



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl
Centro di Radiologia

Gentile Signora, Gentile Signore,

Nell'accoglierla nel Centro di Radiologia, Le porgiamo il benvenuto e ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Carta dei Servizi.

Per il Gruppo Alliance Medical e, quindi, per il Centro di Radiologia, (di seguito anche il «Centro») questa Carta dei Servizi non rappresenta solo uno strumento di guida ed informazione sulla struttura, attività e servizi del Centro stesso ma rappresenta anche lo standard di servizio che il Centro si impegna a garantire a tutti i pazienti che vi accedono.



Obiettivo del Centro di Radiologia è offrirle una qualificata assistenza con competenza, professionalità e umanità.

La Carta dei servizi non costituisce solo l'impegno preso dal Gruppo Alliance Medical nei confronti dei cittadini ma anche un patto con le Associazioni per la tutela degli utenti, con i Medici di base e con le Strutture sanitarie pubbliche che utilizzano le prestazioni fornite del Centro di Radiologia. La informiamo, in tal senso, che il presente documento è stato quindi condiviso con il Tribunale per i diritti del malato – cittadinanza attiva Veneto.

Storia

- La struttura “Centro di Radiologia s.r.l. a Socio Unico” è stata fondata nel 1980 dal Dott. Carlo Vercesi, offrendo inizialmente solamente servizi di radiologia tradizionale e mammografia; alcuni anni dopo la struttura, per offrire un servizio migliore e completo, ampliava l’attività con il servizio di ecografia.
- **2010** - dal mese di settembre la struttura ha lasciato la sua vecchia sede di Via Avogari n. 27, in pieno centro storico a Treviso e si è trasferita in Via Zenson di Piave n. 11 (vicino allo stadio Tenni)
- **2011** - nel mese di maggio viene installata anche una nuova risonanza magnetica settoriale
- **2017** - la struttura si amplia aggiungendo dei servizi anche al primo piano dello stabile
- **2018** - Ad Agosto il Centro di Radiologia Srl è stato acquisito dalla Società Alliance Medical Italia Srl che lo ha integrato all’interno dei Centri Diagnostici del Gruppo Alliance, curandone la nuova organizzazione.
- **2025** – Centro di Radiologia s.r.l. è stata fusa, mediante incorporazione, in Alliance Medical Diagnostic S.r.l.

Politica per la qualità

La politica per la Qualità del Centro di Radiologia recepisce in pieno e fa sua la Politica per la Qualità del Gruppo Alliance Medical.

Obiettivo primario del Centro è sempre stato essere un punto di riferimento territoriale sia per la qualità delle prestazioni erogate sia per la cortesia, la competenza, l'umanità e la professionalità dello staff, offrendo una qualificata assistenza e perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

Per tale motivo il Centro di Radiologia si è dotato di un sistema di qualità interno ed ha adottato una Politica per la Qualità orientata a soddisfare le esigenze del Cliente, garantendo:

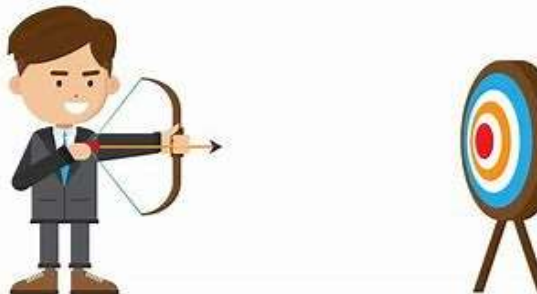
- una costante innovazione tecnologica ed accrescimento del know how al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato
- la soddisfazione ed alti livelli di servizio e delle prestazioni medico sanitarie ai pazienti
- l'adeguatezza delle strutture e dei servizi agli standard richiesti dalle normative vigenti (salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, abbattimento delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti speciali, pulizia e comfort dei locali, ecc.).



Obiettivi per la qualità

Nell'ottica del miglioramento continuo, il Centro di Radiologia recepisce in pieno e fa suoi gli Obiettivi per la Qualità del Gruppo Alliance Medical:

- La soddisfazione del Cliente allo scopo di offrire servizi che assicurino la migliore qualità possibile;
- Ampliamento dell'offerta per potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa dei servizi erogati, e per rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato nel rispetto delle normative vigenti anche attraverso una innovazione tecnologica;



- Il Presidio dei processi strategici per il business, promuovendo l'utilizzo del risk - based thinking, assicurando la sicurezza dei lavoratori e degli utenti anche attraverso la segnalazione e la gestione degli eventi avversi e dei near miss ed in ottica di sostenibilità;
- Valorizzazione delle risorse umane, promuovendo l'apprendimento continuo.

Principi fondamentali



Le attività del Centro di Radiologia sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente e seguono i seguenti principi, nel rispetto dei principi fondamentali della Carta dei servizi pubblici sanitari ex DPCM 19 Maggio 1995.

Uguaglianza e Umanizzazione

Il Centro di Radiologia garantisce a tutti gli utenti l'accesso ai servizi sanitari offerti senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e psichiche od altro.

Imparzialità

Il Centro di Radiologia ispira la propria azione a criteri di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

Continuità

Il Centro di Radiologia si impegna a garantire a tutti i suoi pazienti i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni, adottando le misure necessarie per evitare disagi all'utenza.

Diritto di scelta

Il Centro di Radiologia riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dal Poliambulatorio.

Partecipazione

Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e proposte di miglioramento.

Efficacia ed efficienza

I servizi erogati adottano le misure necessarie per soddisfare i bisogni e le richieste degli utenti. L'efficacia delle prestazioni è conseguenza dell'efficienza del sistema, del livello di specializzazione del personale, della modernità delle attrezzature, delle conoscenze medico-scientifiche più avanzate conseguenti alla formazione continua.

Contatti

- Via Zenson di Piave, 11 - 31100 Treviso
- Tel: 0422 547897
- Email: cdrtreviso@alliancemedical.it
- Web: <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/centro-di-radiologia>

Orario di apertura

- Dal lunedì al venerdì: orario continuato dalle 8:00 alle 20:00
- Sabato 8:00-13:00

Direttore Sanitario

Dott. Mirko Fuser – Specialista in Radiodiagnostica

Autorizzazione

Aut. n. 11 del 09/04/2021 e Prot. 135025 del 20.09.2021

Accreditamento

BUR 66 del 16.05.2023

DGR. 548 del 09/05/2023

L'Unità Locale Socio Sanitaria (AULSS) competente per territorio è la n°2 – MARCA TREVIGIANA

Come raggiungerci

in auto: la struttura è ubicata nei pressi dello Stadio Tenni, ove nelle vicinanze è disponibile un ampio parcheggio.

in autobus: linea 7, 1

Attività autorizzate

- **Ambulatorio di radiodiagnostica (B.26):**

Branche specialistiche: 69 Radiologia Diagnostica

- **Attività di Poliambulatorio (B.5.0):** Cardiologia, Chirurgia vascolare e Angiologia, Neurologia, Ortopedia e Traumatologia, Ostetricia e Ginecologia, Otorinolaringoiatria, Dermosifilopatia, Pneumologia, Scienza dell'alimentazione, Attività specialistica non medica Medicina estetica, Attività sanitaria non medica Nutrizione e psicologia, Medicina Fisica e Riabilitazione

Attività accreditate

- **Diagnostica per immagini (69): Radiologia Diagnostica**
- **Pneumologia (68)**

I nostri servizi dettaglio:

Radiologia Diagnostica

Radiologia Diagnostica

- Radiologia Tradizionale
- Ortopantomografia*
- Mammografia
- MOC*
- Ecografia
- Risonanza Magnetica Articolare
- Risonanza Magnetica Total Body
- TC (anche con mezzo di contrasto)
- TAC Cone Beam*



** Prestazione erogata in modalità privata*

Esami strumentali

- Ecocolordoppler arterioso e venoso
- Ecocolordoppler TSA
- Ecocolordoppler arterie renali
- Ecocolordoppler aorta addominale



I nostri servizi dettaglio:

Visite specialistiche

Visite specialistiche

- Ostetricia e Ginecologia*
- Chirurgia Vascolare e Angiologia*
- Pneumologia
- Ortopedia e Traumatologia*
- Scienza dell'alimentazione*
- Medicina estetica*
- Cardiologia*
- Neurologia*
- Otorinolaringoiatria*
- Dermosifilopatia*
- Medicina fisica e riabilitazione*
- Psicologia*



** Prestazione erogata in modalità privata*

I nostri servizi

Convenzioni



Convenzioni con Fondi Assicurativi, Aziende Private ed Associazioni

Il Centro di Radiologia è convenzionato con differenti fondi assicurativi, Aziende private ed Associazioni come riportato sul sito Internet di Alliance Medical:

- <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/centro-di-radiologia#convenzioni>

Accesso alle attività della struttura

L'accesso alla struttura e l'orientamento al suo interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie di accorgimenti, che implicano la presenza di segnaletica di facile visibilità e comprensione, anche da parte di utenti stranieri (es. segnaletica sulla sicurezza, formata da colori e disegni univoci).

Il Centro adotta inoltre tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio:



- ❖ assistenza a non vedenti ed ipovedenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione; consentito l'accesso anche per i cani guida;



- ❖ assistenza a non udenti ed ipoudenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;



- ❖ possibilità di accesso di accompagnatore in caso di esami diagnostici a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico;



- ❖ precedenza in fase di accettazione alle donne in evidente stato di gravidanza, ai bambini di età inferiore a 3 anni, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori.



- ❖ precedenza per i pazienti barellati* e per i pazienti con difficoltà motorie. Si prega di segnalare la problematica all'atto della prenotazione.

*Presso il Centro, è interdetto l'accesso alle barelle agli ambulatori del piano primo. Se le condizioni del paziente lo consentono, lo stesso viene trasportato al piano attraverso sedia a rotelle. In caso contrario, viene data la possibilità di eseguire determinati esami anche al piano terra.

Tempi di Attesa

I tempi di attesa per le prestazioni convenzionate sono definiti dalla AUSSL Veneta e consultabili attraverso il link <https://www.aulss2.veneto.it/scarica-tempi-attesa>

Per le prestazioni private, i tempi di attesa massimi sono riportati di seguito:

Tempi massimi d'attesa		
Specialità	AUSSL	PRIVATI
Radiologia tradizionale	sito AULSS	1 giorno
Ortopantomografia	n.a.	1 giorno
Mammografia	sito AULSS	2 giorni
MOC	n.a.	2 giorni
Ecografia	sito AULSS	2 giorni
RM articolare	sito AULSS	1 giorno
RM total body	sito AULSS	1 giorno
TC	sito AULSS	2 giorni
TC con mezzo di contrasto	sito AULSS	5 giorni
TAC Cone Beam	n.a	1 giorno
Ecocolordoppler arterioso e venoso	sito AULSS	5 giorni
Ecocolordoppler TSA	sito AULSS	5 giorni
Ecocolordoppler arterie renali	sito AULSS	3 giorni
Ecocolordoppler aorta addominale	sito AULSS	3 giorni
Pneumologia	sito AULSS	Da definire

Tempi di Attesa

Per le prestazioni private, i tempi di attesa massimi sono riportati di seguito:

Tempi massimi d'attesa	
Specialità	PRIVATI
Ostetricia e Ginecologia	15 giorni
Chirurgia vascolare / angiologia	5 giorni
Ortopedia e traumatologia	7 giorni
Scienza dell'alimentazione	15 giorni
Medicina estetica	5 giorni
Cardiologia	15 giorni
Neurologia	Da definire
Otorinolaringoiatria	Da definire
Dermosifilopatia	15 giorni
Medicina fisica e riabilitazione	Da definire
Psicologia	Da definire

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il Centro
- per **via telefonica** chiamando il Centro al numero 0422.547897
- tramite **CUP** contattando il numero 0422.210701
- inviando un'**e-mail** all'indirizzo cdrtreviso@alliancemedical.it
- attraverso il servizio di prenotazione online al seguente link:
<https://prenotazionionline.alliancemedical.it/imedtv>

All'atto della prenotazione della prestazione sanitaria devono essere forniti i dati anagrafici e di contatto; in caso contrario non sarà possibile dar seguito alla richiesta dell'utente.

I dati personali raccolti sono trattati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. L'interessato può prendere visione delle informative privacy presso il centro, tramite la sezione "**Modulistica**" del sito www.alliancemedical.it o i canali utilizzati per effettuare la prenotazione.

Se la prestazione richiesta prevede una preparazione / informazioni preliminari, in fase di prenotazione l'utente viene opportunamente informato da parte del personale del centro.

Si ricorda che è necessario disdire la prenotazione con congruo anticipo (almeno 96 ore prima dell'appuntamento), altrimenti l'utente sarà tenuto comunque al pagamento della quota di partecipazione della spesa sanitaria, anche se esente (DGR 600 del 13/03/2007).

L'utente può essere inviato alla struttura dal proprio medico di famiglia o dal medico specialista oppure accede spontaneamente per proprie esigenze personali.

Per le RX private, è possibile accedere alle prestazioni senza prenotazione come indicato sul sito internet del Gruppo Alliance, nella sezione dedicata a Centro di Radiologia.

Accettazione

Tutte le informazioni sono disponibili e pubblicate al link:

https://media.alliancemedical.it/assets/Accettazione_d708ebcad7.pdf

Prima dell'inizio degli esami o delle visite, viene eseguita un'attività di controllo da parte dell'Accettazione/Cassa, al fine di verificare la sussistenza dei requisiti necessari all'accettazione amministrativa del paziente.

Viene effettuata un'anamnesi del paziente, al fine di procedere al controllo dei requisiti sanitari.

Durante il processo è compito degli operatori che trattano il paziente, procedere al controllo del buon andamento degli esami o delle visite, al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza.

In caso di mancata effettuazione della prestazione, si prenota al paziente un nuovo appuntamento, nel più breve tempo possibile.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento della prestazione deve avvenire prima dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso il centro.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del Nomenclatore Regionale, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate.

Per le prestazioni private è a disposizione - presso l'accettazione - il listino in vigore.

Il centro è convenzionato con circuiti assicurativi/ aziende e associazioni per agevolare i cittadini all'accesso di prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali secondo tariffario riservati.

I pagamenti presso il centro prima dell'esecuzione della prestazione possono essere a mezzo bancomat, carta di credito o contante.

Esclusivamente per le prestazioni in libera professione prenotate tramite portale web, il pagamento può essere effettuato online.

Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti e certificati

Il rilascio di referti conseguenti a ecografie, ecocolordoppler e mammografie è immediato.

Negli altri casi in cui il referto non sia immediatamente consegnato al paziente, i tempi di refertazione sono indicati al paziente già nella fase di accettazione.

Per tutte le altre prestazioni erogate in regime privato, il ritiro del referto è previsto il giorno stesso; per le prestazioni in regime convenzionato, il ritiro del referto è previsto dal terzo giorno successivo la prestazione.

Per il ritiro esami tutte le informazioni sono pubblicate al link: https://media.alliancemedical.it/assets/Ritiro_esami_8533666e93.pdf

- ✓ spedizione all'indirizzo indicato nell'apposito modulo;
- ✓ Servizio referti online (Portale web);
- ✓ spedizione gratuita presso una delle altre sedi di Alliance Medical Diagnostic Srl all'interno della Regione Veneto (Centro Diagnostico Castellano).

Il rilascio di certificati comprovanti l'avvenuta prestazione può essere richiesto dal paziente al front office.

Rispetto della riservatezza e tutela della privacy

Il centro garantisce all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, a terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito della prestazione.

Consenso informato

L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico. In base alla tipologia di esame da eseguire, vengono fornite all'utente le eventuali informative e preparazioni. L'utente può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione od il proprio rifiuto tramite la sottoscrizione del modulo di consenso informato, quando applicabile.

L'utente ha inoltre il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte dei medici operanti nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che il Centro di Radiologia intende perseguire mediante la propria politica di miglioramento continuo, con gli indicatori che consentono di mantenere monitorato il livello qualitativo.

La Direzione valuta il raggiungimento e l'adeguatezza degli obiettivi fissati in relazione a: esigenze e aspettative del Cliente, requisiti cogenti, risorse a disposizione.

Parametro	Indicatore	Standard
Monitoraggio tempo medio di risposta del Centro Prenotazioni Alliance (CPA)	Tempo medio di risposta CPA	< 20 secondi
Monitoraggio Customer Satisfaction	% Soddisfazione globale % Raccomandabilità	>=90% >=90%
Monitoraggio Reclami	Numero reclami pervenuti / totale accessi	Tendenziale 0%
Monitoraggio Incident Reporting	Numero di eventi avversi con rischio da moderato a elevato / totale accessi	< 0,1 %

Questionario di Soddisfazione

Orientati ad un continuo miglioramento delle nostre prestazioni, siamo interessati a conoscere l'opinione dei nostri pazienti riguardo il centro diagnostico, il personale che vi opera e i servizi offerti.

Pertanto, abbiamo a Sua disposizione uno specifico Questionario di Soddisfazione che può essere compilato in modalità digitale:

- presso il Centro di Radiologia attraverso l'utilizzo di un totem posizionato in prossimità della sala di attesa dell'accettazione / QR Code esposto in sala di attesa
- attraverso il link ricevuto via mail / SMS

Il Suo contributo ci aiuterà nell'evoluzione costante che deve accompagnare il nostro lavoro, oggi e per il futuro.



Indicazioni comportamentali



➤ Telefoni cellulari

Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le apparecchiature in uso nei vari ambulatori, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.



➤ Emergenza

Centro di Radiologia ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi (es. incendi, terremoti, etc.) che possono scattare all'occorrenza.

In caso di eventi imprevedibili, si prega:

- di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale di reparto.
- in caso di abbandono della struttura, non ritornare nell'ambiente da cui si proviene, ma dirigersi verso la più vicina uscita d'emergenza segnalata dai cartelli indicatori.



➤ Segnalazioni e reclami

Per la segnalazione di eventuali disservizi, l'utente può rivolgersi al personale di accettazione con le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Lettera in carta semplice
- Telefono, fax, posta elettronica
- Compilazione di apposita modulistica da richiedere presso lo sportello di accettazione.



➤ Fumo

Ai sensi della normativa vigente, è vietato fumare in tutta l'area interna al centro. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche.

Chi non possa farne a meno, è pregato di fumare all'esterno della struttura e di spegnere e riporre il materiale da fumo qualche minuto prima di rientrare negli ambienti del centro.

Diritti e Doveri dell'Utente



Ogni individuo ha il diritto:

- a servizi appropriati per prevenire la malattia - **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE**
- ad accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede e che garantiscano eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio- **DIRITTO ALL' ACCESSO**
- di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili - **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**
- di accedere alle informazioni, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazione, come prerequisito per ogni prestazione in modo che sia in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute - **DIRITTO AL CONSENSO**
- di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate - **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA**
-
- di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie - **DIRITTO ALL'INNOVAZIONE**
- alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di ogni prestazione - **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'**

Diritti e Doveri dell'Utente

Ogni individuo ha il diritto:

- a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento - **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEL PAZIENTE**
- di accedere ai servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi - **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ**
- di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e trattamenti sanitari o da errori medici ed ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza - **DIRITTO ALLA SICUREZZA**
- di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia - **DIRITTO AD EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI**
- a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali - **DIRITTO AD UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO**
- a reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta - **DIRITTO AL RECLAMO**
- di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari - **DIRITTO AL RISARCIMENTO**
- **RISPETTO DEI TEMPI DI ATTESA:** La struttura si impegna a rispettare le tempistiche di programmazione delle prestazioni; ritardi nell'erogazione possono verificarsi a causa di eventi imprevisti (es. guasti di apparecchiature), ma anche per assicurare la qualità del servizio offerto. L'utente è tenuto ad attendere il proprio turno pazientemente, al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività della struttura nel rispetto della politica della qualità adottata dalla stessa.

▪ **RESPONSABILITA' E RISPETTO DEL PERSONALE:**

L'utente è tenuto ad informarsi preventivamente riguardo alle prestazioni e alle eventuali preparazioni cui attenersi per eseguire correttamente le stesse, alle modalità di accesso ai servizi e agli strumenti a tutela dei propri diritti.

E' altresì tenuto a mantenere, in ogni momento, un comportamento responsabile, corretto ed educato, nonché un abbigliamento consono e condizioni igieniche adeguate, nel rispetto del personale della struttura e degli altri utenti.

▪ **DOVERE ALL' ACCESSIBILITA' E PUNTUALITA'**

L'utente è tenuto ad informare tempestivamente il personale di segreteria della struttura sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate, anche nel rispetto di eventuali normative locali.

E' tenuto altresì, in ogni circostanza, a rispettare gli orari stabiliti, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.

▪ **DOVERE ALLA COLLABORAZIONE**

L'utente è tenuto ad accedere alla struttura con predisposizione alla collaborazione, alla fiducia ed al rispetto nei confronti del personale sanitario, comunicando allo stesso tutte le informazioni riguardanti il proprio stato di salute, presupposto indispensabile per l'impostazione di una corretta esecuzione della prestazione.

▪ **DOVERE AL DECORO**

L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi, nonché delle disposizioni di sicurezza segnalate all'interno della struttura. Si ricorda inoltre che all'interno di tutti i locali è severamente vietato fumare.