DIRETTORE SANITARIO
Dott. Renzo Cerutti
Specialista in Ortopedia e Traumatologia

BIELO+HUB
poliambulatorio e analisi

CARTA DEI SERVIZI

Santa Croce, 499 - 30135 **VENEZIA**
Tel. +39 041.5237870
E-mail: info@bielohub.it - **Sito Web:** www.bielohub.it

INDICE

SEZIONE 1

1.1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
1.2. MISSION
1.3. VISION
1.4. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

SEZIONE 2

2.1. ELENCO PRESTAZIONI
2.2. ACCESSI
2.3. ORARI
2.4. PRENOTAZIONI
2.5. GESTIONE UTENTE
2.6. COSTO PRESTAZIONI
2.7. MODALITA' DI PAGAMENTO
2.8. RITIRO REFERTI
2.8.1. RITIRO REFERTI ONLINE

SEZIONE 3

3.1. IMPEGNO AZIENDALE
3.2. TEMPI DI ATTESA
3.3. INFORMAZIONI
3.4. ACCOGLIENZA E COMFORT
3.5. GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO
3.6. TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI
3.7. MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA IL CENTRO E IL TERRITORIO
3.8. TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE

SEZIONE 4

4.1. FORMAZIONE
4.2. RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON I CITTADINI
4.3. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO
4.3.1. DIRITTI
4.3.2. DIRITTO AL RISPETTO DELLA PRIVACY
4.3.3. DOVERI DEL CITTADINO
4.4. PRINCIPI FONDAMENTALI
4.5. SISTEMA QUALITA'

Gentile Signore/ Signora,
il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi. Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità. Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi. L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.
A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

Sezione 1

1.1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio **BIELO+HUB** è una nuova struttura di oltre 1000 mq che si sviluppa su tre piani privi di barriere architettoniche, in cui operano varie articolazioni organizzative in grado di interagire strettamente tra loro.

1) E' presente un parcheggio riservato attiguo al poliambulatorio
2) Al primo piano sono collocati: la PALESTRA riabilitativa con spogliatoi annessi, i locali per le terapie fisiche e l'area amministrativa del poliambulatorio
3) Al secondo piano sono collocati: il LABORATORIO ANALISI, la sala prelievi, la POLISPECIALISTICA articolata in un ambulatorio chirurgico e in ambulatori in cui si alternano i vari professionisti che operano presso il nostro centro.
4) Al piano terra il reparto di diagnostica per immagini e radiologia.

Il poliambulatorio è' dotato di una doppia Reception per l'accoglienza del paziente, di sala d'attesa e di servizi che rispettano le norme cogenti.

Il Poliambulatorio **BIELO+HUB** si avvale di personale medico e paramedico specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, per il perseguimento di diagnosi corrette.

1.2. MISSION

Costituisce fermo principio del Poliambulatorio **BIELO+HUB** e dei suoi collaboratori

- affermarsi ed ampliare il settore delle nuove tecnologie di diagnostica
- fornire prestazioni specialistiche in quasi tutte le specialità sanitarie

- fornire prestazioni specialistiche di cura dell'apparato motorio mediante terapie fisiche e riabilitative
- svolgere attività di chirurgia ambulatoriale
- garantire prestazioni di laboratorio di elevata qualità
- supportare le visite medico specialistiche tramite gli strumenti di diagnostica per immagini.

La struttura vuole porsi come punto di riferimento per un'ampia gamma di attività sanitarie, individuate nella Carta dei Servizi sempre a disposizione dell'Utenza, finalizzate alla tutela della salute in generale, alla diagnosi tempestiva, alla terapia mirata e al benessere della persona nel più assoluto rispetto dei suoi diritti e delle sue peculiarità, per ottenere la massima soddisfazione possibile dei suoi bisogni.
Si propone inoltre di essere riferimento per l'Utenza per la qualità delle prestazioni erogate, la soddisfazione del cliente, l'accoglienza professionale e la grande flessibilità e disponibilità.
La nostra missione è:

- capire le aspettative e le esigenze dei nostri pazienti;
- fornire servizi conformi agli impegni concordati;
- continuare a migliorare processi e servizi allo scopo di soddisfare aspettative future dei nostri pazienti;
- fornire un servizio qualificato e supportato dalle tecnologie più avanzate;
- sviluppare competenze interne;
- operare con eccellenza nell'intero processo d'impresa.

1.3. VISION

Per soddisfare la sua MISSION la struttura mette a disposizione dell'Utenza un elevato numero di specialità mediche fornendo con rapidità servizi qualificati ed affidabili e aumentando di anno in anno la tipologia dei servizi e migliorandone la qualità.
E' un obiettivo ben definito e richiede strategie aziendali che coinvolgano in modo globale le risorse umane e tecnologiche della nostra organizzazione.

Le strategie per raggiungere l'obiettivo sono mirate a:

- avere una costante attenzione al mercato che ci consenta di proporre servizi sempre attuali e innovativi;
- fornire al Paziente un valido supporto medico – diagnostico per consigliare le soluzioni più appropriate;
- avere una costante attenzione all'impiego delle tecnologie più moderne ed avanzate adatte ad offrire il massimo della capacità tecnologica attuale;
- pianificare il processo dei servizi razionalizzando le modalità operative in un ambiente sano e sicuro;
- garantire un capillare e puntuale ausilio al Cliente nella stesura di diagnosi accurate;
- formare e aggiornare i propri collaboratori per garantirne una continua crescita professionale, al fine di rendere più competitivi (qualità/costi) i servizi forniti;
- garantire un'organizzazione che abbia un impatto confidente con il pubblico, che sia semplice nell'indirizzare il cliente verso le prestazioni da lui richieste e sufficientemente elastica per assorbire le eventuali punte delle richieste.

1.4 OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

Gli obiettivi del Poliambulatorio sono identificabili nei seguenti:

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio di accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del centro e ad essi accede solo

	il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato al segreto professionale. Gli ambulatori, al momento dell'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono separati per gli uomini e le donne e predisposti per i disabili.
Garantire professionalità	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Il centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La direzione sanitaria e la direzione amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
Recepire le esigenze del paziente	Il centro è dotato di un punto segna-lazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
Attuazione del sistema gestione qualità finalizzato al miglioramento continuo	Attuazione del sistema gestione qualità che viene mantenuto costantemente aggiornato.

	Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

Sezione 2

2.1. ELENCO PRESTAZIONI

- ■ ***Laboratorio analisi***
  - ✓ Esami ematochimici
  - ✓ Esame urine: chimico-fisico, batteriologico, tossicologico, citologico…
  - ✓ Esami microbiologici colturali (tamponi, liquidi e materiali biologici)
  - ✓ Esami Citologici e Istologici: paptest, agoaspirato, biopsie…
  - ✓ Test allergie e intolleranze alimentari
  - ✓ Infettivologia e virologia
  - ✓ Dosaggi ormonali, farmacologici e marcatori tumorali
  - ✓ Droghe d'abuso su urine
  - ✓ Esami per accertamenti sanitari aziendali
- ■ ***Diagnostica per immagini***
  - ✓ Ecografie
  - ✓ Ecocolordoppler
  - ✓ Ecocardiografie
  - ✓ Radiografie
  - ✓ Mammografie
- ■ ***Fisioterapia strumentale***
  - Terapia Tecar
  - Tens terapia
  - Ionoforesi
  - Terapia con correnti dinamiche
  - Laser terapia
- ■ ***Riabilitazione***
  - Rieducazione funzionale
  - Rieducazione motoria
  - Rieducazione posturale globale
  - Rieducazione con metodica Mc Kenzie
  - Mobilizzazioni articolari e vertebrali
  - Massoterapia
  - Massaggio Linfodrenante

- ✓ Tomografie computerizzate
- ✓ Risonanze magnetiche

➢ ■ ***Ambulatorio polispecialistico***

- ✓ Ambulatorio ecografico
- ✓ Ambulatorio chirurgico
- ✓ Allergologia
- ✓ Anestesia
- ✓ Biologia nutrizionale
- ✓ Cardiologia
- ✓ Chirurgia generale
- ✓ Chirurgia plastica
- ✓ Chirurgia vascolare
- ✓ Dermatologia
- ✓ Endocrinologia
- ✓ Fisiatria
- ✓ Gastroenterologia
- ✓ Geriatria
- ✓ Ginecologia e ostetricia
- ✓ Logopedia
- ✓ Malattie Infettive
- ✓ Medicina del lavoro
- ✓ Medicina dello sport
- ✓ Medicina Estetica
- ✓ Medicina Interna
- ✓ Medicina Legale
- ✓ Neurologia
- ✓ Oculistica
- ✓ Ortopedia e traumatologia
- ✓ Otorinolaringoiatria
- ✓ Pneumologia
- ✓ Psicologia
- ✓ Reumatologia
- ✓ Urologia

2.2. ACCESSI

Il Poliambulatorio **BIELO+HUB** si trova a Venezia in Sestiere a Santa Croce 499; è facilmente raggiungibile e costituisce un punto strategico grazie alla sua vicinanza sia alla stazione che al centro della città ed è dotato di un ampio parcheggio auto.

DAL CENTRO CITTA' E DALLE ISOLE

Dal centro città si arriva comodamente con qualsiasi linea di vaporetto che porti a Piazzale Roma.

DA PIAZZALE ROMA e DALLA STAZIONE FERROVIARIA DI VENEZIA (S. LUCIA)

Per raggiungere il **Poliambulatorio BIELO+HUB** è possibile usufruire di:

- A piedi dalla Stazione (circa 6 min)
- A piedi da Piazzale Roma (circa 2 min).

IN AUTO

Provenendo da Bologna Autostrada A13:

- Superata l'uscita 'Padova Zona Industriale' proseguire per Venezia A57
- Superata la barriera di Mestre – Villabona (Venezia – Mestre) prendere immediatamente la prima uscita a destra e seguire le indicazioni stradali per Venezia.

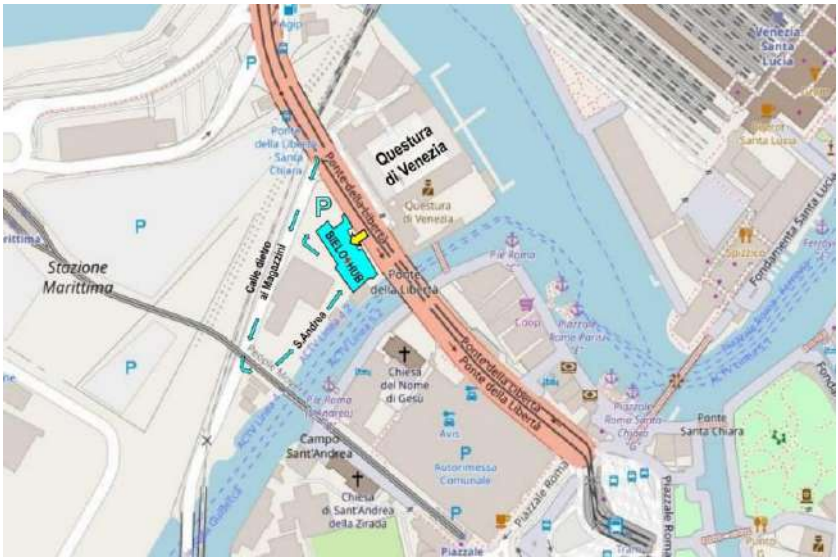
Provenendo dall'Autostrada A4 direzione Milano-Trieste:

- Superata l'uscita 'Padova Est' proseguire per Venezia A57
- Superata la barriera di Mestre – Villabona (Venezia – Mestre) prendere immediatamente la prima uscita a destra e seguire le indicazioni stradali per Venezia.

Provenendo dall'Autostrada A4 direzione Trieste-Milano:

- Superata l'uscita Noventa di Piave proseguire in direzione Venezia quindi proseguire sulla tangenziale di Mestre prendere l'uscita PORTO e seguire le indicazioni stradali per Venezia.

Seguire quindi le indicazioni stradali per Venezia Città – Porto Turistico. Percorrere il Ponte della Libertà, unico collegamento stradale della terraferma con Venezia e attenersi alle seguenti indicazioni: svoltare a destra e prendere Calle Dietro ai Magazzini. Superato il varco Sant'Andrea, svoltare sulla prima a sinistra e alla fine del viale alberato troverete il Poliambulatorio sulla vostra destra.



2.3. ORARI

La sede è aperta al pubblico con orario continuato dalle ore 7.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Prelievi venosi e consegna campioni biologici	***Dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 10.00*** *<u>Senza appuntamento</u>, tranne alcuni esami che richiedono appuntamento (vedi paragrafo prenotazioni).*
Visite specialistiche, interventi ambulatoriali e prestazioni riabilitative e fisioterapiche	*<u>Su appuntamento,</u> secondo la disponibilità degli specialisti.*
	Dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 19.00

Ritiro referti	*Su richiesta del cliente il referto può essere scaricato ON LINE .*
Informazioni e prenotazioni	***Dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 19.00***

2.4. PRENOTAZIONI

La prenotazione per tutte le prestazioni ambulatoriali, di fisioterapia e per le prestazioni laboratoristiche che lo richiedono, può essere effettuata durante l'orario di apertura:

- Telefonicamente al numero 041 5237870
- Direttamente presso la reception del Poliambulatorio e Analisi **BIELO+HUB**
- Tramite mail all'indirizzo 'prenotazioni@bielohub.it', info@bielohub.it
- Tramite il sito web www.bielohub.it > ONLINE

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente durante gli orari di segreteria.

La prenotazione è necessaria per i seguenti esami di laboratorio:

- Curva Glicemica
- Massaggio prostatico per gli esami colturali-
- Pap Test
- Spermiogramma
- Tamponi colturali microbiologici

Su prenotazione anche telefonica è possibile effettuare **prelievi a domicilio,** di norma entro la mattina successiva. E' possibile effettuare la registrazione delle richieste e il relativo pagamento nei giorni precedenti

l'esecuzione del prelievo, al fine di accelerare le procedure di accettazione e diminuire i tempi di attesa.

2.5. GESTIONE UTENTE

Il paziente in appuntamento si presenta presso la reception del Poliambulatorio dove vengono espletate le pratiche di accettazione, vengono raccolti i dati personali e viene creata una scheda utente. Sono richiesti il codice fiscale ed un documento di identità.

2.6 COSTO DELLE PRESTAZIONI

Attualmente il Poliambulatorio **BIELO+HUB** non è accreditato con il Servizio Regionale Sanitario, quindi tutte le prestazioni sono erogate a totale carico dell'Utente. Per le prestazioni di Medicina di Laboratorio viene applicato il tariffario della Regione Veneto.

Il listino prezzi delle visite specialistiche, degli interventi chirurgici ambulatoriali, delle prestazioni riabilitative e degli esami diagnostici, è disponibile e consultabile presso la reception del Poliambulatorio.

2.7 MODALITA' DI PAGAMENTO

Gli esami di laboratorio vengono regolati all'atto dell'accettazione direttamente alla reception. Visite specialistiche ed interventi chirurgici vengono regolati dopo l'erogazione della prestazione. I pagamenti possono essere effettuati tramite:

- Contanti
- Bancomat
- Carta di credito
- Bancoposta

2.8 RITIRO REFERTI

I referti vengono, di norma, consegnati al termine della visita specialistica o della prestazione di diagnostica strumentale. Diversamente, la consegna dei referti di diagnostica di laboratorio, avviene nel rispetto dei tempi tecnici necessari. Su richiesta del cliente, il referto può essere inviato per posta al relativo domicilio, previo pagamento del bollo di spedizione oppure consultato online previa richiesta credenziali di accesso.

Il ritiro dei referti può essere effettuato alla reception:

- Direttamente dall'interessato, presentando documento di riconoscimento o codice fiscale
- Da persona delegata, presentando delega scritta e documento di riconoscimento.

2.8.1 RITIRO REFERTI ONLINE

Il paziente si collega al sito www.bielohub.it ed entra nella sezione **REFERTI ON LINE**; digita il proprio nome utente nel campo **Utente** e la password nel campo **Password.**

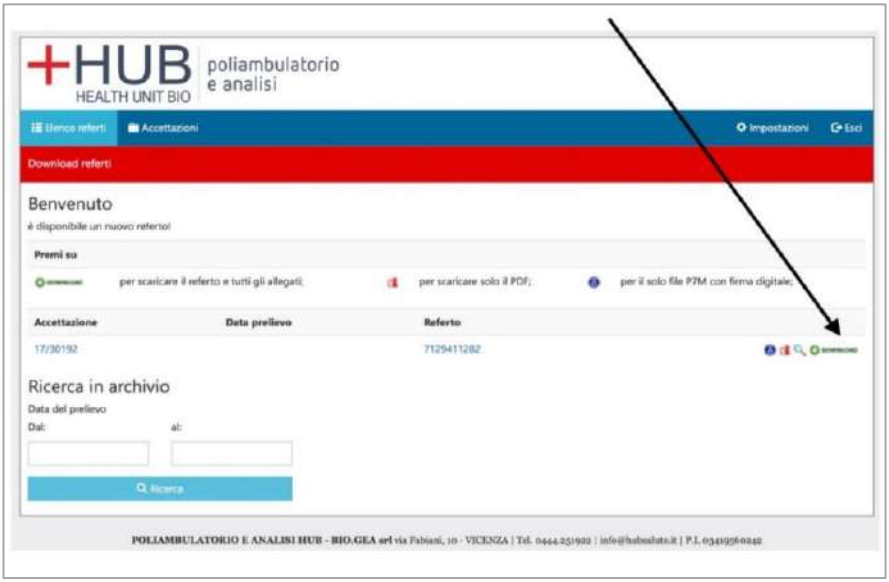
La password è strettamente personale.

In caso di smarrimento password, non sarà possibile recuperarla in nessun modo.

Sarà necessario recarsi personalmente o con delega presso la struttura per il ritiro cartaceo.

Al primo accesso, il portale prevede la conferma dell'account con i dati che forniti e, successivamente, la scelta di una nuova password personale non inferiore ad 8 caratteri. E' importante memorizzare la nuova password perché resterà invariata per tutti i successivi accessi.

Nell' elenco dei referti è sufficiente premere sul pulsante '**download'** per scaricare il referto in pdf.



Nel momento in cui ti sono state rilasciate le credenziali di autenticazione per accedere al servizio referti online, ti è stata sottoposta per approvazione l'informativa ai sensi dell'articolo 13 del D Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.

Sezione 3

3.1. IMPEGNO AZIENDALE

La carta dei servizi si rivolge ai cittadini per aiutarli a tutelare i loro diritti.

Con la realizzazione di questa Carta, il Poliambulatorio **BIELO+HUB** dichiara gli **impegni** che assume nei loro confronti e gli **standard minimi di qualità** che devono essere garantiti nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Per il rispetto di tali livelli qualitativi, tutto il personale è coinvolto e responsabilizzato.

La rispondenza tra Servizi erogati e standard dichiarati viene periodicamente verificata e monitorata.

I fattori di qualità dei servizi sanitari sono stati individuati ed associati ai seguenti aspetti/dimensioni:

3.2. TEMPI DI ATTESA

I tempi di attesa per accedere alle prestazioni e per le refertazioni sono riportati nella tabella seguente:

	Tipologia	**Tempi di attesa (di norma)**
	visita specialistica	*1-10 gg*
	intervento chirurgico	*1-10 gg*

Erogazione servizi e prestazioni specialistiche	terapie	*1-7 gg*
All'accettazione per:	prenotazioni	*Fino a 10 minuti*
	accettazioni	
	fatture	
Tra l'accettazione e l'esecuzione delle prestazioni	prenotazione specialistica	*Fino a 20 minuti*
	prelievo ematico	*Fino a 10 minuti*
Tra l'erogazione della prestazione e la consegna dei referti	Visita specialistica	*Fino a 15 minuti*
	intervento chirurgico	*Fino a 15 minuti*
	referti laboratorio	*24 ore (fatta eccezione per gli esami che richiedono tempi tecnici superiori)*

3.3. INFORMAZIONI

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Presenza di un numero telefonico unico dedicato all'orientamento del cittadino, attivo tutti i giorni dalle 7.00 alle 19.00	Accesso telefonico al servizio di assistenza	Risposta al 95% delle chiamate entro la fascia definita

Presenza di un indirizzo e-mail dedicato alle richieste di informazioni	Accesso informatico	Risposta al 95% delle richiesta entro la fascia definita

3.4. ACCOGLIENZA E COMFORT

Oltre ad una qualificata prestazione tecnica, il Poliambulatorio **BIELO+HUB** si impegna ad assicurare al cittadino una accoglienza gentile ed accurata.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Gentilezza/accuratezza	Verifica della soddisfazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità percepita	*Almeno un monitoraggio ogni 6 mesi*
Pulizia ambienti	N° interventi giornalieri	*Almeno una volta al giorno*
Segnaletica Piani per garantire la sicurezza	Predisposizione di segnaletica nelle zone preposte	*Predisposizione di segnaletica nelle zone preposte*
Ambienti decorosi	Ambienti confortevoli/ambienti Totali	*100%*
Servizio di manutenzione ordinaria	N° interventi manutenzione ordinaria/mese	*Almeno 1 verifica al mese*
Servizio manutenzione straordinaria	N° interventi/totale chiamate	*100%*

3.5. GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

E' un impegno aziendale garantire la gestione del rischio clinico il cui scopo è quello di ridurre la probabilità che avvengano eventi avversi, in altre parole danni causati al paziente nel corso dell'assistenza sanitaria.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Garantire l'individuazione dell'analisi dei rischi (attivi e latenti) attraverso l'analisi degli esempi significativi, dei contenziosi e delle segnalazioni dei cittadini.	Sistema informatizzato per la rilevazione e la registrazione delle segnalazioni.	*Rilevazione ed elaborazione del 100% delle segnalazioni*
Sterilizzazione dispositivi medici	N° kit sterilizzati positivamente/ N° kit sterilizzati	*100%*
Gestione rifiuti sanitari	Presenza di contenitori adatti per tipologia di rifiuti	*100%*

3.6. TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI

Il Poliambulatorio **BIELO+HUB** opera affinché i sanitari eroghino prestazioni soltanto se la persona cui sono dirette è d'accordo e dà il consenso informato.
Il Paziente deve, cioè, poter decidere se vuole essere curato/trattato: ha il diritto/dovere di conoscere tutte le notizie disponibili sulla propria salute, chiedendo al medico ciò che non è chiaro, così da poter scegliere, se sottoporsi o meno ad una determinata terapia/trattamento.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Modulo consenso trattamento dati	Presenza/Assenza	*100% dei casi*
Modulo consenso informato	Presenza/Assenza	*100% dei casi*
Consenso informato	N° moduli firmati dai pazienti/N° pazienti	*100%*

Trattamento dei dati e consenso:

I dati personali dei pazienti che accedono al Poliambulatorio BIELO+HUB sono esclusivamente trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy.
E' diritto del paziente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il personale è tenuto a fornire ai richiedenti le informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento, la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere, nonché i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati.
E' compito del personale medico, o di altro personale sanitario, fornire ai diretti interessati, o loro delegati, le informazioni e la documentazione sanitaria idonea a rivelare lo stato di salute.

Prestazione sanitaria e consenso:

Il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'avente diritto che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto ad una specifica prestazione sanitaria.
Qualsiasi prestazione sanitaria può essere effettuata solo previa acquisizione del consenso dell'interessato (o di altri soggetti, in casi particolari). Il consenso deve essere acquisito in forma scritta nei casi previsti dalla legge e nei casi in cui per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche o per le possibili conseguenze delle stesse sull'integrità fisica, si rende opportuna una manifestazione inequivocabile della volontà della persona.
L'informazione al paziente fa parte della buona condotta medica ed è integrativa della prestazione sanitaria.

Contenuti e caratteristiche dell'informazione:

Effettività e correttezza:	Il Sanitario deve spiegare in modo chiaro il motivo alla base della scelta del trattamento specifico.
Atecnicità:	Il linguaggio utilizzato per dare l'informazione deve essere chiaro e comprensibile dalla persona comune, semplice e non tecnico.
Personalizzazione:	Nel dare l'informazione bisogna che il Sanitario tenga conto delle caratteristiche dell'interlocutore, della sua cultura generale e specifica, della sua età e degli aspetti psicologici.
Funzionalità e proporzionalità:	L'informazione deve essere precisa e dettagliata e comprendere la natura della patologia presentata, la natura del trattamento proposto, le controindicazioni generali e specifiche, i benefici ed i rischi del trattamento proposto, le possibili

	alternative con i relativi rischi e benefici, le precauzioni da adottare nel periodo successivo al trattamento e le probabilità di insuccesso. Sono da evitare le elencazioni di rischi ipotetici, anche se possibili, che potrebbero essere controproducenti spaventando il paziente ed inducendolo a rinunciare ad un trattamento utile.
Veridicità:	Le informazioni devono corrispondere al vero.

Contenuti e caratteristiche del consenso:

Personale:	Il consenso deve essere espresso dalla stessa persona sulla quale i trattamenti sanitari devono essere effettuati; nessuna efficacia giuridica può riconoscersi alla volontà espressa dai familiari del malato, tranne nei casi di esercizio della potestà dei genitori e della tutela.
Consapevole:	La validità del consenso si basa sulla capacità che ha avuto il paziente di compiere una scelta consapevole fondata su di una informazione preventiva, corretta e completa.
Attuale:	Il consenso vale per lo specifico trattamento e, nel caso in cui si ipotizzi di dover modificare l'intervento durante l'esecuzione, è opportuno chiedere un consenso "allargato".
Preventivo:	Richiesto con anticipo per consentire un lasso di tempo idoneo (in ragione della gravità della patologia) per valutare la situazione ed esprimere il consenso.

Manifesto:	Salvo i casi di consenso tacito, implicito e del consenso presunto, il sanitario deve dimostrare l'avvenuta manifestazione del consenso.
Libero e gratuito:	Dipende solo dalla libera autodeterminazione del paziente ed il suo rilascio non può essere vincolato in alcun modo o viziato da errore o dolo.
Revocabile:	Può essere revocato dall'interessato.
Richiesto:	L'ottenimento di un valido consenso è compito del sanitario il quale deve assicurarsi che il paziente abbia compreso i termini della questione e acconsenta al trattamento.

3.7. MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA IL CENTRO E IL TERRITORIO

Il Poliambulatorio attua tutte le azioni necessarie per migliorare il rapporto con il territorio; la comunicazione immediata e facilitata incrementa l'operatività professionale e la qualità del servizio reso ai cittadini.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Questionario sulla soddisfazione del paziente	Percentuale di risposte positive rilevate con indagini sulla qualità percepita	Almeno il 75% delle risposte positive
Gestione delle segnalazioni	Disponibilità di modulistica per le segnalazioni	Valutazione costante delle eventuali segnalazioni

Indagini sulla soddisfazione dei pazienti:

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è presente nella sala d'attesa nell'apposito contenitore: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso la sala d'attesa. Il responsabile della Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

3.8. TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE

Il Poliambulatorio **BIELO+HUB** si impegna ad organizzare e strutturare i servizi sanitari che offre ai cittadini in modo da personalizzarli centrandoli sulla persona e sulle sue esigenze. A questo scopo il Poliambulatorio si impegna a coinvolgere tutto il personale medico e paramedico nella stesura di questa Carta Servizi, nella stesura e rilevazione dei questionari di gradimento e della rilevazione di eventuali reclami, questo proprio per garantire al paziente e al cittadino un servizio di alta qualità con il solo scopo di essere a servizio del paziente stesso.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Effettuare annualmente la rilevazione della soddisfazione/gradimento degli utenti.	Effettuazione della rilevazione della soddisfazione degli utenti, attraverso l'utilizzo di un questionario.	Almeno il 70% delle risposte positive.
Procedura di gestione dei reclami	Presenza e applicazione della procedura	Risposta al 100% dei reclami.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con essi.	• (N° di personale ad immediato contatto con gli utenti che ha seguito corsi di formazione/n° totale di personale ad immediato contatto con gli utenti)*100 • Questionari qualità percepita nei servizi di accettazione (front-office)	• Diminuzione della percentuale dei reclami sugli aspetti relazionali. • Diminuzione del 10% dei reclami sugli aspetti relazionali.
Rilevazione della soddisfazione degli utenti.	Rilevazione della soddisfazione dei pazienti anche con il supporto del personale medico e non	Almeno una rilevazione a semestre.

Sezione 4

4.1. FORMAZIONE

La nostra struttura dispone di tecnologie innovative e all'avanguardia e garantisce l'aggiornamento continuo del personale sanitario.
La formazione è fondamentale e deve essere costante per il buon operato e uno strumento necessario nella gestione delle risorse umane.
In particolare il Poliambulatorio crede nelle potenzialità dei giovani, che vengono affiancati a professionisti di provata e documentata esperienza e che devono seguire un percorso formativo che contempla sia la formazione di base specifica di ogni professionalità, sia una base comune di formazione che comprende in particolare la comunicazione, la

gestione del tempo e le dinamiche di gruppo, in modo da preparare i professionisti del futuro.

4.2 RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON I CITTADINI

Il Poliambulatorio **BIELO+HUB** è fortemente impegnato nella collaborazione con gli enti locali per garantire un servizio di alta qualità. In particolare coopera attivamente con l'Azienda Ospedaliera di Venezia e con le iniziative del Comune di Venezia.
La nostra struttura si mette a disposizione delle Aziende del territorio che vogliano effettuare gli accertamenti sanitari stabiliti dalla Legislazione Italiana riguardante la Medicina del Lavoro, oppure che vogliano offrire ai loro dipendenti/associati particolari agevolazioni o pacchetti sanitari specifici (check-up).
Il Poliambulatorio dispone di un completo sito internet *www.bielohub.it*, continuamente aggiornato e disponibile come sistema informativo.
Il Poliambulatorio **BIELO+HUB** garantisce ai propri utenti la massima riservatezza e privacy nel rapporto con il paziente e nella gestione di documenti e referti sanitari.
Tutto il personale sanitario deve informare correttamente e in modo completo il paziente, in modo che possa scegliere consapevolmente e liberamente tra diverse procedure e/o trattamenti sanitari.
Il Poliambulatorio si affida alla collaborazione e alla disponibilità dei professionisti medici per il corretto approccio con il paziente, la rilevazione dei questionari di gradimento e la stesura di questa Carta Servizi, basandosi sulla Carta Europea Dei Diritti del Malato.

4.3 DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

4.3.1 DIRITTI

Il cittadino utente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni fisiologiche e religiose.
Il cittadino utente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il cittadino utente ha diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili in merito agli esami specialistici cui deve sottoporsi.
In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare un pericolo per la salute, il cittadino utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto agli esami diagnostici; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del cittadino utente, ai familiari o a coloro che esercitano podestà tutoria.
Il cittadino utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini alternative anche se eseguibili in altre strutture.
Ove il cittadino utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.
Il cittadino utente ha diritto di porre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ad essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

4.3.2 DIRITTO AL RISPETTO DELLA PRIVACY

Il cittadino utente ha diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, al rispetto della semplificazione amministrativa ed all'accesso alla documentazione che lo riguarda a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente. A tale scopo il Poliambulatorio **BIELO + HUB** ha adottato la normativa sulla privacy (di cui al decreto legislativo 196/03 e Regolamento EU 2016/679) come impegno condiviso da tutta l'azienda garantendo la sua riservatezza effettuando delle scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione.
Affinché lo sforzo di attuazione della normativa privacy sia tangibile e proficuo per l'intera utenza gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato.

L'azienda vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute degli utenti con strumenti sia informatici sia cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati.
L'interessato cui si riferiscono i dati personali ha la possibilità di esercitare, eventualmente anche a mezzo delega o procura scritta rilasciata persone fisiche o ad associazioni, i seguenti diritti:

- 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 esistono obblighi di conservazione;
- ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati;
- opporsi in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati che lo riguardano.

4.3.3 DOVERI

- Il cittadino malato è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possono essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

- Chiunque si trovi in struttura è chiamato al rispetto degli orari degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività programmata.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.
- In struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le Prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

(estratto dal DPCM 19 maggio 1995)

4.4 PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali questa Carta dei Servizi si ispira sono:

Uguaglianza ed Imparzialità - i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche e condizioni di salute.

Rispetto - ogni cittadino utente deve essere assistito trattato con premura, cortesia attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Diritto di scelta - il cittadino utente ha diritto, secondo normative vigenti, di scegliere tra soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione - il cittadino ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

Efficacia ed efficienza - 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 per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.

Continuità - l'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, verranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.

Tutto questo contribuisce a porre l'utente al centro dell'organizzazione socio-sanitaria, consentendogli una più consapevole scelta del luogo di terapia e dello specialista, nonché la possibilità di accedere, nei tempi più brevi possibili, a una cura di assoluta qualità qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica o di età dell'interessato.

Diritto all'informazione - Si applica rigorosamente quanto previsto dal Codice Deontologico Medico relativamente all'informazione al paziente sulle terapie, sui possibili rischi ed effetti collaterali e sui risultati, mantenendone adeguata documentazione.

Rispetto della persona - Il personale è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto dei pazienti o che siano lesivi della loro dignità.

Personalizzazione - Tutti i percorsi diagnostico-terapeutici sono organizzati in modo da assicurare la continuità del rapporto tra paziente e medico conciliando le esigenze e le abitudini dei pazienti e dell'età e del genere. Il titolare dedica particolari attenzioni verso chi si trova in condizioni di salute particolari ed anche di temporanea fragilità.

Il Poli si è attrezzato per accogliere utenza di culture e linguaggio diversi, almeno per gli idiomi più presenti nella zona. L'esperienza del Poli riporta che non ci sono mai stati problemi di comprensione grazie sia al fatto che gli stranieri riescono a capire ed a farsi capire (talora vengono accompagnati da persone che conoscono bene l'italiano) sia perché il titolare parla un po' di inglese e di francese. Per i casi particolarmente complessi, il Poli può accedere all'Ufficio di mediazione culturale presente in Az. ULSS.

Disponibilità, Cortesia, Correttezza - Il rapporto con i pazienti è condizionato anche dal clima di serenità e fiducia che consente di affidarsi alle cure con tranquillità. Fin dal primo contatto con la segreteria e successivamente col titolare, il paziente può esporre le proprie problematiche trovando un ambiente orientato all'ascolto come sistema di comunicazione e supporto.

Sicurezza – Il Poli pone la massima attenzione alla sicurezza dei pazienti per evitare il rischio di trasmissione di infezioni tra operatore e paziente e/o tra paziente e paziente attraverso l'utilizzo di diverse misure di protezione.

Il Poli utilizza guanti monouso e mascherine ed in caso di utilizzo di presidi questi sono di tipo monouso. Per i casi in cui i ferri debbano essere sterilizzati, il processo di sterilizzazione è ampiamente sotto controllo con periodica convalida dei processi.

Sono, altresì, applicate rigorose procedure di sanificazione degli ambienti e delle diverse superfici esistenti.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE
<u>Allergologia</u> ***Dott. Lucio Santoro , Dott.ssa Marina Rosalba***
Visita allergologica Visita allergologica e prick test Visita allergologica e patch test
<u>Andrologia</u> ***Dott.ssa Fedra Gottardo***
Visita andrologica Esame liquido seminale lettura immediata Ecocolordoppler penieno dinamico
<u>Cardiologia</u> ***Dott. Raffaele Vitale*** ***Dott.ssa Cristina Pasqualetto*** ***Dott.ssa Caterina Mammola*** ***Dott. Gabriele Risica***
Visita cardiologica con ECG Visita cardiologica, ECG ed ecocardiocolordoppler Ecocardiocolordoppler Holter pressorio Holter dinamico ECG
<u>Chirurgia Generale</u> ***Dott. Michele Zaffin***
Visita specialistica

<u>Chirurgia Plastica</u> ***Dott. Antonio Corezzola***
Visite per interventi Asportazione chirurgica nevi con esame istologico
<u>Dermatologia</u> ***Dott.ssa Ilaria Mattei*** ***Dott.ssa Malvina Zanchi*** ***Dott.ssa Francesca Favot*** ***Dott.ssa Flora Annicchiarico*** ***Dott. Filiberto Laverda***
Visita dermatologica Visita di controllo Crioterapia per verruche Peeling chimico Laser chirurgico per il trattamento di fibromi o neoformazioni superficiali cutanee o cheratosi Carbossi terapia
<u>Endocrinologia</u> ***Dott. Angelo Boscolo Bariga***
Visita endocrinologica Ecografia tiroidea Agoaspirato
<u>Fisiatria</u> ***Dott. Alberto Scarpa***
Visita fisiatrica
<u>Flebologia</u> ***Dott. Federico Tosato***

Visita flebologica Trattamento delle vene varicose con scleroterapia
<u>Gastroenterologia</u> ***Dott. Alessandra Vitalba***
Visita gastroenterologica Visita proctologica
<u>Geriatria</u> ***Dott. Alberto Scarpa***
Visita geriatrica
<u>Ginecologia-Ostetricia</u> ***Dott.ssa Elena Caltarossa*** ***Dott.ssa Margherita Bertoldini*** ***Dott.ssa Eva Martinotti Gabellotti*** ***Dott.ssa Laura Bertazzo*** ***Dott.ssa Anna Codroma*** ***Dott. Daniele Nichele*** ***Dott. Pierluigi De Meo*** ***Dott. Massimo Tamburelli*** ***Dott. Gabriele Urban***
Visita ostetrica/ginecologica ed ecografia pelvica-transvaginale Pap test Visita ostetrica/ginecologica, ecografia pelvica-transvaginale e pap test Ecografia ginecologica transvaginale Ecografia ginecologica pelvica Ecografia ostetrica primo trimestre Ecografia ostetrica per translucenza nucale

Test combinato: ecografia ostetrica con translucenza nucale e prelievo ematico Ecografia ostetrica secondo trimestre Ecografia terzo trimestre Colposcopia

<u>Medicina del dolore</u> ***Dott.ssa Elena Bonesso***
Prima visita Controllo Infiltrazione ecoguidata faccette art. Infiltrazione ecoguidata radicolare Infiltrazione ecoguidata ginocchio Infiltrazione ecoguidata spalla
<u>Medicina dello sport</u> ***Dott. Pietro Fanton*** ***Dott. Emanuele Malusa***
Visite d'idoneità per attività sportive agonistiche Consulenze per problemi inerenti all'attività fisica Prove da sforzo al cicloergometro
<u>Medicina estetica</u> ***Dott.ssa Martina Scalzo*** ***Dott. Antonio Corezzola*** ***Dott. Federico Tosato*** ***Dott.ssa Elena Bonesso***
Fillers riassorbibili

Tossina botulinica
<u>Medicina interna</u> ***Dott. Angelo Boscolo Bariga***
Visita internistica Visita breve per rinnovo prescrizioni farmaceutiche
<u>Neurologia</u> ***Dott.ssa Cristina Zuliani*** ***Dott. Adriano Campioni*** ***Dott. Carlo Fattorello***
Visita neurologica Visita di controllo
<u>Oculistica</u> ***Dott. Piero Della Giustina*** ***Dott.ssa Sandra Beccarello*** ***Dott.ssa Pia Leon Easter***
Visita oculistica
<u>Ortopedia</u> ***Dott. Renzo Cerutti*** ***Dott. Alberto Ricciardi*** ***Dott. Cherkes Dimitri*** ***Dott. Corezzola Roberto***
Visita ortopedica Infiltrazione Infiltrazione ecoguidata
<u>Otorinolaringoiatria</u> ***Dott. Sandro Bordin***

Dott.ssa Federica Aielli
Visita otorinolaringoiatrica
<u>Pneumologia</u> ***Dott.ssa Laura Battistella***
Visita pneumologica Polisonnografia Spirometria
<u>Urologia</u> ***Dott. Marco Norcen*** ***Dott. Claudio Milani*** ***Dott.ssa Fedra Gottardo***
Visita urologica Uroflussometria Biopsie ecoguidate prostatiche e Biopsie Fusion Test di Stamey Frenuloplastica Circoncisione

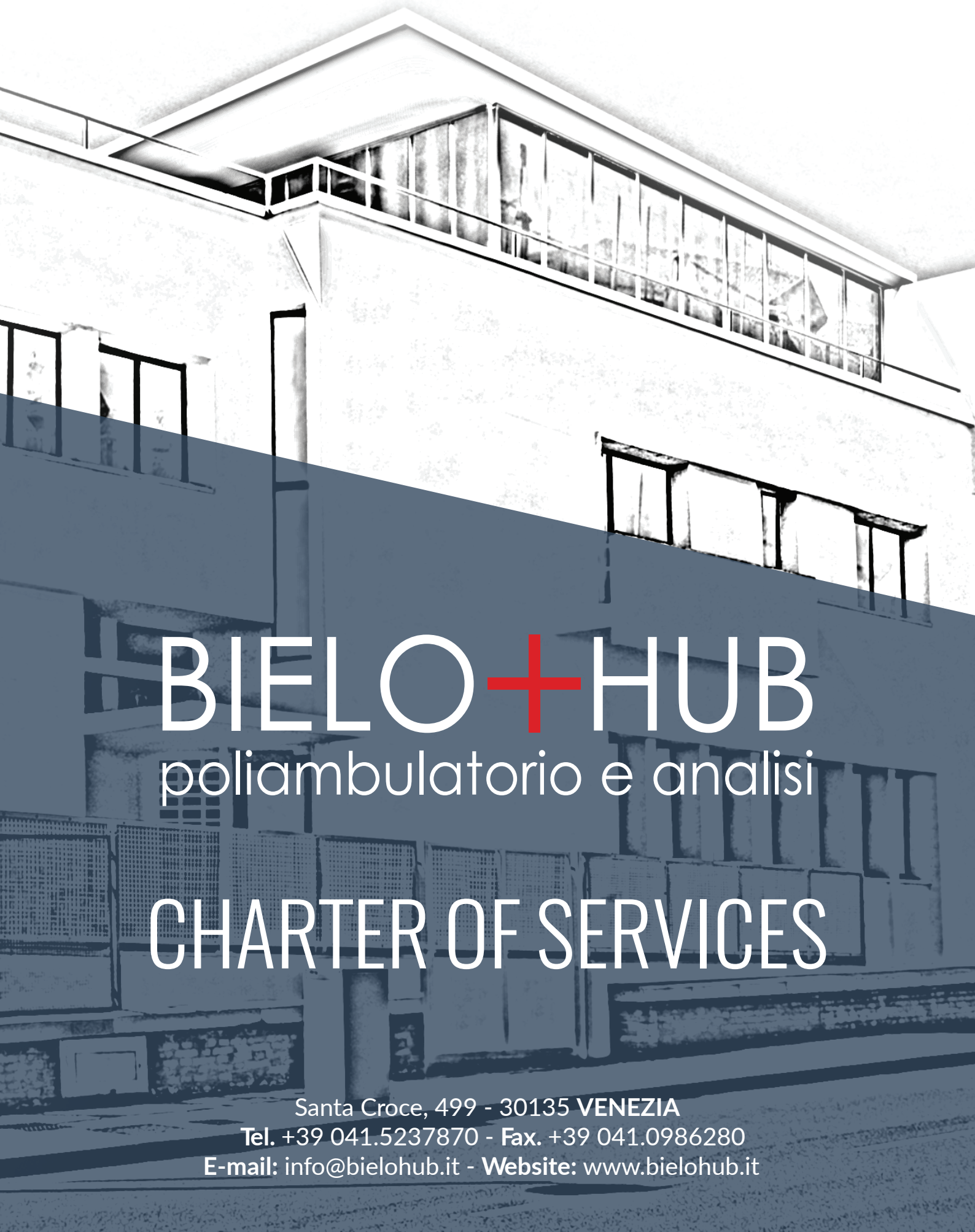
<u>Diagnostica strumentale – Ecografie e Doppler</u> ***Dott.ssa Giovanna Orsatti*** ***Dott. Paolo Sartori*** ***Dott. Federico Tosato***
Ecografia addome completo Ecografia addome superiore Ecografia renale-pelvica Ecografia vescico-prostatica

Ecografia epatica
Ecografia cervicale
Ecografia parti molli
Ecografia mammaria
Ecografia muscolo scheletrica
Ecografia tiroidea
Ecocolordoppler singolo
Ecocolordoppler doppio
Agobiopsie ecoguidate mammarie con esame isto-citologico
Biopsie ecoguidate prostatiche transrettali con esame istologico
Visita per valutazione vascolare in arteriopatia
Visita per valutazione opzione terapeutica interventistica

Fisioterapia ***Dott.ssa Chiara Artieri*** ***Dott. Enrico Giuliato***
Rieducazione funzionale attiva e/o passiva per patologia semplice 30 min
Rieducazione funzionale attiva e/o passiva per patologia complessa 60 min
Massoterapia
Rieducazione neuromotoria
Rieducazione posturale globale individuale
Rieducazione motoria (spalla, mano, ginocchio, colonna vertebrale, articolazioni, rieducazione post-trauma e post-intervento
Massaggi 30 min
Tens

Ionoforesi Correnti diadinamiche Correnti di stimolazione Correnti interferenziali Laser
<u>Logopedia</u> ***Dott.ssa Michela Pagliaro***
Visita di logopedia Visita di controllo
<u>Reumatologia</u> ***Dott. Livio Bernardi*** ***Dott. Leonardo Punzi***
Visita reumatologica Visita osteometabolica

DIRETTORE SANITARIO
Dott. Renzo Cerutti
Specialista in Ortopedia e Traumatologia



BIELO+HUB
poliambulatorio e analisi

CHARTER OF SERVICES

Santa Croce, 499 - 30135 **VENEZIA**
Tel. +39 041.5237870 - **Fax.** +39 041.0986280
E-mail: info@bielohub.it - **Website:** www.bielohub.it

INDEX:

SECTION 1
1.1. PRESENTATION OF THE STRUCTURE
1.2. MISSION
1.3. VISION
1.4. OBJECTIVES AND QUALITY STANDARDS
SECTION 2
2.1. LIST OF BENEFITS
2.2. ACCESS
2.3. HOURS
2.4. RESERVATIONS
2.5. USER MANAGEMENT
2.6. COST OF BENEFITS
2.7. METHOD OF PAYMENT
2.8. WITHDRAWAL OF REPORTS
2.8.1. ONLINE REPORT COLLECTION
SECTION 3
3.1. BUSINESS COMMITMENT
3.2. WAITING TIMES
3.3. INFORMATION
3.4. HOSPITALITY AND COMFORT
3.5. CLINICAL RISK MANAGEMENT
3.6. DATA PROCESSING AND INFORMED CONSENT
3.7. IMPROVING THE RELATIONSHIP BETWEEN THE CENTRE AND THE TERRITORY
3.8. PATIENT PROTECTION AND LISTENING
SECTION 4
4.1. TRAINING
4.2. RELATIONS WITH THE TERRITORY AND CITIZENS
4.3. RIGHTS AND DUTIES OF CITIZENS
4.3.1. RIGHTS
4.3.2. RIGHT TO PRIVACY
4.3.3. DUTIES OF THE CITIZEN
4.4. BASIC PRINCIPLES
4.5. QUALITY SYSTEM

Dear Sir/ Madam,

the document you are reading is our Charter of Services. This is an important document that allows you to know our structure, the services we provide, the objectives and the control tools we have set to provide a quality health service. It is therefore above all a means of protecting the needs of all those who choose to use our services. The purpose of this document is twofold: to explain in detail the services that the Polyclinic offers the user to enable him to choose the most suitable service for him, and bear witness to our constant commitment to improving the quality of the services offered, a goal to achieve which we will be of precious help your collaboration in providing us with advice, observations and evaluations.

Available for any clarification.

La Direzione

Section 1

1.1. PRESENTATION OF THE STRUCTURE

The Polyclinic BIELO+HUB is a new structure of over 1000 square meters that is spread over three floors free of architectural barriers, in which operate various organizational articulations able to interact closely with each other.

1) There is a parking space adjacent to the clinic

2) On the first floor are located: the rehabilitative GYM with adjoining changing rooms, the premises for physical therapies and the administrative area of the clinic

3) On the second floor are located: the LABORATORY ANALYSIS, the collection room, the POLYPECIALISTIC articulated in a surgical surgery and in clinics where the various professionals working at our center alternate.

4) The imaging and radiology department is located on the ground floor.

The clinic is equipped with a double reception for the reception of the patient, waiting room and services that comply with the mandatory standards.

The Polyclinic BIELO+HUB employs specialized medical and paramedical personnel, modern and effective equipment, computer systems in constant evolution for booking and data management, for the pursuit of correct diagnosis.

1.2. MISSION

The principle of the BIELO+HUB Polyclinic and its employees is firm

• establish and expand the field of new diagnostic technologies

• provide specialist services in almost all healthcare specialties

• provide specialist motor care services through physical and rehabilitation therapies

• performing outpatient surgery

• ensure high quality laboratory performance

• support specialist medical visits through diagnostic imaging tools.

It also aims to be a reference for users for the quality of services provided, customer satisfaction, professional hospitality and great flexibility and availability.

Our mission is to:

- understand the expectations and needs of our patients;
- provide services in accordance with agreed commitments;
- continue to improve processes and services in order to meet future patient expectations;
- provide a qualified service supported by the most advanced technologies;
- develop internal skills
- operate with excellence in the entire business process.

1.3. VISION

To meet its MISSION, the structure provides users with a large number of medical specialties quickly providing qualified and reliable services and increasing year by year the type of services and improving the quality. It's a well-defined goal and requires business strategies that globally involve the human and technological resources of our organization.

The strategies to achieve the goal are aimed at:

• to have a constant attention to the market that allows us to propose always current and innovative services;

• provide the patient with a valid medical support - diagnostic to recommend the most appropriate solutions;

• to have a constant attention to the use of the most modern and advanced technologies suitable to offer the maximum of the current technological capacity;

• plan the services process by streamlining the operating modes in a healthy and safe environment;

• ensure a capillary and timely help to the customer in the drafting of accurate diagnoses;

• train and update its employees to ensure their continuous professional growth, in order to make the services provided more competitive (quality/cost);

• ensure an organization that has a confident impact with the public, that is simple in directing the customer towards the services required by him and sufficiently elastic to absorb any peaks of the requests.

1.4 OBJECTIVES AND QUALITY STANDARDS

The objectives of the Polyclinic can be identified as follows:

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Identifiability of operators	All personnel are provided with a special identification document, kept in evidence.
Clearly and correctly inform the patient about the facilities services	The reception staff can provide detailed information on the services that the centre offers, the methods of delivery, the access times and the costs of individual services.
Respect the dignity and privacy of the patient	The patient's personal data is stored in the centre's archives and can only be accessed by authorised personnel for justified reasons. Medical staff shall be bound by professional secrecy. The clinics are kept closed at the time of provision. The toilets are divided and organized for people with disabilities.
Guarantee professionalism	The centre relies only on the collaboration of qualified personnel who attend the refresher courses provided by law and the needs arising from the activity it carries out. The medical and paramedical staff is instructed with refresher courses on the

	services that the structure provides and operates according to validated guidelines. The Centre undertakes to implement the updated guidelines and clinical protocols applied. The staff is committed to respecting the agreed schedules for services.
Ensure appropriate and continuously verified technologies	The centre regularly checks the functionality of the equipment with the support of qualified technicians. Healthcare management and administrative management are continually updated on the new technologies that the market offers and evaluate acquisition opportunities.
Addressing the needs of the patient	The centre has a reporting point and complaints to which everyone can access and ensures a timely response.
Implementation of the quality management system aimed at continuous improvement	Implementation of the quality management system that is kept constantly updated. Quality indicators are defined on the basis of patient and employee recommendations and improvement targets.

Section 2

2.1. LIST OF BENEFITS

Laboratory analysis

- Blood tests
- Urinalysis: chemical-physical, bacteriological, toxicological, cytological...
- Microbiological cultural examinations (buffers, liquids and biological materials)
- Cytological and histological exams: Paptest, agoaspirate, biopsy...
- Food allergies and intolerances test
- Infectivity and virology
- Hormonal, pharmacological and tumour markers dosages
- Drugs of abuse on urine
- Examinations for company medical examinations

Diagnostic imaging

- Ultrasound
- Ecocolordoppler
- Echocardiography
- Radiographs
- Mammograms
- Computed tomographies
- Magnetic resonances

Multispecialistic surgery

- Ultrasound surgery
- Surgery

- Allergology
- Anesthesia
- Nutritional biology
- Cardiology
- General surgery
- Plastic surgery
- Vascular surgery
- Dermatology
- Endocrinology
- Physiatrist
- Gastroenterology
- Geriatrics
- Gynecology and obstetrics
- Speech therapy
- Malattie Infective
- Occupational medicine
- Sports medicine
- Aesthetic Medicine
- Internal Medicine
- Forensic Medicine
- Neurology
- Ophthalmology
- Orthopedics and traumatology
- Otolaryngology
- Pulmonology
- Psychology
- Rheumatology
- Urology Instrumental

Physiotherapy

- Terapia Tecar
- Tens therapy
- Iontophoresis
- Therapy with dynamic currents
- Laser therapy
- Rehabilitation
- Functional rehabilitation
- Motor rehabilitation
- Comprehensive postural rehabilitation
- Rehabilitation with method Mc Kenzie
- Joint and vertebral mobilizations
- Massage therapy
- Lymphatic drainage massage

2.2. ACCESS

The Polyclinic BIELO+HUB is located in Venice in Sestiere a Santa Croce 499; it is easily accessible and is a strategic point thanks to its proximity to both the station and the city center and has a large car park.

FROM THE CITY CENTRE AND THE ISLANDS

From the city center you can easily reach by any vaporetto line that leads to Piazzale Roma.

FROM PIAZZALE ROMA AND FROM VENICE RAILWAY STATION (S. LUCIA)

To reach the Polyclinic BIELO+HUB you can take advantage of:

• Walk from the station (about 6 min)

• Walk from Piazzale Roma (about 2 min).

BY CAR

Coming from Bologna Motorway A13:

• After the exit 'Padova Zona Industriale' continue to Venice A57

• After the barrier of Mestre - Villabona (Venice - Mestre) immediately take the first exit on the right and follow the signs for Venice.

Coming from the A4 motorway direction Milan-Trieste:

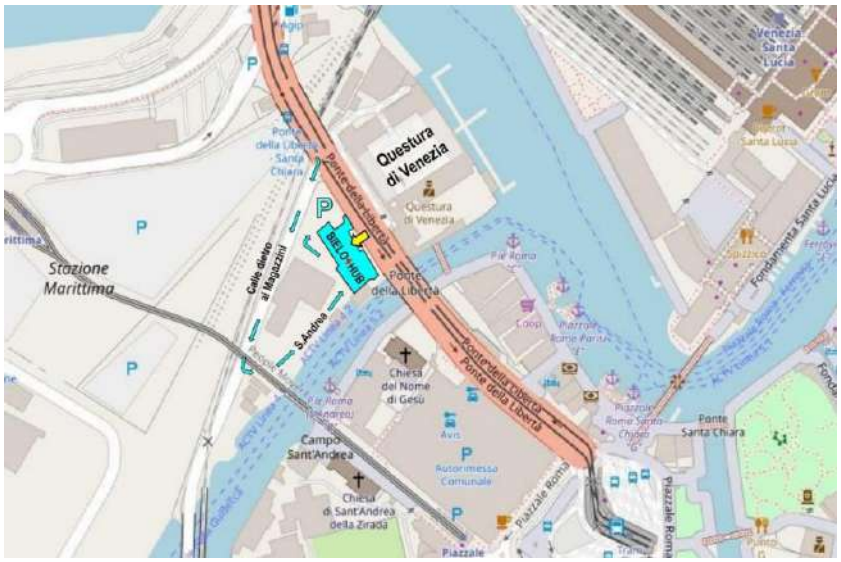
• After the exit 'Padova Est' continue to Venezia A57

• After the barrier of Mestre - Villabona (Venice - Mestre) immediately take the first exit on the right and follow the signs for Venice.

Coming from the A4 motorway direction Trieste-Milan:

• After the exit Noventa di Piave continue towards Venice then continue on the ring road of Mestre take the exit PORTO and follow the signs for Venice.

Then follow the directions to Venezia Città - Porto Turistico. Take the Ponte della Libertà, the only road link between the mainland and Venice and follow the following signs: turn right and take Calle Dietro ai Magazzini. After the Sant'Andrea passage, turn on the first left and at the end of the tree-lined avenue you will find the Polyclinic on your right.



2.3. HOURS

The office is open to the public from 7.00 to 19.00 from Monday to Friday and Saturday from 8.00 to 12.00.

Venous sampling and delivery of biological samples	***Monday to Friday*** ***from 7.00 to 10.00*** ***Without appointment, except some exams that require appointment (see booking section).***
Specialist visits, outpatient interventions and rehabilitation and physiotherapy services	*By appointment, subject to availability of specialists.*
Withdrawal of reports	*Monday to Friday* *from 7.00 to 19.00* *At the request of the customer the report can be downloaded ONLINE .*
Information and reservations	*Monday to Friday* *from 7.00 to 19.00*

2.4. RESERVATIONS

The reservation for all outpatient services, physiotherapy and for laboratory services that require it, can be made during the opening hours:

- Telephone number 041 5237870
- Directly at the reception of the Polyclinic and Analysis BIELO+HUB
- By email at 'booking'
- Via the website www.bielohub.it > ONLINE

The patient is required to warn in case of delay on the agreed time to check the possibility of a move. You do not ensure the performance of the service in case of delay without notice. The cancellation of the appointment can also be made by phone during the secretarial hours.

Reservations are required for the following laboratory tests:

- Glycemic Curve
- Prostate massage for cultural examinations
- Pap Test
- Spermiogram
- Microbiological culture buffers

By reservation it is also possible to make telephone withdrawals at home, usually by the next morning. It is possible to register requests and pay for them in the previous days. The execution of the withdrawal, in order to accelerate the acceptance procedures and reduce waiting times.

2.5. USER MANAGEMENT

The patient in appointment shows up at the reception of the Clinic where the acceptance procedures are carried out, personal data is collected and a user card is created. The tax code and an identity document are required.

2.6 COST OF BENEFITS

Currently the BIELO+HUB Clinic is not accredited with the Regional Health Service, so all benefits are provided at the total expense of the User. For the performance of Medicina di Laboratorio is applied the tariff of the Veneto Region.

The price list of specialist visits, outpatient surgeries, rehabilitation services and diagnostic examinations is available and can be consulted at the reception of the Clinic.

2.7 METHOD OF PAYMENT

The laboratory tests are adjusted upon acceptance directly at the reception. Specialist visits and surgical interventions are regulated after the provision of the service. Payments can be made through:

- Cash
- ATM
- Credit card
- Bancoposta

2.8 WITHDRAWAL OF REPORTS

The reports are, as a rule, delivered at the end of the specialist examination or the performance of instrumental diagnostics. Otherwise, the delivery of laboratory diagnostic reports takes place within the necessary technical time. At the request of the customer, the report can be sent by post to the relevant home, upon payment of the shipping stamp or consulted online upon request access credentials.

Reports can be collected at the reception:
- Directly from the person concerned, by presenting identification document or tax code
- As delegated person, presenting written proxy and identification document.

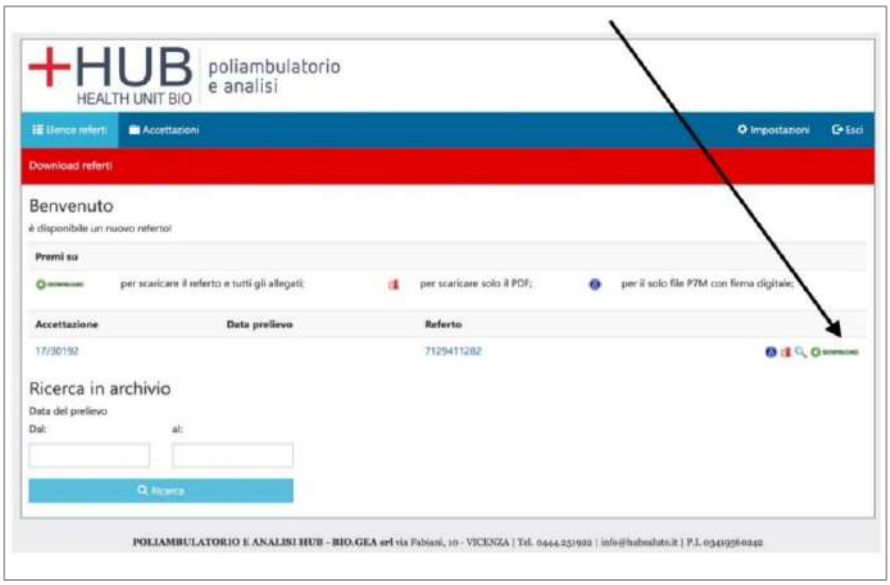
2.8.1 ONLINE REPORT COLLECTION

The patient connects to the website www.bielohub.it and enters the section REPORTS ON LINE; type your username in the field User and password in the field Password.
The password is strictly personal.

In case of lost password, it will not be possible to recover it in any way.
It will be necessary to go personally or with proxy to the structure for the paper collection.

At the first access, the portal requires the confirmation of the account with the data you provide and, subsequently, the choice of a new personal password not less than 8 characters. It's important to store the new password because it will remain unchanged for all subsequent logins.

In the list of reports simply press the 'download' button to download the report in pdf.



When you have been issued the authentication credentials to access the online reports service, you have been submitted for approval the information pursuant to Article 13 of Legislative Decree. 196/2003 and EU Regulation 2016/679 on the protection of personal data.

Section 3

3.1. BUSINESS COMMITMENT

The Charter of Services is addressed to citizens to help them protect their rights.
With the realization of this Charter, the Polyclinic BIELO+HUB declares its commitments to them and the minimum standards of quality that must be guaranteed in the provision of health services.
For the respect of such qualitative levels, all the staff is involved and responsibly.
The correspondence between Services provided and declared standards is periodically verified and monitored.

The quality factors of health services have been identified and associated with the following aspects/dimensions:

3.2. WAITING TIMES

The waiting times for access to services and for reports are shown in the following table:

	Tipologia	**Tempi di attesa (di norma)**
Erogazione servizi e prestazioni specialistiche	specialist visit	*1-10 days*
	surgery	*1-10 days*
	therapies	*1-7 days*
All'accettazione per:	Reservations	*Up to 10 minutes*
	acceptances	
	invoices	
Tra l'accettazione e l'esecuzione delle prestazioni	specialist reservation	*Up to 20 minutes*
	blood sample	*Up to 15 minutes*
Tra l'erogazione della prestazione e la consegna dei referti	specialist visit	*Up to 15 minutes*
	surgery	*Up to 15 minutes*
	laboratory reports	*24 hours (except for exams that require higher technical times)*

3.3. INFORMATION

QUALITY REQUIREMENTS	INDICATOR	STANDARD
Presence of a unique telephone number dedicated to the orientation of the citizen, active every day from 7.00 to 19.00	Telephone access to service desk	95% call response within defined range
Presence of an e-mail address dedicated to requests for information	Computer access	95% call response within defined range

3.4. HOSPITALITY AND COMFORT

In addition to a qualified technical service, the Polyclinic BIELO+HUB is committed to ensuring the citizen a friendly and accurate welcome.

QUALITY REQUIREMENTS	INDICATOR	STANDARD
Kindness/accuracy	Verification of user satisfaction through questionnaires on perceived quality	*At least one monitoring every 6 months*
Room cleaning	daily interventions	*At least one a day*
Signage Plans to ensure safety	Provision of signs in designated areas	*Provision of signs in designated areas*
Decent environments	Total comfortable environments	*100%*
Ordinary maintenance service	Total comfortable environments	*At least one a month*
Extra - ordinary maintenance service	Total comfortable environments	*100%*

3.5. CLINICAL RISK MANAGEMENT

It's a business commitment to ensure clinical risk management whose goal is to reduce the likelihood of adverse events, in other words damage caused to the patient in the course of healthcare.

QUALITY REQUIREMENTS	INDICATOR	STANDARD
Ensure the identification of risk analysis (active and latent) through the analysis of significant examples, litigation and citizen reporting.	Computerised system for the detection and recording of alerts.	*100% reporting detection and processing*
Sterilization of medical devices	Sterilized kits	*100%*
Medical waste management	Presence of containers suitable for waste type	*100%*

3.6. DATA PROCESSING AND INFORMED CONSENT

The BIELO+HUB Clinic works to ensure that healthcare providers provide services only if the person to whom they are directed agrees and gives informed consent.

The Patient must, that is, be able to decide if he wants to be treated/treated: he has the right/ duty to know all the available information on his health, asking the doctor what is not clear, so that he can choose, whether or not to undergo a specific therapy/ treatment.

QUALITY REQUIREMENTS	INDICATOR	STANDARD
Data processing consent form	Presence/Absence	*100%*
Informed consent	Presence/Absence	*100%*
Informed consent	forms signed by patients	*100%*

Data processing and consent:
The personal data of patients accessing the BIELO+HUB Clinic are exclusively processed for administrative, accounting and health purposes, in full compliance with the current privacy law.
It is the right of the patient to know and access, for every need, their data. The staff is required to provide the applicants with information about the purposes and methods of processing, the mandatory or optional nature of the provision of data, the consequences of a refusal to respond, and to whom the data may be disclosed. It is the task of medical personnel, or other health care personnel, to provide the persons concerned, or their delegates, with the appropriate health information and documentation to reveal the state of health.

Healthcare provision and consent:
Informed consent is the expression of the will of the patient or the person entitled who, properly informed, consents to be subjected to a specific health service.
Any healthcare service can be provided only after obtaining the consent of the person concerned (or other subjects, in particular cases). Consent must be obtained in writing in the cases provided for by law and in cases where the particularity of the diagnostic and/or therapeutic services or the possible consequences thereof on physical integrity, an unequivocal manifestation of the person's will is appropriate.
Information to the patient is part of good medical behaviour and complements health care provision.

Content and characteristics of the information:

Effectiveness and fairness:	The Health Department must clearly explain the reason for choosing the specific treatment.
Athecnicity	The language used to give the information must be clear and understandable by the common person, simple and non-technical.
Personalization	In providing information, the Health Care Department must take into account the characteristics of the interlocutor, his general and specific culture, his age and psychological aspects.

Functionality	The information must be accurate and detailed and include the nature of the disease presented, the nature of the proposed treatment, the general and specific contraindications, the benefits and risks of the proposed treatment, possible alternatives with their risks and benefits, precautions to be taken in the post-treatment period and the likelihood of failure. The list of hypothetical risks, even if possible, could be counterproductive by frightening the patient and causing him to give up a useful treatment.
Veracity	The information must be true.

Content and characteristics of consent:

Staff:	Consent must be given by the same person on whom the medical treatment must be carried out; no legal effect can be attributed to the wishes expressed by the family members of the patient, except in cases of exercise of parental authority and protection.
Aware:	The validity of consent is based on the ability of the patient to make a conscious choice based on preventive, correct and complete information.
Current:	The consent is valid for the specific treatment and, in the event that it is assumed to have to modify the intervention during the execution, it is appropriate to ask for an "extended" consent.
Estimate:	Required in advance to allow an appropriate time frame (due to the severity of the disease) to assess the situation and give consent.
Manifesto:	Except in cases of implied, implied consent and presumed consent, the health care professional must prove that consent has been given.
Free and free of charge:	It depends only on the patient's free self-determination and his release cannot be bound in any way or spoiled by error or wilful intent.
Revocable:	It may be revoked by the data subject.
Required:	Obtaining a valid consent is the responsibility of the healthcare professional who must ensure that the patient has understood the terms of the matter and consents to treatment.

3.7 IMPROVING THE RELATIONSHIP BETWEEN THE CENTRE AND THE TERRITORY

The Polyclinic implements all the necessary actions to improve the relationship with the territory; the immediate and facilitated communication increases the professional operation and the quality of the service rendered to the citizens.

QUALITY REQUIREMENTS	INDICATOR	STANDARD
Questionnaire on patient satisfaction	Percentage of positive responses detected with perceived quality surveys	At least 75% of positive responses
Management of alerts	Availability of forms for reporting	Continuous evaluation of any reports

Surveys on patient satisfaction:
The questionnaire on patient satisfaction is present in the waiting room in the appropriate container: once completed, it must be placed in the appropriate container located in the waiting room. The Quality Manager will analyze the answers to the questionnaires submitted by users, forwarding them to the Management that will provide the solution of any sources of disruption and dissatisfaction.

3.8. PATIENT PROTECTION AND LISTENING
The Polyclinic BIELO+HUB is committed to organize and structure the health services it offers to citizens in order to personalize them by focusing on the person and his needs. To this end, the Polyclinic undertakes to involve all medical and paramedical personnel in the drafting of this Services Charter, in the drafting and collection of satisfaction questionnaires and the detection of any complaints, This is precisely to ensure the patient and the citizen a high quality service with the sole purpose of being at the service of the patient himself.

QUALITY REQUIREMENTS	INDICATOR	STANDARD
To carry out annually the survey of the satisfaction/approval of the users.	Performing the survey of user satisfaction, through the use of a questionnaire.	At least 70% of positive responses
Procedure for handling complaints	Presence and application of the procedure	100% response to complaints.

QUALITY REQUIREMENTS	INDICATOR	STANDARD
To ensure the improvement of relations between users and staff in immediate contact with them.	• (Number of employees in immediate contact with trainees/Number of employees in immediate contact with users)	• Decrease in the percentage of complaints on relational aspects. • • Decrease of 10% of complaints on relational aspects.
Detection of user satisfaction.	Detection of patient satisfaction also with the support of medical and non medical personnel	At least one survey per semester.

Section 4

4.1. TRAINING

Our facility has innovative and state-of-the-art technologies and guarantees the continuous updating of healthcare personnel.
Training is fundamental and must be constant for good work and a necessary tool in human resource management.
In particular, the Polyclinic believes in the potential of young people, who are joined by professionals of proven and documented experience and who must follow a training path that includes both the specific basic training of each professionalism, is a common training basis which includes in particular communication, the time management and group dynamics, so as to prepare the professionals of the future.

4.2 RELATIONS WITH THE TERRITORY AND CITIZENS

The BIELO+HUB Clinic is strongly committed to working with local authorities to ensure a high quality service. In particular, it actively cooperates with the Hospital of Venice and with the initiatives of the City of Venice.
Our structure is made available to local companies that want to carry out health checks established by the Italian Legislation on Occupational Medicine, or who want to offer their employees/associates special facilities or specific health packages (check-up).
The Hospital has a complete website www.bielohub.it, continuously updated and available as an information system.
The Polyclinic BIELO+HUB guarantees its users maximum confidentiality and privacy in the relationship with the patient and in the management of documents and medical reports.
All healthcare personnel must inform the patient correctly and comprehensively so that they can consciously and freely choose between different procedures and/or medical treatments.
The Clinic relies on the collaboration and availability of medical professionals for the correct approach with the patient, the collection of satisfaction questionnaires and the drafting of this Charter Services, based on the European Charter of the Rights of the Sick.

4.3 RIGHTS AND DUTIES OF CITIZENS

4.3.1 RIGHTS

The user citizen has the right to be assisted with care and attention, with respect for human dignity and their physiological and religious convictions.
The user citizen has the right to obtain from the healthcare institution information on the benefits provided by the same, the methods of access and the related skills. The same has the right to be able to immediately identify the people who are treating him.

The user citizen has the right to obtain from the health care provider complete and comprehensible information on the specialist examinations to be carried out.
In particular, except in cases of urgency in which the delay may result in a health hazard, the user citizen has the right to receive information enabling him or her to give effectively informed consent before undergoing diagnostic tests; such information must also cover possible risks or inconveniences arising from the processing.
If the health care professional reaches the reasoned conviction of the inappropriateness of a direct information, the same must be provided, unless expressly refused by the user citizen, to family members or to those who exercise podestà tutoria.
The user citizen also has the right to be informed about the possibility of alternative investigations even if they can be carried out in other facilities.
If the user citizen is not able to determine himself or herself, the same information shall be provided to the persons referred to in the previous article.
The user citizen has the right to lodge complaints that must be promptly examined to be informed promptly of the outcome of the same.

4.3.2 RIGHT TO PRIVACY

You have the right to consent or not to consent to the processing of your sensitive data, compliance with administrative simplification and access to documentation relating to the submission of self-certifications and replacement declarations, in accordance with current legislation. For this purpose, the Polyclinic BIELO + HUB has adopted the privacy policy (referred to in Legislative Decree 196/03 and EU Regulation 2016/679) as a commitment shared by the entire company ensuring its confidentiality by making organizational choices of a substantial nature, with consequent commitment in terms of resources and training.
In order for the implementation of the privacy legislation to be tangible and profitable for all users, operators are subject to a continuous and programmed training process.
The company ensures that its employees, in the performance of their tasks, use data and information related to the health of users with both computer and paper tools, suitable for ensuring the security of personal data processed.
The interested party to whom the personal data refer has the possibility to exercise, possibly also by proxy or written power of attorney issued to natural persons or associations, the following rights:
• know the existence of data processing concerning him;
• obtain confirmation of the existence or not, in the records of the company, of data concerning it;
• obtain the deletion of data, provided that there are no retention obligations;
• obtain data correction or update;
• object in whole or in part for legitimate reasons to the processing of data concerning him.

4.3.3 DUTIES

• The sick citizen is invited to behave responsibly at all times, respecting and understanding the rights of other users, with the will to collaborate with medical staff, nursing, technical and with the direction of the health center where it is located.

• Access to the healthcare facility expresses a relationship of trust and respect on the part of the patient citizen towards the healthcare personnel, which is essential for the setting up of a proper therapeutic and care program.

• It is the duty of every patient to inform the health professionals in good time about their intention to give up, according to their will, scheduled health care and services so that waste of time and resources can be avoided.

• The citizen is obliged to respect the environments, equipment and furnishings that are inside the structure, considering the same heritage of all and therefore also own.

• Anyone who is in the structure is called to respect the schedule of appointments established in order to allow the performance of the normal scheduled activity.

• In considering being part of a community, it is advisable to avoid any behavior that could create situations of disturbance or discomfort.

• Smoking is not allowed in the hotel. Respect for this provision is an act of acceptance of the presence of others and a healthy personal style of living in the structure.

• The organization and the scheduled times in the health facility in which you access, must be respected in all circumstances. The health services required in incorrect times and ways determine a significant disservice for all users.

• Patients and visitors should move within the facility using the paths reserved for them, directly reaching the locations of their interest.

• The citizen has the right to a correct information on the organization of the health facility, but it is also his duty to inform himself in the time and in the appropriate locations.

(extract from the DPCM 19 May 1995)

4.4 BASIC PRINCIPLES

The basic principles underlying this Charter for Services are:
Equality and Impartiality - services and benefits are provided according to equal rules for all without discrimination of age, sex, language, religion, social status, political opinions and health conditions.

Respect - every citizen user must be treated with care, courtesy attention in respect of the person and his dignity.

Right of choice - the user citizen has the right, according to current regulations, to choose between entities that provide the service.

Participation - the citizen has the right to submit complaints, requests, observations, to access information and to propose suggestions to improve the service.

Effectiveness and efficiency - services and services must be provided through the best use of resources, according to the most up-to-date quality standards and by taking all appropriate measures to meet the needs of the citizen in a timely manner, avoiding expenditures that would harm the community.

Continuity - the provision of services must be guaranteed continuously and without interruption. If it is necessary, for essential reasons, to temporarily suspend certain services, appropriate measures will be taken to alleviate the hardships of citizens.

All this helps to put the user at the center of the socio-health organization, allowing him a more conscious choice of the place of therapy and the specialist, as well as the possibility of access, in the shortest possible time, a care of absolute quality whatever the social, ideological, political, economic or age of the person concerned.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE
Allergology ***Dott. Lucio Santoro , Dott.ssa Marina Rosalba***
Visita allergologica Visita allergologica e prick test Visita allergologica e patch test
ANDROLOGY ***Dott.ssa Fedra Gottardo***
Visita andrologica Esame liquido seminale lettura immediata Ecocolordoppler penieno dinamico
CARDIOLOGY ***Dott. Raffaele Vitale*** ***Dott.ssa Cristina Pasqualetto*** ***Dott.ssa Caterina Mammola*** ***Dott. Gabriele Risica***
Visita cardiologica con ECG Visita cardiologica, ECG ed ecocardiocolordoppler Ecocardiocolordoppler Holter pressorio Holter dinamico

ECG
GENERAL SURGERY ***Dott. Michele Zaffin***
Visita specialistica

PLASTIC SURGERY ***Dott. Antonio Corezzola***
Visite per interventi Asportazione chirurgica nevi con esame istologico
DERMATOLOGY ***Dott.ssa Ilaria Mattei*** ***Dott.ssa Malvina Zanchi*** ***Dott.ssa Francesca Favot*** ***Dott.ssa Flora Annicchiarico*** ***Dott. Filiberto Laverda***
Visita dermatologica Visita di controllo Crioterapia per verruche Peeling chimico Laser chirurgico per il trattamento di fibromi o neoformazioni superficiali cutanee o cheratosi Carbossi terapia
ENDOCRINOLOGY ***Dott. Angelo Boscolo Bariga***
Visita endocrinologica Ecografia tiroidea Agoaspirato
Fisiatria ***Dott. Alberto Scarpa***
Visita fisiatrica
FEBLOLOGY ***Dott. Federico Tosato***
Visita flebologica Trattamento delle vene varicose con scleroterapia
GASTROENTEROLOGY ***Dott. Alessandra Vitalba***
Visita gastroenterologica Visita proctologica

GERIATRIC ***Dott. Alberto Scarpa***
Visita geriatrica
GINECOLOGY ***Dott.ssa Elena Caltarossa*** ***Dott.ssa Margherita Bertoldini*** ***Dott.ssa Eva Martinotti Gabellotti*** ***Dott.ssa Laura Bertazzo*** ***Dott.ssa Anna Codroma*** ***Dott. Daniele Nichele*** ***Dott. Pierluigi De Meo*** ***Dott. Massimo Tamburelli*** ***Dott. Gabriele Urban***
Visita ostetrica/ginecologica ed ecografia pelvica-transvaginale Pap test Visita ostetrica/ginecologica, ecografia pelvica-transvaginale e pap test Ecografia ginecologica transvaginale Ecografia ginecologica pelvica Ecografia ostetrica primo trimestre Ecografia ostetrica per translucenza nucale Test combinato: ecografia ostetrica con translucenza nucale e prelievo ematico Ecografia ostetrica secondo trimestre Ecografia terzo trimestre Colposcopia

PAIN MEDICINE ***Dott.ssa Elena Bonesso***
Prima visita Controllo Infiltrazione ecoguidata faccette art. Infiltrazione ecoguidata radicolare Infiltrazione ecoguidata ginocchio Infiltrazione ecoguidata spalla
SPORT MEDICINE ***Dott. Pietro Fanton*** ***Dott. Emanuele Malusa***
Visite d'idoneità per attività sportive agonistiche

Consulenze per problemi inerenti all'attività fisica Prove da sforzo al cicloergometro
AESTHETIC MEDICINE ***Dott.ssa Martina Scalzo*** ***Dott. Antonio Corezzola*** ***Dott. Federico Tosato*** ***Dott.ssa Elena Bonesso***
Fillers riassorbibili Tossina botulinica
INTERNAL MEDICINE ***Dott. Angelo Boscolo Bariga***
Visita internistica Visita breve per rinnovo prescrizioni farmaceutiche
NEUROLOGY ***Dott.ssa Cristina Zuliani*** ***Dott. Adriano Campioni*** ***Dott. Carlo Fattorello***
Visita neurologica Visita di controllo
OPHTHALMOLOGY ***Dott. Piero Della Giustina*** ***Dott.ssa Sandra Beccarello*** ***Dott.ssa Pia Leon Easter***
Visita oculistica
ORTHOPEDICS ***Dott. Renzo Cerutti*** ***Dott. Alberto Ricciardi*** ***Dott. Cherkes Dimitri*** ***Dott. Corezzola Roberto***
Visita ortopedica Infiltrazione Infiltrazione ecoguidata
OTOLARYNGOLOGY ***Dott. Sandro Bordin*** ***Dott.ssa Federica Aielli***
Visita otorinolaringoiatrica
PNEUMOLOGY ***Dott.ssa Laura Battistella***

Visita pneumologica Polisonnografia Spirometria
UROLOGY ***Dott. Marco Norcen*** ***Dott. Claudio Milani*** ***Dott.ssa Fedra Gottardo***
Visita urologica Uroflussometria Biopsie ecoguidate prostatiche e Biopsie Fusion Test di Stamey Frenuloplastica Circoncisione

DIAGNOSTIC IMAGING ***Dott.ssa Giovanna Orsatti*** ***Dott. Paolo Sartori*** ***Dott. Federico Tosato*** ***Dott. Francesco Tramontano*** ***Dott. Massimo Ballarin***
Ecografia addome completo Ecografia addome superiore Ecografia renale-pelvica Ecografia vescico-prostatica Ecografia epatica Ecografia cervicale Ecografia parti molli Ecografia mammaria Ecografia muscolo scheletrica Ecografia tiroidea Ecocolordoppler singolo Ecocolordoppler doppio Agobiopsie ecoguidate mammarie con esame isto-citologico Biopsie ecoguidate prostatiche transrettali con esame istologico Visita per valutazione vascolare in arteriopatia Visita per valutazione opzione terapeutica interventistica

PHYSIOTERAPY ***Dott.ssa Chiara Artieri*** ***Dott. Enrico Giuliato***
Rieducazione funzionale attiva e/o passiva per patologia semplice 30 min Rieducazione funzionale attiva e/o passiva per patologia complessa 60 min Massoterapia Rieducazione neuromotoria Rieducazione posturale globale individuale Rieducazione motoria (spalla, mano, ginocchio, colonna vertebrale, articolazioni, rieducazione post-trauma e post-intervento Massaggi 30 min Tens Ionoforesi Correnti diadinamiche Correnti di stimolazione Correnti interferenziali Laser
SPEECH THERAPY ***Dott.ssa Michela Pagliaro***
Visita di logopedia Visita di controllo
RHEUMATOLOGY ***Dott. Livio Bernardi*** ***Dott. Leonardo Punzi***
Visita reumatologica Visita osteometabolica