



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl
Poliambulatorio Losam

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Nell'accoglierla nel Poliambulatorio Losam, 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 Losam (di seguito anche il «Poliambulatorio», «Losam») 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 Losam 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 Losam. 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.



- **1983** - Il Poliambulatorio Privato LOSAM S.r.l. nasce a Soliera dal 1983, nel 2008, si è trasferito in una nuova struttura presso Carpi; esso rappresenta una delle più importanti strutture sanitarie poliambulatoriali private della provincia di Modena. Autorizzato dalla Regione Emilia Romagna come Poliambulatorio di Medicina Specialistica e come centro di fisiokinesiterapia, ha sviluppato un programma di miglioramento continuo, al fine di garantire un servizio sempre più conforme alle esigenze dell'utenza, diventando un punto di riferimento territoriale, per la qualità delle prestazioni erogate, per la cortesia e professionalità dello staff medico, paramedico ed amministrativo.
- **2009** – 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. A dicembre il Poliambulatorio Losam è stato acquisito dalla Società Alliance Medical Srl che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione.
- **2011** - Il Poliambulatorio Losam viene fuso per incorporazione nella società Alliance Medical Diagnostic Srl, di proprietà del Gruppo Alliance Medical

Il Poliambulatorio Losam, 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 Losam 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

Losam 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

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

Continuità

Losam 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

Losam 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

- Via delle Mondine, 6 - 41012 Carpi (Modena)
- Tel: 059 68 44 64 fax 059 68 21 14
- Email: emilia.prenotazioni@alliancemedical.it
- Web: www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/poliambulatorio-losam

Orario di apertura

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

Punto prelievi: martedì, giovedì, venerdì e sabato dalle 8:00 alle 9:00

Come raggiungerci

in auto: l'accessibilità in auto è garantita dal parcheggio pubblico presente nelle immediate adiacenze del Poliambulatorio

in autobus: la struttura è raggiungibile anche attraverso il servizio di minibus locale "**Linea gialla**" con partenze ogni 30 min. dalla stazione dei treni e degli autobus.

Direttore Sanitario

Dott.ssa Giuseppina Santese – Specialista in Cardiologia

Autorizzazioni e Accreditamento



Autorizzazioni:

Protocollo n. 84994 del 16/10/2025 e s.m.i

ATTIVITA'	DISCIPLINA
AMBULATORIO MEDICO	Angiologia/Chirurgia Vascolare, Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia ed Ostetricia, Medicina dello Sport (comprensiva di visite agonistiche), Medicina Interna, Neurochirurgia, Neurologia, Oculistica, Otorinolaringoiatria, Ortopedia e Traumatologia, Scienze dell'Alimentazione, Urologia
PRESIDIO AMBULATORIALE DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	Fisiatria
ATTIVITÀ DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI limitata all'ecografia	Radiologia (Ecografo)
PUNTO PRELIEVO	Punto Prelievi

L'autorizzazione comprende anche le attività di:
Psicologia, Ozonoterapia, Dietista, Logopedia, Medicina ad Indirizzo Estetico

Autorizzazioni e Accreditamento



Accreditamento

- Det. N. 1526 del 27/01/2026 e s.m.i
- **Attività (visite e prestazioni) svolte in ambulatorio medico:** Angiologia, Cardiologia (con esclusione di TILT Test e Attività di Cardiologia pediatrica), Chirurgia Vascolare, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Medicina fisica e riabilitazione, Neurologia con Elettromiografia ad esclusione di tutti gli altri Laboratori, Oculistica, Ortopedia e Traumatologia, Otorinolaringoiatria, Urologia.
- **Punto Prelievi**
- **Diagnostica per immagini limitatamente ad Ecografia**
- **Presidio ambulatoriale di Medicina Fisica e Riabilitazione**

I Servizi erogati

Diagnostica per immagini

Ecografia

- Ecografia prostatica/transrettale*
- 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



* prestazioni erogate in regime privato

I Servizi erogati

Presidio ambulatoriale di Medicina Fisica e Riabilitazione



Fisiokinesiterapia e riabilitazione funzionale

- Diadinamica*
- Elettrostimolazioni
- Elettrostimolazioni Compex*
- Idrogalvanoterapia*
- Infrarossi*
- Ionoforesi*
- Laserterapia a scansione*
- Laserterapia YAG*
- Laserterapia IR*
- Tens*
- Tecarterapia*
- Trazioni cervicali*
- Ultrasuoni*
- Ultravioletti*
- Kinesiterapia*
- Ginnastica correttiva*
- Manipolazioni vertebrali*
- Massoterapia (massaggio decontratturante)*
- Massaggio connettivale*
- Riabilitazione funzionale attiva e passiva
- Riabilitazione post traumatica
- Riabilitazione post chirurgica
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione posturale globale*



* prestazioni erogate in regime privato

I Servizi erogati

Attività ambulatoriali



Angiologia / Chirurgia Vascolare

- Visita specialistica
- Eco color doppler dei tronchi sovraortici
- Eco color doppler venoso/arterioso degli arti superiori ed inferiori
- Eco color doppler aorta addominale e dei vasi iliaci
- Eco color doppler arterie renali

Oculistica

- Visita specialistica
- Esame visus
- Controllo tono oculare (tonometria)*
- Esame fundus oculi
- OCT

Neurologia

- Visita specialistica
- Elettromiografia di base*

Urologia

- Visita specialistica
- Ecografia prostatica/transrettale*

Ortopedia e Traumatologia

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

Dermatologia

- Visita specialistica e controllo
- Curettage/Diatermocoagulazione/Crioterapia di neoformazioni
- Videodermatoscopia*

I Servizi erogati

Attività ambulatoriali

Cardiologia

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- Elettrocardiogramma dinamico secondo Holter 24 h
- Monitoraggio della pressione arteriosa 24 h*
- Test da sforzo con cicloergometro**
- Ecocolordopplergrafia cardiaca



Ginecologia ed Ostetricia*

- Visita specialistica

Fisiatria

- Visita specialistica
- Mesoterapia antalgica*
- Infiltrazioni*
- Onde d'urto*

Punto Prelievi*



** I pazienti con peso complessivo superiore ai 150 kg non possono essere presi in carico per assenza del treadmill

* prestazioni erogate in regime privato

Prenotazione della prestazione



L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il Poliambulatorio;
- attraverso il **CUP** con prenotazione presso il Poliambulatorio o in qualsiasi punto CUP/farmacia di Modena e Provincia (solo per residenti nella provincia di Modena);
- per **via telefonica**, chiamando il centralino al numero **059.68.44.64** (per esami in regime privato o per utenti fuori Provincia/fuori Regione);
- inviando un'**e-mail** all'indirizzo emilia.prenotazioni@alliancemedical.it;
- attraverso il servizio di **richiesta prenotazione** al seguente link: <https://prenotazionionline.alliancemedical.it/MOCA/>.

Convenzioni con Fondi Assicurativi, Aziende Private ed Associazioni

Il Poliambulatorio 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 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.

Tempi d'Attesa



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:

Specialità	Tempi massimi d'attesa per prestazioni private
Angiologia/ Chirurgia Vascolare	7 giorni
Cardiologia	15 giorni
Dermatologia	15 giorni
Ostetricia e Ginecologia	30 giorni
Neurologia	30 giorni
Oculistica	7 giorni
Ortopedia	7 giorni
Urologia	15 giorni
Medicina fisica e riabilitativa	7 giorni
Ecografia	3 giorni

Accesso alle attività della struttura

L'accesso alla struttura e l'orientamento al suo interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie di accorgimenti che implicano la presenza di segnaletica di facile comprensione.

Il Poliambulatorio adotta inoltre specifiche misure 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 ed una barella.

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, carta di credito o contante, 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.

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

Per esami ECG base o ECG holter la consegna dei referti avviene entro 7 gg lavorativi, sia per esami svolti in convenzione SSN che per esami svolti in modalità privata.

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
- ✓ 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 Emilia Romagna

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 fasi del percorso descritto ed alla luce dei principi fondamentali elencati, il Poliambulatorio San Nicolò 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

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 Poliambulatorio 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**



Il Poliambulatorio 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 Poliambulatorio. 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'**

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE



Ogni individuo ha il diritto:

- a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento - **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEL PAZIENTE**
- di accedere ai servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi - **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ**
- di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e trattamenti sanitari o da errori medici ed ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza - **DIRITTO ALLA SICUREZZA**
- di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia - **DIRITTO AD EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI**
- a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali - **DIRITTO AD UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO**
- a reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta - **DIRITTO AL RECLAMO**
- di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari - **DIRITTO AL RISARCIMENTO**

RISPETTO DEI TEMPI DI ATTESA: La struttura si impegna a rispettare le tempistiche di programmazione delle prestazioni; ritardi nell'erogazione possono verificarsi a causa di eventi imprevisti (es. guasti di apparecchiature), ma anche per assicurare la qualità del servizio offerto. L'utente è tenuto ad attendere il proprio turno pazientemente, al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività della struttura nel rispetto della politica della qualità adottata dalla stessa.

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.