# CARTA DEI SERVIZI

***Alliance Medical Diagnostic Srl***

***Istituto Pratese di Radiodiagnostica***

# Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Nell'accoglierla nell'Istituto Pratese di Radiodiagnostica, 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 l'Istituto Pratese di Radiodiagnostica (di seguito anche «Istituto» ) questa Carta dei Servizi non rappresenta solo uno strumento di guida ed informazione sulla struttura, attività e servizi dell'Istituto stesso ma rappresenta anche lo standard di servizio che l'Istituto Pratese di Radiodiagnostica si impegna a garantire a tutti i pazienti che vi accedono.

Obiettivo dell'Istituto Pratese di Radiodiagnostica 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 dall' Istituto Pratese di Radiodiagnostica. La informiamo, in tal senso, che il presente documento è stato quindi condiviso con il Tribunale per i diritti del malato – cittadinanza attiva Toscana.

# Storia

- **1986 –** L'Istituto Pratese di Radiodiagnostica apre le porte al pubblico e nel corso degli anni intraprende un importante e deciso percorso di approfondimento delle proprie competenze nel campo della radiodiagnostica. Negli anni successivi viene aperto anche l'Istituto Pratese di Cardiologia.
- **1994 –** L'Istituto si espande acquisendo l'Istituto Radiologico Montegrappa di Prato, nato alla fine degli anni '70 come Radiologia Dr. Maranghi.
- **1997 –** Viene intrapresa una collaborazione con Villa Fiorita, durata fino al 2010, occupandosi di alcuni loro ambulatori e della radiologia.
- **2001 –** Viene aperta una sede distaccata dell'Istituto Pratese di Radiodiagnostica nel Comune di Poggio a Caiano.
- **2003** – Viene incorporato l'Istituto Radiologico Valdibisenzio, fino al 2006.
- **2006** – L'Istituto Pratese di Radiodiagnostica, l'Istituto Pratese di Cardiologia e l'Istituto Radiologico Montegrappa vengono acquisiti dalla società Alliance Medical Srl.

# Storia

- **2013** – L'Istituto Pratese di Radiodiagnostica, l'Istituto Pratese di Cardiologia e l'Istituto Radiologico Montegrappa vengono conferiti dalla società Alliance Medical Srl alla società Alliance Medical Diagnostic Srl.
- **2016** – La sede dell'Istituto Pratese di Radiodiagnostica viene trasferita da V.le della Repubblica alla nuova sede di V.le G. Marconi. Nella stessa sede vengono trasferiti l'Istituto Pratese di Cardiologia e l'Istituto Radiologico Montegrappa, accorpando il tutto in un'unica struttura sotto il nome di Istituto Pratese di Radiodiagnostica. La sede distaccata di Poggio a Caiano continua a mantenere la sua attività.
- **2024** – Nel mese di Dicembre viene chiusa la sede operativa di Poggio a Caiano.

# Principi fondamentali

Le attività dell'Istituto Pratese di Radiodiagnostica sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente e seguono i seguenti principi:

**Uguaglianza e Umanizzazione**
l'Istituto Pratese di Radiodiagnostica 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**
l'Istituto Pratese di Radiodiagnostica ispira la propria azione a criteri di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

**Continuità**
l'Istituto Pratese di Radiodiagnostica 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**
l'Istituto Pratese di Radiodiagnostica 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.

# Informazioni

**Contatti:**

- Viale G. Marconi, 50/26 - 59100 Prato (PO)
- Tel: 0574.59.21.31 – 0574.57.08.80
- Email: ipr@alliancemedical.it
- Web: https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-pratese-di-radiodiagnostica

**Orario di apertura:**

- Dal lunedì al venerdì: orario continuato dalle 7:00 alle 22:00
- Sabato 7:00-19:00
- Domenica 8:00-13:00
- Punto prelievi: dal lunedì al sabato dalle 07.30 alle 09.30

**Come raggiungerci:**

**in auto:** all'uscita del casello autostradale Prato EST, mantenersi sulla destra in direzione Campi Bisenzio/Signa, immettendosi su Viale Leonardo Da Vinci. Dopo 150 m, prendere l'uscita verso Campi Bisenzio/Signa; alla 1ª rotonda prendere la 2ª uscita e prendere Viale Guglielmo Marconi/SS325; alla 2ª rotonda prendere la 2ª uscita e rimanere su Viale Marconi dopo circa 400 m troverete sulla sinistra l'ingresso di piazza Marconi all'altezza di una 3ª rotonda, all'interno del cortile di Piazza Marconi troverete l'Istituto. La struttura è dotata di una vasta area dedicata al parcheggio.

**in autobus:** l'istituto è a pochi metri dalla fermata "Ferrucci 552" da cui passano due linee provenienti dalla stazione ferroviaria Prato Centrale: Linea 4 e Linea CF.

**Direttore Sanitario**

Dott. Nello Quilici – Specialista in Radiodiagnostica

# Autorizzazioni e Accreditamento

## Autorizzazioni

P.G. 149110 del 14/09/2016
P.G. 90746 del 25/07/2017
P.G. 213002 del 06/12/2017
P.G. 172314 del 23/09/2020
P.G. 232540 del 25/10/2022

## Elenco attività autorizzate

- **Radiodiagnostica**: Radiologia tradizionale, ortopantomografia, mammografia, Ecografia, risonanza magnetica, tomografia computerizzata, MOC.
- **Attività ambulatoriali:** Cardiologia con ecocardiografia, Elettrocardiografia dinamica ed ergometria; angiologia; malattie dell'apparato respiratorio; chirurgia plastica e ricostruttiva (solo visite); ginecologia ed ostetricia, neurologia; ortopedia e traumatologia; urologia; gastroenterologia; malattie infettive; otorinolaringoiatria; reumatologia; allergologia ed immunologia; dermatologia e venerologia; fisiatria; medicina dello sport II livello; neurochirurgia (solo visite).
- **Punto prelievi decentrato:** Patologia clinica

## Accreditamento

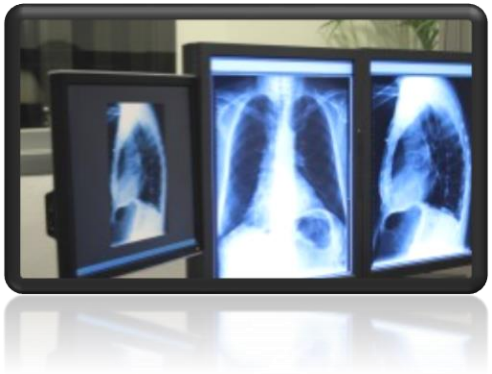
Decreto N 16093 del 25/07/2023

## Elenco attività accreditate

- **Radiodiagnostica**: OPT, mammografia, Ecografia, risonanza magnetica, tomografia computerizzata.
- **Attività ambulatoriali:** Cardiologia (attività: ecocardiografia, Elettrocardiografia dinamica ed ergometria); angiologia; malattie dell'apparato respiratorio; ginecologia ed ostetricia, neurologia, neurochirurgia; ortopedia e traumatologia; urologia; medicina fisica e riabilitazione; malattie infettive; otorinolaringoiatria; reumatologia; allergologia ed immunologia; dermatologia e venerologia; medicina dello sport II livello.
- **Punto prelievi decentrato:** Patologia clinica

# I Servizi Erogati

## *Diagnostica per immagini*



### Radiologia digitalizzata

- Ortopanoramica delle arcate dentarie
- Teleradiografia del cranio*
- Radiografia del cranio
- Radiografia articolare (mano; polso; spalla; piede; caviglia; ginocchio; assiali di rotula; femore; anca)
- Radiografia della colonna (cervicale; lombosacrale; dorsale; sacro-coccigea; proiezioni oblique; studi morfometrici; prove dinamiche)
- Radiografia della colonna sotto carico
- Radiografia completa del bacino e degli arti sotto carico
- Radiografia bacino (per anche / pelvi)
- Radiografia dell'addome
- Radiografia del torace
- Radiografia scheletro costale
- Radiografia scheletro costale
- Radiografia scheletro completo*
- Studio dell'età ossea*

**MOC**

**CONE-BEAM***

** Prestazione erogata in modalità privata*

# I Servizi Erogati

## *Diagnostica per immagini*

### TC 128 slices

- Encefalo
- Orbite
- Collo
- Uro-TC
- Massiccio facciale
- Orecchio
- Torace (anche alta risoluzione)
- Addome completo (superiore ed inferiore)
- Articolare arti superiori (spalla; braccio; gomito; polso; mano;…)
- Articolare arti inferiori (ginocchio; gamba; piede; caviglia;….)
- Articolazione coxofemorale-femore
- Rachide (cervicale: dorsale; lombo-sacrale; sacro-iliache; bacino)
- Arcate dentarie (Dentalscan)
- Articolazioni temporo-mandibolare (A.T.M.)
- Angio – TC (distretto vascolare intracranico, collo)
- Angio – TC (aorta toracica; aorta addominale; circolo polmonare; aorta toraco-addominale)*

Gli esami sono eseguibili
anche con utilizzo del mezzo di contrasto.

### Ecografia

- Addome completo
- Addome superiore/inferiore
- Capo e collo
- Cute e tessuto sottocutaneo
- Muscolotendinea / articolare
- Testicolare
- Pene
- Transrettale
- Transvaginale
- Ecografia Tessuti molli
- Ecografia Tiroidea
- Osteoarticolare (anche del neonato)
- Mammaria



** Prestazione erogata in modalità privata*

# I Servizi Erogati

## *Diagnostica per immagini*



### RMN

- Encefalo e tronco encefalico (rocche petrose)
- Orbite
- Collo
- Massiccio facciale
- Addome completo (superiore; inferiore e scavo pelvico)
- Addome superiore con MdC epatospecifico
- Colangio RM
- Articolare (spalla; braccio; gomito; polso; mano; ginocchio; gamba; piede; caviglia)
- Articolazione coxofemorale-femore
- Torace
- Colonna (cervicale; dorsale; lombosacrale; sacro-coccigeo; bacino)
- Articolazione temporo-mandibolare (A.T.M.)
- Tessuti molli (coscia; regione glutea; inguinale)
- Uro RM
- RM Multiparametrica della Prostata
- Angio RM (addome superiore; addome inferiore; vasi del collo; distretto vascolare intracranico; distretto toracico;; midollo spinale)

Gli esami sono eseguibili
anche con utilizzo del mezzo di contrasto.

** Prestazione erogata in modalità privata*

# I Servizi Erogati

## *Attività ambulatoriali*

### Angiologia
- Visita angiologica*
- Ecocolordoppler dei tronchi sovraortici
- Ecocolordoppler venoso/arterioso degli arti superiori ed inferiori
- Ecocolordoppler arterie renali
- Ecocolordoppler aorta addominale e dei vasi iliaci
- Ecocolordoppler carotideo
- Ecocolordoppler testicolare per varicocele*

### Cardiologia


- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- Elettrocardiogramma dinamico – holter
- Ecocolordopplergrafia cardiaca
- Holter pressorio
- ECG da sforzo con cicloergometro*

### Neurochirurgia*
- Visita Neurochirurgica
- Ozonoterapia

### Fisiatria*


- Visita Fisiatrica
- Infiltrazioni ecoguidate
- Litoclasia

### Ortopedia
- Visita Ortopedica
- Infiltrazioni*
- Ozonoterapia*

### Pneumologia*


- Visita Pneumologica
- Spirometria
- Polisonnografia

** Prestazione erogata in modalità privata*

# I Servizi Erogati

## *Attività ambulatoriali*



### Neurologia

- Visita neurologica
- Elettroencefalogramma (EEG)*
- Elettromiografia (EMG)*
- Elettroneurografia (ENG)*
- Potenziali Evocati SomatoSensoriali (PES)*
- Potenziali Evocati Acustici (PEA)*
- Potenziali Evocati Visivi (PEV)*
- Potenziali Evocati Cognitivi – Evento Correlati (ERP)*

### Allergologia*

- Visita Allergologica
- Visita Allergologica con prick test

### Dermatologia

- Visita Dermatologica
- Controllo Nevi in Epiluminescenza*

### Urologia

- Visita Urologica
- Visita Andrologica*

### Medicina dello Sport

- Certificati per agonismo e non agonismo

### Punto prelievi**



** Prestazione erogata in modalità privata*

*** Prestazione analizzate in service presso Cerba Healthcare - Firenze*

# I Servizi Erogati

## *Attività ambulatoriali*

### Ginecologia*

- Visita Ginecologica/Ostetrica
- Ecografie 3D/4D
- Pap Test
- Ecografia Transvaginale

### Senologia

- Visita Senologica*
- Ecografia mammaria
- Mammografia
- Mammografia con Tomosintesi*
- Mammografia con contrasto*
- Ago aspirato della mammella*



### Malattie infettive*

- Visita Epatologica
- Malattie Tropicali

### Chirurgia plastica e ricostruttiva*

- Visita specialistica

### Otorinolaringoiatra

- Visita Specialistica

** Prestazione erogata in modalità privata*

# Prenotazione

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso la sede dell'Istituto
- attraverso il **CUP**, presso qualsiasi farmacia o presso qualsiasi punto CUP
- per **via telefonica** chiamando il numero 0574.59.21.31 o 0574.57.08.80;
- inviando una **e-mail** agli indirizzi ipr@alliancemedical.it;
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link: https://prenotazionionline.alliancemedical.it/IPR
- attraverso il sito **CUPSOLIDALE** (www.cupsolidale.it)

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

Il Centro è convenzionato con i circuiti assicurativi/ aziende private e associazioni elencate al seguente link: www.alliancemedical.it/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 disponibili presso l'Istituto o 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 dell'Istituto.

Si ricorda che è necessario disdire la prenotazione ASL presso i canali dedicati, con congruo anticipo (almeno 48 ore prima dell'appuntamento), altrimenti l'utente sarà tenuto comunque al pagamento della quota di partecipazione della spesa sanitaria, per maggiori informazioni si può contattare ASL Toscana Centro.

# Tempi d'Attesa

I tempi di attesa tra prenotazione ed erogazione della prestazione convenzionata sono consultabili al seguente link:
www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-pratese-di-radiodiagnostica#liste-di-attesa
Per le prestazioni private, i tempi di attesa massimi sono riportati di seguito:

| Tempi massimi d'attesa | |
|---|---|
| Specialità | PRIVATI |
| Radiologia tradizionale | 0 giorni |
| Ortopantomografia | 0 giorni |
| Mammografia | 3 giorni |
| Ecografia | 1 giorno |
| Risonanza Magnetica | 1 giorno |
| TC | 1 giorn0 |
| MOC | 0 giorni |
| Cardiologia con ecocardiografia | 3 giorni |
| Elettrocardiografia dinamica ed ergometria | 3 giorni |
| Angiologia | 4 giorni |
| Pneumologia | 6 giorni |
| Ginecologia ed ostetricia | 5 giorni |
| Neurologia | 7 giorni |

# Tempi d’Attesa

I tempi di attesa tra prenotazione ed erogazione della prestazione convenzionata sono consultabili al seguente link:
www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-pratese-di-radiodiagnostica#liste-di-attesa
Per le prestazioni private, i tempi di attesa massimi sono riportati di seguito:

| Tempi massimi d’attesa | |
|---|---|
| Specialità | PRIVATI |
| neurochirurgia | 7 giorni |
| Ortopedia e traumatologia | 3 giorni |
| Urologia | 4 giorni |
| Medicina fisica e riabilitazione | 7 giorni |
| Malattie infettive | 14 giorni |
| Otorinolaringoiatria | 7 giorni |
| Chirurgia Plastica e ricostruttiva | 30 giorni |
| Allergologia ed immunologia | 7 giorni |
| dermatologia e venerologia | 7 giorni |
| Medicina dello sport II livello | 4 giorni |

# 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 comprensione.
L'Istituto adotta inoltre tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili:



- 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; presso la sede di Prato è attivo anche un sistema luminoso lampeggiante di chiamata allo sportello;



- 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 alle donne in evidente stato di gravidanza, ai bambini di età inferiore a 3 anni, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori; presso la sede di Prato è presente anche un tasto dedicato sul totem eliminacode ed uno sportello fisicamente adeguato;



- precedenza per i pazienti barellati e per i pazienti con difficoltà motorie. La sede dell'Istituto è dotata di un'entrata secondaria che consente l'accesso alle barelle; inoltre, è presente anche un'area dedicata per l'attesa di tali pazienti.

# 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.

# Accettazione

Il pagamento della prestazione deve avvenire prima dell'esecuzione della prestazione, a mezzo bancomat, bonifico bancario, carta di credito o contante e online, 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**

# Ritiro esami

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

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

# 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) — Autocertificazione (se non già prodotta)

**MINORE:** Documento di riconoscimento (del minore)

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

Delegati da tutori e amministratori di sostegno devono produrre (se non già prodotta) anche l'Autocertificazione

# Politica per la qualità

In tutte le fase del percorso descritto ed alla luce dei principi fondamentali elencati, l'Istituto Pratese di Radiodiagnostica mette in atto 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

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che L'Istituto Pratese di Radiodiagnostica 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<br>% Raccomandabilità | >=90%<br>>=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 Centro o via mail.

# 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*** 

L'Istituto Pratese di Radiodiagnostica ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi (es. incendi, terremoti, ect.) che possono scattare. 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 eventuali segnalazioni, l'utente può utilizzare le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Telefono, posta elettronica, web
- Compilazione di apposita modulistica da richiedere al personale di accettazione

➢ ***Fumo*** 

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

# DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE




Alliance Medical

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 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 QUALITA**

- 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.

# DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

- **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.