ISTITUTO SHERMAN

BIANALISI VENETO S.r.l. a socio unico

VENEZIA - CAMPO SANT'ANGELO - San Marco, 3566A/B
Tel. 041 0986224 - e-mail: info.sa@bianalisi.it
sito: www.bianalisi.it

Direttore Sanitario: *Dott.ssa MARDARI RODICA - Specialista in Radiologia*

PRESENTAZIONE

Istituto Sherman, presente nel territorio veneziano fin dal 1946, è una struttura sanitaria privata che offre servizi sanitari specialistici di diagnostica clinica, strumentale e per immagini. Mediante le sedi di Venezia e Mestre, l'obiettivo di Istituto Sherman è garantire un servizio completo ed efficiente, fornendo una risposta professionale e competente al diritto alla salute di tutti gli utenti.
Dal gennaio 2018 Radiologia Medica di Istituto Sherman S.r.l. è diventata una delle sedi operative dell'azienda Bianalisi Veneto S.r.l., appartenente al Gruppo Sanitario Bianalisi S.p.A.

Bianalisi Veneto - Istituto Sherman è quindi parte di una realtà italiana leader nell'esecuzione di analisi di laboratorio e di indagini diagnostiche alla persona, operante con una fitta rete di laboratori, centri polispecialistici e punti prelievo in diverse Regioni italiane.

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi, la cui predisposizione è richiesta dalla legge 22/2002, è confermata annualmente ed ogni qualvolta vi siano significative variazioni nell'offerta di servizi. Essa si configura come uno strumento di comunicazione fra la struttura sanitaria ed il cittadino: rappresenta infatti un obbligo di onestà nei confronti degli Utenti ed una garanzia di chiarezza sui servizi sanitari offerti.

La Carta dei Servizi indica inoltre le modalità attraverso le quali segnalare disservizi e formulare suggerimenti, orientati ad un miglior funzionamento della struttura sanitaria e, conseguentemente, ad un miglior soddisfacimento dei bisogni dei cittadini in termini di salute.
Ulteriore scopo del presente documento è tutelare i diritti degli Utenti, individuando strumenti e programmi volti a garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato ed omogeneo.

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

<u>Uguaglianza</u>

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.

LA POLITICA DI BIANALISI VENETO

Bianalisi Veneto, così come Bianalisi S.p.A., fonda la propria attività su un sistema di valori che orienta ogni scelta aziendale e sostiene tutti gli ambiti della propria operatività.

Gli elementi di questo sistema sono:

Centralità della persona

Bianalisi Veneto pone al vertice del proprio sistema valoriale la persona, e su di essa concentra la propria visione. I cittadini da un lato, la cui salute è per Bianalisi Veneto il fine primario, ed i collaboratori dall'altro, che esprimono l'esperienza ed il potenziale dell'azienda, contribuendo al consolidamento della sua reputazione.

Qualità e Innovazione

La Qualità è per Bianalisi Veneto un modo di essere, non un traguardo da raggiungere, e l'innovazione è un valore inscindibile dalla Qualità.

Etica

Bianalisi Veneto ritiene che l'adozione dell'etica nei processi aziendali sia un fattore chiave per lo sviluppo della qualità e della competitività aziendale. Per questo ha deciso di adottare un Codice Etico e di Condotta, che definisce il complesso di principi, valori, norme etiche e sociali.

Tre solidi valori, chiari ed univoci, che riflettono la Visione dell'azienda: "La salute delle persone è il nostro fine primario" e ne guidano la Missione: "Lavoriamo in équipe per soddisfare le esigenze dei nostri Clienti attraverso un servizio di qualità, efficiente, veloce ed economico, svolto in collaborazione con medici e strutture sanitarie".

"Non esistono traguardi ma la consapevolezza che, con il supporto dei nostri Clienti/Utenti, si possa sempre migliorare".

Dott. Giuliano Caslini
Amministratore Bianalisi Veneto

NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto delle seguenti normative di riferimento:

1. Legge 7 agosto 1990. n°241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"
2. Dpcm del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
3. Dpcm dell'11 ottobre 1994, "Principi per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
4. "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi" DL del 12 maggio 1995 n. 16 convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 27;
5. Dpcm del 19 maggio 1995 "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi";
6. "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" linee guida del 1° agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
7. "Adozione della Carta dei Servizi Sanitari" Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/Scps/21.128 del 30 settembre 1995.

MODALITÀ DI ACCESSO
ORARI DI APERTURA

- Dal Lunedì al Venerdì dalle 07.30 alle 18.45
- Sabato dalle 07.30 alle 12.15
- Domenica chiuso

PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona, negli orari di apertura, o telefonicamente negli orari di apertura.
La prenotazione in convenzione viene eseguita solo se in possesso dell'impegnativa del Servizio Sanitario Nazionale e della tessera sanitaria dell'assistito.
La Legge Regionale, DGR n.600 del 13/03/2007, prevede che il Medico Curante indichi sulla ricetta una tra le classi di priorità della prestazione, qui di seguito elencate:

U – Urgente: eseguibile solo al pronto soccorso
B – Breve: da eseguire entro 20 gg
D – Differita: da eseguire entro 60 gg
P – Programmabile: da eseguire entro 180 gg

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 30 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 terapia fisica e alla riabilitazione.
L'Accettazione provvede inoltre alle prenotazioni e all'incasso dei corrispettivi per le prestazioni specialistiche.

Il centralino telefonico è in funzione negli orari di apertura per fornire informazioni ed effettuare prenotazioni. Nelle fasce orarie caratterizzate da intenso traffico telefonico l'impegno da parte degli operatori è quello di rispondere nel minor tempo tecnico possibile.

È politica di Bianalisi Veneto dare la priorità in fase di accettazione a:

- donne in gravidanza,
- donne in allattamento,
- bambini,

- disabili.

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, 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 ed ecografiche è rilasciato al termine dell'erogazione del servizio. Per tutte le altre prestazioni, il referto viene consegnato nel minor tempo possibile e, salvo casi particolari, entro 3-5 giorni dall'esame.
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.

Su richiesta effettuata in fase di accettazione, è inoltre possibile scaricare il referto online (servizio disponibile per il Laboratorio Analisi) o richiederne la spedizione a domicilio con oneri a carico.

Orario consegna referti: dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 18.30, il sabato dalle 10.30 alle 12.00

Gli Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare e discutere i risultati degli esami. Tutti gli Specialisti, inoltre, sono a disposizione del Medico Curante per illustrare i risultati dei referti e discuterne l'interpretazione clinica.

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).

TEMPI DI ATTESA

Tutte le prestazioni convenzionate erogate da Bianalisi Veneto – Istituto Sherman fanno parte dell'offerta complessiva dell'Azienda Ulss 3 Serenissima, che provvede al monitoraggio costante dei tempi d'attesa per conformarli a quanto previso dalla normativa regionale vigente.

Le prestazioni erogate in regime di libera professione sono generalmente eseguite entro le 48 ore successive alla richiesta.

ALL'ACCETTAZIONE PER:

- PRENOTAZIONI
- ACCETTAZIONI
- FATTURAZIONE

} Da 5 a 10 minuti

TRA L'ACCETTAZIONE E LA VISITA: 14 minuti

TRA L'ACCETTAZIONE E IL PRELIEVO: 14 minuti

TRA L'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE E LA CONSEGNA DEI REFERTI:

- consegna referti immediata per prestazioni ambulatoriali ed ecografiche
- consegna referti esami di laboratorio urgenti: in giornata, se possibile in base a esame
- consegna referti esami di laboratorio: da 1 a 5gg
- consegna referti diagnostica per immagini: da 3 a 5gg
- consegna esami citoistologici in outsourcing: da 7 a 15gg

ASSISTENZA SANITARIA AGLI STRANIERI

Tutti gli stranieri non appartenenti all'Unione Europea presenti in Italia con regolare permesso di soggiorno hanno l'obbligo di iscriversi presso le Asl di residenza o di dimora al Servizio Sanitario Nazionale. Per iscriversi sono necessari il permesso di soggiorno, il codice fiscale ed il certificato di residenza. Con l'iscrizione si acquisiscono gli stessi diritti e doveri di assistenza riconosciuti ai cittadini italiani e l'utilizzo dei servizi erogati è garantita anche ai familiari a carico regolarmente soggiornanti.

PUNTI PRELIEVO

I prelievi e la raccolta dei campioni biologici vengono effettuati senza appuntamento nei seguenti punti prelievo: dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 9.15.

INDAGINI DIAGNOSTICHE

Le prestazioni sono erogate con lo scopo di valutare le funzioni di singoli organi e apparati, consentendo un corretto inquadramento diagnostico secondo i più aggiornati criteri. Servizi e prestazioni possono essere suddivisi in base all'utilizzo di specifiche tecniche strumentali.

Nell'esecuzione degli esami, particolare attenzione viene posta al comfort del paziente ed alle problematiche inerenti situazioni particolari (donne in gravidanza, persone non autosufficienti, etc.).

L'accesso alle prestazioni avviene tramite prenotazione e l'esecuzione di esami che presentano rischi perla salute del paziente è legata alla raccolta del suo consenso scritto (consenso informato).

Per ottenere una qualsiasi prestazione medica è opportuna la richiesta di un medico, non necessariamente appartenente al S.S.N. Durante la prenotazione il personale provvederà ad informare i soggetti interessati relativamente alle preparazioni necessarie all'esecuzione degli esami.

L'esecuzione e la refertazione delle indagini hanno come riferimento le linee guida nazionali ed internazionali della SIRM (Società Italiana di Radiologia Medica) e dell'ACR (American College of Radiology) basate sul consenso e l'opinione di esperti riconosciuti.

I servizi di Diagnostica per Immagini offerti presso la nuova sede di Bianalisi Veneto – Istituto Sherman Campo Sant'Angelo comprendono una sezione di Radiologia, una di Cardiologia ed Angiologia, oltre a numerosi specialisti.

Sono presenti in sede un Ortopantomografo, un Mammografo Digitale (Tomosintesi), tre ecografi per l'esecuzione di ecografie con ecocolordoppler, tre Elettrocardiografi, di cui uno portatile, e tre apparecchiature per Elettrocardiogramma Dinamico (Holter cardiaco).

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

Presso la sede Bianalisi Veneto – Istituto Sherman, oltre a quelle riportate in precedenza sono disponibili le seguenti specialità:

- Radiologia
- Cardiologia
- Ortopedia
- Ginecologia ed Ostetricia
- Urologia
- Biologia nutrizionistica
- Neurologia
- Ematologia

Completa l'offerta un punto prelievi con consegna di campioni biologici.

CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

La struttura esegue in convenzione prestazioni di:

- PUNTO PRELIEVI
- ECOGRAFIA
- RADIOLOGIA
- CARDIOLOGIA – ECOCOLORDOPPLER

CONVENZIONI PRIVATE

Bianalisi Veneto – Istituto Sherman ha stipulato con Associazioni, Assicurazioni Private e Fondi di Previdenza delle convenzioni, che consentono l'applicazione di tariffari concordati ai Pazienti che usufruiscono di tali organizzazioni.

Un elenco aggiornato delle Assicurazioni ed ulteriori informazioni sono disponibili chiedendo informazioni al personale di Segreteria o consultando la sezione Convenzioni del sito https://bianalisi.it, cliccando su "STRUTTURE" e ricercando la sede "Istituto Sherman Venezia".

ORGANIGRAMMA

Direzione Generale: Dott. Giuliano Caslini
Direttore Sanitario: Dott.ssa Rodica Mardari
Responsabile di laboratorio: Dott. Alfiero Molari
Responsabile atti medici per punto prelievi: Dott.ssa Maria Teresa Sandri
Responsabile della Diagnostica: Dott.ssa Rodica Mardari
Responsabile Gestione Qualità: Angela Scaffeo

SPECIALITA', PRESTAZIONI E CONSULENTI MEDICI (ELENCO AGGIORNATO AL 03/2026)

SPECIALITA'	PRESTAZIONI	CONSULENTI
ECOGRAFIA	Ecografia Capo-Collo, Addominale, parteaddominale, Mammaria, Cute e tessuto sottocutaneo, Osteoarticolare e Muscolotendinea, Scrotale, Inguino-crurale	Dott. Antonio Ciniglio Dott. Marcello Campione Dott. Gabriele Schiavinato
RADIOLOGIA	RX dello scheletro, Opt, Teleradiografia del Cranio	Dott. Antonio Ciniglio
SENOLOGIA - MAMMOGRAFIA	Mammografia, Diagnostica Senologica, Esame Clinico Strumentale delle Mammelle	Dott. Antonio Ciniglio
ORTOPEDIA - TRAUMATOLOGIA	Visite ortopediche, infiltrazioni ecoguidate polidistrettuali, infiltrazioni ecoguidate d'anca, mesoterapia	Dott. Enrico Lancellotti
CARDIOLOGIA	Visita cardiologica, Elettrocardiogramma (E.C.G.), Ecocolordoppler Cardiaco, Holter	Dott. Levedianos Giorgio
ECOCOLORDOPPLER – ECOGRAFIA	Ecocolordoppler T.S.A., Arti Superiori o Inferiori arterioso o venoso, Aorta Addominale, Ecografia ginecologica e transvaginale	Dott. Pierluigi Bilato Dott.ssa Penzo Silvia
UROLOGIA	Visita Urologica	Dott. Bolgan Armido
NEUROLOGIA	Visite neurologiche	Dott. Enrico Ferrante
NUTRIZIONE	Visita dietetica e nutrizionale	Dott.ssa Barbara Berton
GINECOLOGIA E OSTETRICIA	Visita ginecologica, pap-test, ecografia ginecologica, transvaginale	Dott. Di Mambro Enrico
EMATOLOGIA	Visita ematologica	Dott. Pittari Gianfranco
PUNTO PRELIEVI	Test di Chimica Clinica, Immunometria, Immunoenzimatica, Elettroforesi, Cromatografia, Ematologia, Coagulazione, Microbiologia, Citologia, Istopatologia, Citogenetica, Genetica Medica, Test molecolare per l'identificazione dell'RNA del virus SARS-CoV-2*	Dott. Molari Alfiero

* Il paziente potrà visionare nel Vademecum il dettaglio delle prestazioni che Bianalisi Veneto fornisce oppure chiedere direttamente all'addetta dell'accettazione.

Tutti gli Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare i risultati dei referti e discuterne l'interpretazione clinica.

NOTE INFORMATIVE SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI

Il Paziente, i Suoi familiari e accompagnatori ed il Suo Medico Curante possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, inviando lettera, fax, e-mail.
Il personale di segreteria è a disposizione dei Pazienti e dei loro accompagnatori durante tutto l'orario di apertura ed è istruito per ricevere segnalazioni e reclami e trasmetterli alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa.

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 risposte sull'esito della pratica saranno fornite al diretto interessato entro un massimo di 30 giorni, garantendo il massimo riserbo sulla Sua identità.
Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio.
La revisione dei casi assicura il ritorno delle informazioni ai professionisti coinvolti e favorisce la discussione con il personale, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità. La presente Carta dei Servizi viene revisionata anche in virtù delle segnalazioni provenienti dall'utenza o da altri portatori di interesse.

ANALISI DEL RISCHIO, GESTIONE DISSERVIZI, INCIDET REPORT E NEAR MISS

Bianalisi Veneto S.r.l. svolge l'analisi del rischio clinico attraverso la metodologia FMEA. Tale pratica permette di monitorare la gestione dei rischi individuati dalla Direzione Sanitaria e dai Responsabili di branca e sviluppare le misure più idonee alla minimizzazione del rischio. La revisione dell'analisi del rischio viene svolta con frequenza semestrale (2 volte all'anno) ma il monitoraggio avviene in modo continuativo nel tempo. L'analisi dei rischi viene sviluppata attraverso:

- Individuazione dei rischi da parte del personale medico specializzato;
- Registrazione nel tempo degli eventi avversi o *near miss*;
- Valutazione della rilevabilità delle misure organizzative messe in atto attraverso il sistema di gestione qualità.

La gestione dell'*incident report* e *near miss* avviene secondo i seguenti step:

1. Registrazione dell'evento o quasi evento da parte del personale dell'organizzazione coinvolto. In questo caso, qualora sia coinvolto anche un paziente (o caregiverer) sarà richiesta l'opinione di tale soggetto, nonché i dati per un successivo contatto.
2. Consegna del modulo di registrazione dell'evento avverso al Responsabile Qualità il quale, sulla base del principio di competenza, richiederà l'analisi dell'*incident report* alla figura specializzata più competente (Direttore Sanitario, Responsabile di Branca, Responsabile amministrativo, Direzione Genale, etc.).
3. Definizione della misura più idonea dopo l'analisi (apertura di una Non conformità, apertura d un'azione di miglioramento, etc.) e comunicazione di un feedback ai soggetti coinvolti (personale, paziente, caregiver, etc.).
4. Implementazione della misura definita e miglioramento continuo del sistema di organizzazione.
5. Modifica del modello di analisi del rischio in virtù di tali accadimenti.
6. In occasione del Riesame della Direzione di fine anno e del monitoraggio di metà anno, viene svolta una sintesi dell'andamento degli *incident report*, valutando anche l'impatto della gestione di tali fenomeni nell'organizzazione aziendale, e quindi sul personale. La sintesi di fine anno viene inoltre pubblicata nella relazione degli Stakeholder per l'opportuna diffusione a tutti i portatori di interesse.

TRASPARENZA

Bianalisi Veneto – Istituto Sherman mette a disposizione dei cittadini tutte le informazioni relative alle prestazioni: in quale modo ed in quale luogo vengono effettuati, quali tariffe sono applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale.

INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

Lo staff medico è a disposizione del paziente per discutere la tipologia di esame, le tipologie di terapia riabilitativa, le indicazioni e la diagnosi. I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

L'Utente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.

L'Utente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame stesso.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto dell'Utente dare o negare il proprio consenso. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando l'Utente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

AMMINISTRAZIONE

Servizi amministrativi e contabili, inclusa la fatturazione di ogni prestazione effettuata in regime convenzionato e non.

SERVIZIO INFORMATICO E ARCHIVIAZIONE

Garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro, la stampa dei referti e delle statistiche, la gestione amministrativa e contabile. I dati relativi ai pazienti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto anche dal D.L. 196/2003 per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun Utente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

DIRITTO AD UN TRATTAMENTO CORRETTO DEI DATI PERSONALI

Presso Bianalisi Veneto – Istituto Sherman l'adozione della normativa sulla privacy (di cui al Decreto Legislativo 196/03) è un impegno condiviso da tutta l'Azienda. Gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato volto a garantire la riservatezza dell'Utente mediante l'utilizzo di strumenti, informatici e cartacei, idonei a tale scopo.

Il cittadino-Utente ha i seguenti diritti:

- decidere se acconsentire al trattamento dei Suoi dati sensibili;
- accedere alla documentazione che lo riguarda;
- presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive secondo la normativa vigente;

- conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano;
- ottenere la conferma dell'esistenza o meno, agli atti dell'Azienda, di dati che lo riguardano;
- ottenere la cancellazione dei dati, sempre che non esistano obblighi di conservazione;
- ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati relativi all'opposizione, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.

STANDARD DI QUALITÀ

Bianalisi Veneto – Radiologia Medica ha sviluppato un programma di miglioramento continuo al fine di fornire un servizio sempre più conforme alle esigenze dei cittadini.

Gli standard di qualità riguardano:
- l'informazione, l'accoglienza e la cortesia del personale, monitorate mediante la realizzazione di un questionario annuale sulla soddisfazione dei clienti;
- le modalità di accesso alle prestazioni, continuamente monitorate al fine di facilitare l'Utente e di ridurre i tempi d'attesa;
- la tutela dell'Utente, garantita dalla sua attiva partecipazione ai programmi di miglioramento organizzativo mediante le segnalazioni ai direttori responsabili delle varie specialità