



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl - Centro Diagnostico Signa

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Nell'accoglierla nel Centro Diagnostico Signa, 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 Centro Diagnostico Signa, (di seguito anche il «Centro» o «Signa») 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 Signa si impegna a garantire a tutti i pazienti che vi accedono.



Obiettivo del Centro Diagnostico Signa 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 da Signa. La informiamo, in tal senso, che il presente documento è stato stilato in collaborazione con il Tribunale dei Diritti del Malato-Cittadinanza Attiva della Toscana.

- **2011** - Apre il Centro Diagnostico Pubblica Assistenza Signa SRL
- **2021** - Dal 28 ottobre il "Centro Diagnostico Pubblica Assistenza Signa SRL" ha assunto la denominazione "Centro Diagnostico Signa SRL" è entrato a far parte del Gruppo Alliance Medical, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione.
- **2023** – Il Centro Diagnostico Signa è stato fuso nella società Alliance Medical Diagnostic Srl

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

Uguaglianza e Umanizzazione

Signa 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

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

Continuità

Signa 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

Signa 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 Giuseppe di Vittorio, 1 – 50058 Signa (FI)
- Tel: 055.87.35.450
- Email: cdsigna@alliancemedical.it
- Web: www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/centro-diagnostico-signa

Orario di apertura

- Dal lunedì al venerdì: orario continuato dalle 7:00 alle 19:00
- Sabato 7:00-13:00

Punto prelievi

- Dal lunedì al sabato dalle 7:00 alle 10:00

Come raggiungerci

In auto

Il Centro è inserito nel principale contesto viario, a poca distanza dalla stazione ferroviaria di Signa (circa 200m). Nella strada del Centro il parcheggio è a pagamento, si segnala a soli 50 m il parcheggio scambiatore con oltre 200 posti gratuiti.

In treno (tratte metropolitane): da piazza della Stazione di Signa per via Leonardo da Vinci, poi a sinistra in via dello Scalo, infine in Via Giuseppe Di Vittorio 1

In autobus

ATAF: linea 72 e linea 83

TPS: linea 1 e linea 2

CAP: linea speciale Montalbano – Stazione FS di Signa e di Lastra a Signa

Direttore Sanitario

Dott.ssa Francesca Oliva – Specialista in Radiodiagnostica

Autorizzazioni

- Autorizzazione n. 1/2019 del 17/01/2019
- Autorizzazione n. 38/2017 del 06/11/2017

Elenco attività autorizzate:

- **Prestazioni in regime ambulatoriale di specialistica:** Radiodiagnostica solo ecografia, Dermatologia, Gastroenterologia con attività endoscopia in sedazione profonda, Ginecologia ed ostetricia, chirurgia generale, urologia, malattie dell'apparato respiratorio, cardiologia con attività di ecocardiografia dinamica, angiologia, endocrinologia, otorinolaringoiatria, ortopedia e traumatologia, scienze dell'alimentazione e dietetica, reumatologia.
- **Punto prelievi decentrato**

Accreditamento

- Decreto n. 6251_del 05/04/2022
- Decreto n. 22745 del 18/11/2022

Elenco attività accreditate:

- **Discipline ambulatoriali:** Radiodiagnostica, Cardiologia, malattie dell'apparato respiratorio, chirurgia generale, urologia, ginecologia ed ostetricia, angiologia, dermatologia e venerologia, gastroenterologia, endocrinologia, ortopedia e traumatologia, otorinolaringoiatria, reumatologia.
- **Punto prelievi decentrato**

I Servizi erogati

Attività ambulatoriali



Visite specialistiche

- Cardiologia
- Chirurgia
- Dermatologia
- Ortopedia
- Pneumologia
- Ginecologia
- Endocrinologia
- Urologia
- Consulenza dietologica*
- Gastroenterologia

Esami strumentali

- Holter pressorio e cardiaco
- Elettrocardiogramma
- Ecocolordoppler
- Ecocardiografia
- Ecografia multidisciplinare

Endoscopia Digestiva

- Colonscopia
 - in sedazione cosciente
 - in narcosi
- Gastrosopia
 - in sedazione cosciente
 - in narcosi



Punto prelievi**



* Prestazione erogata in modalità privata

** Prestazioni in regime ASL analizzate c/o Ospedale S. Giovanni Di Dio Firenze, mentre le prestazioni private analizzate in service presso Cerba Healthcare - Firenze

Prenotazione della prestazione



L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso l'Istituto
- inviando una **e-mail** all'indirizzo: cdsigna@alliancemedical.it, indicando un proprio recapito telefonico
- per **via telefonica** chiamando il centralino al numero 055 8735450
- attraverso il **CUP** on prenotazione presso i distretti CUP ASL dislocati nel territorio
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link: <https://prenotazionionline.alliancemedical.it/CDS>
- 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 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 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 di Attesa

I tempi di attesa tra prenotazione ed erogazione della prestazione convenzionata sono consultabili sul sito al link

https://media.alliancemedical.it/assets/Tempi_Lista_Attesa_Toscana_Nord_Signa_2_e206c9f14c.pdf

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

Specialità	Tempi massimi d'attesa per prestazioni private
Dermatologia	20 giorni
Gastroenterologia	2 giorni
Colonscopia	4 giorni
Ginecologia ed ostetricia	7 giorni
chirurgia generale	30 giorni
urologia	7 giorni
malattie dell'apparato respiratorio	15 giorni
cardiologia	7 giorni
Angiologia/ecocolordoppler	7 giorni
endocrinologia	30 giorni
otorinolaringoiatria	30 giorni
ortopedia e traumatologia	3 giorni
reumatologia	Da definire
Ecografia multidisciplinare	1 giorni
Ecocardiografia/ECG	7 giorni
Holter pressorio e cardiaco	30 giorni
scienze dell'alimentazione e dietetica	6 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 Centro adotta specifiche misure per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini:



- ❖ 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.

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, 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

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:

- ✓ Portale online dedicato
- ✓ Fascicolo Sanitario Elettronico per gli esami ematici Asl

Ritiro esami

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

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



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

PAZIENTE



Documento di riconoscimento

PAZIENTE beneficiario di amministrazione di sostegno

PAZIENTE:



Documento di riconoscimento

**AMMINISTRATORE
DI SOSTEGNO:**



Documento di riconoscimento
(dell'amministratore di sostegno)



Autocertificazione
(se non già prodotta)

PAZIENTE minore o incapace

GENITORE:



Documento di riconoscimento
(del genitore)

TUTORE:



Documento di riconoscimento
(del tutore)

MINORE:



Documento di riconoscimento
(del minore)



Autocertificazione
(se non già prodotta)

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

DELEGATO



Documento di riconoscimento
(del delegato)



Delega

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



Copia del documento di
riconoscimento del delegante



Politica per la qualità

In tutte le fasi del percorso descritto ed alla luce dei principi fondamentali elencati, Il Centro Diagnostico Signa 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 globale % Raccomandabilità	>=90% >=90%
Monitoraggio Reclami	Numero reclami pervenuti / totale accessi	Tendenziale 0%
Monitoraggio Incident Reporting	Numero di eventi avversi con rischio da moderato a elevato / totale accessi	< 0,1 %

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



Il Centro 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



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.