

BIANALISI S.P.A.**CENTRO DIAGNOSTICO ATHENA MEDICA TAGGIA**

*Legale Rappresentante Giovanni Gianolli
Direttore Sanitario Dott. Alessandro Baletti*

PRESENTAZIONE

Lo scopo che ha ispirato il Bianalisi – Centro Diagnostico Athena Medica 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 Diagnostico Athena Medica 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 Diagnostico Athena Medica 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 Diagnostico Athena Medica Taggia è situato nella zona centrale della città di Taggia, vicino alla fermata degli autobus di linea e a quindici minuti a piedi dalla stazione FS; in prossimità di un ampio parcheggio pubblico scoperto.

L'ingresso è accessibile anche pazienti disabili, in rispetto alle disposizioni sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

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.

Il Centro è accreditato dalla Regione Liguria con D.G.R. n. 8057 del 07/11/2025 ed è convenzionato nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale.

I costi delle prestazioni e dei servizi in regime convenzionato sono regolamentati dal Nomenclatore Tariffario in vigore.

Per molti cittadini sono in essere esenzioni di spesa sanitaria dovute a reddito, all'età o a patologie.

Risulta perciò interesse dell'utente e nostro dovere di informazione, in sede di prenotazione, inquadrare le posizioni specifiche dell'utente stesso per permettergli di poter accedere a tutte le facilitazioni offerte dalla normativa vigente.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

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

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

PER PRENOTARE

- Direttamente presso il CUP (regime SSN)
- Telefonicamente al n° 0184/476043 o direttamente in struttura (regime di solvenza)
- Online accedendo al sito www.bianalisi.it (regime di solvenza)
- Tramite Contact Center Regionale 010 538 3400 (regime SSN)
- Inviando una mail con richiesta di contatto a: info.athenamedica@bianalisi.it

ORARI DI APERTURA

- **DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ**

APERTURA: ore 08.30

CHIUSURA: ore 19.00

URP

N. unico Tel. 0184/476043

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 Privata Roggeri SNC – Arma di Taggia (IM)

Telefono 0184/476043

e-mail: info.athenamedica@bianalisi.it

www.bianalisi.it

ORGANIZZAZIONE

LA DIREZIONE È COMPOSTA DA:

- Legale Rappresentante: Giovanni Gianolli
- Direttore Sanitario: Dott. Alessandro Baletti
- Site Manager: Luna Querin

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.

GLI STANDARD DI QUALITÀ

La “cultura della qualità del servizio” è la filosofia di lavoro dei presidi. Questa si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella pulizia ed igiene dei locali, nella cortesia del personale, nei controlli sulle forniture dei materiali sanitari, nella manutenzione programmata delle attrezzature, nell'aggiornamento scientifico dei collaboratori, nell'organizzazione interna del lavoro.

Di seguito, sono riepilogati gli indicatori di qualità individuati dal centro per l'erogazione dei propri servizi.

FASI DEL SERVIZIO

Attività	Indicatori	Standard di qualità garantito
Informazioni	brevità dei tempi di attesa	Presenza risponditore telefonico
	chiarezza e completezza delle informazioni	Carta dei servizi e sito internet istituzionale. L'Assistenza Clienti (Tel. 0362.903099 - e-mail segreteria@bianalisi.it.) è a disposizione dell'utenza per: ▪ fornire informazioni sulle strutture e sui servizi erogati ▪ effettuare la prenotazione di alcuni specifici servizi ▪ fornire accesso ad informazioni sanitarie specifiche sul proprio referto tramite il contatto con il personale sanitario competente
	cortesia del personale di contatto	Formazione e affiancamento in fase di inserimento
Prenotazioni	tempi di attesa per la prestazione	Massimo 2 gg
	semplicità della procedura di prenotazione	Telefonica e online
Accettazione	chiarezza della segnaletica	Piantine esposte in ciascun locale del centro
	comfort delle sale di attesa	Sedute in numero sufficiente
	orari di apertura	continuato
	pulizia e accessibilità dei servizi igienici	Verifiche a campione a cura di RQ
Esecuzione della	comfort dell'ambulatorio/sala diagnostica	Presenza spazio spogliatoio, immediata accessibilità servizi igienici

prestazione	rispetto della privacy	Adozione di tutte le misure previste dalla normativa vigente
	tempistiche di consegna del referto	Ecografie: ≤ 1 ora Radiologia tradizionale: ≤ 24 ore RMN: ≤ 4 giorni TAC: ≤ 4 giorni
Aspetti amministrativi	Semplicità della procedura e dei mezzi di pagamento	Mezzi di pagamento elettronici. Possibilità di pagamento online
Gestione del disservizio	Facilità nell'inoltro dei reclami e nella raccolta dei questionari	L'Assistenza Clienti (Tel. 0362.903099 - e-mail segreteria@bianalisi.it.) è a disposizione dell'utenza per ricevere reclami e/o segnalazioni
	Tempi e modalità di risposta ai reclami ed alle segnalazioni dell'utenza	Entro 30 giorni dal ricevimento
	Indagini per la valutazione del grado di soddisfazione dei pazienti	Almeno annuali
Miglioramento della Qualità	SGQ interno e sua attuazione	Riesame della Direzione e Piano di miglioramento almeno annuali

I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI-UTENTI

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal “Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino”, approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- **Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- **Diritto alla fiducia:** Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- **Diritto alla decisione:** il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.

- **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano in struttura
- È opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento
- È vietato fumare, l'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita
- Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.

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 Diagnostico Athena Medica comprendono:

Diagnostica per immagini: Risonanza Magnetica 1.5 T, Ecografie, TAC, Mammografie, MOC, Raggi.

Presso la struttura sono aperte le agende delle diverse specialità con evidenziate le fasce orarie dedicate al servizio convenzionato e a quello privato.

Servizio di Diagnostica per Immagini

Il servizio di Diagnostica per immagini esegue le seguenti tipologia di esami:

Prestazioni erogate in regime privatistico

È sempre necessaria la prenotazione	
Radiologia tradizionale	Generale: segmenti ossei, torace, addome, etc.
Odontoiatria e maxillofacciale	Panoramica dentaria, telecranio ad uso ortodontico, studio dinamico dell'ATM
Mammografia	Mammografia clinica, Tomografia
Risonanza Magnetica (con e senza mezzo di contrasto)	Generale: segmenti ossei articolari, piede, caviglia, ginocchio, polso, mano, spalla, etc. Rmn rachide cervicale, dorsale e lombo sacrale Rmn encefalo, tronco encefalico, sella turcica Rmn addome, colangio, multi parametrica prostata
Tomografia assiale computerizzata (con e senza mezzo di contrasto)	Generale: segmenti ossei articolari, piede, caviglia, ginocchio, polso, mano, spalla, etc. Tac rachide cervicale, dorsale e lombo sacrale

	Tac encefalo Tac addome Uro tac Colonscopia virtuale
Densitometria ossea	Moc-dexa
	Ecografia del capo e del collo
	Ecografia di ghiandole salivari, collo per linfonodi, tiroide, paratiroidi
	Ecografia della mammella mono e bilaterale
	Ecocolordoppler della mammella mono e bilaterale
	Ecocolordoppler dei tronchi sovraortici
	Ecografia addome completo
	Ecografia dell'addome superiore (incluso: fegato e vie biliari, pancreas, milza, reni e surreni, retro-perineale)
	Ecografia dell'addome inferiore (incluso: ureteri, vescica e pelvi maschile o femminile)
	Ecocolordoppler del fegato e delle vie biliari
	Ecocolordoppler del pancreas
	Ecocolordoppler della milza
	Ecografia di grossi vasi addominali, aorta addominale, grossi vasi addominali e linfonodi para vasali
	Ecocolordoppler arti superiori o inferiori o distrettuale arteriosa o venosa
	Ecografia della cute e del sottocutaneo
	Ecografia osteoarticolare
	Ecografia muscolo tendinea
	Ecografia dei testicoli

Prestazioni erogate in regime di convenzione con il SSN

Ecotomografia	ECO ADDOME SUPERIORE (FEGATO, MILZA, PANCREAS, AORTA ADDOMINALE, LINFONODI) (INCLUSO COLORDOPPLER SE NECESSARIO)
	ECO ADDOME INFERIORE (RENI E SURRENI, VESCICA, PROSTATA, PELVI, ECO SOVRAPUBICA) (INCLUSO COLORDOPPLER SE NECESSARIO)
	ECO ADDOME COMPLETO (INCLUSO COLORDOPPLER SE NECESSARIO)
	ECO CUTE E TESSUTO SOTTOCUTANEO (INCLUSO EVENTUALE COLORDOPPLER)
	ECOGRAFIA MUSCOLOTENDINEA E OSTEOARTICOLARE (Per singola articolazione o distretto muscolare. Inclusa eventuale integrazione ecocolordoppler)
Risonanza Magnetica (senza mezzo di contrasto)	RM DEL RACHIDE CERVICALE RM DEL RACHIDE DORSALE RM DEL RACHIDE LOMBOSACRALE RM DELLA SPALLA RM DEL GOMITO RM DEL POLSO RM DELLA MANO RM DEL BACINO RM DELLA COSCIA [RM DEL FEMORE] RM DEL GINOCCHIO RM DELLA CAVIGLIA RM DEL PIEDE

Sono a disposizione dell'utenza presso la struttura:

- Le istruzioni per la preparazione ad alcuni esami particolari

Si eseguono indagini che necessitano di somministrazione di mezzo di contrasto.

Le indagini Radiografiche necessitano sempre di prescrizione medica.

Accesso al Servizio di Diagnostica per Immagini

Le indagini Radiografiche ed Ecografiche vengono erogate solo previa prenotazione da effettuarsi:

- Direttamente presso il CUP (regime SSN)
- Telefonicamente al n° 0184/476043 o direttamente in struttura (regime di solvenza)
- Online accedendo al sito www.bianalisi.it (regime di solvenza)
- Tramite Contact Center Regionale 010 538 3400 (regime SSN)
- Inviando una mail con richiesta di contatto a: info.athenamedica@bianalisi.it

Ritiro Referti

Al momento della prenotazione dell'indagine diagnostica il paziente è informato sui tempi di consegna del referto che, normalmente, avviene al termine dell'esame (dopo circa 20 minuti) oppure entro 2-4 giorni nel caso di indagini che richiedano un'elaborazione delle immagini più approfondita.

I referti relativi ad esami urgenti vengono consegnati immediatamente, al termine dell'indagine. La loro archiviazione avviene in via informatica.

Previo rilascio del consenso e dei dati necessari da parte del paziente, sul documento per il ritiro del referto saranno riportate le credenziali per scaricarlo on line (servizio disponibile solo per soggetti maggiorenni).

Il servizio permette di accedere ai propri esami eseguiti nei 45 giorni precedenti, ad eccezione dei referti di esami che necessitano di un colloquio di approfondimento con il medico responsabile. Tali referti possono essere ritirati esclusivamente presso il presidio.

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

Norme di Radioprotezione per Gestanti

Si invitano tutte le pazienti a riferire al personale preposto la possibile presenza di una gravidanza.

Nei casi in cui la gravidanza è certa, non è consentito l'impiego di procedure che comportino l'irraggiamento dell'embrione e del feto, tranne nei casi di necessità accertata o di urgenza, documentati per iscritto da Medico Curante. Laddove non sia possibile rinviare l'indagine, è necessario informare la paziente dei possibili rischi associati all'esposizione, per l'embrione o il feto.

Nelle indagini diagnostiche con raggi X, il tecnico deve programmare l'ottenimento dell'informazione desiderata con il minor numero possibile di proiezioni, riducendo al minimo la durata della scopia o il numero delle scansioni nel caso di esami tomografici con tecnica convenzionale, procedendo ad un'accurata collimazione ed escludendo dal fascio diretto, schermando, ove possibile, il prodotto del concepimento.