



GUIDA AI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl

Centro Radiologico Lissonese

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Nell'accoglierla nel Centro Radiologico Lissonese, 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 il Centro Radiologico Lissonese (di seguito anche il «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 il Centro si impegna a garantire a tutti i pazienti che vi accedono.

Obiettivo del Centro Radiologico Lissonese 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 Centro. La informiamo, in tal senso, che il presente documento è stato quindi condiviso con il Tribunale per i diritti del malato – cittadinanza attiva Lombardia.



- **1976** - Il Centro Radiologico Lissonese Srl nasce a Lissone e fin dall'inizio si caratterizza per un'organizzazione del lavoro attenta alle necessità del Paziente ed improntata all'eccellenza del servizio.
- **2005** - Il Centro Radiologico Lissonese è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione.
- **2008** - Il Centro Radiologico Lissonese viene trasferito nell'attuale sede di Via G. Mameli a Lissone.
- **2013** - Il Centro Radiologico Lissonese è stato conferito dalla società Alliance Medical Srl alla società Alliance Medical Diagnostic Srl.

Il Centro Radiologico Lissonese, 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 Radiologico Lissonese 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 Goffredo Mameli 42/A – Lissone (Monza e Brianza)
- Tel: 039.2433111 - 039.46.1022
- Email: crl@alliancemedical.it
- Web: www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/centro-radiologico-lissonese

Orario di apertura

- Dal lunedì al venerdì: orario continuato dalle 7:30 alle 20:00
- Sabato 8:00-17:00
- Domenica 8:00-13:00

Punto prelievi BIANALISI

- Dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 10:00
- Sabato 8:00-10:30

Direttore Sanitario

Dott. Francesco Martinelli– Specialista in Radiologia

Come raggiungerci

in auto: dalla SS36 uscita Lissone distanza 2 minuti, da V.le Elvezia 4 minuti.

in autobus: mediante l'Azienda Servizio Trasporti Brianza a 400/500 metri con fermata nelle vie Matteotti/Pola/Garibaldi e mediante l'Azienda di trasporti S.P.T. con fermata in Via Carducci.

in treno: con le Ferrovie dello Stato (LINEA Milano-Chiasso stazione Lissone-Muggiò) a 10 minuti a piedi dalla stazione.

Autorizzazioni ed Accreditementi

Autorizzazioni ed Accreditementi

- DGR VIII/7935 del 06/08/2008
- Decreto 1423 del 25/02/2015 - iscrizione nel Registro Regionale delle strutture accreditate al n. 1277 come Ente Gestore Unico
- Prot. n. 32867 del 20/04/2017

MACROATTIVITA'	SPECIALITA'
U.O. Poliambulatorio con specialità di:	Cardiologia, Chirurgia Generale, Chirurgia Plastica, Chirurgia Vascolare - Angiologia, Dermosifilopatia, Endocrinologia, Gastroenterologia – Chirurgia ed endoscopia digestiva, Medicina fisica e riabilitativa, Neurologia, Neurochirurgia, Oculistica, Oncologia, Ortopedia e Traumatologia, Ostetricia e Ginecologia, Psichiatria/psicologia, Otorinolaringoiatria, Pneumologia, Urologia, Nefrologia.
U.O. Radiologia/Diagnostica per immagini	

Di cui attività a contratto:

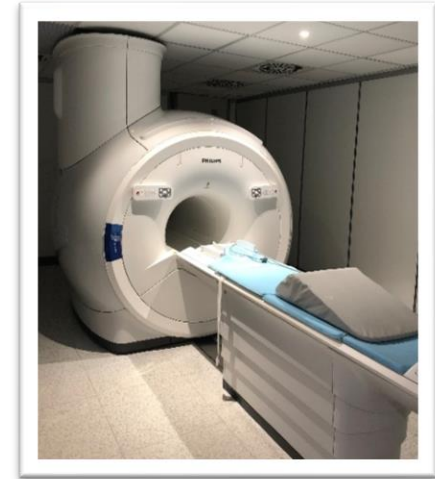
- **U.O. Poliambulatorio con specialità di:** Cardiologia, Ortopedia e Traumatologia
- **U.O. Radiologia/Diagnostica per immagini**

Inoltre presso il centro è attivo un punto prelievo esterno a contratto, di Bionalisi SPA

I servizi erogati

Diagnostica per immagini

- TAC con e senza contrasto
- TAC arcata dentaria superiore e/o inferiore (con metodica Cone Beam 3D)
- TAC dentarie settoriali*
- Ortopantomografia
- RMN con e senza contrasto
- Ecografia multidisciplinare
- Radiologia tradizionale
- Mammografia con tomosintesi
- MOC



* prestazioni erogate in regime privato

I servizi erogati

Cardiologia

- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma (ECG)
- Ecocolordopplergrafia cardiaca
- Ecocolordoppler T.S.A
- Ecocolordopplergrafia Arti superiori o inferiori / altri distretti (arteriosa o venosa)
- Ecocardiografia
- Holter pressorio monitoraggio (24h)
- Holter cardiaco monitoraggio (24h)
- Test da sforzo con cicloergometro



Ortopedia

- Visita ortopedica
- Onde d'urto focali
- Infiltrazioni
- Infiltrazioni ecoguidate*
- Visione esami*

Punto prelievi



* prestazioni erogate in regime privato

I servizi erogati

Chirurgia Vascolare - Angiologia

- Visita angiologica*
- Visita Chirurgia vascolare*
- Visione esami*

Dermosifilopatia

- Visita dermatologica*
- Asportazioni (verruche volgari, cheratosi seborroiche, fibromi molli, molluschi contagiosi)*
- Visione esami*

Endocrinologia

- Visita endocrinologica*
- Visione esami*

Gastroenterologia

- Visita gastroenterologica*
- Visione esami*

Ostetricia e Ginecologia

- Visita ginecologia*
- Pap test*
- Inserzione/Rimozione di dispositivo contraccettivo*
- Visione esami*
- Check Up*

Neurologia

- Visita neurologica*
- Elettromiografia arti superiori o inferiori*
- Visione esami*



Medicina Fisica e Riabilitativa

- Visita fisiatrica*
- Ionoforesi*
- Tens*
- Elettrostimolazione*
- Fisiokinesiterapia*
- Massoterapia*
- Mesoterapia*
- Radarterapia*
- Rieducazione motoria*
- Tecarterapia*
- Ultrasuono manuale*
- Ultrasuoni fissi o in acqua*
- Visione esami*

Otorinolaringoiatria

- Laringoscopia a fibre ottiche*
- Irrigazione orecchio*
- Visita otorinolaringoiatrica*
- Visione esami*

Chirurgia Generale

- Visita senologica*
- Visita chirurgica generale*
- Visione esami*

Urologia

- Visita urologica*
- Visita Andrologica*
- Uroflussometria*
- Visione esami*

* prestazioni erogate in regime privato

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il Centro
- per **via telefonica** chiamando il centralino al numero 039.24.33.111 – 039.46.1022
- inviando un'**e-mail** all'indirizzo crl@alliancemedical.it
- attraverso il servizio di **prenotazione ONLINE** al seguente link: <https://prenotazionionline.alliancemedical.it/CRL>
- attraverso i canali del **CUP regionale** (per le prestazioni eseguite con SSN)

Si eseguono prestazioni di RX, ECG e RM con accesso diretto, per i dettagli fare riferimento al sito www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/centro-radiologico-lissonese

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; 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.

Si ricorda che è necessario disdire la prenotazione – con le stesse modalità sopra indicate - con congruo anticipo (almeno 48 ore prima dell'appuntamento, come da indicazioni regionali), altrimenti l'utente sarà tenuto comunque al pagamento della quota di partecipazione della spesa sanitaria, anche se esente.

Tempi d'Attesa

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

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

Tempi massimi d'attesa	
Specialità	Tempi massimi di attesa per prestazioni private
Cardiologia	15 giorni
Chirurgia Generale	15 giorni
Chirurgia Plastica	Da definire
Chirurgia Vascolare - Angiologia	7 giorni
Dermosifilopatia	7 giorni
Endocrinologia	7 giorni
Gastroenterologia- Chirurgia ed endoscopia digestiva	15giorni
Medicina fisica e riabilitativa	3 giorni
Neurologia	15 giorni
Urologia	15 giorni
Neurochirurgia	Da definire
Oculistica	Da definire
Oncologia	Da definire
Ortopedia e traumatologia	4 giorni
Ostetrica e Ginecologia	7 giorni
Psichiatria / Psicologia	Da definire
Otorinolaringoiatria	7 giorni
Pneumologia	Da definire
Urologia	15 giorni
Nefrologia	Da definire

Tempi d'Attesa

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

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

Tempi massimi d'attesa	
Specialità	Tempi massimi di attesa per prestazioni private
TAC SMDC	2 giorni
TAC CMDC	4 giorni
CONE BEAM	3 giorni
OPT	1 giorno
Risonanza Magnetica SMDC	1 giorno
Risonanza Magnetica CMDC	4 giorni
Ecografia	2 giorni
Ecografia ginecologica	7 giorni
Ecocolordoppler vascolare	4 giorni
Ecocolordoppler cardiaco	3 giorni
Mammografia	2 giorni
MOC	2 giorni
Radiologia	1 giorno
ECG	1 giorno

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 visibilità e 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, ai pazienti minori e a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori;



- ❖ precedenza per i pazienti barellati. La struttura mette a disposizione, un ingresso separato ed in caso di necessità, una carrozzina pronta all'uso da richiedere in accettazione.

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 e online, ove applicabile.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del Nomenclatore Tariffario Regionale.

Per le prestazioni private si fa riferimento al listino in vigore presso il Centro.

Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Ritiro esami

Il ritiro degli esiti è di norma previsto in 3 giorni lavorativi dall'esecuzione della prestazione effettuata con SSN. Per le prestazioni private, il ritiro è previsto entro 1 giorno lavorativo dall'effettuazione dell'esame.

Il mancato ritiro del referto entro il trentesimo giorno comporta l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione, come da Legge n. 412/1991.

Gli orari per il ritiro degli esiti sono:

- nel giorno indicato sul modulo del ritiro, dalle 16:00 alle 20:00;
- nei giorni successivi dalle 8:00 alle 20:00 (orario continuato);
- il sabato dalle 8:00 alle 17:00.
- la domenica dalle 8:00 alle 13:00

Qualora il medico lo ritenesse necessario o per particolari esigenze del paziente, il referto verrà consegnato immediatamente.

In particolare, se la consegna del referto non è contestuale all'erogazione della prestazione, l'utente può chiedere la ricezione del referto tramite le seguenti modalità:

- ✓ spedizione tramite posta/ corriere
- ✓ Portale online
- ✓ tramite il servizio SISS (Sistema Informatico Socio-Sanitario) della Regione Lombardia

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
(del 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 Radiologico Lissonese mette in atto la Politica per la Qualità del Gruppo Alliance Medical, orientata a soddisfare le esigenze degli utenti e degli stakeholders, garantendo:

ECCELLENZA ED EFFICIENZA

Non accettiamo compromessi per assicurare la migliore qualità possibile. Trattiamo i nostri pazienti con empatia, rispetto, attenzione alla loro dignità ed offriamo un servizio diversificato e di qualità, cercando sempre nuove soluzioni anche per gestire al meglio le nostre risorse.

COLLABORAZIONE

Lavoriamo considerando la centralità dell'utenza e dei suoi bisogni, anche rafforzando le partnership con fornitori strategici per assicurare la qualità dei servizi offerti e collaborando con loro, ognuno con la propria competenza, per raggiungere risultati sempre migliori.

VALORIZZAZIONE

Garantiamo lo sviluppo delle nostre conoscenze e competenze, promuovendo il miglioramento continuo, l'informazione e la formazione delle risorse umane per favorirne lo sviluppo e per innovare i servizi offerti.

SOSTENIBILITÀ ED UGUAGLIANZA

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

Standard di servizio

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che il Centro Radiologico Lissonese intende perseguire mediante la propria politica di miglioramento continuo, con gli indicatori che consentono di mantenere monitorato il livello qualitativo.

La Direzione valuta il raggiungimento e l'adeguatezza degli obiettivi fissati in relazione a: esigenze e aspettative del Cliente, requisiti cogenti, risorse a disposizione.

Parametro	Indicatore	Standard
Monitoraggio tempo medio di risposta del Centro Prenotazioni Alliance (CPA)	Tempo medio di risposta CPA	< 20 secondi
Monitoraggio Customer Satisfaction	% Soddisfazione globale % 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 i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.

➤ *Emergenza*



Il Centro Radiologico Lissonese ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi (es. incendi, terremoti, ecc...) che possono scattare.

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 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 del 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 DEI PAZIENTE**
- di accedere ai servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi - **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI 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.