



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl

Istituto Radiologico Toscano



Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi dell'Istituto Radiologico Toscano 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 ed 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.



Un po' di storia

- ❖ **1979** – L'Istituto Radiologico Toscano Srl nasce come struttura operante nel settore della radiologia medica tradizionale. Nel corso degli anni la struttura intraprende un percorso di investimenti in apparecchiature sempre più sofisticate ed all'avanguardia, nonché un approfondimento delle competenze delle proprie risorse umane nel campo della radiodiagnostica e della medicina nucleare.
- ❖ **2003** – L'Istituto Radiologico Toscano si trasferisce nei nuovi locali siti in Via G. Battista Vico, in un ambiente ampio ed attrezzato con le più moderne tecnologie.
- ❖ **2004** – All'interno della struttura viene attivato un Tomografo ad Emissione di Positroni (PET).
- ❖ **2006** – L'Istituto Radiologico Toscano viene acquisito dalla società Alliance Medical Srl.



Un po' di storia

- ❖ **2010** – La struttura viene ampliata grazie alla ristrutturazione dei nuovi locali, consentendo in tal modo sia il trasferimento dell'attività di Fisioterapia sia l'ampliamento dell'attività di Medicina Nucleare, con l'apertura del reparto di Scintigrafia.
- ❖ **2013** – L'Istituto Radiologico Toscano è stato conferito dalla società Alliance Medical Srl alla società Alliance Medical Diagnostic Srl.

L'Istituto Radiologico Toscano, 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 Radiologico Toscano 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

Come raggiungerci



in auto: all'uscita del casello autostradale Pistoia, mantenersi sulla destra e proseguire dritto. Alla rotonda prendere direzione Prato/Firenze. Dopo circa 300 metri si trova, sulla destra, la Caserma dei Vigili del fuoco. Girare subito dopo sulla destra (via Bassa della Vergine) e dopo circa 100 metri si arriva all'Istituto Radiologico Toscano. L'istituto è dotato di un ampio parcheggio privato.

(GPS: [43.921791](#), [10.924022](#))



in autobus: l'istituto è a pochi metri dalla fermata della linea autobus, in partenza da Pistoia (Stazione FS).



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

Dove siamo

L'Istituto Radiologico Toscano ha sede a **Pistoia**, in **Via G.B. Vico, 2/A** ed opera in una struttura di circa 1.700 mq, dotata di tutti i comfort e di moderne apparecchiature.



Contatti

Via G.B. Vico, 2/A
51100 - Pistoia

Tel: 0573.98.48.01

Fax: 0573.98.48.49

Email: irt@alliancemedical.it

Orario di apertura



LUN-VEN

7:30 - 20:00

orario continuato)

SABATO 8:00-19:00

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Valiano Mungai

Gastroenterologia – Endoscopia digestiva

- Colonscopia o rettocolonscopia*
- Rettosigmoidoscopia*
- Gastrosopia*
- Colonscopia virtuale
- Visita gastroenterologica
- Spot-marker
- Hemoclips
- Retino per recupero polipi
- Polipectomia

* *Gli esami sono eseguibili anche con utilizzo della sedazione*

Angiologia

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



Cardiologia

- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- Elettrocardiogramma dinamico-Holter
- Ecocolordopplergrafia cardiaca

Pneumologia

- Visita pneumologica
- Spirometria semplice



I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Valiano Mungai



Dermatologia

- Visita Dermatologica
- Controllo nevi in epiluminescenza

Ginecologia

- Visita Ginecologica / Ostetrica
- Ecografie 2D

Neurologia

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

Urologia

- Visita Urologica
- Visita Andrologica

Otorinolaringoiatria

- Visita otorinolaringoiatrica

Allergologia

- Visita allergologica
- Visita allergologica con prove (prick test)

Chirurgia generale

- Controllo chirurgico
- Visita proctologica

Punto prelievi



I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Valiano Mungai



Fisiokinesiterapia e Riabilitazione

- Rieducazione funzionale
- Massaggio
- Correnti dinamiche o tens
- Ionoforesi
- Ultrasuoni
- Magnetoterapia
- Magnetoterapia total body
- Laserterapia
- Elettroterapia
- Tecarterapia
- Tape neuromuscolare
- Bendaggio funzionale
- Linfo drenaggio manuale

- Visita fisiatrica
- Manipolazioni vertebrali
- Visita ortopedica
- Infiltrazioni
- Ginnastica dolce di gruppo

Ortopedia

- Visita ortopedica

Sono eseguibili anche pacchetti di fisioterapia in convenzione ASL



Per ogni ulteriore informazione
rivolgersi al personale in accettazione



I nostri servizi

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott. Valiano Mungai

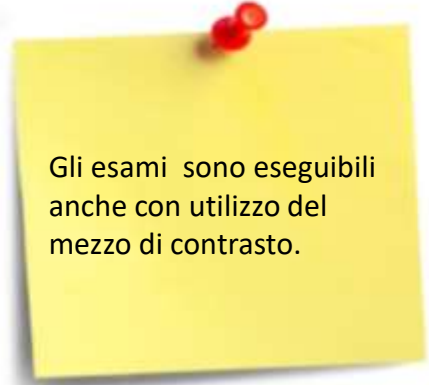


TC

- Encefalo
- Sella turcica
- Orbite
- Collo
- Massiccio facciale
- Addome completo (superiore ed inferiore)
- Tenue Entero-TC
- Torace (HR - alta risoluzione)
- Uro-TC
- Articolare arti superiori
- Articolare arti inferiori
- Articolazione coxofemorale-femore (anca)
- Rachide (cervicale: dorsale e lombo-sacrale)
- Bacino
- Orecchio (rocche petrose)
- Arcate dentarie (Dentalscan)
- Articolazioni temporo-mandibolare (A.T.M.)
- Mascellare
- Seni paranasali
- Colonscopia virtuale
- Ricostruzione tridimensionale TAC
- Angio – TC (arti inferiori; arti superiori; vasi del collo/carotidi; aorta addominale; aorta toracica; aorta toraco – addominale; arterie renali; vasi intracranici)

TC CONE – BEAM 3D

- TC dentalscan arcata superiore e/o inferiore
- TC dentale con studio settoriale



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

I nostri servizi

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott. Valiano Mungai

RM

- Encefalo e tronco encefalico (anche associato ad RM flussi liquorali)
- Sella turcica
- Orbite
- Rocche petrose
- Collo
- Massiccio facciale
- Addome completo (superiore ed inferiore)
- Addome superiore con MdC epatospecifico
- Colangio RM
- Muscolo-scheletrica
- Articolazione coxofemorale-femore
- Bacino
- Torace
- Articolazione temporo-mandibolare (A.T.M.)
- Tessuti molli
- Mammaria (diretta o con mezzo di contrasto)
- Tenue Entero – RM
- Rachide (colonna cervicale; dorsale; lombo-sacrale; sacro-coccigeo)
- Angio RM (addome superiore; addome inferiore; arti superiori; arti inferiori; collo; distretto toracico; distretto vascolare intracranico; midollo spinale)
- RM Multiparametrica della Prostata



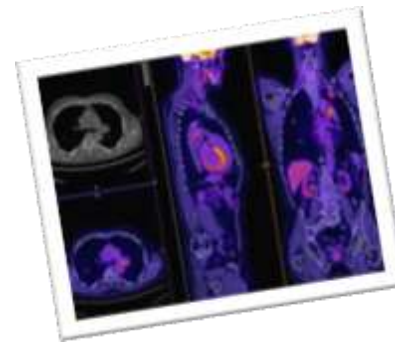
RM 3 TESLA

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

I nostri servizi

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott. Valiano Mungai



Ecografia

- Addome completo
- Addome superiore/inferiore
- Capo e collo
- Cute e tessuto sottocutaneo
- Muscolotendinea
- Oculare
- Testicolare e del pene
- Transrettale
- Transvaginale
- Tessuti molli (regione ascellare/inguinale)
- Tiroidea
- Ecografia anche del neonato
- Mammaria



Medicina Nucleare

PET –TC

- Tomoscintigrafia cerebrale
- Tomoscintigrafia globale corporea (PET)

Gli esami sono eseguibili anche con tracciante FDG, tracciante FCH (Fluorocolina) o tracciante PSMA in base alla patologia

I nostri servizi

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott. Valiano Mungai

Radiologia Digitalizzata

- Clisma con doppio contrasto
- Ortopanoramica delle arcate dentarie
- Teleradiografia del cranio
- Radiografia del cranio e seni paranasali
- Radiografia articolare
- Radiografia della colonna a segmenti (cervicale; dorsale; lombo-sacrale)
- Proiezioni oblique della colonna
- RX studio dinamico della colonna
- Radiografia bacino
- Radiografia dell'addome
- Radiografia completa del tubo digerente
- Radiografia del torace
- Radiografia esofago stomaco e duodeno con MdC baritato
- Radiografia stomaco e duodeno con doppio contrasto
- Radiografia scheletro costale
- Radiografia dello scheletro in toto
- Studio seriato dell'intestino tenue
- Studio dell'età ossea



MOC

- Densitometria ossea (lombare e femorale; femorale bilaterale; total body)
- Indagine morfometrica della colonna
- Indagine per indice della massa corporea (per valutare la percentuale di rischio cardiovascolare)

Senologia

- Visita Senologica
- Ecografia mammaria
- Mammografia
- RM Mammaria (diretta o con mezzo di contrasto)



Principi fondamentali



Le attività dell'Istituto Radiologico Toscano 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 Radiologico Toscano 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 Radiologico Toscano 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

La struttura è aperta al pubblico dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **07.30** alle ore **20.00** con orario continuato, il **sabato** dalle ore **08.00** alle ore **19.00**.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso l'Istituto
- attraverso il **CUP** con prenotazione presso qualsiasi punto CUP
- per **via telefonica** chiamando il numero 0573.98.48.01
- inviando una **e-mail** all'indirizzo: irt@alliancemedical.it, indicando un proprio recapito telefonico
- attraverso il servizio di **richiesta prenotazione** al seguente link: <http://www.alliancemedical.it/prenotare-un-esame>



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 accedere 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; 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; è presente anche un tasto dedicato «Coda prioritaria» sul totem eliminacode;



- ❖ 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 e 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, ove previsto, avviene contestualmente alla fase di accettazione, 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 ed in allegato al presente documento - il listino in vigore. I pagamenti possono essere effettuati a mezzo bancomat, carta di credito o contante.

CONVENZIONI CON ENTI (assicurazioni, studi medici, ecc..) A TARIFFE AGEVOLATE*

L'Istituto è convenzionato con diversi enti assicurativi per agevolare i cittadini all'accesso di prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali in regime libero professionale, secondo un tariffario riservato agevolato.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti e certificati

Il rilascio di referti conseguenti a visite specialistiche, ecografie, esami angiologici/cardiologici/endoscopici è immediato.

Il rilascio di referti conseguenti ad indagini radiologiche viene effettuato (salvo particolari variazioni legate ad imprevisti medici o approfondimenti degli studi diagnostici necessari):

- il giorno successivo, per esami eseguiti in regime libero professionale;
- nei 2 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 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, se eseguibile, presso una delle altre sedi di Alliance Medical Diagnostic Srl (Istituto Pratese di Radiodiagnostica – sede di Prato o di Poggio a Caiano). 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 telefonica di un'interprete cinese
- ✓ 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;
- 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 Radiologico Toscano 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 della struttura 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 Radiologico Toscano 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 Radiologico Toscano 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 prenotazioni | <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: | |
|  Pulizia generale 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 |
| È 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 ed 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** e depositato negli appositi contenitori.

Altrimenti può lasciare un commento sul sito:

<http://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-radiologico-toscano> nello spazio dedicato



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.