



CENTRO MEDICO
ESPERIA

CARTA DEI SERVIZI

*Redatta in ottemperanza al DPCM 17 maggio 1995
"Schema generale di riferimento per la Carta dei Servizi Pubblici Sanitari"
attuativo dell'art. 2 della L. 273/95*

Direttore Sanitario: dott. Roberto Bortolussi

INDICE

PRESENTAZIONE, POLITICA DELLA QUALITÀ E PRINCIPI	3
LA MISSION ED I VALORI	3
INFORMAZIONI GENERALI PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	4
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE CHE SI RIVOLGE AL CENTRO MEDICO ESPERIA.....	4
COME CONTATTARCI	5
COME RAGGIUNGERCI	5
SPECIALITÀ ATTIVATE E PRESTAZIONI EROGATE	6
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI DI 1' LIVELLO*	6
OCULISTICA*	6
MEDICINA DELLO SPORT DI 1' LIVELLO*	7
ENDOCRINOLOGIA - DIABETOLOGIA*	7
CARDIOLOGIA	7
DIAGNOSTICA VASCOLARE NON INVASIVA	7
ANGIOLOGIA	8
DERMATOLOGIA.....	8
DIETOLOGIA	8
GINECOLOGIA	8
MEDICINA ESTETICA.....	9
NEUROCHIRURGIA	9
NEUROLOGIA ED ELETTROMIOGRAFIA	9
ORTOPEDIA	9
OTORINOLARINGOIATRIA	9
PSICOLOGIA E PSICOTERAPIA	10
PUNTO PRELIEVI.....	10
REUMATOLOGIA.....	10
FISIATRIA	10
UROLOGIA	10
PROCTOLOGIA	10
CHIRURGIA GENERALE	11
CHIRURGIA VASCOLARE	11
SCLEROTIZZAZIONE DI VARICOCELE	11
SERVIZIO INFERMIERISTICO	11
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	12
MECCANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI	13
ALLEGATI	14

PRESENTAZIONE, POLITICA DELLA QUALITÀ e PRINCIPI

Il Centro Medico Esperia S.r.l. è una struttura sanitaria ambulatoriale privata, polispecialistica, a media complessità, attiva nei settori della prevenzione, diagnosi e cura. La società fa parte del Gruppo Policlinico Città di Udine, e ne condivide il know how e l'impianto gestionale generale, con particolare riferimento alla piattaforma organizzativo-sanitaria, alla qualità, alla formazione, all'approvvigionamento di beni e servizi.

La struttura è attiva in due sedi operative, entrambe a Porcia: Via dei Serviti n. 10, e Via Correr n. 25 (area chirurgica ambulatoriale).

La mission ed i valori

Sicurezza, qualità e comfort costituiscono i valori sui quali è costruito l'impianto organizzativo del Centro Medico Esperia.

La società è impegnata a lavorare con l'obiettivo di costituire un presidio ben integrato nella rete del Servizio Sanitario (al quale è accreditato per la Diagnostica per Immagini, la Medicina dello Sport di primo livello, l'oculistica e la diabetologia), ed un punto di riferimento per i pazienti che intendono accedere alla sanità privata anche in regime di libera professione e/o mediante convenzioni aziendali.

Il Centro Medico Esperia è orientato al miglioramento costante delle proprie performance mediante un sistema organizzativo attento alle esigenze del paziente e del suo medico curante, all'aggiornamento del personale ed all'utilizzo di apparecchiature tecnologicamente avanzate, ospitate in locali che assicurano comfort e benessere.

La struttura si attiene ai principi di **eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.**

Con la finalità di superare il più possibile le barriere linguistiche e culturali che potrebbero precluderne il diritto di accesso da parte di talune fasce di utenti, il Centro Medico Esperia S.r.l. dispone di personale che parla più lingue. Gli utenti che non parlano italiano possono comunque farsi accompagnare da persona di loro fiducia per l'intermediazione linguistica.

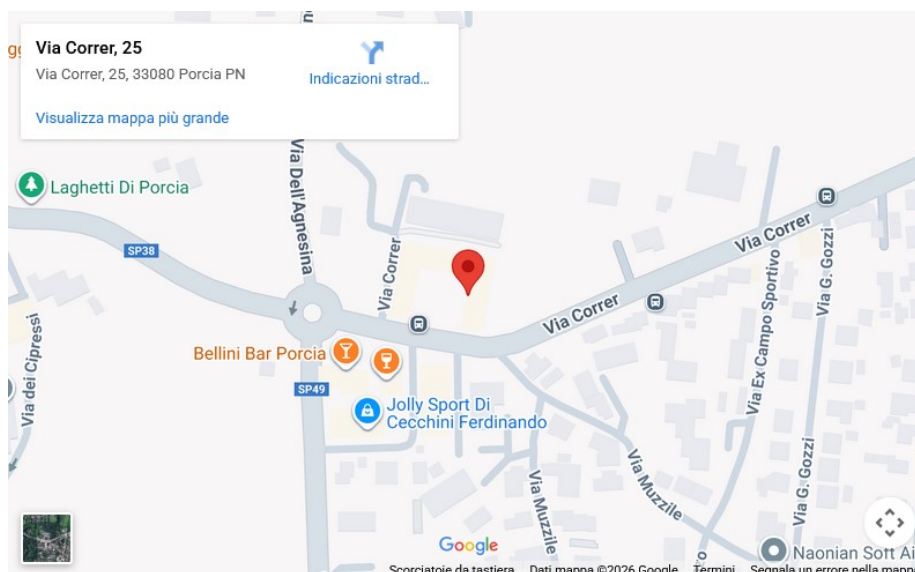
È inoltre in atto una convenzione con mediatori linguistico – culturali.

INFORMAZIONI GENERALI PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Diritti e doveri dell'utente che si rivolge al Centro Medico Esperia

1. Il Centro Medico Esperia lavora su base programmata, con agende di lavoro organizzate in modo da rispettare al massimo la puntualità rispetto agli orari fissati, fermo restando che la specificità tipica delle attività sanitarie può determinare ritardi non ascrivibili all'organizzazione del lavoro.
2. L'appuntamento deve essere concordato con la segreteria, aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18. La prenotazione di visite specialistiche e di accertamenti diagnostici può avvenire anche telefonicamente (recapiti: 0434.590222); la richiesta di prestazioni può essere inoltrata anche a mezzo mail (*prenotazioni@centromedicoesperia.it*), cui farà seguito una chiamata da parte della segreteria. Talune prestazioni di diagnostica per immagini (per esempio, quelle comportanti l'impiego di mezzi di contrasto) vanno prenotate previa presentazione della documentazione clinica, in quanto richiedono una pre-valutazione specialistica.
3. Al momento della prenotazione il paziente riceve le informazioni necessarie al corretto e completo espletamento delle pratiche, alla eventuale preparazione all'esame, agli accorgimenti da adottare (particolare tipo di abbigliamento, eventuale necessità di accompagnamento), ai costi da sostenere ed alle modalità di pagamento.
4. Si richiede al paziente ed ai suoi accompagnatori un atteggiamento di fattiva collaborazione con gli operatori, di buona educazione nei confronti degli altri utenti, di rispetto per arredi ed apparecchiature.
5. Il paziente che non possa presentarsi all'appuntamento fissato è tenuto ad informarne la segreteria con almeno 24 ore di anticipo.
6. Non si garantisce l'erogazione della prestazione al paziente che si presenti in ritardo (oltre i 10 minuti) all'ambulatorio, in quanto ciò può determinare ritardi a danno degli altri pazienti.
7. Il paziente deve presentarsi in segreteria con circa 20 minuti di anticipo (30 per la risonanza magnetica, 40 se previsto il Mezzo di Contrasto) rispetto all'orario dell'appuntamento, munito della tessera sanitaria e di un documento di identità (carta di identità, passaporto, patente).
8. Il pagamento può essere effettuato anche mediante assegno bancario non trasferibile, POS (Bancomat) e Carta di Credito.
9. È importante, soprattutto per gli esami di diagnostica per immagini, portare con sé tutta l'eventuale precedente documentazione clinica inerente la prestazione sanitaria prenotata.
10. Non si consegnano referti a persone diverse dal diretto interessato, se non con delega firmata dal paziente sul modulo consegnatogli all'atto dell'indagine (opzione non attivabile per il test HIV). Il paziente può peraltro richiedere che il referto venga spedito, a sue spese, al domicilio da lui indicato; il referto può inoltre essere anticipato mezzo mail, sempre su richiesta del paziente, **sollevando il Centro Medico Esperia da ogni responsabilità derivante dalla possibile indebita ricezione/visione da parte di terzi che avessero accesso all'account di posta elettronica**. Queste modalità non si applicano al test HIV.

Via Correr, 25 33080 Porcia (PN)



Specialità attivate e prestazioni erogate

(L'ASTERISCO * INDICA CHE LA BRANCA SPECIALISTICA È ACCREDITATA AL SERVIZIO SANITARIO, NELL'AMBITO DELLA PROGRAMMAZIONE REGIONALE, PER LE PRESTAZIONI RICOMPRESE NEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA)

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI DI 1' LIVELLO*

SEDE: Via dei serviti, 10 – Porcia

RESPONSABILE MEDICO: dott. G. Piccoli

STAFF MEDICO: dott.ssa L. Aimar, dott.ssa C. Del Frate, dott.ssa F. Della Peruta, dott. F. Greco, dott.ssa M.L. Moroldo, dott. F. Pelizzo, dott. L. Tedeschi

POSSIBILITÀ DI ACCESSO CON SERVIZIO SANITARIO? SI

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Risonanza magnetica total body ad alto campo (1,5 tesla)
- Rx di torace e segmenti scheletrici
- Mammografia ed ecotomografia mammaria
- Ortopantomografia
- Ecotomografia addominale
- Ecotomografia parti molli, osteo-articolari e muscolo-tendinee, collo-tiroidee
- Densitometria ossea (DEXA)
- TC Dentale Cone Beam Newton VGI
- TC con tecnica multislice di tutti i distretti corporei, TC del cuore e TC coronarica con tecnologia a 256 strati
- Eco-color-doppler venoso ed arterioso arti inferiori e superiori
- Eco-color-doppler TSA
- Eco-color-doppler cardiaco

N.B. Le indagini, qualora prevedano l'impiego di mezzo di contrasto, vengono eseguite con assistenza anestesiológica.

OCULISTICA*

SEDE: Via Correr n. 25 e Via dei Serviti n. 10 – Porcia

RESPONSABILE MEDICO: dott. P. Brusini

CME_SER_2026_apr Carta dei Servizi rev. 20

STAFF MEDICO: dott. L. Bergamini, dott.ssa M. Biffis, dott.ssa D. Gioulis, dott. M. Gismondi, dott.ssa C. Insacco, dott. P. Paolucci, dott.ssa T. Taznin

POSSIBILITÀ DI ACCESSO CON SERVIZIO SANITARIO? SI

ATTIVITÀ EFFETTUATE (§ Sede di Porcia, via Correr n. 25)

- Visite specialistiche
- Oftalmometria
- Autorefrattometria
- Tonometria
- Test di Schirmer
- Test dei colori
- Lavaggio delle vie lacrimali
- Esame della motilità oculare
- Esame del fundus
- Pachimetria
- OCT
- Visita ortottica
- Chirurgia del cristallino §
- Iniezioni intravitreali §
- Asportazioni di calazi e pterigio corneale §

MEDICINA DELLO SPORT DI 1' LIVELLO*

SEDE: Via dei serviti, 10 – Porcia

RESPONSABILE MEDICO: dott. L. Mascitelli

POSSIBILITÀ DI ACCESSO CON SERVIZIO SANITARIO? SI

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Accertamenti specialistici finalizzati al rilascio delle certificazioni medico-sportive

ENDOCRINOLOGIA - DIABETOLOGIA*

SEDE: Via dei serviti, 10 – Porcia

RESPONSABILE MEDICO: dott. C. Taboga

POSSIBILITÀ DI ACCESSO CON SERVIZIO SANITARIO? SI

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche

CARDIOLOGIA

SEDE: Via dei serviti, 10 – Porcia

RESPONSABILE MEDICO: dott.ssa A. Milanese

STAFF MEDICO: dott. P. P. Cannarozzo, dott.ssa C. Lestuzzi, dott. L. Mascitelli, dott. A. Riccio

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche con ECG
- Test da sforzo
- Ecocardiografia
- Holter pressorio 24H- 48H- 7gg
- ECG dinamico secondo Holter (24 h)
- Visite di rinnovo patente in portatori di pacemaker

DIAGNOSTICA VASCOLARE NON INVASIVA

SEDE: Via dei serviti, 10 – Porcia

STAFF MEDICO: dott. U. Canci, dott. M. Corato, dott. F. Riccitelli

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Eco-color-doppler arterioso e venoso arti superiori e arti inferiori
- Eco-color-doppler dell'aorta addominale e vasi iliaci
- Eco-color-doppler TSA

ANGIOLOGIA

SEDE: Via dei serviti, 10 e Via Correr n. 25 (§) – Porcia

STAFF MEDICO: dott. U. Canci, dott. F. Riccitelli

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Scleroterapia di vene varicose e teleangectasie
- Flebectomia

DERMATOLOGIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia

STAFF MEDICO: dott.ssa M. Kruger

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Applicazioni di crioterapia
- Mappatura nevi
- Trattamenti di dermatologia

DIETOLOGIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia

STAFF MEDICO: dott. S. Piva

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite e consulenze nutrizionistiche ed elaborazione di piani dietetici

GINECOLOGIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 e Via Correr n. 25 (§) – Porcia

STAFF MEDICO: dott.ssa C. Cimenti, dott.ssa R. Favaro, dott. M. Manfè, dott.ssa Trotta

OSTETRICA: dott.ssa G. Nadin

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche (ginecologiche ed ostetriche) con supporto ecografico
- Trattamenti laser
- Riabilitazione perineale
- PAP TEST
- HPV-TEST (thin-prep)
- Tamponi vaginali e cervicali
- Colposcopie e biopsie del collo dell'utero
- Applicazione e rimozione IUD
- Asportazione polipi cervicali
- Vulvosopia
- Applicazione e rimozione pessario
- Diagnostica prenatale:
 - Ecografia morfologica
 - Ecografia del 1' trimestre
 - Ecografia del 2' trimestre

- Ecografia del 3' trimestre
- ✓ NIPT Test
- ✓ Laser terapia per sindrome genitourinaria della menopausa §
- ✓ Trattamento lesioni vulvari da HPV §

MEDICINA ESTETICA

SEDE: Via dei Serviti, 10 e Via Correr, 25 – Porcia

STAFF MEDICO: dott.ssa M. Kruger

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Trattamenti iniettivi con tossina botulinica e con acido ialuronico
- Peeling
- Biorivitalizzazione
- Botox
- Mesobotox
- Filler
- Trattamento iperidrosi

NEUROCHIRURGIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia

STAFF MEDICO: dott. D. Cervesato

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche

NEUROLOGIA ed ELETTROMIOGRAFIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia

STAFF MEDICO: dott. F. Martinello

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- EMG

ORTOPEDIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 e Via Correr n. 25 (§) – Porcia

STAFF MEDICO: dott. F. Carnielli, dott. A. Pannone

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Infiltrazioni
- Tunnel Carpale §
- Lisi di aderenze della mano §

OTORINOLARINGOIATRIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia

STAFF MEDICO: dott. A. Maione

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Esame audiometrico tonale
- Esame impedenziometrico

- Esame dell'apparato vestibolare con manovre di riabilitazione della cupololitiasi
- Esame con fibrolaringoscopia delle fosse nasali rinofaringe-laringe-ipofaringe per la diagnosi flogistica e neoplastica
- Tamponi auricolari e nasali

PSICOLOGIA E PSICOTERAPIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia

STAFF: dott.ssa L. Gava

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Inquadramenti e trattamenti psicoterapeutici

PUNTO PRELIEVI

- Attivato in collaborazione con il Servizio di Medicina di Laboratorio del Policlinico Città di Udine

REUMATOLOGIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia

STAFF MEDICO: dott.ssa L. Corazza

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite reumatologiche per inquadramento clinico delle principali patologie di interesse: trattamento e valutazione delle principali complicanze nel tempo
- Visite reumatologiche per la definizione del rischio fratturativo in corso di osteoporosi post-menopausale (anche sulla base dei risultati dell'esame di densitometria ossea)
- Infiltrazioni articolari e peritendinee per il trattamento delle infiammazioni localizzate

FISIATRIA

STAFF MEDICO: dott. M. Fornasari

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Infiltrazioni

UROLOGIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 e Via Correr n. 25 (§) – Porcia

STAFF MEDICO: dott. A. Soldano, dott. S. Valerio

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Ecografia dell'addome inferiore
- Ecografia dell'addome completo per studio vie urinarie
- Ecografia del pene e dei testicoli
- Ecografia transrettale
- Eco-color-doppler testicolare per lo studio del varicocele
- Visita andrologica
- Uroflussometria
- Ecotomografia
- Circoncisione §
- Frenuloplastica §

PROCTOLOGIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia

STAFF MEDICO: dott. P. Pianon

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Terapia di emorroidi, ragadi, fistole, condilomi
- Patologie del pavimento pelvico
- Stipsi
- Incontinenza

CHIRURGIA GENERALE

SEDE: Via dei Serviti, 10 e Via Correr n. 25 (§) – Porcia

STAFF MEDICO: dott. P. Pianon

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite di chirurgia generale
- Asportazione lipomi, cisti, cisti pilonidale, nevi §
- Drenaggio ascessi §
- Terapia emorroidi e ragadi anali §

CHIRURGIA VASCOLARE

SEDE: Via Correr n. 25 (§) – Porcia

STAFF MEDICO: dott. M. Corato, dott. F. Riccitelli

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Flebectomia §

SCLEROTIZZAZIONE DI VARICOCELE

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia

STAFF MEDICO: dott. G. Piccoli, dott. D. Gasperini

SERVIZIO INFERMIERISTICO

RESPONSABILE INFERMIERISTICO: dott.ssa L. Caligo

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La politica della qualità del Centro Medico Esperia – esplicitata nella sezione 1 di questo documento – si concretizza nei Piani triennali di valutazione e miglioramento della qualità adottati dall'organizzazione.

Il Centro Medico Esperia si impegna a garantire l'erogazione delle prestazioni per conto del Servizio Sanitario entro 365 giorni dalla data di prenotazione, compatibilmente con le risorse messe a disposizione dalla programmazione regionale e dagli accordi stipulati con l'Azienda Sanitaria di riferimento.

Il Centro Medico Esperia si impegna a garantire le prestazioni erogate per conto del Servizio Sanitario entro 365 giorni dalla data della prenotazione, compatibilmente con le risorse messe a disposizione dalla programmazione regionale e dagli accordi sottoscritti con l'Azienda Sanitaria di riferimento.

In tale contesto, il Centro Medico Esperia persegue i seguenti obiettivi di qualità:

- informazione, accoglienza e cortesia;
- flessibilità e tempestività;
- affidabilità e professionalità;
- trasparenza;
- riservatezza.

Il raggiungimento di tali obiettivi è assicurato attraverso la formazione e l'aggiornamento continuo del personale, nonché mediante la costante sorveglianza delle risorse strutturali, impiantistiche e tecnologiche, in conformità alla normativa vigente.

Tutto il personale è tenuto ad osservare estrema riservatezza nel suo operato come disposto dai Codici Deontologici della Professione Sanitaria. Inoltre i dati personali dei pazienti-utenti sono trattati secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza da personale autorizzato, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), declinato in prassi e procedure aziendali.

Per quanto concerne concretamente il rapporto con l'utente, la struttura assicura il rispetto di tutti gli standard definiti dalla presente Carta dei Servizi e verifica il grado di soddisfazione dell'utenza mediante consegna di un questionario dedicato (**All.1**). L'analisi dei questionari costituisce elemento in ingresso per il riesame annuale da parte della Direzione.

MECCANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

Osservazioni, disservizi, non conformità rispetto ai contenuti della presente Carta dei Servizi, reclami, nonché ogni altra segnalazione che l'utente ritenga opportuno presentare alla Direzione, vanno comunicati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Per presentare i reclami, l'utente può chiedere un modulo di segnalazione (**Al. 2**), disponibile presso l'accettazione (adiacente all'ingresso): una volta compilato, il modulo deve essere imbucato nella apposita cassetta disposta in sala d'attesa; l'URP può essere contattato all'indirizzo mail: urp@centromedicoesperia.it oppure con corrispondenza cartacea a: Responsabile Operativo, Centro Medico Esperia, Via dei Serviti, 10 - 33080 Porcia.

I disservizi, le non conformità rispetto ai contenuti della Carta dei Servizi, i reclami, nonché ogni altra segnalazione che l'utente ritenga opportuno presentare, vanno comunicati, per iscritto, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), possibilmente utilizzando il modulo dedicato al monitoraggio del grado di soddisfazione del paziente (ma anche con e-mail a: urp@centromedicoesperia.it).

Ai reclami inoltrati fa riscontro una risposta scritta, di norma entro 15 giorni lavorativi dalla data della presentazione prolungabili fino a 20 giorni lavorativi in occasione delle festività di agosto o natalizie e/o, dove possibile, un'immediata risoluzione del problema e/o della non conformità mediante l'azione correttiva ritenuta più opportuna. Il personale viene sempre coinvolto nell'attività di valutazione e miglioramento della soddisfazione dell'utenza.

ALLEGATI

Cosa pensa del nostro servizio?

Gentile Signora, Egregio Signore, la Sua cortese collaborazione è importante per poterLe offrire un servizio sempre migliore. Le chiediamo pertanto di compilare il questionario barrando, per ciascuna voce, il giudizio che più si avvicina alla Sua valutazione, e di depositare poi la scheda in uno dei punti raccolta situati all'ingresso. Il personale è a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Per che cosa si è rivolto a noi?

GIUDIZIO	MOLTO MALE	MALE	BENE	MOLTO BENE
1. completezza e comprensibilità delle informazioni amministrative				
2. rispetto degli orari				
3. ordine, pulizia e comfort dei locali				
4. cortesia e disponibilità del personale amministrativo				
5. cortesia e disponibilità del personale tecnico-infermieristico				
6. cortesia e disponibilità del personale medico				
7. completezza e comprensibilità delle informazioni ricevute dai sanitari				
8. soddisfazione generale				

Vuole comunicarci qualcosa? Lo scriva qui, per favore, e sarà contattato da noi:

Porcia, (data)

Grazie per la collaborazione

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI ELOGI, SEGNALAZIONI, RECLAMI

Cosa intende segnalare?

Dove si è verificato il fatto che intende segnalare?

Quando si è verificato il fatto che intende segnalare? _____

Al fine di facilitare il contatto, ci indichi, per favore (non è obbligatorio ma ci aiuterà a capire meglio l'accaduto):

Nome e Cognome:

Recapito telefonico:

Data di compilazione del presente modulo:

Questo modulo può essere trasmesso mediante posta (Responsabile Operativo, Centro Medico Esperia, Via dei Serviti, 10 - 33080 Porcia), mail (urp@centromedicoesperia.it), o più semplicemente imbucato in una delle cassettole dedicate alla raccolta dei questionari di gradimento.

La segnalazione verrà tempestivamente gestita, nella massima riservatezza; entro 15 giorni lavorativi (tenendo conto dei periodi festivi) dalla data della presentazione.

Durante la pausa estiva e quella natalizia i termini potrebbero allungarsi di 10 giorni lavorativi.

Grazie per la collaborazione.

Il Responsabile Operativo

Le informazioni raccolte con il presente modulo e con l'eventuale successiva istruttoria verranno trattate nel rispetto del Codice per la protezione dei dati personali esclusivamente per la gestione della segnalazione.