

Direttore Sanitario	Paolo Sibona
Responsabile della Qualità	Angela Scaffeo
Legale Rappresentante	Giovanni Gianolli

## CHI SIAMO

Bianalisi è un network costituito da una rete di laboratori, di punti prelievo, di centri di diagnostica per immagini, di poliambulatori e studi specialistici, che lavorano in sinergia per offrire al cittadino e alle aziende accesso a prestazioni sanitarie con standard qualitativi elevati e ridotti tempi di attesa. Nato a metà degli anni Settanta a Lissone in Brianza, Bianalisi ha saputo incorporare, nel corso degli anni, alcune tra le migliori realtà di specialistica ambulatoriale e di diagnostica medica presenti sul territorio nazionale, garantendo uniformità e standard prestazionali elevati nella pratica delle discipline sanitarie, presenza diffusa e servizio capillare ad un'utenza sempre più ampia.

## DOVE SIAMO

Ubicato nel centro di Taggia, vicino alla fermata degli autobus di linea e a quindici minuti a piedi dallastazione FS; in prossimità di un ampio parcheggio pubblico scoperto.

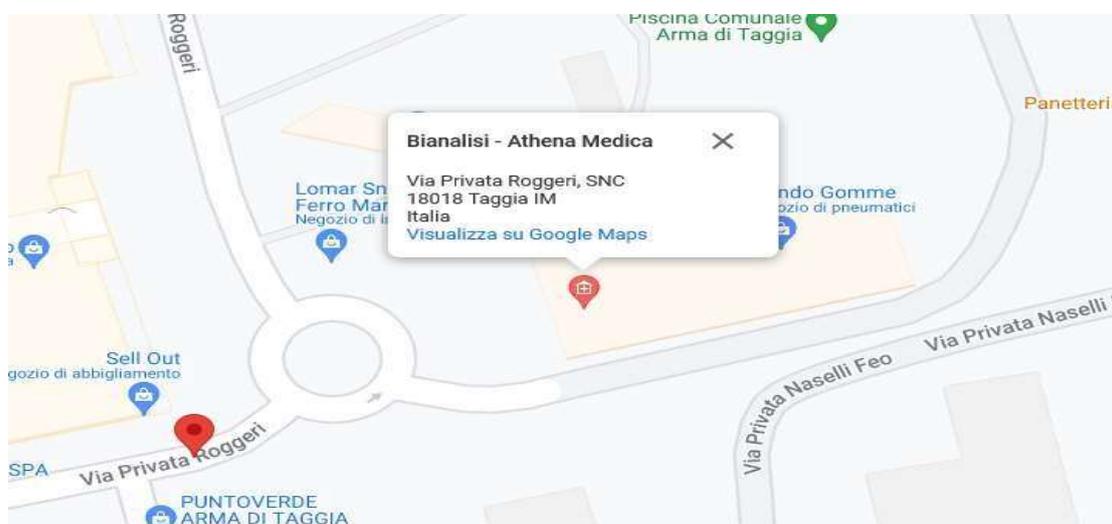
Via Privata Roggeri snc

18018 Taggia (IM) Tel. 0184 476043

E-mail: [info.athenamedica@bianalisi.it](mailto:info.athenamedica@bianalisi.it) Sito: [bianalisi.it/struttura/centro diagnostico Athena medica Taggia](http://bianalisi.it/struttura/centro_diagnostico_Athena_medica_Taggia)

Legale Rappresentante: Dottor Giovanni Gianolli

Direttore Sanitario – Diagnostica per immagini: Dottor Paolo Sibona specializzato in Radiodiagnostica



**ORARI DI APERTURA**

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 19.00

**PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME PRIVATISTICO**

È sempre necessaria la prenotazione	
Radiologia tradizionale	Generale: segmenti ossei, torace, addome, etc.
Odontoiatrica 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
Ecotomografia	Ecocolordoppler Cardiaco
	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 sopraortici
	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 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)
	ECO OSSEA
	ECO MUSCOLOTENDINEA (INCLUSO EVENTUALE COLORDOPPLER)
	ECO GOMITO (INCLUSO EVENTUALE COLORDOPPLER)
	ECO SPALLA (INCLUSO EVENTUALE COLORDOPPLER)
	ECO GINOCCHIO (INCLUSO EVENTUALE COLORDOPPLER)
	ECO MANO (INCLUSO EVENTUALE COLORDOPPLER)
	ECO POLSO (INCLUSO EVENTUALE COLORDOPPLER)
	ECO CAVIGLIA (INCLUSO EVENTUALE COLORDOPPLER)

	ECO PIEDE (INCLUSO EVENTUALE COLORDOPPLER)
	ECO ARTIC COXOFEMORALE (INCLUSO EVENTUALE COLORDOPPLER)
Risonanza Magnetica (con e senza mezzo di contrasto)	RM COLONNA CERVICALE SMDC RM COLONNA IN TOTO S+MDC RM SPALLA SMDC RM PIEDE S+MDC

### **PRENOTAZIONE**

Per usufruire delle prestazioni sanitarie di diagnostica per immagini è necessaria la preventiva prenotazione che può avvenire di persona, telefonicamente oppure, per le sole prestazioni a pagamento, tramite il sito internet [bianalisi.it/struttura/centro diagnostico Athena medica Taggia](http://bianalisi.it/struttura/centro_diagnostico_Athena_medica_Taggia).

Qualunque sia il caso, i dati necessari sono di carattere anagrafico (nome e cognome e telefono) e sanitario (tipo di indagine da effettuare – prescrizione medica con quesito diagnostico). Viene inoltre richiesto al paziente di portare, se esistenti, esami diagnostici effettuati precedentemente e gli sono fornite le eventuali istruzioni di preparazione all'esame.

Per gli esami ecografici in convenzione la prenotazione avviene esclusivamente attraverso il servizio CUP. In questo caso il paziente, oltre a fornire i propri dati anagrafici, deve portare l'impegnativa rilasciata dal Medico prescrittore.

Le prestazioni richieste in regime di urgenza vengono inserite, appena possibile, nel piano di lavoro della giornata; mentre eventuali liste di attesa sono formate e gestite seguendo l'ordine di orario appuntamento.

### **ACCETTAZIONE**

Per le prestazioni di Diagnostica per immagini è necessario presentare in struttura l'impegnativa con quesito diagnostico del medico richiedente.

Al momento dell'accettazione i pazienti vengono informati, ai sensi della normativa vigente in materia di privacy, circa il trattamento dei dati sensibili.

Gli utenti sono pregati di comunicare le eventuali disdette delle prestazioni prenotate con almeno 24h di anticipo rispetto alla data dell'appuntamento.

La quota di compartecipazione alla spesa sanitaria a carico del cittadino (ticket), o il pagamento di esami richiesti in solvenza si effettua all'atto dell'accettazione delle prestazioni, contestualmente viene rilasciata la relativa fattura. Il pagamento può essere effettuato tramite denaro contante, carta di credito e/o bancomat.

### **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, schermato, ove possibile, il prodotto del concepimento.

### **CONSEGNA 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 3- 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.

Tali referti possono essere ritirati esclusivamente presso il presidio.

Su richiesta del paziente, entro tre giorni, può essere rilasciata copia del referto previa autorizzazione del DS; la consegna avviene in busta chiusa direttamente all'interessato.

### **LA CARTA DEI SERVIZI: significato e funzione**

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/1995 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", il centro presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto
- verificare e rendere pubblico il grado di soddisfazione dell'utenza attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ)
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, e va inquadrata nel Sistema di gestione della Qualità implementato dal presidio.

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

### **UGUAGLIANZA**

A tutti i cittadini sono erogati gli stessi servizi, a prescindere da età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

### **IMPARZIALITA'**

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella struttura.

### **CONTINUITA'**

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

### **DIRITTO DI SCELTA**

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

### **PARTECIPAZIONE**

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con reclami, osservazioni e suggerimenti, all'erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, e la struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### **POLITICA AZIENDALE**

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del presidio.

I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati: professionalità, disponibilità e responsabilizzazione del personale, efficienza ed efficacia organizzativa, coinvolgimento dell'utente. I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritti nella "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità

adottato attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate
  
- la definizione della Politica aziendale e degli obiettivi
- la formazione del personale e la diffusione della cultura della qualità
- la comunicazione interna sull'importanza dell'attenzione alle esigenze ed alle aspettative dei clienti e del rispetto delle norme di osservanza obbligatoria
- la valutazione periodica del Sistema qualità

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

### **MISSIONE**

Eccellenza, presenza capillare e facile accessibilità sono i valori che guidano Bianalisi, coltivati e promossi da sempre con l'obiettivo di rispondere prontamente alle esigenze di diagnosi, cura e prevenzione della cittadinanza e delle imprese presenti sul territorio.

Bianalisi persegue i propri valori attraverso una sempre più stretta cooperazione con le realtà sanitarie locali, una solida collaborazione con i più qualificati specialisti, e l'utilizzo di macchinari e tecnologie all'avanguardia. Bianalisi favorisce inoltre la centralità della persona attraverso un costante tentativo di coniugare all'elevata qualità delle prestazioni erogate un ascolto attento e un rispetto saldo delle sfere più personali dell'esistenza, spesso e volentieri implicate nelle questioni di salute.

Bianalisi si impegna anche nella valorizzazione e motivazione del proprio personale, sostenendo la formazione sia su temi tecnici, sia su aspetti di qualità che infine su competenze come saper comunicare adeguatamente e lavorare in gruppo.

### **VISIONE**

Nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio, essere identificata dalle istituzioni e dalla popolazione come una struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata e riconosciuta per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti. Intenzione della Direzione è quella di porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare dette necessità.

### **LA VALUTAZIONE DELL'UTENTE**

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità il presidio deve essere in grado di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo anonimo nel quale l'utente può esprimere liberamente le osservazioni od i suggerimenti che riterrà utili. Ogni segnalazione viene immediatamente registrata ed analizzata dalla Direzione che provvederà a prendere i provvedimenti del caso.

## 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ fornire informazioni sulle strutture e sui servizi erogati</li> <li>▪ effettuare la prenotazione di alcuni specifici servizi</li> <li>▪ fornire accesso ad informazioni sanitarie specifiche sul proprio referto tramite il contatto con il personale sanitario competente</li> </ul>
	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 prestazione	comfort dell’ambulatorio/sala diagnostica	Presenza spazio spogliatoio, immediata accessibilità servizi igienici
	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

Attività	Indicatori	Standard di qualità garantito
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 tuttigli 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.