



**Alliance
Medical**

CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl

Istituto Andrea Cesalpino

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Nell'accoglierla nell'Istituto Andrea Cesalpino, Le porgiamo 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 Andrea Cesalpino, (di seguito anche il «Istituto» o «Cesalpino») 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 si impegna a garantire a tutti i pazienti che vi accedono.



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

Storia



- 1989 - Fra i primi ad introdurre la tecnologia a Risonanza Magnetica nel Centro Italia, dal 1989 l'Istituto Andrea Cesalpino fornisce prestazioni diagnostiche di alta qualità, soddisfacendo l'enorme bisogno di diagnostica avanzata delle regioni Toscana, Umbria, Marche e Lazio;
- 1993 - Nell'evoluzione dell'attività vi è stata una implementazione delle apparecchiature (alla apparecchiatura RM esistente viene aggiunta una TC);
- 1999 - E' stato attivato un sistema di risonanza magnetica dedicato alle articolazioni;
- 2001 - E' stata costruita una nuova appendice agganciata all'edificio, di 335 mq di superficie, ove hanno trovato sede uffici amministrativi, sala di attesa e locali per apparecchiature;
- 2002 - Viene introdotta un' apparecchiatura RM aperta destinata ai Pazienti claustrofobici;
- 2006 - L'Istituto Andrea Cesalpino è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione;
- 2008 - Ampliamento dei locali di circa 600 mq di superficie per implementazione nuova risonanza magnetica SIGNA HDI 1,5 Tesla;
- 2010 - Ampliamento dei servizi con l'apertura di attività ambulatoriali;
- 2013 - l'Istituto Andrea Cesalpino è stato conferito alla società Alliance Medical Diagnostic Srl
- 2016 - ampliamento dei servizi con l'apertura del Punto Prelievi;
- 2017 - ampliamento dei locali e dei servizi per implementazione MOC e Medicina del Lavoro;
- 2017 – installazione macchinario Tomografia Computerizzata (TC) 64 slices;
- 2018 – sostituzione risonanza magnetica 1 tesla con apparecchiatura 1,5 tesla;
- 2020 – attivazione nuova risonanza magnetica 3 Tesla;
- 2022 – ampliamento dei locali e dei servizi con l'apertura di nuove attività ambulatoriali;
- 2024 – sostituzione della RM Aperta 0,4 tesla con una nuova RM da 1,5 tesla.

Informazioni



Contatti

- Strada Regionale 71, 67 - 52044 Terontola di Cortona (AR)
- Tel: 0575.67.80.83
- Email: iac@alliancemedical.it
- Web: <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-andrea-cesalpino>

Orario di apertura

- Dal lunedì al venerdì: orario continuato dalle 7:00 alle 19:30
- Sabato 7:00-13:30

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

Direttore Sanitario

Dott. Savino Campanella – Specialista in Radiodiagnostica

Autorizzazione

N. 5/2023 del 25.01.2023

Accreditamento

Decreto. N. 13223_del_04-07-2022

Come raggiungerci

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

(GPS : 43.196584, 12.013238)

Politica per la qualità

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

Obiettivo primario di Cesalpino 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 dell'Istituto Cesalpino 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:

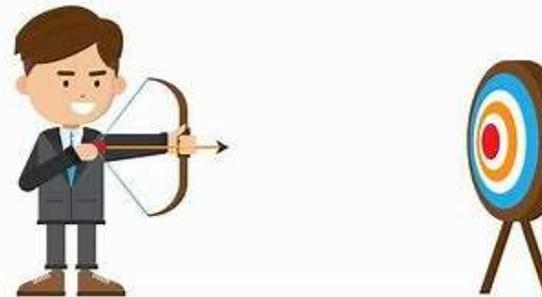
- una costante innovazione tecnologica ed accrescimento del know how al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato
- la soddisfazione ed alti livelli di servizio e delle prestazioni medico sanitarie ai pazienti
- l'adeguatezza delle strutture e dei servizi agli standard richiesti dalle 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 Cesalpino 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 Andrea Cesalpino 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

Cesalpino 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

Cesalpino ispira la propria azione a criteri di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

Continuità

Cesalpino si impegna a garantire a tutti i suoi pazienti i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni, adottando le misure necessarie per evitare disagi all'utenza.

Diritto di scelta

Cesalpino 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.

I nostri servizi



Attività autorizzate

- **Diagnostica per immagini:** Ecografia, Mammografia
- **Radiodiagnostica:** Risonanza Magnetica, Tomografia computerizzata, Risonanza magnetica settoriale, Ortopantomografia, MOC.
- **Visite specialistiche:** Ortopedia, Ginecologia, Urologia, Endocrinologia, Chirurgia Generale, Chirurgia maxillofacciale, Neurologia, Dermatologia, Cardiologia con ecocardiografia e Elettrocardiografia dinamica, Pneumologia, Reumatologia, Pediatria, Allergologia, Angiologia, Anestesiologia, Psicologia, Neurochirurgia, Otorinolaringoiatra, Medicina dello sport II livello, Oftalmologia, Medicina del lavoro e sicurezza degli ambienti di lavoro, Medicina Legale, Medicina Interna, Psichiatria, Fisioterapia e Medicina Complementare.
- **Punto Prelievi**

I nostri servizi



Attività accreditate

- **Diagnostica per immagini:** Ecografia, Mammografia
- **Radiodiagnostica:** Risonanza Magnetica, Tomografia computerizzata, Risonanza magnetica settoriale, Ortopantomografia, MOC.
- **Visite specialistiche:** Ortopedia, Ginecologia, Urologia, Endocrinologia, Chirurgia Generale, Chirurgia maxillofacciale, Neurologia, Dermatologia, Cardiologia con ecocardiografia e Elettrocardiografia dinamica, Pneumologia, Reumatologia, Pediatria, Allergologia, Angiologia, Anestesiologia, Psicologia, Neurochirurgia, Otorinolaringoiatra, Medicina dello sport II livello, Oftalmologia, Medicina Legale, Medicina Interna, Psichiatria.
- **Punto Prelievi**

I nostri servizi: Dettaglio

Attività ambulatoriali



Visite specialistiche

- Cardiologia
- Dermatologia
- Ortopedia
- Chirurgia maxillo-facciale
- Neurologia
- Neurochirurgia
- Angiologia
- Ginecologia
- Endocrinologia
- Oftalmologia
- Anestesiologia e terapia del dolore
- Otorinolaringoiatria
- Urologia
- Nutrizionista
- Senologia
- Medicina Dello Sport di II livello
- Medicina interna
- Psichiatria
- Medicina legale
- Fisiatria
- Medicina del Lavoro

Esami strumentali

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

Punto prelievi

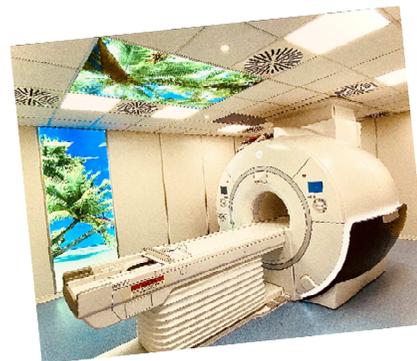


I nostri servizi: Dettaglio

Diagnostica per immagini

Diagnostica per immagini

- Radiologia Tradizionale
- TAC body e neuro
- TAC dentale
- Risonanza Magnetica ad alto campo
- Angio RM
- Ecografia multidisciplinare
- Ortopantomografia
- Mammografia
- MOC
- RM 3 Tesla



I nostri servizi

Convenzioni



Convenzioni con Fondi Assicurativi, Aziende Private ed Associazioni

L'Istituto Andrea Cesalpino 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 suo interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie di accorgimenti, che implicano la presenza di segnaletica di facile visibilità e comprensione, anche da parte di utenti stranieri (es. segnaletica sulla sicurezza, formata da colori e disegni univoci), e di segnaletica posta anche all'esterno della struttura, se necessario (es. indicazione degli ingressi/uscite, di parcheggi dedicati, ecc.).

L'Istituto adotta inoltre tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio:



- ❖ assistenza a non vedenti ed ipovedenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione (servizio di cortesia attivo per l'intero orario di apertura del centro). Consentito l'accesso anche per i cani guida;



- ❖ assistenza a non udenti ed ipoudenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;



- ❖ possibilità di accesso di accompagnatore (se privo di controindicazioni cliniche, previa firma di apposito modulo) in caso di esami diagnostici a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico;



- ❖ precedenza in fase di accettazione alle donne in evidente stato di gravidanza, ai bambini di età inferiore a 3 anni, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori (sportello preferenziale dedicato);



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

Tempi d'Attesa



I tempi di attesa per le prestazioni convenzionate sono definiti dalla Azienda USL Toscana Sud-Est e consultabili attraverso il link <https://tempiattesa.sanita.toscana.it/>

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

Tempi massimi d'attesa		
Specialità	ASL	PRIVATI
RM	Link sopra	2 giorni
TAC	Link sopra	2 giorni
OPT	Link sopra	2 giorni
MOC	Link sopra	2 giorni
Mammografia	Link sopra	7 giorni
Ecografia	Link sopra	2 giorni
Ortopedia e Traumatologia	Link sopra	7 giorni
Dermatologia	Link sopra	7 giorni
Cardiologia	Link sopra	7 giorni
Neurologia	Link sopra	7 giorni
Ostetricia e Ginecologia	Link sopra	7 giorni
Angiologia	Link sopra	7 giorni
Urologia	Link sopra	7 giorni
Otorinolaringoiatria	Link sopra	7 giorni
Chirurgia	Link sopra	N.A.
Pneumologia	Link sopra	N.A.
Endocrinologia	Link sopra	20 giorni
Reumatologia	Link sopra	N.A.
Pediatria	Link sopra	N.A.
Allergologia	Link sopra	N.A.

Tempi d'Attesa



I tempi di attesa per le prestazioni convenzionate sono definiti dalla Azienda USL Toscana Sud-Est e consultabili attraverso il link <https://tempiattesa.sanita.toscana.it/>

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

Tempi massimi d'attesa		
Specialità	ASL	PRIVATI
Anestesiologia	Link sopra	N.A.
Psicologia	Link sopra	15 giorni
Neurochirurgia	Link sopra	7 giorni
Medicina dello sport II livello	Link sopra	7 giorni
Oftalmologia	Link sopra	7 giorni
Medicina del lavoro	Link sopra	20 giorni
Medicina Interna	Link sopra	7 giorni
Psichiatria	Link sopra	N.A.
Fisioterapia	N.A.	N.A.
Medicina complementare	N.A.	N.A.

Prenotazione



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

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

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

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.

Per gli esami diagnostici, è possibile accedere alle prestazioni senza prenotazione come indicato sul sito internet del Gruppo Alliance, nella sezione dedicata a Cesalpino.

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 il centro o attraverso i distretti CUP ASL TSE dislocati nel territorio per i residenti ASL TSE al momento della prenotazione.

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.

Il centro 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 il centro prima dell'esecuzione della prestazione possono essere a mezzo bancomat, carta di credito o contante.

Esclusivamente per le prestazioni in libera professione prenotate tramite portale web, il pagamento può essere effettuato online.

Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Erogazione della prestazione



Rilascio di referti e certificati

Il ritiro degli esiti può essere effettuato presso l'Istituto tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 19.30. Il Sabato solo al mattino fino alle 13.00.

Per le prestazioni erogate in regime privato, il ritiro del referto è previsto il giorno stesso; per le prestazioni in regime convenzionato, il ritiro del referto è previsto dal terzo giorno successivo la prestazione.

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

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

- ✓ servizi referti online (portale web)
- ✓ spedizione all'indirizzo indicato nell'apposito modulo

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

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 o 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 Cesalpino intende perseguire mediante la propria politica di miglioramento continuo, con gli indicatori che consentono di mantenere monitorato il livello qualitativo.

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

Parametro	Indicatore	Standard
Monitoraggio 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

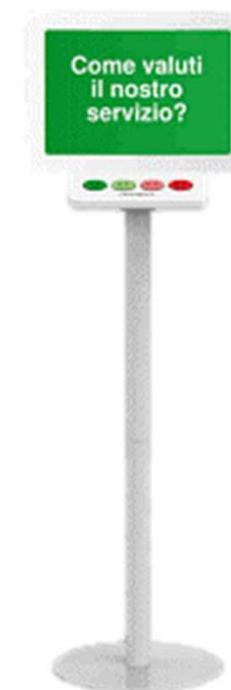


Orientati ad un continuo miglioramento delle nostre prestazioni, siamo interessati a conoscere l'opinione dei nostri pazienti riguardo il centro diagnostico, il personale che vi opera e i servizi offerti.

Pertanto, abbiamo a Sua disposizione uno specifico Questionario di Soddisfazione che può essere compilato in modalità digitale:

- presso l'Istituto Andrea Cesalpino 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 delicate apparecchiature elettroniche, in uso nei vari ambulatori, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.

➤ **Emergenza**



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

In particolare in caso di abbandono della struttura, non ritornare nell'ambiente da cui si proviene, ma dirigersi verso la più vicina uscita d'emergenza segnalata dai cartelli indicatori.

➤ **Segnalazioni e reclami**



Per la segnalazione di eventuali disservizi, l'utente può rivolgersi al personale di accettazione con le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Lettera in carta semplice (firmata)
- Telefono, 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, utilizzando gli appositi posacenere, 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'**

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE



Ogni individuo ha il diritto:

- a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento - **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTE**
- di accedere ai servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi - **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ**
- di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e trattamenti sanitari o da errori medici ed ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza - **DIRITTO ALLA SICUREZZA**
- di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia - **DIRITTO AD EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI**
- a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali - **DIRITTO AD UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO**
- a reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta - **DIRITTO AL RECLAMO**
- di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari - **DIRITTO AL RISARCIMENTO**
- **RISPETTO DEI TEMPI DI ATTESA:** La struttura si impegna a rispettare le tempistiche di programmazione delle prestazioni; ritardi nell'erogazione possono verificarsi a causa di eventi imprevisti (es. guasti di apparecchiature), ma anche per assicurare la qualità del servizio offerto. L'utente è tenuto ad attendere il proprio turno pazientemente, al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività della struttura nel rispetto della politica della qualità adottata dalla stessa.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE



▪ **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.