



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl

Istituto Radiologico Toscano

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Nell'accoglierla presso l'Istituto Radiologico Toscano, Le porghiamo 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 Radiologico Toscano (di seguito anche «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 l'Istituto Radiologico Toscano si impegna a garantire a tutti i pazienti che vi accedono.



Obiettivo dell'Istituto Radiologico Toscano 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 Radiologico Toscano. La informiamo, in tal senso, che il presente documento è stato quindi condiviso con il Tribunale per i diritti del malato – Cittadinanza attiva Pistoia.

- ❖ **1979** – L'Istituto Radiologico Toscano Srl nasce come struttura operante nel settore della radiologia medica tradizionale. Nel corso degli anni la struttura intraprende un percorso di investimenti in apparecchiature sempre più sofisticate ed all'avanguardia, nonché un approfondimento delle competenze delle proprie risorse umane nel campo della radiodiagnostica e della medicina nucleare.
- ❖ **2003** – L'Istituto Radiologico Toscano si trasferisce nei nuovi locali siti in Via G. Battista Vico, in un ambiente ampio ed attrezzato con le più moderne tecnologie.
- ❖ **2004** – All'interno della struttura viene attivato un Tomografo ad Emissione di Positroni (PET).
- ❖ **2006** – L'Istituto Radiologico Toscano viene acquisito dalla società Alliance Medical Srl.
- ❖ **2010** – La struttura viene ampliata grazie alla ristrutturazione dei nuovi locali, consentendo in tal modo sia il trasferimento dell'attività di Fisioterapia sia l'ampliamento dell'attività di Medicina Nucleare, con l'apertura del reparto di Scintigrafia.
- ❖ **2013** – L'Istituto Radiologico Toscano è stato conferito dalla società Alliance Medical Srl alla società Alliance Medical Diagnostic Srl.

L'Istituto Radiologico Toscano, identificato come unità locale di Alliance Medical Diagnostic Srl, è certificato secondo lo standard **UNI EN ISO 9001** da parte dell'Ente AJA Europe Srl (n. di certificato **08/11044A**) con il seguente scopo di certificazione *"Gestione ed erogazione di servizi di diagnostica medica per immagini, anche tramite attività di medicina nucleare, presso centri diagnostici"*.

Principi fondamentali

Le attività del Centro sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente e seguono i seguenti principi:

Uguaglianza e Umanizzazione

Il Centro 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, nel pieno rispetto della riservatezza e della tutela della privacy

Imparzialità

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

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 G.B. Vico, 2 – Pistoia
- Tel: 0573.984801
- Email: irt@alliancemedical.it
- Web: <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-radiologico-toscano>

Orario di apertura

- Dal lunedì al venerdì: orario continuato dalle 7:00 alle 20:00
- Sabato 7:00-19:00
- Domenica 8:00-13:00 (l'apertura può variare in base alla presenza o meno di prenotazioni)

Il Centro può prevedere il prolungamento dell'orario di apertura.

Punto prelievi:

- dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 9:30

Come raggiungerci

in auto: all'uscita del casello autostradale Pistoia, mantenersi sulla destra e proseguire dritto. Alla rotonda prendere direzione Prato/Firenze. Dopo circa 300 metri si trova, sulla destra, la caserma dei Vigili del fuoco. Girare subito dopo sulla destra (via Bassa della Vergine) e dopo circa 100 metri si arriva all'Istituto Radiologico Toscano. L'istituto è dotato di un ampio parcheggio privato.

in autobus: l'istituto è a pochi metri dalla fermata della linea autobus, in partenza da Pistoia (Stazione FS).

Direttore Sanitario

Dott. Giuseppe Bellandi – Specialista in Radiodiagnostica

Autorizzazioni

Prot. n. 79757 del 29/12/2000
Prot. n. 79546 del 06/12/2001
Prot. n. 81314 del 15/12/2001
Prot. n. 70873 del 16/11/2004
Prot. n. 6534 del 29/01/2008
Prot. n. 21390 del 08/04/2008
Prot. n. 38403 del 25/06/2008
Prot. n. 88330 del 01/10/2015
Prot. n. 7659 del 18/01/2018
Pratica SUAP n 55206/2022 del 14/10/2022
Prot. n. 56548/2023 del 27/04/2023

Elenco attività autorizzate

Attività ambulatoriale di Radiodiagnostica: Radiologia diagnostica tradizionale, TC, RM, Ecografia, Mammografia, MOC, OPT

Prestazioni di specialistica e diagnostica ambulatoriale: disciplina di Medicina Nucleare

Presidio ambulatoriale (B) con le seguenti discipline: Medicina Fisica e Riabilitazione, Gastroenterologia con attività di Endoscopia, Cardiologia con attività di ecocardiografia, elettrocardiografia, elettrocardiografia dinamica ed ergometria, Pneumologia B1, Allergologia e immunologia, Angiologia, Chirurgia generale con attività di chirurgia ambulatoriale a minore invasività, Dermatologia e Venereologia, Ginecologia e Ostetrica, Neurologia, Otorinolaringoiatria, Urologia, Anestesia e Rianimazione, Endocrinologia, Geriatria, Malattie infettive, Malattie metaboliche e Diabetologia, Medicina del Lavoro e sicurezza degli ambienti di lavoro, Medicina dello Sport, Medicina interna, Neurochirurgia, Ortopedia e traumatologia, Psicologia, Reumatologia, Scienza dell'alimentazione e dietetica.

Accreditamento

Decreto n. 13223 del 04/07/2022

Decreto n. 16093 del 25/07/2023

Elenco attività accreditate

Processo ambulatoriale nelle seguenti discipline: Radiodiagnostica, Medicina nucleare, Gastroenterologia, Medicina fisica e riabilitazione, Malattie dell'apparato respiratorio, Cardiologia, Angiologia, Neurologia, Dermatologia e Venereologia, Ginecologia ed Ostetricia, Otorinolaringoiatria, Urologia, Patologia clinica con attività di punto prelievo decentrato, Endocrinologia, Geriatria, Malattie metaboliche e Diabetologia, Medicina dello sport, Neurochirurgia, Ortopedia e Traumatologia, Reumatologia, Chirurgia generale.

I servizi erogati

Diagnostica per Immagini

TC (con e senza mezzo di contrasto)

- Encefalo
- Sella turcica
- Orbite
- Collo
- Massiccio facciale
- Addome completo (superiore ed inferiore)
- Tenue Entero-TC
- Torace (HR - alta risoluzione)
- Uro-TC
- Articolare arti superiori
- Articolare arti inferiori
- Articolazione coxofemorale-femore (anca)
- Rachide (cervicale: dorsale e lombo-sacrale)
- Bacino
- Orecchio (rocche petrose)
- Arcate dentarie (Dentalscan)
- Articolazioni temporo-mandibolare (A.T.M.)
- Mascellare
- Seni paranasali
- Colonscopia virtuale
- Angio TC (arti inferiori; arti superiori; vasi del collo/carotidi; aorta addominale; aorta toracica; aorta toraco – addominale; arterie renali; vasi intracranici; circolo polmonare)

TC CONE – BEAM 3D

- TC Dentalscan arcata superiore e/o inferiore
- TC Dentale con studio settoriale

Ecografia

- Addome completo
- Addome superiore/inferiore
- Capo e collo
- Cute e tessuto sottocutaneo
- Muscolotendinea
- Oculare
- Testicolare e del pene
- Transrettale
- Transvaginale
- Tessuti molli (regione ascellare/inguinale)
- Tiroidea
- Ecografia anche del neonato
- Mammaria
- Linfonodi
- Torace
- Vasi portali

I servizi erogati

Diagnostica per Immagini

RM (con e senza mezzo di contrasto)

- Encefalo e tronco encefalico (anche associato ad RM flussi liquorali)
- Sella turcica
- Orbite
- Rocche petrose
- Collo
- Massiccio facciale
- Addome completo (superiore ed inferiore)
- Addome superiore con MDC epatospecifico
- Colangio RM
- Muscolo-scheletrica
- Articolazione coxofemorale-femore
- Bacino
- Torace
- Articolazione temporo-mandibolare (A.T.M.)
- Tessuti molli
- Mammaria
- Tenue Entero – RM
- Inguine-scroto
- URO-RM
- Rachide (colonna cervicale; dorsale; lombo-sacrale; sacro-coccigeo)
- Angio RM (addome superiore; addome inferiore; arti superiori; arti inferiori; collo; distretto toracico; distretto vascolare intracranico; midollo spinale)
- RM Multiparametrica della Prostata
- RM Cuore
- Diffusion Whole Body

Medicina Nucleare (PET –TC)

- Tomoscintigrafia cerebrale
- Tomoscintigrafia globale corporea (PET)

I servizi erogati

Diagnostica per Immagini

Radiologia Digitalizzata (inclusi esami con mezzo di contrasto)

- Clisma con doppio contrasto
- Ortopantomica delle arcate dentarie
- Teleradiografia del cranio
- Radiografia del cranio e seni paranasali
- Radiografia articolare
- Radiografia della colonna a segmenti (cervicale; dorsale; lombo-sacrale)
- Proiezioni oblique della colonna
- Radiografia studio dinamico della colonna
- Radiografia bacino
- Radiografia dell'addome
- Radiografia completa del tubo digerente
- Radiografia del torace
- Radiografia esofago stomaco e duodeno con MDC baritato
- Radiografia stomaco e duodeno con doppio contrasto
- Radiografia scheletro costale
- Radiografia dello scheletro in toto
- Studio seriato dell'intestino tenue
- Studio dell'età ossea
- Radiografia transito intestinale

MOC (con TECNOLOGIA TBS INTEGRATA)

- Densitometria ossea (lombare e femorale; femorale bilaterale; total body)
- Indagine morfometrica della colonna
- Indagine per indice della massa corporea (per valutare la percentuale di rischio cardiovascolare)

Senologia

- Visita Senologica
- Prelievi citologico/biopsia/agobiopsia
- RM Mammaria
- Mammografia
- Mammografia con Tomosintesi
- Ecografia mammaria

I servizi erogati

Attività ambulatoriali

Gastroenterologia – Endoscopia digestiva

- Colonscopia o rettocolonscopia*
- Rettosigmoidoscopia*
- Gastrosopia*
- Colonscopia virtuale
- Visita Gastroenterologica
- Spot-marker
- Hemoclips
- Retino per recupero polipi
- Polipectomia

Pneumologia

- Visita Pneumologica
- Spirometria semplice

**esami eseguibili anche con utilizzo della sedazione*

Cardiologia

- Visita Cardiologica
- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- Elettrocardiogramma dinamico-Holter
- Holter pressorio
- Ecocolordopplergrafia cardiaca

Angiologia

- Visita Angiologica
- Ecocolordoppler dei tronchi sovraortici/carotideo vertebrale/vasi cerebro-afferenti;
- Ecocolordoppler venoso/arterioso degli arti superiori ed inferiori
- Ecocolordoppler arterie renali
- Ecocolordoppler aorta addominale e dei vasi iliaci
- Ecocolordoppler testicolare per varicocele
- Scleroterapia
- Bendaggio funzionale

I servizi erogati

Attività ambulatoriali

Dermatologia

- Visita Dermatologica
- Visita Tricologica
- Esame micologico microscopico e colturale
- Controllo nevi in epiluminescenza
- Piccoli interventi ambulatoriali (asportazione / biopsia)

Ginecologia e Ostetricia

- Visita Ginecologica
- Ecografie 2D
- Pap test

Allergologia

- Visita Allergologica
- Visita Allergologica con prove (prick test)

Otorinolaringoiatria

- Visita Otorinolaringoiatrica

Neurologia

- Visita Neurologica
- Elettroencefalogramma (EEG)
- Elettromiografia (EMG)
- Elettroencefalografia (ENG)
- Potenziali Evocati Somato Sensoriali (PES)
- Potenziali Evocati Acustici (PEA)
- Potenziali Evocati Visivi (PEV)
- Potenziali Evocati Cognitivi
Evento Correlati (ERP)

Chirurgia generale

- Visita di Chirurgia generale
- Visita Proctologica
- Asportazioni lesioni cutanee e sottocutanee

Psicologia

- Sedute di psicoterapia (individuale, familiare, di coppia)
- Colloquio di orientamento scolastico – professionale
- Screening neuropsicologico

I servizi erogati

Attività ambulatoriali

Medicina fisica e Riabilitazione

- Rieducazione funzionale
- Massaggio
- Correnti dinamiche o tens
- Ionoforesi
- Ultrasuoni
- Magnetoterapia
- Magnetoterapia total body
- Laserterapia
- Elettroterapia
- Tecarterapia
- Tape neuromuscolare
- Bendaggio funzionale
- Linfodrenaggio manuale
- Visita fisiatrica
- Manipolazioni vertebrali
- Visita ortopedica
- Infiltrazioni
- Ginnastica dolce di gruppo
- Terapia manipolativa ortopedica fisioterapica
- Visita posturale

Geriatria

- Visita Geriatrica

Medicina interna

- Visita Medicina Interna

Neurochirurgia

- Visita neurochirurgica

Ortopedia e Traumatologia

- Visita Ortopedica
- Infiltrazioni

Medicina dello Sport

- Valutazione di Medicina dello Sport (idoneità agonistica e non)

Punto prelievi*

**prestazioni analizzate in service*

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il Centro
- per **via telefonica** chiamando il numero **0573.984801**
- attraverso il **CUP** con prenotazione presso qualsiasi punto CUP
- attraverso il sito **CUPSOLIDALE** (www.cupsolidale.it)
- inviando una **e-mail** all'indirizzo: irt@alliancemedical.it indicando un proprio recapito telefonico
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link <https://prenotazionionline.alliancemedical.it/IRT>

Convenzioni con Fondi Assicurativi, Aziende Private ed Associazioni / Progetti / Percorsi Speciali

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 il Centro o tramite la sezione "**Modulistica**" del sito <https://www.alliancemedical.it/>

Se la prestazione prevede una preparazione / informazioni preliminari, in fase di prenotazione l'utente viene opportunamente informato.

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 è possibile contattare la ASL Toscana Centro.

Tempi di Attesa

I tempi di attesa tra prenotazione ed erogazione della prestazione convenzionata sono consultati al seguente link <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-radiologico-toscano#liste-di-attesa>

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

Specialità	Tempi massimi d'attesa per prestazioni private
Gastroenterologia – Endoscopia digestiva	2 giorni
Colonscopia	4 giorni
Pneumologia	15 giorni
Cardiologia	7 giorni
Angiologia	3 giorni
Dermatologia	20 giorni
Ginecologia e ostetricia	40 giorni
Allergologia	7 giorni
Otorinolaringoiatria	7 giorni
Neurologia	7 giorni
Chirurgia generale	7 giorni
Psicologia	7 giorni
Medicina fisica e riabilitazione	15 giorni
Geriatrics	7 giorni
Medicina interna	2 giorni
Urologia	7 giorni
Neurochirurgia	40 giorni
Ortopedia e traumatologia	5 giorni
Medicina dello sport	20 giorni

Tempi di Attesa

I tempi di attesa tra prenotazione ed erogazione della prestazione convenzionata sono consultati al seguente link <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-radiologico-toscano#liste-di-attesa>

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

Specialità	Tempi massimi d'attesa per prestazioni private
Radiologia digitale	1 giorni
Radiologia digitale con Mezzo di Contrasto	7 giorni
Ortopantomografia	Da definire
Mammografia anche con Tomosintesi	3 giorni
MOC	1 giorni
Ecografia	2 giorni
RMN senza Mezzo di Contrasto	2 giorni
RMN con Mezzo di Contrasto	3 giorni
TC senza Mezzo di Contrasto	2 giorni
TC con Mezzo di Contrasto	3 giorni
TC Cone Beam	Da definire
PET-TC	12 giorni

Accesso alle attività della struttura

L'accesso alla 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 adotta inoltre specifiche misure per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili:



- ❖ non vedenti ed ipovedenti: consentito l'accesso anche per 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. Il Centro è dotato di 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.

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

Esclusivamente per le prenotazioni private da portale web, il pagamento può essere effettuato anche online con paypal.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni presso il Centro, 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.

In particolare, se la consegna del referto non è contestuale all'erogazione della prestazione, l'utente può chiedere la ricezione del referto attraverso 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

In tutte le fasi del percorso descritto ed alla luce dei principi fondamentali elencati, il Centro 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.

Il Centro, 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 Utente	% 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 un totem specifico presente nella struttura 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**



Il Centro ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi (es. incendi, terremoti, etc.) 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



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.