



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl
Istituto Pratese di Radiodiagnostica

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Nell'accoglierla nell' Istituto Pratese di Radiodiagnostica, 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 l' Istituto Pratese di Radiodiagnostica (di seguito anche il «Istituto») questa Carta dei Servizi non rappresenta solo uno strumento di guida ed informazione sulla struttura, attività e servizi dell'Istituto stesso ma rappresenta anche lo standard di servizio che l' Istituto Pratese di Radiodiagnostica si impegna a garantire a tutti i pazienti che vi accedono.

Obiettivo dell' Istituto Pratese di Radiodiagnostica 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 dall' Istituto Pratese di Radiodiagnostica. La informiamo, in tal senso, che il presente documento è stato quindi condiviso con il Tribunale per i diritti del malato – cittadinanza attiva Toscana.



- **1986** – L’Istituto Pratese di Radiodiagnostica apre le porte al pubblico e nel corso degli anni intraprende un importante e deciso percorso di approfondimento delle proprie competenze nel campo della radiodiagnostica. Negli anni successivi viene aperto anche l’Istituto Pratese di Cardiologia.
- **1994** – L’Istituto si espande acquisendo l’Istituto Radiologico Montegrappa di Prato, nato alla fine degli anni ‘70 come Radiologia Dr. Maranghi.
- **1997** – Viene intrapresa una collaborazione con Villa Fiorita, durata fino al 2010, occupandosi di alcuni loro ambulatori e della radiologia.
- **2001** – Viene aperta una sede distaccata dell’Istituto Pratese di Radiodiagnostica nel Comune di Poggio a Caiano.
- **2003** – Viene incorporato l’Istituto Radiologico Valdibisenzio, fino al 2006.
- **2006** – L’Istituto Pratese di Radiodiagnostica, l’Istituto Pratese di Cardiologia e l’Istituto Radiologico Montegrappa vengono acquisiti dalla società Alliance Medical Srl.

- **2013** – L’Istituto Pratese di Radiodiagnostica, l’Istituto Pratese di Cardiologia e l’Istituto Radiologico Montegrappa vengono conferiti dalla società Alliance Medical Srl alla società Alliance Medical Diagnostic Srl.
- **2016** – La sede dell’Istituto Pratese di Radiodiagnostica viene trasferita da V.le della Repubblica alla nuova sede di V.le G. Marconi. Nella stessa sede vengono trasferiti l’Istituto Pratese di Cardiologia e l’Istituto Radiologico Montegrappa, accorpando il tutto in un’unica struttura sotto il nome di Istituto Pratese di Radiodiagnostica. La sede distaccata di Poggio a Caiano continua a mantenere la sua attività.
- **Il 31/12/2024** – Viene chiusa la sede operativa di Poggio a Caiano.

Contatti:

- Viale G. Marconi, 50/26 - 59100 Prato (PO)
- Tel: 0574.59.21.31 – 0574.57.08.80
- Email: ipr@alliancemedical.it
- Web: <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-pratese-di-radiodiagnostica>

Orario di apertura:

- Dal lunedì al venerdì: orario continuato dalle 7:00 alle 22:00
- Sabato 7:00-19:00
- Domenica 8:00-13:00
- Punto prelievi: dal lunedì al sabato dalle 07.30 alle 09.30

Direttore Sanitario

Dott. Nello Quilici – Specialista in Radiodiagnostica

Autorizzazione

PG 149110 del 14/09/2016 e s.m.i.

Accreditamento

Decreto N 16093 del 25/07/2023

Come raggiungerci:

in auto: all'uscita del casello autostradale Prato EST, mantenersi sulla destra in direzione Campi Bisenzio/Signa, immettendosi su Viale Leonardo Da Vinci. Dopo 150 m, prendere l'uscita verso Campi Bisenzio/Signa; alla 1^a rotonda prendere la 2^a uscita e prendere Viale Guglielmo Marconi/SS325; alla 2^a rotonda prendere la 2^a uscita e rimanere su Viale Marconi dopo circa 400 m troverete sulla sinistra l'ingresso di piazza Marconi all'altezza di una 3^a rotonda, all'interno del cortile di Piazza Marconi troverete l'Istituto. La struttura è dotata di una vasta area dedicata al parcheggio.

in autobus: l'istituto è a pochi metri dalla fermata "Ferrucci 552" da cui passano due linee provenienti dalla stazione ferroviaria Prato Centrale: Linea 4 e Linea CF.

La politica per la Qualità dell'Istituto Pratese di Radiodiagnostica recepisce in pieno e fa sua la Politica per la Qualità del Gruppo Alliance Medical.

Obiettivo primario dell'Istituto 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.

Per tale motivo l'Istituto Pratese di Radiodiagnostica 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.).



Obiettivi per la qualità

Nell'ottica del miglioramento continuo, l'Istituto Pratese di Radiodiagnostica recepisce in pieno e fa suoi gli Obiettivi per la Qualità del Gruppo Alliance Medical:

- Monitorare costantemente la soddisfazione del Cliente allo scopo di offrire servizi che assicurino la migliore qualità possibile;
- Ampliare l'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni, garantendo una costante innovazione tecnologica, al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato nel pieno rispetto delle normative vigenti e dei principi di onestà, imparzialità, affidabilità, lealtà, correttezza e trasparenza;



- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti anche attraverso una costante analisi della segnalazione degli eventi avversi, al fine di predisporre azioni correttive e di miglioramento volte a minimizzare i rischi, nell'ottica di garantire elevati livelli di qualità;
- Valorizzare la professionalità delle risorse umane anche attraverso un processo di apprendimento continuo, al fine di garantire lo sviluppo delle conoscenze e di innovare e migliorare il modo di lavorare;
- Presidiare i processi strategici per il business, promuovendo l'utilizzo del risk - based thinking.

Principi fondamentali

Le attività dell'Istituto Pratese di Radiodiagnostica 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

l'Istituto Pratese di Radiodiagnostica 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

l'Istituto Pratese di Radiodiagnostica ispira la propria azione a criteri di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

Continuità

l'Istituto Pratese di Radiodiagnostica 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

l'Istituto Pratese di Radiodiagnostica 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.

Attività autorizzate

- **Radiodiagnostica:** Radiologia tradizionale, ortopantomografia, mammografia, Ecografia, risonanza magnetica, tomografia computerizzata, MOC.
- **Attività ambulatoriali:** Cardiologia con ecocardiografia, Elettrocardiografia dinamica ed ergometria; angiologia; malattie dell'apparato respiratorio; chirurgia plastica e ricostruttiva solo per le visite; ginecologia ed ostetricia, neurologia; ortopedia e traumatologia; urologia; gastroenterologia; malattie infettive; otorinolaringoiatria; reumatologia; allergologia ed immunologia; dermatologia e venerologia; fisioterapia; medicina dello sport II livello; neurochirurgia solo visite.

Attività accreditate

- **Radiodiagnostica:** mammografia, Ecografia, risonanza magnetica, tomografia computerizzata.
- **Attività ambulatoriali:** Cardiologia con ecocardiografia, ortopantomografia, Elettrocardiografia dinamica ed ergometria; angiologia; malattie dell'apparato respiratorio; ginecologia ed ostetricia, neurologia, neurochirurgia; ortopedia e traumatologia; urologia; medicina fisica e riabilitazione; malattie infettive; otorinolaringoiatria; reumatologia; allergologia ed immunologia; dermatologia e venerologia; medicina dello sport II livello.
- **Punto prelievi decentrato:** Patologia clinica

I nostri servizi: dettaglio

Diagnostica per immagini

Radiologia digitalizzata

- Ortopanoramica delle arcate dentarie
- Teleradiografia del cranio*
- Radiografia del cranio
- Radiografia articolare (mano; polso; spalla; piede; caviglia; ginocchio; assiali di rotula; femore; anca)
- Radiografia della colonna (cervicale; lombosacrale; dorsale; sacro-coccigea; proiezioni oblique; studi morfometrici; prove dinamiche)
- Radiografia della colonna sotto carico
- Radiografia completa del bacino e degli arti sotto carico
- Radiografia bacino (per anche / pelvi)
- Radiografia dell'addome
- Radiografia del torace
- Radiografia scheletro costale
- Radiografia scheletro costale
- Radiografia scheletro completo*
- Studio dell'età ossea*



MOC

CONE-BEAM*

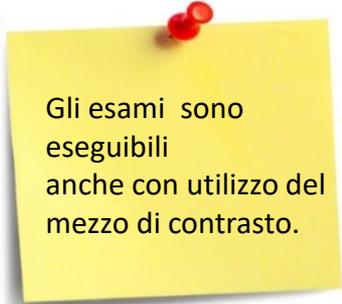
** Prestazione erogata in modalità privata*

I nostri servizi: dettaglio

Diagnostica per immagini

TC 128 slices

- Encefalo
- Orbite
- Collo
- Uro-TC
- Massiccio facciale
- Orecchio
- Torace (anche alta risoluzione)
- Addome completo (superiore ed inferiore)
- Articolare arti superiori (spalla; braccio; gomito; polso; mano;...)
- Articolare arti inferiori (ginocchio; gamba; piede; caviglia;....)
- Articolazione coxofemorale-femore
- Rachide (cervicale: dorsale; lombo-sacrale; sacro-iliache; bacino)
- Arcate dentarie (Dentalscan)
- Articolazioni temporo-mandibolare (A.T.M.)
- Angio – TC (distretto vascolare intracranico, collo)
- Angio – TC (aorta toracica; aorta addominale; circolo polmonare; aorta toraco-addominale)*



Gli esami sono eseguibili anche con utilizzo del mezzo di contrasto.

Ecografia

- Addome completo
- Addome superiore/inferiore
- Capo e collo
- Cute e tessuto sottocutaneo
- Muscolotendinea / articolare
- Testicolare
- Pene
- Transrettale
- Transvaginale
- Ecografia Tessuti molli
- Ecografia Tiroidea
- Osteoarticolare (anche del neonato)
- Mammaria



* Prestazione erogata in modalità privata

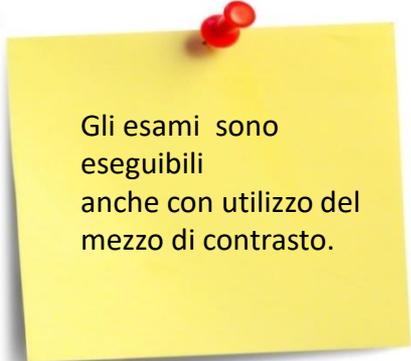
I nostri servizi: dettaglio

Diagnostica per immagini



RMN

- Encefalo e tronco encefalico (rocche petrose)
- Orbite
- Collo
- Massiccio facciale
- Addome completo (superiore; inferiore e scavo pelvico)
- Addome superiore con MdC epatospecifico
- Colangio RM
- Articolare (spalla; braccio; gomito; polso; mano; ginocchio; gamba; piede; caviglia)
- Articolazione coxofemorale-femore
- Torace
- Colonna (cervicale; dorsale; lombosacrale; sacro-coccigeo; bacino)
- Articolazione temporo-mandibolare (A.T.M.)
- Tessuti molli (coscia; regione glutea; inguinale)
- Uro RM
- RM Multiparametrica della Prostata
- Angio RM (addome superiore; addome inferiore; vasi del collo; distretto vascolare intracranico; distretto toracico;; midollo spinale)



Gli esami sono eseguibili anche con utilizzo del mezzo di contrasto.

** Prestazione erogata in modalità privata*

I nostri servizi: dettaglio

Attività ambulatoriali

Angiologia

- Visita angiologica*
- Ecocolordoppler dei tronchi sovraortici
- Ecocolordoppler venoso/arterioso degli arti superiori ed inferiori
- Ecocolordoppler arterie renali
- Ecocolordoppler aorta addominale e dei vasi iliaci
- Ecocolordoppler carotideo
- Ecocolordoppler testicolare per varicocele*

Cardiologia

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- Elettrocardiogramma dinamico – holter
- Ecocolordopplergrafia cardiaca
- Holter pressorio
- ECG da sforzo con cicloergometro*



Neurochirurgia*

- Visita Neurochirurgica
- Ozonoterapia

Fisiatria*

- Visita Fisiatrica
- Infiltrazioni ecoguidate
- Litoclasia



Ortopedia

- Visita Ortopedica
- Infiltrazioni*
- Ozonoterapia*

Pneumologia*

- Visita Pneumologica
- Spirometria
- Polisonnografia



I nostri servizi: dettaglio

Attività ambulatoriali



Neurologia

- Visita neurologica
- Elettroencefalogramma (EEG)*
- Elettromiografia (EMG)*
- Elettroencefalografia (ENG)*
- Potenziali Evocati SomatoSensoriali (PES)*
- Potenziali Evocati Acustici (PEA)*
- Potenziali Evocati Visivi (PEV)*
- Potenziali Evocati Cognitivi – Evento Correlati (ERP)*

Allergologia*

- Visita Allergologica
- Visita Allergologica con prick test

Dermatologia

- Visita Dermatologica
- Controllo Nevi in Epiluminescenza*

Urologia

- Visita Urologica
- Visita Andrologica*

Medicina dello Sport

- Certificati per agonismo e non agonismo

Punto prelievi**



* Prestazione erogata in modalità privata

** Prestazione analizzate in service presso Cerba Healthcare - Arezzo

I nostri servizi: dettaglio

Attività ambulatoriali

Ginecologia *

- Visita Ginecologica/Ostetrica
- Ecografie 3D/4D
- Pap Test
- Ecografia Transvaginale

Senologia

- Visita Senologica*
- Ecografia mammaria
- Mammografia
- Mammografia con Tomosintesi*
- Mammografia con contrasto*
- Ago aspirato della mammella*



Malattie infettive*

- Visita Epatologica
- Malattie Tropicali

Chirurgia plastica e ricostruttiva*

- Visita specialistica

Otorinolaringoiatra

- Visita Specialistica

I nostri servizi

Convenzioni



Convenzioni con Fondi Assicurativi, Aziende Private ed Associazioni

L'Istituto Pratese di Radiodiagnostica 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

Accesso alle attività della struttura

L'accesso alla struttura e l'orientamento al loro 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; 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; presso la sede di Prato è attivo anche un sistema luminoso lampeggiante di chiamata allo sportello;



- ❖ 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; presso la sede di Prato è presente anche un tasto dedicato sul totem eliminacode ed uno sportello fisicamente adeguato;



- ❖ precedenza per i pazienti barellati e per i pazienti con difficoltà motorie. La sede dell'Istituto è dotata di un'entrata secondaria che consente l'accesso alle barelle; inoltre, è presente anche un'area dedicata per l'attesa di tali pazienti.

Tempi d'Attesa

I tempi di attesa per le prestazioni convenzionate sono definiti dalla USL TOSCANA CENTRO e consultabili attraverso il pdf «liste di attesa» caricato sul sito: <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-pratese-di-radiodiagnostica>.

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

Tempi massimi d'attesa		
Specialità	ASL	PRIVATI
Ortopanoramica	NA	0 giorni
Radiologia tradizionale	Sito «liste di attesa»	0 giorni
Mammografia	Sito «liste di attesa»	3 giorni
Ecografia	Sito «liste di attesa»	1 giorni
Risonanza Magnetica	Sito «liste di attesa»	1 giorni
TC	Sito «liste di attesa»	1 giorni
MOC	NA	0 giorni
Laboratorio analisi	Sito «liste di attesa»	0 giorni
Cardiologia	Sito «liste di attesa»	3 giorni
ecocardiografia	Sito «liste di attesa»	3 giorni
Elettrocardiografia dinamica ed ergometria	Sito «liste di attesa»	3 giorni
Angiologia	Sito «liste di attesa»	4 giorni
Pneumologia	Sito «liste di attesa»	6 giorni
Ginecologia ed ostetricia	Sito «liste di attesa»	5 giorni

Tempi d'Attesa

I tempi di attesa per le prestazioni convenzionate sono definiti dalla USL TOSCANA CENTRO e consultabili attraverso il pdf «liste di attesa» caricato sul sito: <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-pratese-di-radiodiagnostica>.

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

Tempi massimi d'attesa		
Specialità	ASL	PRIVATI
Neurologia	Sito «liste di attesa»	7 giorni
Ortopedia e traumatologia	Sito «liste di attesa»	3 giorni
Urologia	Sito «liste di attesa»	4 giorni
Malattie infettive	Sito «liste di attesa»	14 giorni
neurochirurgia	Sito «liste di attesa»	7 giorni
Otorinolaringoiatria	Sito «liste di attesa»	7 giorni
Chirurgia Plastica	NA	30 giorni
Allergologia ed immunologia	Sito «liste di attesa»	7 giorni
Medicina fisica e riabilitativa	Sito «liste di attesa»	7 giorni
dermatologia e venerologia	Sito «liste di attesa»	7 giorni
Medicina dello sport II livello	Sito «liste di attesa»	4 giorni

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso la sede dell'Istituto
- attraverso il **CUP**, presso qualsiasi farmacia o presso qualsiasi punto CUP
- per **via telefonica** chiamando il numero 0574.59.21.31 o 0574.57.08.80;
- inviando una **e-mail** agli indirizzi ipr@alliancemedical.it;
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link: <https://prenotazionionline.alliancemedical.it/IPR>
- presso alcune farmacie della provincia di Prato (**FARMACUP**)
- attraverso il sito **CUPSOLIDALE** (www.cupsolidale.it)

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 l'Istituto, 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 dell'Istituto.

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

Per Radiografia digitale tradizionale, OPT ed esami di Laboratorio, è possibile accedere senza prenotazione come indicato sul sito internet del gruppo Alliance, nella sezione dedicata all'Istituto Pratese di Radiodiagnostica.

Erogazione della prestazione



Accettazione

Tutte le informazioni sono disponibili e pubblicate al link:

alliancemedical.it/sites/default/files/upload/images/Accettazione_1.pdf

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 delle prestazioni

Il pagamento della prestazione deve avvenire prima dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso l'Istituto.

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.

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

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

Per le prestazioni erogate in regime privato è in funzione anche il pagamento online, se prenotato l'esame direttamente tramite il sito di Alliance Medical.

Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti e certificati

Il rilascio di referti per le visite specialistiche ecografie ed esami ambulatoriali è immediato.

Negli altri casi in cui il referto non sia immediatamente consegnato al paziente, i tempi di refertazione sono indicati al paziente già nella fase di accettazione.

Il rilascio di referti di laboratorio avviene il giorno successivo a quello di effettuazione del prelievo per gli esami di routine, sennò vengono indicati i tempi di consegna in fase di accettazione

I referti urgenti vengono consegnati lo stesso giorno.

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

Per il ritiro esami tutte le informazioni sono pubblicate al link: <https://www.alliancemedical.it/sites/default/files/upload/images/Ritiro%20esami.pdf>

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

- ✓ spedizione all'indirizzo richiesto (servizio a pagamento)

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

Rispetto della riservatezza e tutela della privacy

L'Istituto 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 eventuali 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, quando applicabile.

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 L'Istituto Pratese di Radiodiagnostica 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 %

Questionario di Soddisfazione

Orientati ad un continuo miglioramento delle nostre prestazioni, siamo interessati a conoscere l'opinione dei nostri pazienti riguardo il centro diagnostico, 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 L'Istituto Pratese di Radiodiagnostica 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 apparecchiature in uso nei vari ambulatori, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.

➤ **Emergenza**



L'Istituto Pratese di radiodiagnostica ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi; (es. incendi, terremoti, etc.) 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 all' Istituto. 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 dell'Istituto.

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 alla 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.