



## **CARTA DEI SERVIZI**

*Alliance Medical Diagnostic Srl*

*Centro Ricerche Cliniche*

# Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Nell'accoglierla nel Centro Ricerche Cliniche, 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 Ricerche Cliniche (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 Ricerche Cliniche 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 dal Centro Ricerche Cliniche. La informiamo, in tal senso, che il presente documento è stato quindi condiviso con il Tribunale per i diritti del malato – cittadinanza attiva Lazio.

- **1979** - Il Centro Ricerche Cliniche Srl nasce a Pomezia nel 1979 ad opera di Gloria Cammarano, Franca Cannas e Checchina D'Amico, per poi essere rilevato nel 2003 dal Dott. Giulio Di Curzio e dal Signor Maurizio Innocenzi.
- **2005** - La sede legale e operativa del Centro Ricerche Cliniche Srl, inizialmente sita in Via Metastasio n. 47, viene trasferita in Via Cicerone n. 15, passando dai vecchi 300 mq agli attuali 2000 mq, articolati su 3 piani.
- **2009** - Il Centro Ricerche Cliniche Srl è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical Srl, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione.
- **2012 / 2013** - Il Centro Ricerche Cliniche Srl ha ricevuto l'accreditamento definitivo al Servizio Sanitario Nazionale, grazie al quale è possibile usufruire di prestazioni ambulatoriali e di diagnostica per immagini in convenzione con il SSN.
- **2014** - Il Centro Ricerche Cliniche Srl è stato fuso per incorporazione nella società Alliance Medical Diagnostic Srl.
- **2022** – Installazione nuovo reparto RM 1.5 T e TC.

## Contatti:

- Via Cicerone, 15 - 00071 Pomezia (RM)
- Tel: 06.91.30.21.43 – 06.91.20.809
- Email: [crc@alliancemedical.it](mailto:crc@alliancemedical.it)
- Web: <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/centro-ricerche-cliniche>

## Orario di apertura:

- Dal lunedì al venerdì: orario continuato dalle 6:30 alle 19:30
- Sabato 6:30-13:00
- **Punto prelievi:** dal lunedì al venerdì 6:30-11:00 il Sabato 6:30-10:00

## Direttore Sanitario

Dott. Carlo Ottonello - Specialista in Radiodiagnostica e Scienze delle Immagini

## Responsabile di Branca Diagnostica per immagini

Dott. Carlo Ottonello - Specialista in Radiodiagnostica e Scienze delle Immagini

## Responsabile di Branca Recupero e Riabilitazione funzionale

Dott.ssa Eleonora Mariani – Specialista in Medicina fisica e Riabilitazione

## Responsabile di Branca Laboratorio analisi

Dott.ssa Ornella Calabrese – Specialista in Patologia Clinica

## Come raggiungerci:

**in auto:** l'accessibilità in auto è garantita da posti auto e motocicli all'esterno del centro.

**in autobus:** la struttura è raggiungibile anche con metro e autobus (COTRAL) con fermate adiacenti al Poliambulatorio:

- Stazione di Ostia Lido > autobus Cotral > fermata Torvaianica-Villaggio Tognazzi > autobus Cotral direzione Pomezia > scendere al capolinea in Piazza San Benedetto da Norcia e proseguire a piedi per 50 metri.
- Stazione Termini > Metro B direz. Laurentina > fermata Laurentina > autobus Cotral direzione Pomezia > scendere al capolinea in Piazza San Benedetto da Norcia e proseguire a piedi per 50 metri.

## Autorizzazione

Det. N. G13795 del 20/10/2023

## Accreditamento

Del 614 del 08/08/2024

# Autorizzazione ed Accreditemento



## Autorizzazione

Det. N. G13795 del 20/10/2023

- **Diagnostica per Immagini:** Radiologia diagnostica (COD.69), risonanza magnetica (COD.79)
- **Recupero e Riabilitazione funzionale** (COD.56)
- **Laboratorio analisi** (COD. 00)
- **Ambulatorio per le prestazioni specialistiche:** otorinolaringoiatra (COD.38), dermatologia (COD.52), allergologia (COD.1), immunologia (COD.20), ematologia (COD.18), gastroenterologia (COD.58), neurochirurgia, neurologia (COD.32), scienza dell'alimentazione, pneumologia (COD.68), chirurgia plastica (COD.12), medicina del lavoro (COD.25), medicina legale (COD.27), malattie endocrine del ricambio e della nutrizione (COD.19), pediatria (COD.39), cardiologia (COD.08), oculistica (COD.34), ortopedia e traumatologia (COD.36), ostetricia e ginecologia (COD.37), urologia (COD.43), reumatologia (COD.71), angiologia (COD.05).

## Accreditamento

Del 614 del 08/08/2024

- **Diagnostica per Immagini:** Radiologia diagnostica (COD.69) , risonanza magnetica (COD.79)
- **Recupero e Riabilitazione funzionale** (COD.56)
- **Laboratorio analisi** (COD.00)

# Politica per la qualità

La politica per la Qualità del Centro Ricerche Cliniche 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 Ricerche Cliniche 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:

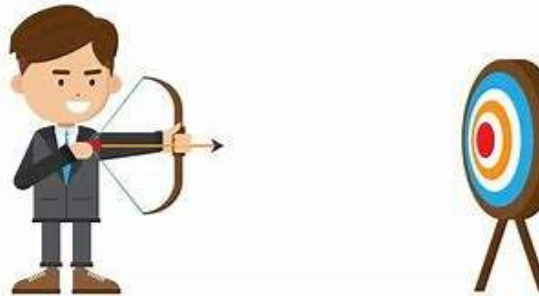
- una costante innovazione tecnologica ed accrescimento del know how al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato
- la soddisfazione ed alti livelli di servizio e delle prestazioni medico sanitarie ai pazienti
- l'adeguatezza delle strutture e dei servizi agli standard richiesti dalle 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 Ricerche Cliniche recepisce in pieno e fa suoi gli Obiettivi per la Qualità del Gruppo Alliance Medical:

- Monitorare costantemente la soddisfazione del Cliente allo scopo di offrire servizi che assicurino la migliore qualità possibile;
- Ampliare l'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni, garantendo una costante innovazione tecnologica, al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato nel pieno rispetto delle normative vigenti e dei principi di onestà, imparzialità, affidabilità, lealtà, correttezza e trasparenza;



- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti anche attraverso una costante analisi della segnalazione degli eventi avversi, al fine di predisporre azioni correttive e di miglioramento volte a minimizzare i rischi, nell'ottica di garantire elevati livelli di qualità;
- Valorizzare la professionalità delle risorse umane anche attraverso un processo di apprendimento continuo, al fine di garantire lo sviluppo delle conoscenze e di innovare e migliorare il modo di lavorare;
- Presidiare i processi strategici per il business, promuovendo l'utilizzo del risk - based thinking.

# Principi fondamentali



Le attività del Centro Ricerche Cliniche 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**

Centro Ricerche Cliniche 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**

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

## **Continuità**

Centro Ricerche Cliniche 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**

Centro Ricerche Cliniche 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.

# I nostri servizi: dettaglio

## Diagnostica per immagini: Radiologia diagnostica

### Diagnostica per immagini

- Radiologia tradizionale digitale
- Ortopantomografia (OPT)
- Cone Beam
- MOC
- Ecografia
- Mammografia con Tomosintesi
- RM
- Tomografia Computerizzata (TC)

### Esami strumentali

- Ecocolordoppler\*
- Ecocardiocolordoppler\*
- ECG\*
- Ecografia 3D/4D\*



*\* Prestazione erogata in modalità privata*

# I nostri servizi: dettaglio

## *Laboratorio di base generale*

### **Analisi Cliniche\*\***

- Chimica Clinica
- Ematologia
- Microbiologia
- Coagulazione
- Immunochimica
- Sierologia
- Parassitologia



\*\* alcuni esami vengono effettuati in service presso laboratori esterni: tali esami sono contrassegnati sui referti con il simbolo “^”.

# I nostri servizi: dettaglio

## Visite Specialistiche



### Visite specialistiche\*

- Reumatologia\*
  - Ginecologia\*
  - Endocrinologia\*
  - Fisiatria
  - Angiologia\*
  - Oculistica\*
  - Cardiologia\*
  - Ortopedia\*
  - Urologia\*
  - Otorinolaringoiatria\*
  - Dermatologia\*
  - Allergologia e Immunologia Clinica\*
  - Ematologia\*
  - Gastroenterologia\*
  - Neurochirurgia\*
  - Neurologia\*
  - Scienza dell'alimentazione\*
- Pneumologia\*
  - Medicina del Lavoro\*
  - Diabetologia\*
  - Senologia\*
  - Pediatria\*



\* Prestazione erogata in modalità privata

# I nostri servizi: dettaglio

## Recupero e Riabilitazione funzionale

### Medicina Fisica e Riabilitazione (Settore Fisiokinesiterapia)

- Rieducazione Motoria individuale in motuleso grave strumentale complessa
- Rieducazione Motoria individuale in motuleso grave strumentale semplice
- Rieducazione Motoria individuale segmentale strumentale semplice
- Rieducazione Motoria individuale segmentale strumentale complessa
- Ginnastica posturale\*
- Rieducazione motoria di gruppo



### Terapie fisiche e strumentali

- Laserterapia antalgica\*
- Magnetoterapia\*
- Elettrostimolazioni
- Ultrasuoni
- Tecarterapia\*
- Infrarossi
- Ionoforesi
- Kinesiterapia
- Diadinamica
- Linfodrenaggio\*
- Mesoterapia
- Massoterapia distrettuale e riflessogena

\* Prestazione erogata in modalità privata

# I nostri servizi

## Convenzioni



### *Convenzioni con Fondi Assicurativi, Aziende Private ed Associazioni*

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

-[www.alliancemedical.it/convenzioni/fondi-assicurativi](http://www.alliancemedical.it/convenzioni/fondi-assicurativi)

-[www.alliancemedical.it/convenzioni/Aziende-private-e-associazioni](http://www.alliancemedical.it/convenzioni/Aziende-private-e-associazioni)

# Accesso alle attività della struttura

L'accesso alla struttura e l'orientamento al loro 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), e di segnaletica posta anche all'esterno della struttura, se necessario (es. indicazione degli ingressi/uscite, di parcheggi dedicati, ecc.).

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 (se privo di controindicazioni cliniche, previa firma di apposito modulo) in caso di esami diagnostici a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico;



- ❖ precedenza in fase di accettazione ad invalidi civili al 100%, donne in gravidanza a rischio o dal 5° mese, malati oncologici;



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

\* Presso i locali del Centro è interdetto l'accesso alle barelle. Se le condizioni del paziente lo consentono, lo stesso viene trasportato attraverso sedia a rotelle. In caso contrario, il paziente non può essere accettato.

# Tempi d'Attesa

I tempi di attesa per le prestazioni convenzionate sono definiti dalla ASL e consultabili attraverso il pdf «liste di attesa» caricato sul sito: <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/centro-ricerche-cliniche>

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

Tempi massimi d'attesa		
Specialità	ASL	PRIVATI
Recupero e riabilitazione funzionale	Sito «liste di attesa»	15 giorni
RX	Sito «liste di attesa»	1 giorni
Risonanza magnetica	Sito «liste di attesa»	2 giorni
TC	Sito «liste di attesa»	2 giorni
OPT – Cone Beam	Sito «liste di attesa»	1 giorni
Mammografia	Sito «liste di attesa»	7 giorni
MOC	Sito «liste di attesa»	2 giorni
Ecografia	Sito «liste di attesa»	3 giorni
Laboratorio analisi	Sito «liste di attesa»	0 giorni

# Tempi d'Attesa

I tempi di attesa per le prestazioni convenzionate sono definiti dalla ASL e consultabili attraverso il pdf «liste di attesa» caricato sul sito: <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/centro-ricerche-cliniche>

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

Tempi massimi d'attesa		
Specialità	ASL	PRIVATI
Otorinolaringoiatria	Sito «liste di attesa»	7 giorni
Dermatologia	Sito «liste di attesa»	3 giorni
Allergologia	Sito «liste di attesa»	30 giorni
Immunologia	Sito «liste di attesa»	30 giorni
Ematologia	Sito «liste di attesa»	15 giorni
Gastroenterologia	Sito «liste di attesa»	15 giorni
neurochirurgia	Sito «liste di attesa»	7 giorni
neurologia	Sito «liste di attesa»	15 giorni
Scienza dell'alimentazione	Sito «liste di attesa»	7 giorni
Pneumologia	Sito «liste di attesa»	7 giorni
Chirurgia plastica	Sito «liste di attesa»	30 giorni
Medicina del lavoro	Sito «liste di attesa»	30 giorni

# Tempi d'Attesa

I tempi di attesa per le prestazioni convenzionate sono definiti dalla ASL e consultabili attraverso il pdf «liste di attesa» caricato sul sito: <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/centro-ricerche-cliniche>

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

Tempi massimi d'attesa		
Specialità	ASL	PRIVATI
Medicina legale	Sito «liste di attesa»	30 giorni
Malattie endocrine	Sito «liste di attesa»	7 giorni
pediatria	Sito «liste di attesa»	30 giorni
cardiologia	Sito «liste di attesa»	2 giorni
Oculistica	Sito «liste di attesa»	5 giorni
Ortopedia e traumatologia	Sito «liste di attesa»	4 giorni
Ostetricia e Ginecologia	Sito «liste di attesa»	1 giorni
Urologia	Sito «liste di attesa»	7 giorni
Reumatologia	Sito «liste di attesa»	30 giorni
Angiologia	Sito «liste di attesa»	7 giorni

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il Centro
- per **via telefonica** chiamando il numero 06.91.60.21.43 o il numero 06.91.20.809
- inviando una **e-mail** all'indirizzo: [crc@alliancemedical.it](mailto:crc@alliancemedical.it), indicando un proprio recapito telefonico
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link: <https://prenotazionionline.alliancemedical.it/CRC>

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](http://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.

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

Per il Laboratorio analisi è possibile accedere senza prenotazione come indicato sul sito internet del gruppo Alliance, nella sezione dedicata a centro Ricerche Cliniche.

# Erogazione della prestazione



## *Accettazione*

Tutte le informazioni sono disponibili e pubblicate al link:

[alliancemedical.it/sites/default/files/upload/images/Accettazione\\_1.pdf](http://alliancemedical.it/sites/default/files/upload/images/Accettazione_1.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.

**Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione**

## Rilascio di referti e certificati

Il rilascio di referti per le visite specialistiche e degli esami strumentali 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.

Il rilascio di referti di laboratorio avviene il giorno successivo a quello di effettuazione del prelievo. Per esami inviati a laboratori esterni i tempi medi di consegna sono di 3 giorni.

I referti urgenti vengono consegnati lo stesso giorno.

Il ritiro degli esiti è di norma previsto al massimo in 1 giorno lavorativo dall'esecuzione della prestazione effettuata con SSN. Per le prestazioni private, il ritiro è previsto entro 1 giorno lavorativo dall'effettuazione dell'esame.

Per il ritiro esami tutte le informazioni sono pubblicate al link: <https://www.alliancemedical.it/sites/default/files/upload/images/Ritiro%20esami.pdf>

Inoltre, l'interessato può richiedere l'invio dei referti anche tramite:

- ✓ spedizione all'indirizzo richiesto
- ✓ spedizione gratuita presso una delle altre sedi di Alliance Medical Diagnostic Srl Linea Medica sita in via valle dei corsi n.26 Roma , oppure Pomed e Kinesi siti in via del Commercio 5 Pomezia.

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.

# Standard di servizio

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che il Centro Ricerche Cliniche 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 Ricerche Cliniche 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 Ricerche Cliniche 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'**

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 DEI 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 alla 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.