richiesta ed il prelievo del campione non superano i 7 giorni lavorativi e, comunque, vengono concordati con l'utente.

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



### **IL REFERTO**

Il referto, disponibile entro 8-12 settimane per geni singoli e piccoli pannelli di geni e 12-20 settimane per l'analisi dell'esoma e del genoma, viene inviato al medico richiedente o alla struttura sanitaria di riferimento.

I referti relativi alle analisi prenatali o 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.online](http://www.rigenetics.online). L'accesso ai risultati è possibile solo utilizzando le credenziali fornite all'utente da R&I Genetics.

R&I Genetics può inviare ai medici, su loro richiesta (mail a: [info@rigenetics.com](mailto:info@rigenetics.com)) dei kit completi per il prelievo, compresa la busta per la spedizione.

Una volta utilizzato, il kit può essere ritirato a carico di R&I Genetics da un corriere all'indirizzo comunicato per mail a [info@rigenetics.com](mailto:info@rigenetics.com).

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.

#### **Research & Innovation srl**

Torre della Ricerca  
C.so Stati Uniti 4 int. F  
35127 Padova  
Tel. 049 870 5062 Fax 049 870 6696  
C.F. e P.I. 04180510283

[www.researchinnovation.com](http://www.researchinnovation.com)  
[www.rigenetics.com](http://www.rigenetics.com)  
[info@researchinnovation.com](mailto:info@researchinnovation.com)  
PEC [research.innovation@pec.it](mailto:research.innovation@pec.it)  
Cap. Soc. € 100.000,00 i.v.  
Iscr. Reg. Impr. di Padova n. 04180510283  
Iscr. REA n. 368479



IT240327



Struttura accreditata con il SSN  
Direttore Sanitario: Dott.ssa Alberta Leon



## IMPEGNI E PROGRAMMI

Nel triennio 2020-2022 R&I Genetics è principalmente impegnata a raggiungere gli obiettivi di seguito descritti, coerentemente con le indicazioni regionali, le esigenze locali e nazionali.

### **Riorganizzazione aziendale**

R&I Genetics si impegna a sviluppare la propria struttura inserendo nuove figure professionali al fine di ampliare e migliorare ulteriormente il servizio offerto.

### **Appropriatezza delle prestazioni**

R&I Genetics ritiene necessario proseguire nel miglioramento dell'appropriatezza delle prestazioni erogate anche attraverso il coinvolgimento dei medici specialisti e l'applicazione di nuovi work-flow interpretativi.

### **Sviluppo dell'informatizzazione**

Si intende necessario sviluppare un sistema informativo integrato per migliorare ulteriormente la gestione dei campioni in analisi e che permetta analisi bioinformatiche di alto livello per l'identificazione di varianti altrimenti non evidenziabili.

### **Accreditamento istituzionale, qualità e sicurezza del paziente**

R&I Genetics si impegna a mantenere elevati gli standard analitici di qualità e di sicurezza del paziente, coerentemente con quanto richiesto per l'accREDITAMENTO istituzionale

### **Soddisfazione dell'utenza**

Si intende, infine, favorire iniziative e percorsi per la soddisfazione dell'utenza nell'ambito dei servizi offerti; avviare azioni che migliorino l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, favorendo la comunicazione e la trasparenza.

## 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@researchinnovation.com](mailto:info@researchinnovation.com).

Per informazioni generali sui nostri servizi, consultare anche il sito web: [www.rigenetics.com](http://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. Maurizio Dalle Carbonare contattabile ai recapiti su indicati.



### Research & Innovation srl

Torre della Ricerca  
C.so Stati Uniti 4 int. F  
35127 Padova  
Tel. 049 870 5062 Fax 049 870 6696  
C.F. e P.I. 04180510283

[www.researchinnovation.com](http://www.researchinnovation.com)  
[www.rigenetics.com](http://www.rigenetics.com)  
[info@researchinnovation.com](mailto:info@researchinnovation.com)  
PEC [research.innovation@pec.it](mailto:research.innovation@pec.it)  
Cap. Soc. € 100.000,00 i.v.  
Iscr. Reg. Impr. di Padova n. 04180510283  
Iscr. REA n. 368479



IT240327



Struttura accreditata con il SSN  
Direttore Sanitario: Dott.ssa Alberta Leon