



CARTA DEI SERVIZI

*Alliance Medical Diagnostic Srl
Istituto Pratese di Radiodiagnostica
(Sede di Prato e Sede di Poggio a Caiano)*



Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi dell'Istituto Pratese di Radiodiagnostica che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività del Centro, nonché un'opportunità per verificare la qualità dei servizi erogati.

La presente Carta dei 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 Carta 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 Carta dei 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

- ❖ **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.



Un po' di storia

- ❖ **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.

L'Istituto Pratese di Radiodiagnostica, identificato come unità locale di Alliance Medical Diagnostic Srl, è certificato secondo lo standard **ISO 9001:2015** da parte dell'Ente AJA Europe Ltd (n. di certificato **AJAEU/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"*.

L'Istituto Pratese di Radiodiagnostica, con le sue due sedi di Prato e di Poggio a Caiano, offre una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità ed umanità, 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

Sede di Prato



Dove siamo

L'Istituto Pratese di Radiodiagnostica ha sede a **Prato**, in **Viale G. Marconi n.50/26**, all'interno di Piazza Marconi, ed opera in una struttura di circa 900 mq, dotata di tutti i comfort e di moderne apparecchiature.



Contatti

Via le G. Marconi, 50/26
59100 Prato

Tel: 0574.59.21.31
Fax: 0574.59.02.95
Email: ipr@alliancemedical.it



Orario di apertura

LUN- VEN
7:00 - 22:00
(orario continuato)
SABATO
7:00 - 19:00
DOMENICA
8:00 - 13:00

Rev.10

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.

(GPS: 43.858957, 11.120511)



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.



Linea 4

Linea CF

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Nello Quilici

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

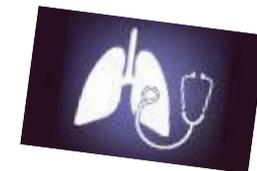


Ortopedia

- Visita Ortopedica
- Infiltrazioni*
- Ozonoterapia*

Pneumologia*

- Visita Pneumologica
- Spirometria
- Polisonnografia



I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Nello Quilici



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

Punto prelievi*



Medicina dello Sport



Urologia

- Visita Urologica
- Visita Andrologica*

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Nello Quilici

Ginecologia

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



Senologia

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



Malattie infettive*

- Visita Epatologica
- Malattie Tropicali

Chirurgia plastica e ricostruttiva*

- Visita specialistica

Reumatologia*

- Visita specialistica
- Infiltrazioni

Otorinolaringoiatra*

- Visita Specialistica

I nostri servizi

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott. Nello Quilici



Radiologia digitalizzata

- Clisma con doppio contrasto
- 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 esofago stomaco e duodeno con MdC baritato
- Radiografia stomaco e duodeno*
- Radiografia scheletro costale
- Radiografia scheletro completo*
- Studio seriato dell'intestino tenue
- Studio dell'età ossea*

MOC*

CONE-BEAM*

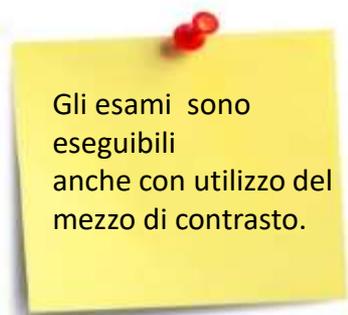
* Prestazione erogata in modalità privata

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott. Nello Quilici

TC 128 slices

- Encefalo
- Orbite
- Collo
- Uro-TC
- Massiccio facciale
- Orecchio
- Torace (anche alta risoluzione)
- Addome completo (superiore ed inferiore)
- Arto inferiore per valutazione degli assi di rotazione*
- Ginocchio con misurazione dell'angolo rotuleo*
- Studio TC diretto morfometrico o rotazione dell'arto 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

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott. Nello Quilici

RMN

- Encefalo e tronco encefalico (flussi liquorali; 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)
- Arthro-RM (spalla; anca; caviglia; ginocchio; gomito; polso)*



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

** Prestazione erogata in modalità privata*



Struttura operativa

Sede di Poggio a Caiano



Come raggiungerci

Dove siamo

La sede distaccata dell'Istituto Pratese di Radiodiagnostica ha sede a **Poggio a Caiano (PO)**, in **Via del Granaio n.1** ed opera in una struttura di circa 400 mq, dotata di tutti i comfort e di moderne apparecchiature.



in auto: il centro si trova lungo la strada provinciale pistoiese che collega Pistoia a Firenze. Il centro viene indicato con segnaletica stradale e si trova nei locali della Misericordia di Poggio a Caiano.
(GPS: [43.815245](#), [11.051243](#))



in autobus: dalla stazione di Prato centrale prendere la linea azzurra della LAM che ha una fermata a 500 metri a piedi dal centro.

Contatti

Via del Granaio, 1
59016 Poggio a Caiano (PO)

Tel: 055.87.98.529

Fax: 055.87.96.029

Email: iprpoggio@alliancemedical.it

Orario di apertura



LUN- VEN
08:00 - 19:00
(orario continuato)
SABATO
8:00 - 13:00

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Nello Quilici

Angiologia*

- Ecocolordoppler dei tronchi sovraortici
- Ecocolordoppler venoso/arterioso degli arti superiori ed inferiori
- Ecocolordoppler aorta addominale e dei vasi iliaci
- Ecocolordoppler carotideo



Cardiologia

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- Ecocolordopplergrafia cardiaca
- Elettrocardiogramma dinamico – holter*

** Prestazione erogata in modalità privata*

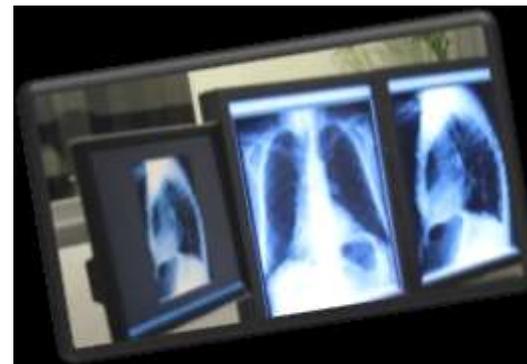
I nostri servizi

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott. Nello Quilici

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



Ecografia

- Addome completo
- Addome superiore/inferiore
- Capo e collo
- Cute e tessuto sottocutaneo
- Muscolotendinea / articolare
- Testicolare
- Pene
- Transrettale
- Ecografia Tessuti molli
- Ecografia Tiroidea

** Prestazione erogata in modalità privata*

Principi fondamentali



Le attività dell'Istituto Pratese di Radiodiagnostica 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 fisiche e psichiche 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 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. 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 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 dall'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

Le due sedi dell'Istituto Pratese di Radiodiagnostica osservano i seguenti orari di apertura al pubblico:

- Sede di Prato: dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **07.00** alle ore **22.00** con orario continuato; il **sabato** dalle ore **07.00** alle ore **19.00** e la **domenica** dalle **08.00** alle **13.00**.
- Sede di Poggio a Caiano: dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **08.00** alle ore **19.00** con orario continuato ed il **sabato** dalle ore **08.00** alle ore **13.00**.

Durante tutto l'orario di apertura viene garantito un centralino per informazioni e prenotazioni.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso le due sedi dell'Istituto
- attraverso il **CUP**, con prenotazione presso le sedi dell'istituto o presso qualsiasi punto CUP
- per **via telefonica** chiamando, per la sede di Prato, il numero 0574.59.21.31; per la sede di Poggio a Caiano il numero 055.87.98.529. (si ricorda che è possibile chiamare la sede di Prato per prenotare un esame anche a Poggio a Caiano e viceversa)
- inviando una **e-mail** agli indirizzi ipr@alliancemedical.it (sede di Prato) e iprpoggio@alliancemedical.it (sede di Poggio a Caiano)
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link: <http://www.alliancemedical.it/prenotare-un-esame>
- 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 il centro, tramite la sezione "**Modulistica**" del sito www.alliancemedical.it o i canali utilizzati per effettuare la prenotazione.

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

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

Accesso alle attività della struttura

L'accesso alle strutture 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. Entrambe le sedi dell'Istituto sono dotate di un'entrata secondaria che consente l'accesso alle barelle; la sede di Prato è dotata anche di un'area dedicata per l'attesa di tali pazienti.

Erogazione della prestazione

Accettazione

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

- ✓ Documento comprovante l'identità (Carta d'identità, passaporto o altro valido)
- ✓ 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 prima dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso le sedi dell'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 le accettazioni ed in allegato al presente documento - il listino in vigore. I pagamenti possono essere effettuati a mezzo bancomat, carta di credito o contante.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti e certificati

Il rilascio di referti conseguenti a visite specialistiche, ecografie o esami ambulatoriali è immediato.

Il rilascio di referti conseguenti ad indagini radiologiche viene effettuato (salvo particolari variazioni legate ad imprevisti medici):

- il giorno successivo, per esami eseguiti in regime libero professionale;
- nei 3 giorni successivi, per gli esami in regime convenzionato

L'interessato può richiedere l'invio dei referti anche tramite:

- ✓ servizi referti online (portale e/o cd crypto)
- ✓ spedizione all'indirizzo indicato nell'apposito modulo

In alternativa, è possibile anche ritirare il referto presso una delle altre sedi di Alliance Medical Diagnostic Srl (servizio gratuito):

- Istituto Radiologico Toscano (Via. G. B. Vico n. 2/A - Pistoia)
- Istituto Pratese di Radiodiagnostica (sede di Prato o sede di Poggio a Caiano)

E' possibile delegare un terzo al ritiro, tramite apposito modulo debitamente compilato e sottoscritto, nonché corredato da copia dei documenti di identità validi del delegante e del delegato (da esibire all'addetto al momento del ritiro) e dagli altri documenti indicati nel modulo stesso.

Per i pazienti minori, incapaci e beneficiari di amministrazione di sostegno, occorre compilare, altresì, la "*Dichiarazione sostitutiva di certificazione della qualità di legale rappresentante/tutore/amministratore di sostegno*".

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, terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito della prestazione.

Garantisce, altresì, che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga del rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

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.

L'elenco del personale medico operante presso l'Istituto è disponibile in allegato al presente documento.

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 presso la sede di Alliance Medical Diagnostic Srl di Pistoia (Istituto Radiologico Toscano). In alternativa, si prenota al paziente un nuovo appuntamento, nel più breve tempo possibile.



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:

- ✓ disponibilità (anche telefonica) di un'interprete cinese (dal lunedì al sabato per circa 6 ore giornaliere)
- ✓ convenzione con la ADA (Associazione Donne Arabe), che garantisce lo svolgimento delle prestazioni da parte di personale esclusivamente femminile.

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 e di snack;
- dispenser di acqua;
- riviste.

Tempi di attesa

I tempi di attesa sia per le prestazioni convenzionate sia per le prestazioni private possono variare in base al tipo di diagnostica richiesta, al distretto anatomico da esaminare e alle classi di priorità delle impegnative mediche.

➤ **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 Pratese di Radiodiagnostica 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 quelli eventualmente coinvolti 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 addetto.

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
- Telefono, fax, posta elettronica
- Compilazione dell'apposito modulo (**ALL PG QSA.2_A**) 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 e di spegnere e riporre il materiale da fumo qualche minuto prima di rientrare negli ambienti dell'Istituto.

Politica e obiettivi per la qualità

L'Istituto Pratese di Radiodiagnostica 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 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;
- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti anche attraverso una costante analisi della segnalazione degli eventi avversi (incident reporting), 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.



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 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 reclami risolti / totale di reclami ricevuti	100%
Applicazione della procedura reclami	Numero reclami ricevuti / totale accessi alla struttura	Tendenziale 0%
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

	Questionario Customer Satisfaction	Mod.06.1
		Rev. 1 del 30/01/2020
		Pag. 1/1

entile 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.

Prestazione sanitaria di riferimento:	
Se ha eseguito più di una prestazione sanitaria, le chiediamo di compilare una scheda per ciascuna di esse	
Data _____	
<input type="checkbox"/> Diagnostica per immagini (Es. Risonanza, Radiologia, ecografia)	<input type="checkbox"/> Esami di laboratorio
<input type="checkbox"/> Visite Specialistiche	<input type="checkbox"/> Fisioterapia
Accessibilità del servizio:	
 Modalità di prenotazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Tempestività di risposta call center	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Condizioni dell'ambiente:	
 Pulizie generali e dei servizi	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Comfort della sala d'aspetto	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Comportamento del personale:	
 Personale prenotazione / accettazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Personale sanitario	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Informazioni sull'esame fornite dal medico	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Riservatezza	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Tempi di attesa tra:	
 Prenotazione ed esecuzione della prestazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Arrivo presso la struttura ed esecuzione della prestazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Esecuzione della prestazione e ritiro del referto	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Giudizio complessivo:	
Soddisfazione del servizio	minimo <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 massimo
Consiglierebbe ad altri questa struttura?	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> non so
Pensa che il personale l'abbia trattato con comprensione dignità e rispetto?	minimo <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 massimo
E' stato chiaro ed esaustivo il percorso clinico da seguire al termine della visita/esame?	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no
Al termine dell'esame/visita le è stato prescritto un presidio medico o un farmaco?	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no
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 le sedi dell'Istituto** e depositato negli appositi contenitori.

Altrimenti può lasciare un commento sul sito:

<http://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-pratese-di-radiodiagnostica> nello spazio dedicato



Inviateci il vostro commento

Si prega di inserire il vostro commento

2 + 1 =

 **invia il tuo commento**

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.