



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl
Poliambulatorio San Nicolò

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Nell'accoglierla nel Poliambulatorio San Nicolò, 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 San Nicolò (di seguito anche il «Poliambulatorio» o «San Nicolò») 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 San Nicolò 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 San Nicolò. 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.

- 1962 - Il Poliambulatorio San Nicolò Srl nasce a Carpi come studio radiologico del prof. Salvatore Russo, emerito specialista radiologico abilitato all'esercizio della professione sia in campo diagnostico, sia in campo fisio- e radio-terapeutico. Fin d'allora il San Nicolò si distingue per la serietà, per la competenza tecnico-professionale degli operatori e per l'avanzata tecnologia delle strutture.
- 2005 – Subentra una nuova proprietà che, attenta all'aggiornamento professionale dei tecnici e del personale medico, all'innovazione tecnica e tecnologica delle apparecchiature utilizzate in campo diagnostico, porta il Poliambulatorio San Nicolò all'impiego di tecniche di diagnostica strumentale completamente digitalizzate, con l'obiettivo di garantire all'utenza il miglioramento dei servizi erogati.
- 2009 - il Poliambulatorio Specialistico San Nicolò viene acquisito dal Gruppo Alliance Medical che lo ha integrato all'interno dei suoi centri diagnostici, curandone la nuova organizzazione.
- 2011 - Il Poliambulatorio San Nicolò viene fuso per incorporazione nella società Alliance Medical Diagnostic Srl, di proprietà del Gruppo Alliance Medical

Il Poliambulatorio San Nicolò, 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"*.

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 San Nicolò 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

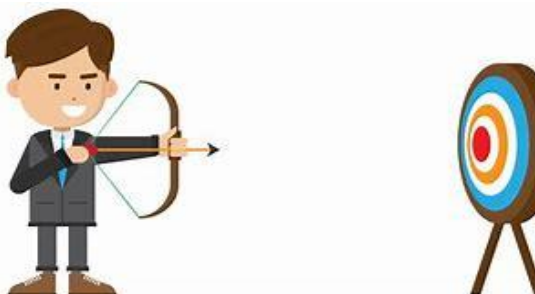
Ci impegniamo a operare in modo sostenibile e senza discriminazioni, salvaguardando il futuro del nostro pianeta, dei nostri dipendenti, dei nostri pazienti e dell'intera organizzazione.

Obiettivi per la qualità

Nell'ottica del miglioramento continuo, il Gruppo Alliance Medical e quindi il Poliambulatorio San Nicolò si pone quali

Obbiettivi per la Qualità:

- La soddisfazione dell'utente allo scopo di offrire servizi che assicurino la migliore qualità possibile;
- L' ampliamento dell'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa dei servizi erogati, e per rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato nel rispetto delle normative vigenti anche attraverso una innovazione tecnologica;



- Il presidio dei processi strategici per il business, promuovendo l'utilizzo del risk - based thinking, assicurando la sicurezza dei lavoratori e degli utenti anche attraverso la segnalazione e la gestione degli eventi avversi e dei near miss ed in ottica di sostenibilità;
- La valorizzazione delle risorse umane, promuovendo l'apprendimento continuo.

Principi fondamentali

Le attività del Poliambulatorio San Nicolò 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

San Nicolò 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

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

Continuità

San Nicolò 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

San Nicolò 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 delle Mondine, 6
- 41012 Carpi (Modena)
- Tel: 059 68 44 64 fax 059 68 21 14
- Email: emilia.prenotazioni@alliancemedical.it
- Web: <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/poliambulatorio-san-nicol>

Orario di apertura

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

Direttore Sanitario

Dott.ssa Giuseppina Santese – Specialista in Cardiologia

Autorizzazione

Protocollo n. 33171 del 16/07/2015

Accreditamento

Det. N. 4587 del 17/03/2021

Come raggiungerci

- **in auto:** l'accessibilità in auto è garantita dal parcheggio pubblico presente nelle immediate adiacenze del Poliambulatorio (**GPS : 44.773595 , 10.856293**)
- **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.

Attività autorizzate

- **Attività sanitarie ambulatoriali:** Angiologia, Urologia, Ortopedia.
- **Diagnostica per immagini:** Radiologia

Attività accreditate

- **Ambulatorio medico, visite e prestazioni:** Angiologia, Ortopedia e Traumatologia, Urologia.
- **Diagnostica per immagini limitatamente a:** Radiologia convenzionale polisettoriale, Risonanza Magnetica total Body, Ecografia (anche per le discipline specialistiche dell'ambulatorio medico)

I nostri servizi: dettaglio

Diagnostica per immagini

Ecografia

- Ecografia addominale
- Ecografia muscolare ed articolare
- Ecografia tessuti molli
- Ecografia mammaria
- Ecografia tiroide
- Ecografia ghiandole salivari
- Ecografia scrotale e testicolare
- Ecografia vescicole
- Ecografia prostatica/transrettale

RMN

- RM encefalo e tronco encefalico senza e con contrasto
- RM del massiccio facciale senza e con contrasto
- Angio RM del distretto vascolare intracranico
- RM mammella senza e con contrasto
- RM della colonna (cervicale) senza e con contrasto
- RM della colonna (dorsale) senza e con contrasto
- RM della colonna (lombo – sacrale) senza e con contrasto
- RM spalla - braccio
- RM gomito-avambraccio
- RM polso-mano
- RM bacino senza e con contrasto
- RM articolazione coxofemorale - femore
- RM ginocchio - gamba
- RM caviglia-piede
- RM addome superiore senza e con contrasto
- RM dell'addome inferiore e scavo pelvico senza e con contrasto

I nostri servizi: dettaglio

Diagnostica per immagini

TC*

- TC encefalo e tronco encefalico
- TC del massiccio facciale
- TC della colonna (cervicale)
- TC della colonna (dorsale)
- TC della colonna (lombo – sacrale)
- TC spalla - braccio
- TC gomito-avambraccio
- TC polso-mano
- TC bacino
- TC articolazione coxofemorale - femore
- TC ginocchio - gamba
- TC caviglia-piede
- TC addome superiore
- TC dell'addome inferiore e scavo pelvico
- TC torace

Radiologia digitalizzata

- Radiologia ossea
- Ortopanoramica e Telecranio
- TC Cone Beam*
- MOC*

* prestazioni erogate solo privatamente

Progetti / Percorsi Speciali / Convenzioni

Percorso «BEN-ESSERE MODENA»

Il Poliambulatorio San Nicolò 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.

Convenzioni con Fondi Assicurativi, Aziende Private ed Associazioni

Il Poliambulatorio San Nicolò è convenzionato con differenti fondi assicurativi, Aziende private ed Associazioni come riportato sul sito Internet di Alliance Medical:

- www.alliancemedical.it/convenzioni/fondi-assicurativi
- www.alliancemedical.it/convenzioni/Aziende-private-e-associazioni



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

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 visibilità e comprensione, anche da parte di utenti stranieri (es. segnaletica sulla sicurezza, formata da colori e disegni univoci).

Il centro adotta inoltre tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio:



- ❖ assistenza a non vedenti ed ipovedenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione; consentito l'accesso anche per i cani guida;



- ❖ assistenza a non udenti ed ipoudenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;



- ❖ possibilità di accesso di accompagnatore in caso di esami diagnostici a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico. Nell'ottica di fornire un servizio costantemente orientato alla qualità, la struttura offre agli utenti una serie di comfort: distributori di bevande calde ed acqua.



- ❖ 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;



- ❖ 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 un apparecchio deambulatore.

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	ASL	PRIVATI
Angiologia	sito AUSL	Da definire
Ortopedia	sito AUSL	Da definire
Urologia	sito AUSL	Da definire
Ecografia	sito AUSL	3 giorni
Risonanza Magnetica	sito AUSL	3 giorni
Mammografia	sito AUSL	Da definire
TC	sito AUSL	2 giorni
Radiologia digitalizzata	sito AUSL	3 giorni
MOC	sito AUSL	2 giorni

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/>

All'atto della prenotazione della prestazione sanitaria devono essere forniti i dati anagrafici e di contatto; in caso contrario non sarà possibile dar seguito alla richiesta dell'utente.

I dati personali raccolti sono trattati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. L'interessato può prendere visione delle informative privacy presso il centro, tramite la sezione "**Modulistica**" del sito www.alliancemedical.it o i canali utilizzati per effettuare la prenotazione.

Se la prestazione richiesta prevede una preparazione / informazioni preliminari, in fase di prenotazione l'utente viene opportunamente informato da parte del personale del centro.

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

Erogazione della prestazione

Accettazione

Tutte le informazioni sono disponibili e pubblicate al link:

<https://www.alliancemedical.it/modulistica>

Prima dell'inizio degli esami o delle visite, viene eseguita un'attività di controllo da parte dell'Accettazione/Cassa, al fine di verificare la sussistenza dei requisiti necessari all'accettazione amministrativa del paziente.

Viene effettuata un'anamnesi del paziente, al fine di procedere al controllo dei requisiti sanitari.

Durante il processo è compito degli operatori che trattano il paziente, procedere al controllo del buon andamento degli esami o delle visite, al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza.

In caso di mancata effettuazione della prestazione, si prenota al paziente un nuovo appuntamento, nel più breve tempo possibile.

Pagamento della prestazione

Il pagamento della prestazione deve avvenire prima dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso il centro.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del Nomenclatore Regionale, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate.

Per le prestazioni private è a disposizione - presso l'accettazione - il listino in vigore.

Il centro è convenzionato con circuiti assicurativi/ aziende e associazioni per agevolare i cittadini all'accesso di prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali secondo tariffario riservati.

Il Poliambulatorio ha aderito al percorso "Ben-Essere Modena", il cui listino è a disposizione sul sito Il centro diagnostico www.benesseremodena.com

I pagamenti presso il centro prima dell'esecuzione della prestazione possono essere a mezzo bancomat, carta di credito o contante.

Esclusivamente per le prestazioni in libera professione prenotate tramite portale web, il pagamento può essere effettuato online.

Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti e certificati

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

Il rilascio di referti conseguenti indagini radiologiche viene effettuato entro un termine massimo di 5 gg lavorativi, salvo particolari urgenze.

Il ritiro degli esiti è di norma previsto al massimo in 5 giorni lavorativi dall'esecuzione della prestazione effettuata con SSN. Per le prestazioni private, il ritiro è previsto entro 3 giorni lavorativo dall'effettuazione dell'esame.

Per il ritiro esami tutte le informazioni sono pubblicate al link: <https://www.alliancemedical.it/modulistica>

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

- ✓ servizi referti online (portale, mail protetta da password)
- ✓ spedizione all'indirizzo indicato nell'apposito modulo
- ✓ spedizione gratuita presso il Centro Alfa; una delle altre sedi di Alliance Medical Diagnostic Srl all'interno della Regione Emilia Romagna.

I referti sono inoltre disponibili accedendo al Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) del cittadino, qualora quest'ultimo lo abbia attivato.

Il rilascio di certificati comprovanti l'avvenuta prestazione può essere richiesto dal paziente al momento dell'accettazione.

Rispetto della riservatezza e tutela della privacy

Il Poliambulatorio garantisce all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, a terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito della prestazione.

Consenso informato

L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; in base alla tipologia di esame da eseguire, vengono fornite all'utente le relative informative e preparazioni. L'utente può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione od il proprio rifiuto tramite la sottoscrizione del modulo di consenso informato.

L'utente ha inoltre il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte dei medici operanti nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

Standard di servizio

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che il Poliambulatorio San Nicolò 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 dell'utente, requisiti cogenti, risorse a disposizione.

Parametro	Indicatore	Standard
Monitoraggio tempo medio di risposta del Centro Prenotazioni Alliance (CPA)	Tempo medio di risposta CPA	< 20 secondi
Monitoraggio Customer Satisfaction	% Soddisfazione globale % Raccomandabilità	>=90% >=90%
Monitoraggio Reclami	Numero reclami pervenuti / totale accessi	Tendenziale 0%
Monitoraggio Incident Reporting	Numero di eventi avversi con rischio da moderato a elevato / totale accessi	< 0,1 %

Questionario di Soddisfazione

Orientati ad un continuo miglioramento delle nostre prestazioni, saremmo interessati a conoscere l'opinione del paziente riguardo al Poliambulatorio, il personale che vi opera e i servizi offerti.

Pertanto, abbiamo a Sua disposizione uno specifico Questionario di Soddisfazione che può essere compilato in modalità digitale:

- presso il Poliambulatorio San Nicolò attraverso l'utilizzo di un totem posizionato in prossimità della sala di attesa dell'accettazione / QR Code esposto in sala di attesa
- attraverso il link ricevuto via mail / SMS

Il Suo contributo ci aiuterà nell'evoluzione costante che deve accompagnare il nostro lavoro, oggi e per il futuro.



Indicazioni comportamentali

➤ **Telefoni cellulari**



Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le delicate apparecchiature elettroniche in uso nei vari ambulatori, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.

➤ **Emergenza**



Il Poliambulatorio San Nicolò ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi (es. incendi, terremoti, ecc...) che possono scattare all'occorrenza.

In caso di eventi imprevedibili, si prega:

- Di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale di reparto.
- In caso di abbandono della struttura, non ritornare nell'ambiente da cui si proviene, ma dirigersi verso la più vicina uscita d'emergenza segnalata dai cartelli indicatori.

➤ **Segnalazioni e reclami**



Per la segnalazione di eventuali disservizi, l'utente può rivolgersi al personale di accettazione con le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Lettera in carta semplice
- Telefono, fax, posta elettronica
- Compilazione di apposita modulistica da richiedere presso lo sportello di accettazione

➤ **Fumo**



Ai sensi della normativa vigente, è vietato fumare in tutta l'area interna al Poliambulatorio. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche. Chi proprio non possa farne a meno, è pregato di fumare all'esterno della struttura e di spegnere e riporre il materiale da fumo qualche minuto prima di rientrare negli ambienti del centro.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE



Ogni individuo ha il diritto:

- a servizi appropriati per prevenire la malattia - **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE**
- ad accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede e che garantiscano eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio- **DIRITTO ALL' ACCESSO**
- di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili - **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**
- di accedere alle informazioni, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazione, come prerequisito per ogni prestazione in modo che sia in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute - **DIRITTO AL CONSENSO**
- di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate - **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA**
- di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie - **DIRITTO ALL'INNOVAZIONE**
- alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di ogni prestazione - **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'**

Ogni individuo ha il diritto:

- a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento - **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO 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.