Rev. 06 05/2025

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

RADIOLOGIA MEDICA

Direttore Sanitario: dott.ssa MARDARI RODICA
Specialista in Radiologia

BIANALISI VENETO S.r.l. a socio unico
Sede legale Via San Rocco 42/44 – 20851 Lissone MB
Sede operativa BIANALISI VENETO – RADIOLOGIA MEDICA
Via Volpato, 2 – 35020 Quarto D'Altino (VE)
tel. 0422 824117
e-mail: **info.rm@bianalisiveneto.it**
sito: **www.radiologiamedicaaltino.it**

LA CARTA DEI SERVIZI

Sommario

PRESENTAZIONE 3
LA CARTA DEI SERVIZI 3
PRINCIPI FONDAMENTALI 3
LA POLITICA DI BIANALISI VENETO 4
NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA REALIZZAZIONE DELLACARTA DEI SERVIZI 4
INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI 5
ORARI DI APERTURA 5
PRENOTAZIONI 5
ACCETTAZIONE 5
PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI 6
PAGAMENTO DEL TICKET 6
CONSEGNA REFERTI 6
TEMPI DI ATTESA 6
ASSISTENZA SANITARIA AGLI STRANIERI 7
LABORATORIO ANALISI 7
INDAGINI DIAGNOSTICHE 7
RISONANZA MAGNETICA 8
FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE 9
POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO 9
CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE 10
CONVENZIONI PRIVATE 10
ORGANIGRAMMA 10
SPECIALITA', PRESTAZIONI E CONSULENTI MEDICI (ELENCO AGGIORNATO AL 05/2023) 10
NOTE INFORMATIVE 12
SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI 12
ANALISI DEL RISCHIO, GESTIONE DISSERVIZI, INCIDET REPORT E NEAR MISS 12
TRASPARENZA 12
INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO 13
AMMINISTRAZIONE 13
SERVIZIO INFORMATICO E ARCHIVIAZIONE 13
DIRITTO AD UN TRATTAMENTO CORRETTO DEI DATI PERSONALI 13

PRESENTAZIONE

Radiologia Medica è una struttura sanitaria all'avanguardia, in cui apparecchiature di alto livello tecnologico e personale altamente qualificato concorrono nella realizzazione della completa sinergia tra le due aree specialistiche che la costituiscono: una diagnostica strumentale e per immagini di eccellente qualità e un efficace servizio di terapia riabilitativa.
L'impegno primario di Radiologia Medica, fin dal 2007, è garantire un servizio completo ed efficiente, fornendo una risposta tempestiva, 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 - Radiologia Medica 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 Lombardia, Emilia Romagna, Veneto, Liguria, Lazio e Toscana.

LA CARTA DEI SERVIZI

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.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

- **Uguaglianza ed Imparzialità** – I servizi e le prestazioni sono forniti a tutti i cittadini, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.
- **Rispetto** – Ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- **Diritto di Scelta** - Ogni cittadino ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggettiche erogano il servizio.
- **Partecipazione** – L'Utente ha il diritto di proporre suggerimenti ed osservazioni e di presentare reclami al fine di migliorare il servizio.
- **Efficienza ed Efficacia** – I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee persoddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino.
- **Continuità** – Le prestazioni sono erogate garantendo la continuità quantitativa e qualitativa e la regolarità dei servizi.

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 CodiceEtico 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 Unico Bianalisi Veneto srl

NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA REALIZZAZIONE DELLACARTA 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. Decreto legge del 12 maggio 1995 n. 16 convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 27 "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi";
5. Dpcm del 19 maggio 1995 "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi";
6. Linee guida del 1 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108 "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale";
7. Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/Scps/21.128 del 30 settembre 1995 "Adozione della Carta dei Servizi Sanitari".

INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

ORARI DI APERTURA

- dal Lunedì al Venerdì dalle 07.30 alle 20.00
- Sabato dalle 07.30 alle 12.30
- Domenica chiuso

Il laboratorio d'analisi è aperto:

- Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00
- Sabato dalle ore 08.00 alle ore 15.00

PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona, negli orari di apertura, o telefonicamente, dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 19.30 ed il sabato dalle 8.00 alle 12.00.
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 10 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 delle diagnostiche e degli ambulatori specialistici.
L'Accettazione provvede inoltre alle prenotazioni, all'incasso dei corrispettivi per le prestazioni specialistiche e, in orari dedicati, alla consegna dei referti, scaricabili online o inviati a domicilio su richiesta.

Il centralino telefonico è in funzione dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 19.30 ed il sabato dalle 8.00 alle 12.00, 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 Reg UE n° 679/2016 (DGPR) (recepito in Italia con D.lgs. 101/2018), 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.

PAGAMENTO DEL TICKET

Il pagamento del ticket si effettua allo sportello dell'Accettazione precedentemente all'erogazione della prestazione. All'Utente viene consegnata la fattura riportante 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**.

Orario consegna referti: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.30,
il sabato dalle 8.00 alle 12.00

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).

TEMPI DI ATTESA

Tutte le prestazioni convenzionate erogate da Bianalisi Veneto – Radiologia Medica 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.

LABORATORIO ANALISI

I prelievi e la raccolta dei campioni biologici sono effettuati **senza appuntamento** dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 9.30.
Si precisa che Bianalisi Veneto non effettua:

- prelievi a bambini di età inferiore ai 5 anni,
- prelievi a domicilio.

L'elenco degli esami eseguiti presso il laboratorio d'analisi di Quarto d'Altino sono riportati sul Vademecum, caricato nel gestionale e sul sito web (https://radiologiamedicaanltino.it). Per alcuni esami, il laboratorio si riserva l'invio a laboratori service.
Come previsto da norma, sul referto sarà indicato se l'esame è stato eseguito in service (Bianalisi Spa-Novolabs di Brescia e Bianalisi Spa di Carate Brianza).

Bianalisi Veneto mette a disposizione telefonica il personale di laboratorio laureato e responsabile di firma al numero specifico di laboratorio 0422/1490355 per avere chiarimenti clinici in merito al referto degli esami.

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 isoggetti interessati relativamente alle preparazioni necessarie all'esecuzione degli esami. Quando necessario, è prevista la consegna di appositi stampati, consultabili e scaricabili dalla sezione modulistica del sito www.radiologiamedicaaltino.it.

L'esecuzione e la refertazione delle indagini ha 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 offerti da Bianalisi Veneto – Radiologia Medica comprendono due sezioni di Risonanza Magnetica, una di TAC, una sezione di Radiologia, un Ortopantomografo, un Mammografo Digitale, un Densitometroe un Ecografo.

RISONANZA MAGNETICA

La sezione di Risonanza Magnetica è dotata di:

- RMN alto campo 1,5 TESLA

L' apparecchiatura consente l'esecuzione di:

- **RM TOTAL- BODY senza e con contrasto**
  Encefalo e Tronco encefalico, Massiccio Facciale, Collo, Torace, Addome Superiore, Addome Inferiore e Scavo Pelvico, Colonna.
- **RM MUSCOLO-SCHELETRICA senza e con contrasto**
  Spalla, Braccio, Gomito, Avambraccio, Polso, Mano, Bacino, Articolazione Coxofemorale e Femore, Gamba, Ginocchio, Caviglia, Piede.
- **ANGIO-RM senza e con contrasto**
  Angio-RM del distretto vascolare intracranico, dei Tronchi sovraortici (T.S.A.), colangio-RM.

Informazioni utili all'esame di RMN

Per eseguire l'esame, tutti i pazienti devono portare il modulo di autorizzazione all'esame compilato dal Medico Curante.

I pazienti portatori di valvole cardiache metalliche, cateteri cardiaci, protesi metalliche ortopediche, clips, viti, by-pass, apparecchi acustici fissi, schegge metalliche possono sostenere l'esame di RMN solo ed esclusivamente previa presentazione di una **dichiarazione di compatibilità** compilata dal Medico Curante o da chi ha eseguito l'intervento.

Non possono sottoporsi all'esame di RMN i portatori di Pace-Maker e clips vascolari e le pazienti in gravidanza.

TAC

La sezione di Diagnostica TAC spirale multistrato 64/128 slice permette lo studio di ogni distretto corporeo con ricostruzioni tridimensionali e dispone di programma dedicato per indagini dentarie (Dentalscan).

RADIOLOGIA OSSEA e MAMMOGRAFIA

La sezione di Radiologia Ossea consente lo studio di tutto lo scheletro. Mediante **l'Ortopantomografo** sono invece eseguiti i seguenti esami: Ortopanoramica delle arcate dentarie e Teleradiografia del cranio. Il **Mammografo** digitale consente invece l'esecuzione di Mammografie e dell'Esame Clinico Strumentale della Mammella.

DENSITOMETRIA OSSEA

Il Densitometro consente di esaminare la Colonna Lombare ed il Femore mediante tecnica a doppio raggio fotonico DEXA, garantendo estrema precisione e dosi di radiazioni minime. E' inoltre possibile sottoporsi alla Densitometria Ossea Total Body, che fornisce indicazioni relativamente alla composizione corporea in termini di massa grassa e magra.

ECOGRAFIA - ECOCOLORDOPPLER

L'Ecografo consente di eseguire Ecografie ed Ecocolordoppler di tutti i distretti corporei.

FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE

Il servizio di Fisioterapia e Riabilitazione prevede la collaborazione tra diverse figure professionali, espressione di diverse competenze, e l'integrazione tra tecniche riabilitative manuali e l'utilizzo delle terapie strumentali più innovative, finalizzate al trattamento delle patologie ortopedico- traumatologiche, posturali e neurologiche.

Il settore terapeutico riabilitativo di Bianalisi Veneto – Radiologia Medica fornisce le seguenti prestazioni:

- **Terapia Manuale e Riabilitativa**
  Massoterapia, Linfodrenaggio, Pompage, Terapia Manuale, Kinesiterapia Attiva e Passiva, Rieducazione Funzionale, Rieducazione al passo, Riabilitazione pre e post- operatoria, Rieducazione Propriocettiva, Riabilitazione Neuromotoria, Circuito riabilitativo post-operatorio epost-traumatico di spalla, anca, ginocchio, caviglia.
- **Rieducazione Posturale**
  Valutazione e Trattamento posturale globale, Trattamento della scoliosi nell'età evolutiva e nell'adulto, Back School, Pancafit, Pilates terapeutico, Rieducazione post- parto.
- **Terapia Strumentale**
  Tecar Terapia, Ultrasuonoterapia manuale e in immersione, Magnetoterapia, Elettrostimolazione con Compex, Tens, Ionoforesi, Correnti Diadinamiche, Correnti Interferenziali.
- **Bendaggio Funzionale e Kinesio Taping**

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

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

- Cardiologia, solo ECG
- Ecografia Interventistica
- Ginecologia ed Ostetricia
- Medicina e Traumatologia Sportiva
- Ortopedia e Traumatologia
- Urologia
- Biologia nutrizionistica

CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

La struttura esegue **in convenzione** prestazioni di:

- **RISONANZA MAGNETICA**
- **TAC**
- **RADIOLOGIA**
- **ECOGRAFIA - ECOCOLORDOPPLER**

CONVENZIONI PRIVATE

Bianalisi Veneto – Radiologia Medica 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/struttura/bianalisi-radiologia-medica.

ORGANIGRAMMA

- **Direzione Generale:** Dott. Giuliano Caslini
- **Direttore Sanitario:** Dott.ssa Rodica Mardari
- **Direttore tecnico di laboratorio:** Dr. Alfiero Molari
- **Resposnabile atti medici:** Dr.ssa Maria Teresa Sandri
- **Responsabile della Diagnostica:** Dott.ssa Rodica Mardari
- **Responsabile degli Audit clinici:** Dott.ssa Rodica Mardari
- **Responsabile Gestione Qualità:** Dr.ssa Angela Scaffeo

SPECIALITA', PRESTAZIONI E CONSULENTI MEDICI (ELENCO AGGIORNATO AL 01/2024)

SPECIALITA'	PRESTAZIONI	CONSULENTI
RISONANZA MAGNETICA	RM Total Body, RM Muscolo- Scheletriche, Angio-RM senza e con Mezzo di Contrasto	Dott. Balboni Michele Dott.ssa Calderone Milena Dott.ssa Mardari Rodica Dott. Ortolan Paolo
TAC	TAC di ogni distretto corporeo senza econ Mezzo di Contrasto, Dentalscan	Dott. Balboni Michele Dott.ssa Calderone Milena Dott.ssa Mardari Rodica Dott. Ortolan Paolo
RADIOLOGIA	RX dello scheletro, Opt, Teleradiografia del Cranio	Dott. Balboni Michele Dott. Ortolan Paolo
ECG	Elettrocardiogrammi, Test Holter	Dott. Claudio Fabris Dott. Bellu Roberto
ECOGRAFIA	Ecografia Capo-Collo, Addominale, parte addominale, Mammaria, Cute e tessuto sottocutaneo, Osteoarticolare e Muscolotendinea, Scrotale, Ginecologica, Transvaginale	Dott. Balboni Michele Dott. Ortolan Paolo
ECOCOLORDOPPLER	Ecocolordoppler T.S.A., Arti Superiori o Inferiori arterioso o venoso, Aorta addominale arterioso o venoso, Scrotale	Dott.ssa Serena Frezza
DENSITOMETRIA OSSEA	Densitometria Ossea Lombare, Femoralee Total Body	Dott. Ortolan Paolo

SPECIALITA'	PRESTAZIONI	CONSULENTI
MAMMOGRAFIA - SENOLOGIA	Mammografia, Diagnostica Senologica, Esame Clinico Strumentale delle Mammelle	Dott. Balboni Michele
BIOLOGIA NUTRIZIONISTICA	Visita Nutrizionistica, Valutazione Nutrizionale, Elaborazione Dieta	Dr.ssa Berton Barbara
ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	Infiltrazione ecoguidata cortisonica, Infiltrazione ecoguidata di acido ialuronico, Lavaggio percutaneo delle calcificazioni della spalla, Alcolizzazione del neuroma di Morton	Dott. Ortolan Paolo
GINECOLOGIA - OSTETRICIA	Visita Ginecologica, Pap-Test, Consulenza Sessuologica	Dott. Di Mambro Enrico
LABORATORIO D'ANALISI	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*	Dr. Fabris Giorgio
MEDICINA E TRAUMATOLOGIA SPORTIVA	Valutazione della Traumatologia Sportiva	Dott. Ortolan Paolo
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	Visita Fisiatrica	Dott.ssa Pasqualetto Elisa
UROLOGIA	Visita Urologica, Visita Andrologica	Dott. Bolgan Armido

** 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 incidet 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 – Radiologia Medica 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 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 Reg UE n° 679/2016 (DGPR) (recepito in Italia con D.lgs. 101/2018) 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 - Radiologia Medica l'adozione della normativa sulla privacy (di cui al Reg UE n° 679/2016, recepito in Italia con D.lgs. 101/2018)) 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 distrumenti, 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 motivilegittimi, 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.