



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl
Centro Alfa

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Nell'accoglierla nel Poliambulatorio Centro Alfa, 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 Poliambulatorio Centro Alfa (di seguito anche il «Poliambulatorio» o «Centro Alfa») questa Carta dei Servizi non rappresenta solo uno strumento di guida ed informazione sulla struttura, attività e servizi del Poliambulatorio stesso ma rappresenta anche lo standard di servizio che il Poliambulatorio si impegna a garantire a tutti i pazienti che vi accedono.

Obiettivo del Poliambulatorio Centro Alfa 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 Poliambulatorio Centro Alfa. La informiamo, in tal senso, che il presente documento è stato quindi condiviso con il Tribunale per i diritti del malato – cittadinanza attiva Emilia Romagna.



- 1980 - Nasce Centro Alfa Srl a Modena come centro fisioterapico.
- 1988 - Il Centro Alfa viene trasferito nell'attuale sede di Via Bellini n. 174 e diventa un vero e proprio Poliambulatorio, mantenendo assoluta competenza nel campo riabilitativo, ma acquisendo prestigio in molti settori specialistici e diagnostici, spesso esclusivi per la zona in cui opera.
- 2008 - Il Poliambulatorio ha ottenuto l'accreditamento istituzionale al Servizio Sanitario Nazionale, grazie al quale è possibile usufruire di prestazioni ambulatoriali e di diagnostica per immagini in convenzione con il SSN.
- 2018 - Nel settembre 2018 il Centro Alfa 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
- 2022 - Centro Alfa Srl è stato fuso per incorporazione nella società Alliance Medical Diagnostic Srl.

Il Poliambulatorio Centro Alfa, unità locale di Alliance Medical Diagnostic Srl, è certificato secondo lo standard **ISO 9001:2015** da parte dell'Ente AJA Europe Srl (n. di certificato **08/11044A**) per la *"Gestione ed erogazione di servizi di diagnostica medica per immagini, anche tramite attività di medicina nucleare, presso centri diagnostici"*.

Principi fondamentali

Le attività del Poliambulatorio Centro Alfa 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 Alfa 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 Alfa 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 Alfa 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 Alfa 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 Bellini, 174 - 41121 Modena
- Tel: 059.37.48.67 – 059.37.45.19
- Email: alfa@alliancemedical.it
- Web: <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/centro-alfa>

Orario di apertura

- Dal lunedì al venerdì: orario continuato dalle 8:00 alle 19:00
- Sabato 8:00-13:00

Come raggiungerci

in auto: l'accessibilità in auto è garantita dai numerosi parcheggi pubblici e gratuiti presenti nelle immediate adiacenze del Poliambulatorio

in autobus: la struttura è raggiungibile anche attraverso il servizio pubblico: autobus N. 1 (fermata Via Bonacini) autobus N. 8 (fermata Via Verdi).

Direttore Sanitario

Dott. Luciano Bovo – Specialista in Medicina e Chirurgia

Autorizzazioni e Accreditamento

Autorizzazione

Prot. 312358 del 25/08/2022

ATTIVITA'	DISCIPLINA
POLIAMBULATORIO	
AMBULATORIO MEDICO N.4	Ortopedia e Traumatologia, Dermatologia, Cardiologia, Neurologia, Ostetricia e Ginecologia, Angiologia/Chirurgia Vascolare, Urologia, Otorinolaringoiatria, Gastroenterologia, Oculistica, Scienze dell'alimentazione, Rilascio Certificazioni di idoneità alla Guida (Rinnovo Patenti).
PRESIDIO AMBULATORIALE DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	Medicina fisica e riabilitazione
ATTIVITA' DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	Radiologia

Centro Alfa è anche autorizzato per erogare le seguenti attività: Psicologia, Dietista.

Accreditamento

Det. N. 8749 del 02/05/2024

- **Visite Specialistiche:** Angiologia, Cardiologia (con Elettrocardiografia dinamica ed esclusione di Ecocardiografia, Elettrocardiografia da sforzo, TILT Test, Attività pediatrica), Dermatologia, Gastroenterologia, Medicina fisica e riabilitazione, Neurologia (con Laboratorio di Elettromiografia ed esclusione di tutti gli altri Laboratori), Oculistica, Ortopedia e Traumatologia, Ostetricia e Ginecologia (con Ecografia ginecologica ed esclusione di Ecografia Ostetrica, Ambulatorio Colposcopia, Fisiopatologia Prenatale, Isteroscopia Diagnostica, Servizio monitor gravidanza fisiologica/riscio/termine), Otorinolaringoiatria, Urologia.
- **Presidio ambulatoriale di Medicina Fisica e Riabilitazione**
- **Diagnostica per immagini limitatamente a radiologia convenzionale monosettoriale ed Ecografia.** In particolare, vengono erogate in convenzione: Mammografia, Ecografie - anche Ecodoppler, Elettromiografie

I servizi erogati

Diagnostica per Immagini



Radiologia digitalizzata

- Mammografia
- Ortopantomografia*
- Telecranio*
- TAC Cone Beam*



Ecografia

- Mammaria
- Ecografia addominale
(completo, superiore e inferiore)
- Ecografia polidistrettuale
 - Osteo-articolare e muscolo- tendinea
 - Cute e sottocute
 - Parti molli
 - Grossi vasi addominali
 - Tiroidea / paratiroidea
 - Linfonodi inguinali, ascellari e cervicali)



** Prestazione erogata in modalità privata*

I servizi erogati

Attività ambulatoriali



Medicina Fisica e Riabilitazione

- Visita Specialistica
- Manipolazioni vertebrali*
- Elettrostimolazioni*
- Idrogalvanoterapia*
- Infrarossi*
- Ionoforesi*
- Laserterapia*
- Tecarterapia*
- Tens*
- Ultrasuoni*
- Trazioni manuali*
- Kinesiterapia*
- Rieducazione motoria
- Massoterapia (massaggio decontratturante)*
- Riabilitazione neuromotoria
- Onde d'urto*

**Prestazione erogata in modalità privata*

I servizi erogati

Attività ambulatoriali



Urologia

- Visita specialistica e controllo
- Ecografia scrotale/testicolare*
- Ecografia transrettale*

Ortopedia e traumatologia

- Visita Specialistica
- Infiltrazioni articolari e periarticolari
- Artrocentesi
- Collaudo protesi
- Mesoterapia antalgica*



Neurologia

- Visita Specialistica*
- Elettromiografia semplice

Ginecologia e Ostetricia*

- Visita ed ecografia ginecologica*
- Visita ostetrica*
- Pap Test e tamponi*

Cardiologia

- Visita specialistica*
- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- Holter cardiaco / Elettrocardiografia dinamica
- Ecocardiografia / Ecocardiografia colordoppler*

**Prestazioni erogate solo in modalità privata*

I servizi erogati

Attività ambulatoriali



Angiologia e Chirurgia Vascolare

- Visita specialistica e di controllo*
- Ecocolordoppler dei Tronchi Sovraortici (TSA)
- Ecocolordoppler arti superiori o inferiori, semplici (arteriosi o venosi) o artero-venosi
- Ecocolordoppler grossi vasi addominali, compresi vasi renali

Dermatologia

- Visita specialistica
- Asportazioni dermatologiche ambulatoriali (Curettage/Diatermocoagulazione/Crioterapia di neoformazioni)
- Videodermatoscopia*

Oculistica

- Visita specialistica
 - esame visus
 - esame fundus oculi ed esame della funzione binoculare
 - Test di Schirmer
- OCT
- Pachimetria*
- Campo visivo*
- Controllo tono oculare (tonometria)*
- Topografia*



**Prestazioni erogate solo in modalità privata*

Prenotazione della prestazione

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il centro;
- attraverso il **CUP** con prenotazione presso il centro o in qualsiasi punto CUP/farmacia di Modena e Provincia (solo per residenti nella provincia di Modena)
- per **via telefonica** chiamando il numero 059.37.48.67 o inviando un'e-mail all'indirizzo alfa@alliancemedical.it oppure emilia.prenotazioni@alliancemedical.it
- attraverso il servizio di **richiesta prenotazione** al seguente link: <https://prenotazionionline.alliancemedical.it/MODE>

Convenzioni con Fondi Assicurativi, Aziende Private ed Associazioni

Il Poliambulatorio Centro Alfa è convenzionato con i circuiti assicurativi/aziende private e associazioni elencate al seguente link: www.alliancemedical.it/convenzioni/fondi-assicurativi

All'atto della prenotazione della prestazione sanitaria devono essere forniti i dati anagrafici e di contatto. 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.

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 48 ore prima, come da indicazioni dell'ASL di Modena (Normativa Regionale L.R. 2/2016, art. 23), altrimenti l'utente sarà tenuto comunque al pagamento dell'importo del ticket (fino ad un importo massimo per ricetta pari a 36,15 euro) più le spese di notifica, anche se esente.

I nostri servizi

Progetti / Percorsi Speciali

Progetto Breast Unit Senologico – AUSL Modena

Centro Alfa aderisce al progetto Breast Unit senologico della AUSL di Modena. Il progetto si pone come obiettivo quello di rendere il più efficiente possibile la presa in carico delle pazienti con sospetto clinico di lesione al seno attraverso un iter clinico multidisciplinare, garantendo la continuità dell'assistenza.

In particolare, quando la donna necessita di approfondimenti diagnostici sopra descritti e rilevati dal medico specialista, la stessa viene inserita in percorsi diagnostici di senologia che coinvolgono le Aziende Sanitarie Locali modenesi e specifici centri privati accreditati al fine di ridurre al minimo disagi e attese.

Le modalità operative sono state definite dalla AUSL di Modena e recepite da Centro Alfa.

Percorso «BEN-ESSERE MODENA»

Centro Alfa ha aderito al progetto “Ben-Essere Modena”, sponsorizzato da ANISAP, per agevolare i cittadini all'accesso delle prestazioni sanitarie di specialistica ambulatoriale. Il progetto è teso ad agevolare l'accesso ad una serie di prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali di base in regime libero professionale secondo un tariffario calmierato.

I tempi di attesa per le prestazioni convenzionate sono definiti dalla AUSL di Modena e consultabili attraverso il link www.ausl.mo.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/liste-di-attesa

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

Tempi massimi d'attesa	
Specialità	PRIVATI
Medicina Fisica e Riabilitativa	14 giorni
Visita Fisiatrice	7 giorni
Mammografia	7 giorni
Ecografia	10 giorni
Ortopedia e Traumatologia	7 giorni
Dermatologia	7 giorni
Cardiologia	20 giorni
Neurologia	7 giorni
Ostetricia e Ginecologia	15 giorni
Angiologia/ Chirurgia Vascolare	7 giorni
Urologia	30 giorni
Oculistica	7 giorni
CT Cone Beam – OPT - Telecranio	7 giorni

Accesso alle attività della struttura

L'accesso alle strutture 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 comprensione.

Il Centro Alfa adotta inoltre tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili:



- ❖ non vedenti ed ipovedenti: consentito l'accesso con i cani guida;



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



- ❖ precedenza in fase di accettazione alle donne in stato di gravidanza, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori;



- ❖ precedenza per i pazienti barellati e per i pazienti con difficoltà motorie. La struttura mette a disposizione, in caso di necessità, una carrozzina pronta all'uso.

Accettazione

Tutte le informazioni per la fase di accettazione sono disponibili e pubblicate sul sito Internet alla sezione «Modulistica»

Il paziente deve presentarsi in accettazione munito dei seguenti documenti:



Documento di riconoscimento valido (es. carta d'identità, passaporto, patente)

In caso di pazienti minori, incapaci o beneficiari di amministrazione di sostegno, i genitori, i tutori o gli amministratori di sostegno devono presentarsi in accettazione muniti del documento di riconoscimento.



Eventuali documenti rilasciati dal medico curante (es. impegnativa)



Tessera sanitaria



Eventuali precedenti

Per i pazienti minori o incapaci, scaricare anche i seguenti moduli da consegnare compilati in accettazione:



Delega per accompagnamento minore-incapace

da compilare solo per trattamenti sanitari di ordinaria amministrazione: esami ecografici, visite mediche semplici, riabilitazione su un piano terapeutico prestabilito, prelievi di sangue, esami RX senza mezzo di contrasto, per questi ultimi, solo se provvisti di richiesta del medico specialista o del dentista.



Autocertificazione assenza secondo genitore per prestazioni sanitarie su minori

da compilare, in caso di lontananza o impedimento dell'altro genitore, solo per trattamenti sanitari di straordinaria amministrazione per i quali è necessaria la presenza di entrambi i genitori e per i quali è generalmente prevista la firma del consenso informato per la relativa prestazione sanitaria quali, a titolo esemplificativo, esami diagnostici con somministrazione di mezzo di contrasto, visite mediche con procedure interventistiche (infiltrazioni, endoscopie), ecografie ginecologiche, esami cardiologici con prova da sforzo.

Il pagamento della prestazione deve avvenire prima dell'esecuzione della prestazione, a mezzo bancomat, carta di credito o contante, ove applicabile.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del Nomenclatore Tariffario Regionale.

Per le prestazioni private si fa riferimento al listino in vigore presso il Centro.

Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

I tempi e le modalità di refertazione sono indicati al paziente già nella fase di accettazione.

Il rilascio di referti conseguenti a visita specialistica e/o ecografia è immediato.

Il ritiro degli esiti è di norma previsto al massimo in 5 giorni lavorativi dall'esecuzione della prestazione effettuata con SSN.

Il ritiro del referto dell'holter cardiaco richiede al massimo 5 giorni lavorativi dalla riconsegna dell'apparecchio dopo la sua rimozione al termine dell'esame, sia in forma privata sia con SSN.

Per le prestazioni private, invece, il ritiro solitamente è previsto entro 3 giorni lavorativi dall'effettuazione dell'esame, salvo particolari urgenze o eccezioni.

In particolare, se la consegna del referto non è contestuale all'erogazione della prestazione, l'utente può chiedere la ricezione del referto tramite le seguenti modalità:

- ✓ spedizione tramite posta/corriere
- ✓ Portale online
- ✓ DSE
- ✓ I referti sono inoltre disponibili accedendo al Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) del cittadino, qualora quest'ultimo lo abbia attivato.
- ✓ Tramite altri centri del gruppo Alliance Medical presenti nella Regione

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

Ritiro esami

Le informazioni circa le modalità di ritiro degli esami (es. delega, documenti necessari, etc.) sono le seguenti:

Gli esiti degli esami possono essere ritirati dai seguenti soggetti muniti di valido documento di riconoscimento (es. carta di identità, passaporto, patente, ecc.) e dei moduli di seguito indicati, scaricabili nella sezione "Modulistica" del sito web o utilizzando il QR code riportato su questo promemoria.



IN MANCANZA, NON SI POTRÀ PROCEDERE ALLA CONSEGNA DELL'ESAME

PAZIENTE



Documento di riconoscimento

PAZIENTE beneficiario di amministrazione di sostegno

PAZIENTE:



Documento di riconoscimento

**AMMINISTRATORE
DI SOSTEGNO:**



Documento di riconoscimento
(dell'amministratore di sostegno)



Autocertificazione
(se non già prodotta)

PAZIENTE minore o incapace

GENITORE:



Documento di riconoscimento
(del genitore)

TUTORE:



Documento di riconoscimento
(del tutore)

MINORE:



Documento di riconoscimento
(del minore)



Autocertificazione
(se non già prodotta)

Il minore ritira personalmente esiti di accertamenti diagnostici e/o di visite specialistiche in casi eccezionali previsti dalla legge.
Per maggiori informazioni, rivolgersi al Centro.

DELEGATO



Documento di riconoscimento
(del delegato)



Delega

(compilare la relativa sezione nel modulo
"Promemoria ritiro esami e delega")



Copia del documento di
riconoscimento del delegante



Politica per la qualità

Obiettivo primario del Poliambulatorio 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.

Il Poliambulatorio Centro Alfa ha recepito la Politica per la Qualità del Gruppo Alliance Medical, orientata a soddisfare le esigenze degli utenti e degli stakeholders, garantendo:

ECCELLENZA ED EFFICIENZA

Non accettiamo compromessi per assicurare la migliore qualità possibile. Trattiamo i nostri pazienti con empatia, rispetto, attenzione alla loro dignità ed offriamo un servizio diversificato e di qualità, cercando sempre nuove soluzioni anche per gestire al meglio le nostre risorse.

COLLABORAZIONE

Lavoriamo considerando la centralità dell'utenza e dei suoi bisogni, anche rafforzando le partnership con fornitori strategici per assicurare la qualità dei servizi offerti e collaborando con loro, ognuno con la propria competenza, per raggiungere risultati sempre migliori.

VALORIZZAZIONE

Garantiamo lo sviluppo delle nostre conoscenze e competenze, promuovendo il miglioramento continuo, l'informazione e la formazione delle risorse umane per favorirne lo sviluppo e per innovare i servizi offerti.

SOSTENIBILITÀ ED UGUAGLIANZA

Ci impegniamo a operare in modo sostenibile e senza discriminazioni, salvaguardando il futuro del nostro pianeta, dei nostri dipendenti, dei nostri pazienti e dell'intera organizzazione.

Standard di servizio

Il Poliambulatorio, inoltre, persegue il miglioramento continuo monitorando i seguenti standard di servizio, declinati nei seguenti indicatori:

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 %

Per il monitoraggio della Soddisfazione degli utenti il Centro ha a disposizione uno specifico Questionario di Soddisfazione che può essere compilato in modalità digitale, attraverso totem specifici presenti nel Poliambulatorio o via SMS.

Indicazioni comportamentali

➤ Telefoni cellulari



Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le apparecchiature in uso, si prega di spegnere/ silenziare i cellulari.

➤ Emergenza



Centro Alfa 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 addetto.
- 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
- Telefono, posta elettronica, web
- Compilazione di apposita modulistica da richiedere presso lo sportello di accettazione.

➤ Fumo



Ai sensi della normativa vigente, è vietato fumare all'interno del centro. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche.

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 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.