CARTA DEI SERVIZI SANITARI

CENTRO ATTIVITÀ MOTORIE

Direttore Sanitario: dott. PIERLUIGI CASTIGLIONE
Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione

BIANALISI VENETO S.r.l. a socio unico
Sede legale Via San Rocco 42/44 – 20851 Lissone MB
Sede operativa BIANALISI VENETO – CENTRO ATTIVITÀ MOTORIE
Via F. Fusinato 33/B – 45100 ROVIGO
tel. 0425 29655 – fax 0425 29657
e-mail: **info.cam@bianalisi.it**
Sito: **https://bianalisi.it/struttura/bianalisi-centro-attivita-motorie**

LA CARTA DEI SERVIZI

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 EROGATIORARI DI APERTURA....5
PRENOTAZIONI....5
ACCETTAZIONE....5
PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI....5
PAGAMENTO DEL TICKET....5
CONSEGNA REFERTI....6
TEMPI DI ATTESA....6
ASSISTENZA SANITARIA AGLI STRANIERI....6
FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE....6
POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO....7
INDAGINI DIAGNOSTICHE....7
DIAGNOSTICA CARDIOLOGICA....8
LABORATORIO METABOLICO....8
CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE....8
CONVENZIONI PRIVATE....8
ORGANIGRAMMA....8
ANALISI DEL RISCHIO, GESTIONE DISSERVIZI, INCIDET REPORT E NEAR MISS....9
TRASPARENZA....10
INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO....10
AMMINISTRAZIONE....10
SERVIZIO INFORMATICO E ARCHIVIAZIONE....10
DIRITTO AD UN TRATTAMENTO CORRETTO DEI DATI PERSONALI....11
STANDARD DI QUALITÀ....11

PRESENTAZIONE

Centro Attività Motorie è una struttura sanitaria privata che dal 2001 offre servizi sanitari di terapia riabilitativa ed un poliambulatorio specialistico, con l'obiettivo di garantire un servizio completo ed efficiente e di fornire una risposta professionale e competente al diritto alla salute di tutti gli Utenti.

Dal gennaio 2018 Centro Attività Motorie Srl è diventato una delle sedi operative dell'azienda Bianalisi Veneto Srl, appartenente al Gruppo Sanitario Bianalisi Spa.
Bianalisi Veneto – Centro Attività Motorie 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 confermataannualmente 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 dionestà 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 soggetti che 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 dellerisorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare 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 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 diaccesso 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 relazionicon il pubblico";
4. "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi" decretolegge 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.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

ORARI DI APERTURA

- dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 20.00
- Sabato chiuso
- Domenica chiuso

PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona, 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 unatra 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 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 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 d'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.

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

Il pagamento del ticket si effettua allo sportello dell'Accettazione precedentemente all'erogazione della prestazione.
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.

TEMPI DI ATTESA

Tutte le prestazioni convenzionate erogate da Bianalisi Veneto – Centro Attività Motorie fanno parte dell'offerta complessiva dell'Azienda Ulss 5 Polesana, 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'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE E LA CONSEGNA DEI REFERTI	consegna referti immediata per prestazioni ambulatoriali

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.
Gli stranieri temporaneamente presenti sul territorio (STP), anche in mancanza di un valido permesso di soggiorno, possono usufruire dei servizi erogati in convenzione purché la richiesta del medico contenuta nell'impegnativa abbia i caratteri della necessità ed urgenza.

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 – Centro Attività Motorie fornisce le seguenti prestazioni:

- **Terapia Manuale**
  Pompage, Mobilizzazione articolare, Linfodrenaggio manuale, Massaggio Terapeutico, Massaggio fasciale.
- **Terapia Strumentale**
  Vibra 3.0, Tecarterapia (Human Tecar), Physio TT (Human Tecar), Laserterapia, Laser ND: Laser Yag ad alta potenza, Ultrasuoni, Magnetoterapia, Tens, Diadinamica, Interferenziali, Ionoforesi, Galvanica, Crioterapia, Elettrostimolazione.
- **Trattamenti Medici**
  Manipolazioni vertebrali Manu Medica, Onde d'urto, Agopuntura, Infiltrazioni endoarticolari, Ozonoterapia.
- **Riabilitazione Funzionale**
  Idrokinesiterapia in piscina terapeutica a temperatura termale (dotata di idromassaggio e percorso vascolare Kneipp), Riabilitazione Pre e Post- intervento, Rieducazione Propriocettiva, Riabilitazione Respiratoria, Training della deambulazione, Rieducazione dell'articolazione Temporo-Mandibolare (A.T.M.), Rieducazione Individuale, Rieducazione Neuro-motoria individuale.
- **Rieducazione Posturale**
  Trattamento della scoliosi nell'età evolutiva, Trattamento della scoliosi nell'età adulta, Rieducazione Posturale, Rieducazione funzionale del Rachide.
- **Bendaggio funzionale e Kinesio Taping**
- **Riabilitaziojne del Pavimento pelvico**

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

Presso la sede Bianalisi Veneto – Centro Attività Motorie sono attualmente disponibili le seguenti specialità:

- Manu Medica-Agopuntura
- Medicina Fisica e Riabilitazione (Fisiatria)
- Neurologia
- Cardiologia
- Medicina dello sport
- Ortopedia e Traumatologia

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.

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.

DIAGNOSTICA CARDIOLOGICA

L'apparecchiatura Quark C-Pet Cosmed, ideale per qualsiasi applicazione della prova da sforzo cardiopolmonare, consente l'esecuzione del Test da sforzo.

LABORATORIO METABOLICO

L'apparecchiatura Quark C-Pet Cosmed consente di ottenere parametri precisi relativi alla funzionalità cardiaca, respiratoria e metabolica, valutando e monitorando la gravità e l'evoluzione di patologie del sistema cardiovascolare e respiratorio, ooltre a disfunzioni metaboliche quali diabete ed obesità.

Presso la sede Bianalisi Veneto – Centro Attività Motorie sono erogati:

- Test del massimo Consumo d'Ossigeno (VO_{2max}),
- Analisi del metabolismo basale,
- Test di soglia anaerobica e lattacida,

che forniscono la base per impostare specifici programmi dietetici e di allenamento.

CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

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

- **MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE:** Visita Fisiatrica, Riabilitazione funzionale, Terapia Strumentale, Manu medica
- **NEUROLOGIA:** Elettromiografia

CONVENZIONI PRIVATE

Bianalisi Veneto – Centro Attività Motorie 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 www.centroattivitàmotorie.it.

ORGANIGRAMMA

- **Direzione Generale:** Dott. Giuliano Caslini
- **Direttore Sanitario:** Dott. Pierluigi Castiglione
- **Responsabile della Fisioterapia:** Dott. Pierluigi Castiglione
- **Responsabile degli audit clinici:** Dott. Pierluigi Castiglione
- **Responsabile Gestione Qualità:** Dr.ssa Marta Bellin

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

SPECIALITA'	PRESTAZIONI	CONSULENTI
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	Visita fisiatrica	Dott. Castiglione Pierluigi Dott. De Simone Vincenzo
NEUROLOGIA	Elettromiografia, visita neurologica	Dott.ssa Della Coletta Elena Dott.ssa Polesello Giovanna Dott. Rinaldi Luciano
MANU MEDICA E AGOPUNTURA	Mnipolazione vertebrale Manu medica, Agopuntura, Ozonoterapia	Dott. Baccaglini Romano
MEDICINA DELLO SPORT	Visita medico sportiva, Certificazioni di idoneità alla pratica sportiva, Analisi dei fattori della prestazione	Dott. Uliari Simone
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	Visita ortopedica, Terapia infiltrativa	Dott. Bortolato Mario Dott. Girotto Alberto

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 continuativonel 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 Generale, 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 – Centro Attività Motorie 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 soggettiprivati 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'informazionechiara, 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 momentoincapace 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 – Centro Attività Motorie 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 – Centro Attività Motorie ha sviluppato un programma di **miglioramento continuo** alfine 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.