DIAGNOSI X Centro Polidiagnostico Srl

Ente: BIANALISI S.p.A.

Via Carducci, 8 – 20855 Lesmo (MB)
tel. 039.68.88.088 – e-mail: info.diagnosix@bianalisi.it
sito: www.bianalisi.it

Legale Rappresentante: Giovanni Gianolli
Direttore Sanitario: Dott. Mandio Akuma
Site manager: Elena Patella

PRESENTAZIONE

Lo scopo che ha ispirato il Bianalisi – DIAGNOSI X Centro Polidiagnostico 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 DIAGNOSI X Centro Polidiagnostico 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.

MISSIONE ED OBIETTIVI

Bianalisi promuove l'eccellenza dei suoi servizi attraverso una sempre più stretta cooperazione con le realtà sanitarie locali, una collaborazione solida con i più qualificati specialisti, e l'utilizzo di macchinari, tecnologie e prodotti che rappresentano lo state of art del mercato. Bianalisi punta a rendere la propria offerta di prestazioni medico sanitarie sempre più capillare ed accessibile, per servire il maggior numero possibile di utenti, garantendo qualità delle prestazioni e ridotti tempi di attesa.

Bianalisi promuove 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 con il potenziamento del proprio network, che è in grado di fornire prestazioni integrate nei suoi punti di accesso, desidera progettare e costruire nuovi percorsi in risposta alle sfide sempre più complesse che il sistema sanitario deve affrontare.

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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

Continuità
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.

Trasparenza
Il Servizio garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia degli esami, come e dove vengono effettuati, i tempi di risposta e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del SSN.

Obiettivi di miglioramento
Bianalisi considera obiettivo principale il conseguimento di una buona qualità dei servizi forniti agli utenti. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante ai bisogni ed alle richieste dei cittadini.

STRUTTURA

DIAGNOSI X Centro Polidiagnostico è situato in via G. Carducci, 8 Lesmo.
Oltre ad avere un parcheggio riservato ve ne sono presenti anche nelle immediate vicinanze e alle vie limitrofe che attorniano la Struttura.
All'ingresso possono accedere anche pazienti disabili, in rispetto alle disposizioni sull'abbattimento delle barriere architettoniche. All'occorrenza è presente anche uno scivolo per raggiungere i locali del Centro stesso.
Un Sistema di indicatori giuda gli operatori, gli utenti e gli accompagnatori nel percorso per raggiungere il luogo desiderato.
Il Centro è accreditato 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, età o 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.
Allegato parte integrante della carta dei servizi il Tariffario distinto tra SSN e Regime di Solvenza.

MODALITÀ DI ACCESSO

ORARI DI APERTURA
- Dal Lunedì al Venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 18:30;
- Sabato dalle 08.30 alle 12.30;
- Domenica chiuso.

PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere eseguite:
- Direttamente presso il CUP;
- Telefonicamente al n° 039.68.88.088;
- Online accedendo al sito www.bianalisi.it;
- Tramite Contact Center Regionale (fisso 800.638.638 o cell 02.99.95.99);
- Inviando una mail con richiesta di contatto a: info.diagnosix@bianalisi.it;

ACCETTAZIONE

Nel giorno concordato, l'Utente si deve presentare in segreteria per il compimento delle operazioni di accettazione. Si prega di giungere presso la nostra struttura almeno 20 minuti prima dell'orario fissato per l'esame.
Inoltre, per essere sottoposto all'esame, il paziente dovrà portare con sé tutta la documentazione sanitaria e personale di cui è in possesso:

- Impegnativa S.S.N.;
- Tessera Sanitaria e documento di Identità valido;
- Documentazione sanitaria di esami precedenti;
- Lettere di dimissioni di eventuali ricoveri in reparti medici e/o chirurgici.

Negli orari d'apertura, l'Accettazione fornisce informazioni relative alle prestazioni disponibili e alle relative tariffe ed indica l'ubicazione degli ambulatori specialistici e dei locali destinati alla diagnostica per immagini.

L'Accettazione provvede inoltre alle prenotazioni e all'incasso dei corrispettivi per le prestazioni specialistiche.

PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Ai sensi del D.lgs. 196/2003, durante la fase di accettazione il paziente viene informato in merito al trattamento dei suoi dati sensibili. I dati riguardanti i pazienti sono conservati secondo le normative

vigenti e tenuti scrupolosamente sotto il vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy. A maggiore tutela e garanzia, il paziente verrà chiamato dal nostro personale con il numero assegnatogli dall'Ufficio Accettazione.

PAGAMENTO DEL TICKET

l pagamento del ticket si effettua allo sportello dell'Accettazione precedentemente all'erogazione della prestazione. All'Utente viene consegnata la fattura, in apposito foglio separato sono riportati il giorno e l'ora prestabiliti per il ritiro dell'esame là dove previsto, mentre gli Utenti esentati dal pagamento del ticket riceveranno le stesse indicazioni su un apposito foglio di ritiro. I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito e bancomat.

CONSEGNA REFERTI

Il referto medico-specialistico delle prestazioni ambulatoriali è rilasciato al termine dell'erogazione del servizio.
In attuazione di quanto stabilito dal Reg UE n° 679/2016 (DGPR) (recepito in Italia con D.lgs. 101/2018) per la tutela della privacy, i referti sono consegnati in busta chiusa e possono essere ritirati dall'interessato, o da persona delegata (autorizzazione alla consegna mediante firma della delega posta in calce alla fattura), previa presentazione di un documento d'identità.
Gli Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare e discutere i risultati degli esami.

MANCATO RITIRO DEI REFERTI

In caso di mancato ritiro dei referti entro 30 giorni dalla data prevista, l'assistito è tenuto al pagamento per intero del costo della prestazione, anche se esente (Legge n. 296/2006 - Finanziaria 2007).

ORGANIZZAZIONE

LA DIREZIONE È COMPOSTA DA:
- Legale Rappresentante: Giovanni Gianolli
- Direttore Sanitario: Dott. Mandio Akuma
- Site Manager: Elena Patella

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

DIAGNOSI X Centro Polidiagnostico 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 da DIAGNOSI X Centro Polidiagnostico comprendono:

Diagnostica per immagini, Medicina Fisica e Riabilitativa, Cardiologia, Chirurgia Vascolare, Ortopedia e Traumatologia, Ostetricia e Ginecologia,

Le prestazioni vengono erogate sia in convenzione con SSR che in regime di solvenza.

Presso il CUP sono aperte le agende delle diverse specialità con evidenziate le fasce orarie dedicate al servizio convenzionato e/o a quello privato.

Sono a disposizione dell'utenza presso gli sportelli del CUP:

• Elenco degli esami con i relativi tempi di consegna referto, il costo per esame sia con SSN che in regime di Solvenza;

• Le istruzioni per la preparazione ad alcuni esami particolari.

- **Servizio di Diagnostica per Immagini:**

Il servizio esegue la seguente tipologia di esami:

- Ecografia del capo e del collo (tiroide e paratiroidi, collo, ghiandole salivari);
- Ecografia della mammella mono/bilaterale;
- Ecografia dell'addome superiore/inferiore: con relativa preparazione;
- Ecografia addome completo/apparato urinario: con relativa preparazione;
- Ecografia di grossi vasi addominali: con relativa preparazione;
- Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo;
- Ecografia muscolotendinea;
- Ecografia del pene;
- Ecografia dei testicoli;
- Ecografia transrettale: con relativa preparazione;
- Ecografia ovarica.

- **Servizio di Radiologia Tradizione:**

Il servizio esegue la seguente tipologia di esami:

- Ortopanoramica delle arcate dentarie;
- Teleradiografia del cranio;
- Radiografia dell'articolazioni temporo- mandibolare (ATM)

- Radiografia emi mandibola
- Radiografia di orbite, ossa nasali e rocche petrose
- Radiografia del cranio e dei seni paranasali
- Radiografia della sella turcica
- Radiografia della colonna cervicale
- Radiografia della colonna toracica (dorsale)
- Radiografia della colonna lombosacrale
- Mammografia mono/bilaterale
- Radiografia di coste, sterno e clavicola
- Radiografia del torace di routine NAS
- Radiografia della trachea
- Radiografia dell'addome senza contrasto
- Radiografia della spalla e dell'arto superiore
- Radiografia del gomito e dell'avambraccio
- Radiografia del polso e della mano
- Radiografia di pelvi e anca
- Radiografia del femore, ginocchio e gamba
- Radiografia del piede e della caviglia
- Radiografia assiale della rotula a 45°

- **Servizio di Risonanza magnetica aperta (ARTROSCAN) – erogate solo in regime di solvenza:**
  - RMN piede/caviglia (senza mdc): con relativo consenso informato e modulistica da compilare;
  - RMN mano/polso (senza mdc): con relativo consenso informato e modulistica da compilare;
  - RMN ginocchia (senza mdc): con relativo consenso informato e modulistica da compilare;
  - RMN gomito (senza mdc): con relativo consenso informato e modulistica da compilare;

Non si eseguono indagini che necessitano di somministrazione di mezzo di contrasto.
Le indagini Radiografiche necessitano sempre di prescrizione medica.

DIAGNOSI X Centro Polidiagnostico è sede di screening Mammografico, nell'ambito del servizio di prevenzione offerto da Regione Lombardia.

- **Servizio di Medicina Fisica e Riabilitativa**:

Il servizio esegue la seguente tipologia di esami:

- Visita fisiatrica;
- Terapia Onde d'urto focalizzate: con relativo consenso informato e modulo da compilare.

- **Servizio di Cardiologia**:

Il servizio esegue la seguente tipologia di esami:

- Elettrocardiogramma (ECG);
- Holter ECG dinamico 24h: con relativo consenso informato e modulistica da compilare;
- Monitoraggio pressorio 24h: con relativo consenso informato e modulistica da compilare;
- Ecocardiografiacolordoppler a riposo.

- **Servizio di Chirurgia Vascolare**:

Il servizio esegue la seguente tipologia di esami:

- Visita angiologica;
- EcoDoppler arti inferiori venoso/arterioso;
- EcoDoppler arti superiori venoso/arterioso;
- EcoDoppler tronchi sovraortici (TSA);
- EcoDoppler aorta addominale: con relativa preparazione;
- EcoDoppler reni e surreni: con relativa preparazione;
- EcoDoppler scrotale.

- **Servizio di Ortopedia e Traumatologia**:

Il servizio esegue la seguente tipologia di esami:

- Visita ortopedica;
- Iniezioni di sostanze terapeutiche nell'articolazione o nel legamento: con relativo consenso informato e modulo da compilare

- **Servizio di Ostetricia e Ginecologia**:

Il servizio esegue la seguente tipologia di esami:

- Visita ginecologica;
- Ecografia transvaginale;
- Ecografia ginecologica.

SEGNALAZIONE RECLAMI O SUGGERIMENTI

Il Paziente, i suoi familiari, eventuali accompagnatori ed il suo Medico Curante possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, inviando lettere o e-mail.

Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento verrà registrato su un apposito modulo, sarà oggetto di analisi e prevedrà l'attivazione di una specifica istruttoria.

Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio.

La presente Carta dei Servizi viene revisionata anche in virtù delle segnalazioni provenienti dall'utenza o da altri portatori di interesse.