



# CARTA DEI SERVIZI



*Rev.04 del 04/10/2024*

## **BIANALISI PADRE MONTI**

DIRETTORE SANITARIO

**Dott. Pasquale Cannatelli**

*Iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di Varese n° 08066 e  
all'Albo degli Odontoiatri di Varese n° 01293*

## Sommario

<b>PREMESSA</b> .....	2
<b>MISSION E OBIETTIVI</b> .....	2
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	2
<b>DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE</b> .....	3
<b>STRUTTURA E PERSONALE</b> .....	3
<b>AREE MEDICHE E SERVIZI</b> .....	4
Attività poliambulatoriale.....	4
Fisioterapia.....	4
Punto Prelievi Bionalisi S.p.A.....	4
<b>INFORMAZIONI UTILI</b> .....	4
Giorni e orari di apertura .....	4
Prenotazioni .....	4
Documenti necessari .....	5
Tempi di attesa.....	5
Accoglienza.....	5
Modalità di pagamento .....	5
Ritiro referti.....	5
Annullamento appuntamento.....	5
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P).....	6
Customer Satisfaction .....	6
<b>COME RAGGIUNGERCI</b> .....	7

## PREMESSA

Bianalisi S.p.A titolare delle strutture ambulatoriali BIANALISI PADRE MONTI e AMBULATORIO DI MEDICINA DELLO SPORT BIANALISI ha assegnato la gestione ed il coordinamento organizzativo delle medesime strutture a Meditel S.r.l. in quanto anch'essa facente parte del Gruppo Bianalisi e per migliorare il servizio offerto al territorio e ai suoi cittadini.

## MISSION E OBIETTIVI

La *Carta dei Servizi* è lo strumento con il quale si intende fornire alla cittadinanza tutte le informazioni sulle attività di Bianalisi Padre Monti.

L'attività clinica del Centro Bianalisi Padre Monti si sviluppa attorno a tre centri specialistici dedicati alla salute e al benessere della donna "Spazio Donna", del bambino "Polo Pediatrico" e della salute e dell'esercizio fisico "Centro di medicina dello sport e dell'esercizio fisico", oltre a un servizio di odontoiatria, con professionisti dedicati a rispondere alle necessità clinico assistenziali e alle patologie più frequenti di questi tre specifici ambiti. Completa l'offerta anche un Punto Prelievi autorizzato accreditato con il Servizio Sanitario Regione Lombardia, di Bianalisi S.p.A

Le prestazioni ambulatoriali sono accessibili in regime privato e con i principali enti assicurativi; le prestazioni erogate dal Punto Prelievi Bianalisi vengono erogate anche in convenzione con il servizio sanitario nazionale.

*Direttore Sanitario Bianalisi Padre Monti: Dott. Pasquale Cannatelli iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di Varese n° 08066 e all'Albo degli Odontoiatri di Varese n° 01293*

*Responsabile Odontoiatria: Dott. Andrea Muti iscritto all' Albo degli Odontoiatri di Milano n°2834*

*Punto Prelievi Bianalisi S.p.A. S.Me.L Carate Brianza, Direttore di laboratorio Dott.ssa Cristina Lapucci.*

La Mission di Bianalisi Padre Monti è **migliorare la qualità della vita e la salute delle persone**, utilizzando tecnologie innovative e collaborando con medici specialisti e operatori sanitari altamente qualificati che pongono al centro della loro attività il rispetto e il benessere del paziente e della sua famiglia.

L'attività quotidiana è orientata al miglioramento continuo ed è focalizzata sul benessere dei pazienti:

- porre al centro la persona;
- rispondere ai bisogni sanitari e alle aspettative del paziente;
- favorire un'integrazione tra le diverse figure professionali per una presa in carico completa del paziente;
- investire nell'innovazione tecnologica, nella competenza professionale e nella qualità dei servizi a beneficio del paziente.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Bianalisi Padre Monti riconosce come propri i valori del rispetto e centralità della persona, l'uguaglianza e la non discriminazione tra gli esseri umani, la continuità nell'erogazione delle prestazioni, il diritto di scelta da parte dell'utente, l'onestà e la correttezza, il coinvolgimento e la partecipazione dei pazienti, l'efficacia e l'efficienza, la trasparenza e il rispetto delle leggi.

## DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Bianalisi Padre Monti si impegna a garantire ai propri pazienti i seguenti **DIRITTI**:

- il diritto ad ottenere una corretta informazione sulle modalità di erogazione dei servizi, ad essere costantemente informati circa il proprio stato di salute e ad esprimere il consenso sui trattamenti diagnostico-terapeutici a cui stanno per essere sottoposti;
- il diritto alla riservatezza dei dati e delle condizioni di salute e ad esprimere autorizzazione al trattamento degli stessi in conformità al D. Lgs. 30.06.2003 n.196 ed al regolamento U.E 679/2016 (GDPR);
- il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta attraverso il servizio relazioni con il pubblico;
- il diritto ad esprimere il proprio gradimento dei servizi, attraverso questionari e sondaggi.

I pazienti hanno il **DOVERE** di:

- mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature in modo da contribuire anche al corretto funzionamento della struttura e quindi a un servizio migliore per tutti;
- avvisare almeno 24 h prima dell'appuntamento nel caso in cui si rinunci alla prestazione programmata;
- usare i telefoni cellulari solo dopo aver tolto la suoneria;
- rispettare il divieto di fumare in vigore in tutta la struttura. I pazienti che, durante l'attesa, desiderino fumare, possono usufruire dello spazio esterno di fronte all'ingresso.

## STRUTTURA E PERSONALE

Bianalisi Padre Monti si sviluppa su una superficie di **1.500 metri quadri**, su 3 piani ed è dotata di strutture, impianti ed ausili necessari a garantire una perfetta deambulazione da parte di pazienti con difficoltà motorie. L'assistenza sanitaria è affidata a più di **40 professionisti**, tra medici, infermieri e operatori sanitari.

Bianalisi Padre Monti crede nella **personalizzazione delle cure** e nel **lavoro di équipe**. Per questo motivo, negli ultimi anni, sono state concepite aree mediche specifiche e percorsi multidisciplinari integrati in grado di rispondere con efficacia e rapidità a tutte le esigenze dei pazienti.

Al piano terra è situato il **servizio di accoglienza e accettazione** dove è possibile ricevere informazioni, prenotare visite ed esami, effettuare l'accettazione delle prestazioni (ad eccezione delle prestazioni afferenti allo Spazio Donna che hanno un servizio di accoglienza e accettazione dedicato ubicato al primo piano).

Adiacenti al servizio di accoglienza e accettazione si trovano il **Punto prelievi** e il **Polo Pediatrico**.

Al piano seminterrato si trova l'**area riabilitativa** dove sono ubicate anche **due palestre per lo svolgimento dell'attività motoria**.

Al primo piano è collocata l'**area odontoiatrica e lo Spazio Donna**, l'area ambulatoriale dedicata alla prevenzione e alla salute della donna.

L'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** è situato all'interno della struttura e fa riferimento alla Direzione sanitaria.

Tutto il **PERSONALE** opera di concerto con la Direzione e in accordo con la mission e i principi aziendali. La condivisione dei valori e della visione aziendale di offrire un servizio al cittadino è presupposto fondamentale per il corretto svolgimento del proprio operato all'interno di Bianalisi Padre Monti.

### Attività poliambulatoriale

L'attività di specialistica ambulatoriale si avvale di medici costantemente aggiornati e di attrezzature diagnostiche all'avanguardia, per offrire un servizio di alto livello e a misura di paziente.

Bianalisi Padre Monti offre **visite ed esami di specialistica ambulatoriale, fisioterapia, odontoiatria** in regime privato e con i principali enti assicurativi.

Elenco delle Specialità:

*Agopuntura, Diabetologia, Dietologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Genetica medica, Ginecologia e Ostetricia, Logopedia, Medicina fisica e riabilitativa, Neurochirurgia, Neuropsicomotricità, Neuropsichiatria infantile (Equipe DSA autorizzata), Odontoiatria, Ortopedia e Traumatologia, Pedagogia, Pediatria, Psicologia, Psicoterapia, Riabilitazione del pavimento pelvico, Scienze della nutrizione, Senologia, Valutazioni audiometriche.*

*Il Responsabile Odontoiatria è il Dott. Andrea Muti iscritto all' Albo degli Odontoiatri di Milano n°2834*

### Fisioterapia

#### *Terapie manuali*

*Laser puntato*

*Linfodrenaggio*

*Massoterapia*

*Rieducazione motoria*

*Tecarterapia*

### Punto Prelievi Bianalisi S.p.A.

*Direttore di laboratorio: Dott.ssa Cristina Lapucci*

Il Punto Prelievi è gestito da Bianalisi S.p.A. ed è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale. Qui è possibile effettuare i principali esami di laboratorio, tra cui analisi biochimiche su sangue, urine e altri campioni biologici.

## INFORMAZIONI UTILI

### Giorni e orari di apertura

Bianalisi Padre Monti è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 20.00, sabato dalle 7.30 alle 13.30.

Il Punto Prelievi Bianalisi è aperto dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 9.30.

### Prenotazioni

È possibile prenotare visite ed esami:

- ✓ **Telefonicamente:** al numero 02.96702109 per le prestazioni di neuropsichiatria infantile, medicina dello sport e odontoiatria; al numero 02.962821 per le prestazioni delle altre branche specialistiche.

- ✓ **On line:** con il servizio “Prenota on line” sul sito [www.meditel-group.it](http://www.meditel-group.it)
- ✓ **Tramite l’APP “Gruppo Meditel”** scaricabile gratuitamente su Apple Store e Google Play.
- ✓ **Di persona:** presso gli sportelli dedicati ai servizi di prenotazione ed accettazione durante gli orari di apertura della struttura.

## Documenti necessari

### *Prestazioni private*

La scelta di effettuare privatamente una prestazione permette al paziente di scegliere il medico che eseguirà la visita specialistica o l’esame, salvo ove previsto dalla normativa vigente (ad esempio gli esami radiologici). Per eseguire una prestazione privata, non è necessaria la richiesta di un medico. Il regime privato garantisce l’accesso alle prestazioni in tempi ridotti rispetto all’erogazione tramite S.S.N.

### *Prestazioni private senza scelta del medico (Sanipass)*

Con l’obiettivo di agevolare tutti i cittadini, Meditel ha promosso il Network Sanipass che si propone di offrire prestazioni private con applicazione di tariffe agevolate, senza la scelta del medico e degli orari di esecuzione della prestazione con tempi di attesa ridotti.

## Tempi di attesa

I tempi di attesa seguono la disponibilità degli specialisti, definita attraverso agende interne.

## Accoglienza

Il giorno dell’appuntamento il paziente dovrà presentarsi in Biallisi Padre Monti munito di carta di identità, tessera sanitaria ed eventuale impegnativa.

Presso il servizio di accoglienza e accettazione è presente il totem informativo ove è possibile selezionare il servizio desiderato e ricevere il numero di chiamata allo sportello.

I pazienti con impianto di pace maker o donne in stato di gravidanza, anche solo presunta, sono tenuti obbligatoriamente ad avvisare il personale della struttura prima di sottoporsi a qualunque esame di diagnostica per immagini o che comporti l’utilizzo di apparecchiature elettromedicali.

Biallisi Padre Monti non ha il servizio di Pronto Soccorso.

Dopo aver effettuato l’accettazione, il paziente viene indirizzato dal personale verso l’area in cui effettuerà la prestazione. Al termine della visita, il medico specialista compila il referto. Una copia del referto viene poi consegnata al paziente.

## Modalità di pagamento

Il pagamento deve essere effettuato il giorno stesso della prestazione, all’atto dell’accettazione, prima di usufruire della prestazione. Biallisi Padre Monti accetta pagamenti in contanti, per assegno, bancomat o carta di credito.

## Ritiro referti

Il ritiro dei referti è immediato per le prestazioni ambulatoriali; nel caso di referti che devono essere ritirati successivamente alla visita od esame la data del ritiro viene indicata all’atto dell’accettazione.

Il servizio di ritiro referti è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 20.00, sabato dalle 7.30 alle 13.30. In caso di smarrimento del referto, è possibile richiedere una copia recandosi presso il Centro Biallisi Padre Monti muniti di documento di identità. Se il richiedente non è la persona che ha eseguito la prestazione è necessario essere muniti di delega con documento di identità del delegante.

## Annullamento appuntamento

In caso di impossibilità da parte del paziente ad accedere alle prestazioni, occorre comunicare l’annullamento

almeno 24 ore prima dell'appuntamento al numero 02.96702109. Il mancato annullamento entro 24h prima comporta l'addebito della prestazione.

Se la prenotazione è stata effettuata in modalità online sul sito web o sull'App è possibile annullare l'appuntamento direttamente online, accedendo al proprio Profilo personale e cliccando su "Disdici".

## Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione dei pazienti per garantire una corretta risposta, ricevere e gestire reclami, suggerimenti ed encomi.

Tutte le comunicazioni e le segnalazioni possono essere presentate all'URP attraverso le seguenti modalità:

- via e-mail scrivendo a [urp.meditel@bianalisi.it](mailto:urp.meditel@bianalisi.it)
- di persona presentandosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Bianalisi Padre Monti, dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 oppure su appuntamento.

## Customer Satisfaction

Bianalisi Padre Monti svolge periodicamente indagini di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione di questionari, disponibili presso il servizio di accoglienza e accettazione al piano terra. I dati elaborati dall'analisi dei questionari, unitamente all'analisi dei dati dei reclami e delle segnalazioni, vengono utilizzati per l'implementazione di azioni di miglioramento e per l'ottimizzazione della qualità ed efficienza dei servizi erogato.

## COME RAGGIUNGERCI

**Bianalisi Padre Monti- Via Ambrogio Legnani, 4 21047 Saronno (VA)**

Tel. 02.96702109

Orari di apertura Centro medico: dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 20.00, sabato dalle 7.30 alle 13.30

Orari di apertura Punto Prelievi: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 9.30

### In automobile

dall'autostrada A9 Milano – Como - Varese:

imboccare l'uscita autostradale di Saronno, alla rotonda svoltare a sinistra e proseguire fino alla successiva rotonda; svoltare quindi a destra in via Varese e imboccare alla successiva rotonda la terza uscita imboccando via Volonterio. Superato il cavalcavia alla rotonda prendere la terza uscita e proseguire per via Volonterio; oltrepassati tre semafori prima del distributore svoltare a destra in via Legnani. Bianalisi Padre Monti si trova al numero civico 4, sulla destra.

### da Varese:

lungo la SP 233 (ex SS 233), entrati in Saronno alla prima rotonda proseguire dritti lungo via Varese e imboccare alla successiva rotonda la terza uscita imboccando via Volonterio. Superato il cavalcavia alla rotonda prendere la terza uscita e proseguire per via Volonterio; oltrepassati tre semafori prima del distributore svoltare a destra in via Legnani. Bianalisi Padre Monti si trova al numero civico 4, sulla destra.

### In treno

Bianalisi Padre Monti si trova a 13 minuti a piedi dalla stazione ferroviaria. Uscendo dalla stazione ci si trova in piazza L. Cadorna, proseguire dritto, svoltare a destra in piazza San Francesco e imboccare corso Italia. Proseguire fino in piazza Libertà dove è necessario imboccare a sinistra via Portici e proseguire, tenendo la destra, in via Padre Luigi Monti. Alla biforcazione svoltare leggermente a sinistra su via Ambrogio Legnani. La sede si trova al numero civico 4, sulla sinistra.

### Parcheggi

All'interno di Bianalisi Padre Monti è disponibile un parcheggio con posti limitati. Una volta giunti all'ingresso carraio, citofonare "Reception Bianalisi Padre Monti". In questo modo è possibile entrare e proseguire fino al parcheggio che si trova oltre il colonnato.

