

BIANALISI MED S.R.L.**ATHENA MEDICA ARMA DI TAGGIA**

Legale Rappresentante Giovanni Gianolli

Direttore Sanitario Diagnostica per immagini ecografica Dott.ssa Elena Berrino

Direttore Sanitario Ambulatorio di Assistenza Specialistica Dott. Riccardo Aquilina

Direttore di Laboratorio Clinico Attività Punto Prelievi Dott.ssa Livia Vigo

PRESENTAZIONE

Lo scopo che ha ispirato il centro Athena Medica Arma di Taggia nella stesura della “Carta dei Servizi” va ricercato nella ferma volontà di perseguire una strategia esclusivamente rivolta ai bisogni degli utenti e all’efficacia dei servizi offerti, misurando i livelli di soddisfazione dei clienti, monitorando, anche e soprattutto attraverso le osservazioni ed i suggerimenti degli stessi, il Sistema qualità del Centro.

Siamo fermamente convinti che la “Carta dei Servizi” possa contemporaneamente soddisfare due requisiti essenziali:

- **Verso gli utenti:** Fornire tutte le informazioni necessarie per avere un rapporto più semplice e soddisfacente con la nostra struttura sanitaria
- **Verso il personale:** istruirlo e coinvolgerlo negli impegni che il Centro Athena Medica Arma di Taggia ha nei confronti dei propri utenti.

Per essere mantenuti, tali impegni necessitano della costante applicazione di tutti i collaboratori che operano nella struttura del Centro.

Sotto questo aspetto la carta dei servizi non costituisce uno statico punto di arrivo, bensì una base sulla quale mobilitare le energie per ottenere un miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti in termini di:

- **Qualità**
- **Affidabilità**
- **Professionalità**

Lo spirito che guida questo documento deriva dalla volontà di rafforzare i cambiamenti culturali interni e di relazione con l’esterno al fine di migliorare il benessere ed i servizi offerti.

Per valutare la qualità dei servizi erogati percepita dall’utente, in relazione ai nostri obiettivi di miglioramento, sono a disposizione dell’utenza i questionari di Customer Satisfaction.

Tali questionari sono finalizzati ad ottenere informazioni e risposte mirate relative ad ulteriori esigenze implicite che l'utente desidera comunicare.

PRINCIPI FONDAMENTALI

- Diritto alla riservatezza** L'utente ha diritto al rispetto della dignità dell'intimità e della riservatezza durante la permanenza presso il Centro. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata ed il personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale si adopererà per garantire la massima segretezza.
- Eguaglianza** Tutti gli utenti hanno eguali diritti riguardo all'accesso ai servizi sanitari offerti. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinion politiche e le forme di handicap fisici e mentali.
- Imparzialità** Il Centro Athena Medica Arma di Taggia si ispira a criteri di imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità.
- Continuità** L'erogazione dei servizi al pubblico deve essere continua, regolare e senza interruzioni; I casi di funzionamento irregolare o di interruzione dei servizi offerti verranno espressamente regolati da specifiche disposizioni. In tali casi i soggetti erogatori adotteranno misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- Diritto all'informazione** L'utente può chiedere al personale addetto alla Reception una informazione complete riguardante il servizio richiesto. Il personale è tenuto a fornire informazioni chiare, esaurienti e continuamente aggiornate.

STRUTTURA

Il centro Athena Medica Arma di Taggia è ubicato nel centro della città, in Via Nino Pesce 86. . Si trova vicino alla fermata degli autobus di linea e a 20 minuti a piedi dalla stazione FS; in prossimità di un ampio parcheggio pubblico scoperto. Il presidio è nuovo con accesso diretto dalla strada, concepito ed arredato in modo funzionale ed accogliente, dotato di un numero sufficiente di sedute nelle aree di attesa e completamente climatizzato. La destinazione d'uso dei singoli locali è indicata sia dalla segnaletica interna che dalle piantine esposte.

Un Sistema di indicatori guida gli operatori, gli utenti e gli accompagnatori nel percorso per raggiungere il luogo desiderato.

Il Centro articola la propria offerta di servizi sanitari a servizio del territorio provinciale e delle aree limitrofe.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per accedere alle prestazioni offerte dal Centro Athena Medica a Arma di Taggia, l'utente deve essere provvisto dei seguenti documenti:

- Codice Fiscale

- Tessera Sanitaria
- Impegnativa del Medico curante o dello Specialista ove necessaria

PER PRENOTARE

- Telefonicamente al n° 0184 476043 - 3516315961 o direttamente in struttura
- Inviando una mail con richiesta di contatto a: info.athenamedica@bianalisi.it

ORARI DI APERTURA

- **DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ**

APERTURA: ore 08.00 CHIUSURA: ore 19.00

URP

N. unico Tel. 0184 476043 - 3516315961

Indirizzo mail: info.athenamedica@bianalisi.it**Aperto al pubblico** da lunedì a venerdì dalle 09.30 alle 12.30**Referente:** Luna Querin**PER INFORMAZIONI**

Via Nino Pesce 86 – Arma di Tagga (IM)

Telefono 0184 476043 - 3516315961

e-mail: info.athenamedica@bianalisi.itwww.bianalisi.it**ORGANIZZAZIONE****LA DIREZIONE È COMPOSTA DA:**

- Legale Rappresentante: Giovanni Gianolli
- Direttore Sanitario Diagnostica per immagini Ecografica: Elena Berrino
- Direttore Sanitario Ambulatorio di Assistenza Specialistica: Riccardo Aquilina
- Direttore di Laboratorio Vado Ligure (SV) Bianalisi s.p.a. : Livia Vigo

LA DIREZIONE GENERALE

Rappresenta legalmente l'azienda ed ha la responsabilità delle seguenti attività:

- 1) Definire il piano economico/finanziario e di marketing;
- 2) Assegnare i mezzi e le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi strategici e di qualità, nel rispetto degli obblighi di legge;
- 3) Definire l'organizzazione;
- 4) Gestire motivazione ed addestramento delle persone
- 5) Verificare l'efficacia e l'efficienza dei processi interni;
- 6) Coordinare i professionisti che interagiscono nel processo aziendale affinché tutti operino in conformità ai medesimi orientamenti strategici.

LA DIREZIONE SANITARIA

Ha la responsabilità delle seguenti attività aziendali:

- 1) Contribuire alla definizione delle strategie, degli orientamenti generali e delle priorità della pianificazione aziendale;
- 2) Dirigere, indirizzare e coordinare l'azione dei reparti ai fini organizzativi ed igienico sanitari;
- 3) Partecipare alla determinazione dei criteri, mediante indicazioni, proposte, valutazioni, per l'individuazione degli obiettivi e delle risorse da assegnare ai reparti e per la verifica dei risultati raggiunti.

SERVIZI OFFERTI

Il Centro contribuisce, insieme alle altre istituzioni pubbliche o private, a soddisfare i bisogni di salute dei cittadini mediante l'erogazione di prestazioni e servizi di diagnosi, cure e riabilitazione in relazione alle risorse assegnate ed alla dotazione tecnologica disponibile.

Le prestazioni erogate dal Centro Athena Medica Arma di Taggia comprendono:

Diagnostica per immagini

Allergologia, Cardiologia, Chirurgia Vascolare (solo visite), Chirurgia della Mano (solo visite), Foniatria, Otorinolaringoiatria, Ortopedia, Pneumologia, Dietistica, Dermatologia, Ginecologia, Podologia, Psicologia, Oculistica, Medicina del Lavoro, Neurologia, Urologia.

Punto Prelievi
Servizio di Diagnostica per Immagini

Il servizio di Diagnostica per immagini limitatamente all'esecuzione dell'indagini ecografiche esegue le seguenti tipologia di esami:

Prestazioni erogate in regime privatistico

È sempre necessaria la prenotazione	
Ecotomografia	ECOGRAFIA DEL CAPO E DEL COLLO. Ecografia di: ghiandole salivari maggiori, tiroide, paratiroidi, strutture muscolari del collo, stazioni linfoghiandolari. Incluso: ecocolordoppler delle ghiandole salivari, della tiroide e delle paratiroidi.
	ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA CARDIACA A riposo
	ECOGRAFIA TORACICA. Incluso: ecocolordoppler se necessario
	ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA DEI TRONCHI SOVRAAORTICI. Incluso: carotidi, vertebrali, tronco anonimo e succlavia.
	ECOGRAFIA DELL'ADDOME SUPERIORE. Incluso: fegato, vie biliari, colecisti, asse venoso spleno-portale, pancreas, milza, aorta addominale e grandi vasi a sede o sviluppo sovraombelicale, linfonodi, eventuali masse patologiche di origine peritoneale o retroperitoneale.
	ECOCOLORDOPPLER ARTERIE RENALI. Studio ipertensione renovascolare.
	ECOGRAFIA DELL'ADDOME INFERIORE. Incluso: reni e surreni, ureteri, vescica, prostata, pelvi maschile o femminile ed ecografia sovrapubica. Incluso: ecocolordoppler se necessario.
	ECOGRAFIA DELL'ADDOME COMPLETO. Incluso: ecocolordoppler se necessario

	ECOCOLORDOPPLER DEGLI ARTI INFERIORI ARTERIOSO O VENOSO. A riposo. Inclusa valutazione degli indici qualitativi e semiquantitativi
	ECOCOLORDOPPLER DEGLI ARTI SUPERIORI ARTERIOSO O VENOSO. A riposo. Inclusa valutazione degli indici qualitativi e semiquantitativi
	ECOGRAFIA DELLA CUTE E DEL TESSUTO SOTTOCUTANEO. Studio delle parti molli. Incluso: eventuale integrazione ecocolordoppler
	ECOGRAFIA MUSCOLOTENDINEA E OSTEOARTICOLARE. Per singola articolazione o distretto muscolare. Inclusa eventuale integrazione ecocolordoppler
	ECOGRAFIA PARETE ADDOMINALE. Studio di ernia o di diastasi muscolare. Incluso: ecocolordoppler se necessario
	ECOCOLOR DOPPLER DEI GROSSI VASI ADDOMINALI ARTERIOSI O VENOSI.

Sono a disposizione dell'utenza presso lo sportello:

- Le istruzioni per la preparazione ad alcuni esami particolari

Accesso al Servizio di Diagnostica per Immagini

Le indagini Ecografiche vengono erogate solo previa prenotazione da effettuarsi:

- Telefonicamente al n° 0184 476043 - 3516315961 o direttamente in struttura
- Inviando una mail con richiesta di contatto a: info.athenamedica@bianalisi.it

Ritiro Referti

I referti vengono consegnati immediatamente, al termine dell'indagine.

Il pagamento, se dovuto, avviene al momento dell'erogazione della prestazione.

Servizio di Allergologia

Il servizio di Allergologia eroga le seguenti prestazioni:

Visita allergologica, Prick test, Patch test, Test per allergie respiratorie e alimentari, Spirometria.

Servizio di Cardiologia

Il servizio di Cardiologia eroga le seguenti prestazioni:

Visita cardiologica, Elettrocardiogramma (ECG), Ecocolordoppler cardiaco.

Servizio di Chirurgia Vascolare (solo visite)

Il servizio di Chirurgia Vascolare eroga le seguenti prestazioni:

Visita specialistica vascolare, Valutazione insufficienza venosa, Valutazione arteriopatie, Ecocolordoppler arterioso e venoso.

Servizio di Chirurgia della Mano (solo visite)

Il servizio di Chirurgia della Mano eroga le seguenti prestazioni:

Visita specialistica mano e polso, Valutazione tunnel carpale, Tendiniti, Dito a scatto, Esiti traumatici.

Servizio di Foniatria

Il servizio di Foniatria eroga le seguenti prestazioni:

Visita foniiatrica, Valutazione disturbi della voce, Disturbi del linguaggio, Disturbi della deglutizione.

Servizio di Otorinolaringoiatria

Il servizio di Otorinolaringoiatria eroga le seguenti prestazioni:

Visita ORL, Esame audiometrico, Valutazione vertigini.

Servizio di Ortopedia

Il servizio di Ortopedia eroga le seguenti prestazioni:

Visita ortopedica, Infiltrazioni articolari, Valutazione traumatologica, Controllo patologie degenerative articolari.

Servizio di Pneumologia

Il servizio di Pneumologia eroga le seguenti prestazioni:

Visita pneumologica, Spirometria

Servizio di Dietistica

Il servizio di Dietistica eroga le seguenti prestazioni:

Valutazione nutrizionale, Elaborazione piani alimentari personalizzati, Educazione alimentare, Monitoraggio composizione corporea.

Servizio di Dermatologia

Il servizio di Dermatologia eroga le seguenti prestazioni:

Visita dermatologica, Mappatura nei, Dermatoscopia, Trattamento acne e dermatiti.

Servizio di Ginecologia

Il servizio di Ginecologia eroga le seguenti prestazioni:

Visita ginecologica, Pap test, Ecografia pelvica e transvaginale, Monitoraggio gravidanza.

Servizio di Podologia

Il servizio di Podologia eroga le seguenti prestazioni:

Trattamento callosità e duroni, Cura unghie incarnite, Medicazione piede diabetico, Valutazione appoggio plantare.

Servizio di Psicologia

Il servizio di Psicologia eroga le seguenti prestazioni:

Colloquio psicologico individuale, Supporto emotivo, Consulenza familiare, Percorsi di sostegno psicologico.

Servizio di Oculistica

Il servizio di Oculistica eroga le seguenti prestazioni:

Visita oculistica, Controllo acuità visiva, Tonometria, Esame del fondo oculare.

Servizio di Medicina del Lavoro

Il servizio di Medicina del Lavoro eroga le seguenti prestazioni:

Visita medica preventiva e periodica, Idoneità alla mansione, Sorveglianza sanitaria, Spirometria, Audiometria, Visiotest

Servizio di Neurologia

Il servizio di Neurologia eroga le seguenti prestazioni:

Visita neurologica, Valutazione cefalee, Disturbi del movimento, Disturbi cognitivi, Esame neurologico completo.

Servizio di Urologia

Il servizio di Urologia eroga le seguenti prestazioni:

Visita urologica, Ecografia apparato urinario, Valutazione prostatica, Screening patologie urinarie.

Accesso ai servizi di Allergologia, Cardiologia, Chirurgia Vascolare (solo visite), Chirurgia della Mano (solo visite), Foniatria, Otorinolaringoiatria, Ortopedia, Pneumologia, Dietistica, Dermatologia, Ginecologia, Podologia, Psicologia, Oculistica, Medicina del Lavoro, Neurologia, Urologia.

Le prestazioni vengono erogate solo previa prenotazione e in regime di solvenza da effettuarsi:

- Telefonicamente al n° 0184 476043 - 3516315961 o direttamente in struttura
- Inviando una mail con richiesta di contatto a: info.athenamedica@bianalisi.it

Ritiro Referti

Per le visite specialistiche, il referto viene consegnato al termine della prestazione direttamente dal medico.

Il pagamento, se dovuto, avviene al momento dell'erogazione della prestazione.

La struttura ha attivato convenzioni con enti e società locali. Il personale di accettazione è a disposizione per informazioni aggiornate.

Punto Prelievo (Direttore Laboratorio - Dott.ssa Livia Vigo – Bianalisi S.p.a.)

Sono a disposizione dell'utenza presso lo sportello della struttura:

- Elenco degli esami eseguiti
- Le istruzioni per la preparazione ad alcuni esami particolari e le modalità di conservazione dei campioni biologici raccolti a domicilio.

Prelievi Ematici

Per il prelievo ematico è necessario presentarsi a digiuno.

L'esecuzione del prelievo non richiede prenotazione ed il servizio è fruibile lunedì e giovedì dalle 7.30 alle 9.30

E-mail: prelievi.athenamedica@bianalisi.it

È possibile l'accesso senza impegnativa in autoprescrizione.

Ritiro Referti

I referti possono essere ritirati nel giorno e negli orari indicati sul “modulo ritiro referti”.

Il ritiro può avvenire presso la struttura oppure il referto può essere scaricato online tramite accesso al portale del Centro www.bianalisi.it.

Il pagamento, se previsto, deve essere effettuato al momento dell'erogazione della prestazione. Per le indagini microbiologiche, in caso di esito positivo, potrebbe essere richiesto un pagamento aggiuntivo in base ai risultati. Tale importo sarà saldato al momento del ritiro.

Per ogni ulteriore dettaglio si rimanda alla Carta dei Servizi del laboratorio di Vado Ligure (SV) presente in sala d'attesa.