



GUIDA AI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl

Istituto Andrea Cesalpino



Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Guida ai Servizi dell'Istituto Andrea Cesalpino che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività del centro, nonché un'opportunità per verificare la qualità dei servizi erogati.

La presente Guida ai Servizi vuole essere uno strumento utile e gradevole per accompagnare tutti coloro che desiderano avere maggiori informazioni sulla Struttura, in un percorso virtuale attraverso il nostro Istituto.



Nell'accoglierLa nella nostra struttura, Le porgiamo il benvenuto e Le assicuriamo che tutti i nostri sforzi saranno in primo luogo volti alla soddisfazione dei Suoi bisogni di salute.

In questa Guida troverà tutte le informazioni relative alla struttura, alle sue attività e servizi.

L'Utente e tutti coloro che intendono servirsi delle nostre professionalità hanno in questo modo a disposizione uno strumento semplice ma efficace di informazione e controllo.

In ogni momento del percorso sanitario potrà infatti trovare in questa rapida guida tutte quelle notizie e informazioni che possono metterLa in condizione di agire rapidamente e consapevolmente.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità e umanità.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Guida ai Servizi.

Il presente documento viene sottoposto a revisione da parte dell'azienda con cadenza semestrale e/o ogni qual volta si verificano cambiamenti inerenti la struttura.

Un po' di storia



- ❖ **1989** - Fra i primi ad introdurre la tecnologia a Risonanza Magnetica nel Centro Italia, dal 1989 l'Istituto Andrea Cesalpino fornisce prestazioni diagnostiche di alta qualità, soddisfacendo l'enorme bisogno di diagnostica avanzata delle regioni Toscana, Umbria, Marche e Lazio
- ❖ **1993** – Nell'evoluzione dell'attività vi è stata una implementazione delle apparecchiature (alla apparecchiatura RM esistente viene aggiunta una TC)
- ❖ **1999** - E' stato attivato un sistema di risonanza magnetica dedicato alle articolazioni
- ❖ **2001** - E' stata costruita una nuova appendice agganciata all'edificio, di 335 mq di superficie, ove hanno trovato sede uffici amministrativi, sala di attesa e locali per apparecchiature
- ❖ **2002** - Viene introdotta un' apparecchiatura RM aperta destinata ai Pazienti claustrofobici
- ❖ **2006** - L'Istituto Andrea Cesalpino è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione
- ❖ **2008** - Ampliamento dei locali di circa 600 mq di superficie per implementazione nuova risonanza magnetica SIGNA HDI 1,5 T
- ❖ **2010** - Ampliamento dei servizi con l'apertura di attività ambulatoriali
- ❖ **2013** - L'Istituto Andrea Cesalpino è stato conferito dalla società Alliance Medical Srl alla società Alliance Medical Diagnostic Srl, il cui Legale Rappresentante è il Dott. Nicholas James Burley.

L'Istituto Andrea Cesalpino, identificato come unità locale di Alliance Medical Diagnostic Srl, è certificato secondo lo standard **ISO 9001:2008** da parte dell'Ente AJA Europe Ltd (n. di certificato **AJAEU/08/11044A**).

L'Istituto Andrea Cesalpino offre un servizio di Diagnostica per Immagini, Visite Specialistiche ed Esami Strumentali, perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, con l'adozione di ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.



Struttura operativa



Dove siamo

L'Istituto Andrea Cesalpino ha sede a **Terontola di Cortona (AR)**, in **Strada Regionale 71 n. 67** ed opera in una struttura di 1563 mq, dotata di tutti i comfort e di moderne apparecchiature.



Contatti

Strada Regionale 71, 67
52044 Terontola di Cortona (AR)

 **Tel:** 0575.67.80.83

 **Fax:** 0575.67.93.16
0575.67.93.17

 **Email:** iac@alliancemedical.it

Orario di apertura



LUN- VEN

7:30 - 22:30

SABATO

7:30 - 19:30

(orario continuato)

Come raggiungerci



in auto: l'Istituto si trova nei pressi dell'uscita «Castiglione del Lago» in direzione Terontola della superstrada «Siena-Perugia» (a circa 20 km dal raccordo con l'Autostrada A1 casello "Valdichiana").

(GPS : 43.196584, 12.013238)



treno + servizio auto: per chi arriva in treno alla Stazione di Terontola, l'Istituto ha messo a disposizione un servizio gratuito di trasporto in auto andata e ritorno.



Per usufruirne, telefonare all'Istituto all'arrivo in stazione.



L'Istituto può prevedere il prolungamento dell'orario di apertura e l'apertura in giorni festivi.

I nostri servizi

Attività ambulatoriali



Direttore Sanitario: Dott. Enrico Signorini

Visite specialistiche

- Cardiologia
- Endocrinologia
- Dermatologia
- Ortopedia
- Chirurgia generale
- Chirurgia maxillo-facciale
- Neurologia
- Neurochirurgia
- Angiologia
- Pneumologia
- Allergologia
- Ginecologia
- Psicologia
- Reumatologia
- Anestesiologia e terapia del dolore
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Urologia
- Nutrizionista
- Senologia
- Medicina Dello Sport di II livello

Esami strumentali

- Holter pressorio e cardiaco
- Elettrocardiogramma
- Elettromiografia
- Ecocolordoppler
- Ecocardiografia



I nostri servizi

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott. Enrico Signorini

Diagnostica per immagini

- Radiologia Tradizionale
- TAC body e neuro
- TAC dentale
- Risonanza Magnetica Settoriale
- Risonanza Magnetica Aperta
- Risonanza Magnetica ad alto campo
- Artro RM
- Angio RM
- Ecografia multidisciplinare
- Ortopantomografia
- Mammografia



Principi fondamentali



Le attività dell' Istituto Andrea Cesalpino sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente ed in particolare seguono i principi di:

Uguaglianza

La Struttura garantisce a tutti gli utenti l' accesso ai servizi sanitari offerti senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni sociali od altro.

Imparzialità

La Struttura ispira la propria azione a criteri d'imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

Continuità

L'Istituto Andrea Cesalpino 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. In caso di assenza programmata o non programmata dei responsabili, viene identificata all'interno una nuova persona preposta alla continuità del servizio, al fine di contenere al minimo gli eventuali disagi per i pazienti.

Diritto di scelta

L'Istituto Andrea Cesalpino riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dell'Istituto.

Partecipazione

Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e di averne risposta, nonché di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dall'Istituto.

Efficacia ed efficienza

I servizi e le prestazioni devono essere forniti adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo congruo 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.

Accesso alle attività della struttura

La struttura è aperta al pubblico dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **7:30** alle ore **22:30** ed il **sabato** dalle ore **7:30** alle ore **19:30** con orario continuato.

Il call-center ed il punto informazioni sono aperti dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **7:30** alle ore **20:30** con orario continuato ed il **sabato** dalle ore **7:30** alle ore **13:30**.

L'Istituto può prevedere il prolungamento dell'orario di apertura e l'apertura in giorni festivi.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso l'Istituto
- attraverso il **CUP** per i **residenti ASL 8** con prenotazione presso il Centro o presso i distretti CUP ASL 8 dislocati nel territorio
- per **via telefonica** chiamando il centralino al numero 0575.67.80.83 (per esami in regime privato e per utenti fuori Provincia/fuori Regione in convenzione e privati)
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link: <http://www.alliancemedical.it/prenotare-un-esame>



Per i pazienti

▼ Prenotare un esame online

Privato

Convenzionato SSN

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

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, anche da parte di utenti stranieri (es. segnaletica sulla sicurezza, formata da colori e disegni univoci), e di segnaletica posta anche all'esterno della struttura, se necessario (es. indicazione degli ingressi/uscite, di parcheggi dedicati, ecc.).

L'Istituto 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 (servizio di cortesia attivo per l'intero orario di apertura del centro). 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 (se privo di controindicazioni cliniche, previa firma di apposito modulo) in caso di esami diagnostici a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico;



- ❖ 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 (sportello preferenziale dedicato);



- ❖ zona dedicata per i barellati, attrezzata con tende per garantire l'assoluto rispetto della privacy dei pazienti.

Erogazione della prestazione

Accettazione

Al momento dell'erogazione della prestazione, il paziente deve presentarsi all'accettazione dell'Istituto Andrea Cesalpino esibendo i seguenti documenti:

- ✓ Documento comprovante l'identità (Carta d'identità, passaporto o altro valido). Si ricorda che la patente di guida nella nuova versione non costituisce documento d'identità
- ✓ Eventuali documenti rilasciati dal medico curante
- ✓ Tessera sanitaria
- ✓ È consigliabile disporre anche dell'eventuale documentazione clinica precedente e dell'elenco dei farmaci che si stanno assumendo
- ✓ Eventuale elenco delle sostanze cui si è allergici.

Pagamento del ticket

Il pagamento del ticket deve avvenire il giorno stesso dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso l'Istituto Andrea Cesalpino o attraverso i distretti CUP ASL 8 dislocati nel territorio per i residenti ASL 8 al momento della prenotazione. I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento della compartecipazione alla spesa sanitaria delle prestazioni secondo le norme vigenti, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate.

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

I pagamenti possono essere effettuati presso l'Istituto Andrea Cesalpino prima dell'esecuzione della prestazione a mezzo bancomat, carta di credito o contante.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti e certificati

- Il ritiro degli esiti può essere effettuato presso l'Istituto tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 19.30. Il Sabato solo al mattino fino alle 13.00.
- E' possibile richiedere l'invio del referto :
 - presso una casella di posta elettronica
 - via fax
 - via posta (servizio a pagamento).
- E' possibile delegare altra persona al ritiro. La delega deve essere espressa in forma scritta attraverso l'apposito modulo, firmata dal delegante e delegato al ritiro ed accompagnata da copia di documento d'identità del delegante e delegato.
- Per le prestazioni erogate in regime privato, il ritiro del referto è previsto il giorno stesso.

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

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.



Affidabilità del servizio

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 prenotata, viene data la possibilità al paziente di usufruirne entro i tre giorni successivi.

Umanizzazione

L'istituto si impegna a rispettare i diritti enunciati nella «Carta dei diritti del bambino in Ospedale» e a garantirli - in base alla loro applicabilità - a tutti i minori che fruiscono delle prestazioni sanitarie erogate.

Viene garantito il rispetto delle specificità culturali ed etniche attraverso la presenza di personale multilingue.

Rispetto della riservatezza

Al momento dell'accettazione all'utente vengono richieste le autorizzazioni al trattamento dei dati sensibili e alla divulgazione di informazioni sul suo stato di salute, ai fini della tutela della salute dell'utente stesso.

L'Istituto garantisce comunque 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.

La sottoscrizione di queste autorizzazioni è essenziale per l'esecuzione della prestazione.

Comfort ambientale

Nell'ottica di fornire un servizio costantemente orientato alla qualità, la struttura offre agli utenti una serie di comfort:

- punto giochi per bambini, allestito con materiale per disegnare e colorare;
- distributori di bevande calde/fredde e snack;
- dispenser di acqua
- connessione WI-FI gratuita
- servizio cortesia presente per l'intero orario di apertura dell'Istituto
- televisione e radio.

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**



L'Istituto Andrea Cesalpino ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi; tali piani possono scattare immediatamente all'occorrenza ed in essi ciascun elemento riveste un ruolo preciso. Gli obiettivi di tali piani sono di minimizzare i rischi cui gli utenti possono andare incontro a causa dell'evento, soccorrere chi è eventualmente coinvolto e controllare l'evento per la riduzione dei danni.

In caso di eventi imprevedibili, si prega di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale di reparto.

In particolare 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 (firmata)
- Telefono, fax, posta elettronica
- Compilazione dell'apposito modulo (**ALL PG COMPL.8_A**) da richiedere presso lo sportello di accettazione.

➤ **Fumo**



Ai sensi della legge normativa vigente, è vietato fumare in tutta l'area interna all'Istituto. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche. Chi proprio non possa farne a meno, è pregato di fumare all'esterno e di spegnere e riporre il materiale da fumo, utilizzando gli appositi posacenieri, qualche minuto prima di rientrare negli ambienti dell'Istituto.

Politica e obiettivi per la qualità

L'Istituto Andrea Cesalpino è costantemente impegnato nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi; per tale motivo si è dotato di un sistema di qualità interno ed ha adottato una **Politica per la Qualità** orientata a soddisfare le esigenze del Cliente, garantendo:

- una costante *innovazione tecnologica ed accrescimento del know how*, al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato
- la *soddisfazione ed alti livelli di servizio e delle prestazioni medico sanitarie ai pazienti*
- *l'adeguatezza delle strutture e dei servizi agli standard richiesti dalle normative vigenti (salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, abbattimento delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti speciali, pulizia e comfort dei locali, ecc.)*.

Nell'ottica del miglioramento continuo, si pongono quali obiettivi per la Qualità:

- Monitorare costantemente la soddisfazione del cliente (*Customer Satisfaction*), attraverso la distribuzione di moduli di rilevazione della qualità del servizio e attraverso la grande attenzione alle segnalazioni che pervengono sia direttamente dalla clientela sia dai collaboratori.
- Ampliare l'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni, attraverso l'impiego di attrezzature sanitarie di ultima generazione, dalle più semplici alle più complesse, adatte ad offrire il massimo della capacità tecnologica attuale.
- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti
- Valorizzare la professionalità delle risorse umane attraverso la formazione continua dei propri collaboratori, mediante organizzazione di momenti di formazione professionale e specializzazione.



Standard di prodotto

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che l'Istituto Andrea Cesalpino 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 della Customer Satisfaction	Accessibilità del servizio Condizioni dell'ambiente Comportamento del personale Puntualità nella prestazione (tempi di attesa)	Ottimo
Applicazione della procedura reclami	Numero di risposte scritte entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo/numero di reclami	100%
Disponibilità ed efficienza delle apparecchiature	N. ore fermo macchina dovute a guasti	Tendenziale 0 ore
Tempi di consegna referti	Numero di referti consegnati oltre il termine previsto/Numero di referti consegnati	Tendenziale 0%
Personalizzazione e umanizzazione	Il personale è identificabile tramite targhette chiare e leggibili	100%

Questionario di Soddisfazione

	MANUALE QUALITA' Misurazione, Analisi e Miglioramento	ALL MQ 06
	Mod.06.1 Questionario Customer Satisfaction	Pag. 1/1

Gentile Cliente,
allo scopo di migliorare costantemente i nostri servizi, La preghiamo di volere cortesemente riempire questo modulo completamente anonimo e depositarlo nell'apposta cassetta.
Ringraziando, Le porgiamo i più cordiali saluti.

 Accessibilità del servizio:	 Condizioni dell'ambiente:
Giudizio sulle modalità di prenotazione <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	pulizia generale e dei servizi <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
Tempestività di risposta call center <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	comfort della sala d'aspetto <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso

 Comportamento del personale:	 Tempi di attesa tra:
personale prenotazione/accettazione <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	prenotazione ed esecuzione della prestazione <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
personale sanitario <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	arrivo presso la struttura ed esecuzione della prestazione <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
informazioni sull'esame fornite dal medico <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	esecuzione della prestazione e ritiro del referto <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
riservatezza <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	

Giudizio complessivo:
qualità del servizio <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
consiglierebbe ad altri questa struttura? <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> non so
Suggerimenti _____ _____

Documento di proprietà del Gruppo **Alliance Medical** - Riproduzione vietata

Orientati ad un continuo miglioramento delle nostre prestazioni, saremmo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo la Struttura, il personale che vi opera e i servizi offerti. Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per esaminare i problemi sollevati ed i possibili interventi per accrescere la qualità dei nostri servizi. Pertanto Le chiediamo di compilare, il **Questionario di Soddisfazione**, assolutamente anonimo, disponibile in accettazione.

Il modulo potrà essere compilato **presso l'Istituto Andrea Cesalpino** e depositato negli appositi contenitori.

Altrimenti può lasciare un commento sul sito:

<http://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-andrea-cesalpino> nello spazio dedicato in basso a destra.



La Vostra opinione per noi è importante: inviate un commento

I tuoi commenti

4780

Qual è il codice dell'immagine? *

Inserisci i caratteri visualizzati nell'immagine.

Il Suo contributo ci aiuterà nell'evoluzione costante che deve accompagnare il nostro lavoro, oggi e per il futuro. RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.