



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl

Istituto Andrea Vesalio

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi dell'Istituto Andrea Vesalio 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 verifichino cambiamenti inerenti la struttura.



Un po' di storia

- ❖ **1991** - Fra i primi ad introdurre la tecnologia a Risonanza Magnetica nel Centro Italia, dal 1991 l'Istituto fornisce prestazioni diagnostiche di alta qualità, soddisfacendo l'enorme bisogno di diagnostica avanzata del territorio grossetano e delle province limitrofe, affiancando l'attività degli Ospedali territoriali
- ❖ **2006** - L'Istituto Andrea Vesalio è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione
- ❖ **2013** - L'Istituto Andrea Vesalio è stato conferito dalla società Alliance Medical Srl alla società Alliance Medical Diagnostic Srl
- ❖ **2013/2014** - Vengono ampliati i servizi offerti con l'apertura di attività ambulatoriali e l'implementazione di apparecchiatura RX ed Ecografia.
- ❖ **2015** - L'ampliamento dei servizi viene esteso anche alla Mammografia
- ❖ **2016** – Viene implementata un' apparecchiatura TAC
- ❖ **2018** – Ampliamento dei servizi con l'apertura di nuove attività ambulatoriali ed attivazione del Punto Prelievi
- ❖ **2019**- Viene implementata l' apparecchiatura MOC e sostituita l'apparecchiatura TC

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

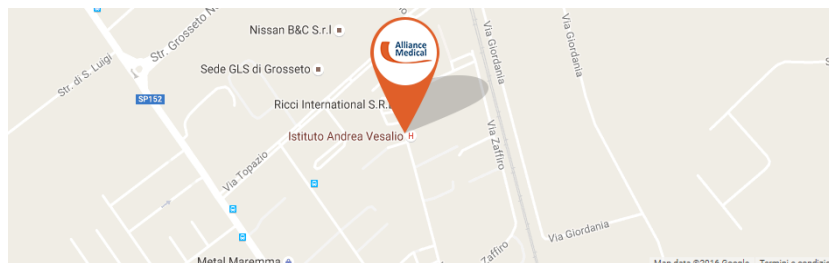
L'Istituto Andrea Vesalio offre un servizio di Diagnostica per Immagini, Visite Specialistiche ed Esami Strumentali, perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, con l'adozione di ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.



Struttura operativa

Dove siamo

L'Istituto Andrea Vesalio ha sede a **Grosseto**, in via **Rubino n. 31/33** ed opera in una struttura di circa 800 mq, dotata di tutti i comfort e di moderne apparecchiature.



Contatti

Via Rubino, 31/33
58100 Grosseto

 **Tel:** 0564.45.28.06
Referente Commerciale:
337.10.54.172

 **Fax:** 0564.45.28.04

 **Email:** iav@alliancemedical.it

Orario di apertura



LUN – VEN
7:00 - 20:00
(orario continuato)

SABATO
7:00 - 15:00

Come raggiungerci



in auto: la sua collocazione nei pressi dell'uscita Grosseto Nord della Superstrada E-80 risulta strategica negli spostamenti di eventuali utenti sulla direttrice Pisa-Livorno-Grosseto-Civitavecchia.

L'Istituto è inoltre agevolmente raggiungibile da tutte le altre province della Toscana ed in particolare dalle zone di Firenze, Empoli e Siena.

(GPS : 42.790754, 11.09578)



L'Istituto può prevedere il prolungamento dell'orario di apertura.

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Valerio Pizzuti

Visite specialistiche

- Reumatologia
- Neurologia
- Neurochirurgia
- Urologia
- Terapia del dolore
- Psicologia
- Ortopedia e traumatologia
- Malattie dell'apparato respiratorio
- Ginecologia
- Otorinolaringoiatra
- Angiologia
- Medicina Fisica e Riabilitazione
- Endocrinologia
- Oftalmologia
- Dermatologia
- Gastroenterologia
- Medicina Complementare
- Pneumologia
- Allergologia
- Funzione Dietetica

Cardiologia



Medicina dello Sport di 2° livello (in regime privato)



Punto prelievi

I nostri servizi

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott. Valerio Pizzuti



Diagnostica per Immagini

- Risonanza Magnetica ad alto campo
- Colangio RM
- RM prostata multiparametrica
- Radiologia Tradizionale Digitale
- TAC
- Ecografia multidisciplinare
- Ecocolordoppler
- Mammografia
- Mineralometria Ossea (MOC)



Principi fondamentali

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

Uguaglianza

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

Imparzialità

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

Continuità

L'Istituto Andrea Vesalio si impegna a garantire a tutti i suoi pazienti i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni, adottando le misure necessarie per evitare disagi all'utenza. In caso di assenza programmata o non programmata dei responsabili, viene identificata all'interno una nuova persona preposta alla continuità del servizio, al fine di contenere al minimo gli eventuali disagi per i pazienti.

Diritto di scelta

L'Istituto Andrea Vesalio 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 **7:00** alle ore **20:00** con orario continuato ed il **sabato** dalle ore **7:00** alle ore **15:00**.

L'Istituto può prevedere il prolungamento dell'orario di apertura e aperture straordinarie domenicali.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso l'Istituto
- per **via telefonica** chiamando il centralino al numero 0575.67.80.83
- inviando una **e-mail** all'indirizzo: jav@alliancemedical.it, indicando un proprio recapito telefonico
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link: <https://prenotazionionline.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.

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; consentito l'accesso anche per i cani guida.



- ❖ 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 con presenza di un tasto specifico sul totem eliminacode); accesso garantito ai diversamente abili grazie alla presenza di servoscala per il piano rialzato.



- ❖ precedenza per i pazienti barellati e per i pazienti con difficoltà motorie. L'Istituto è dotato di una zona dedicata per i barellati, attrezzata con tende per garantire l'assoluto rispetto della privacy dei pazienti.



- ❖ Possibilità di dialogare in lingua inglese con il personale sanitario, al fine di superare eventuali barriere linguistiche e culturali.

Erogazione della prestazione

Accettazione

Al momento dell'erogazione della prestazione, il paziente deve presentarsi all'accettazione dell'Istituto Andrea Vesalio 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, attraverso i distretti CUP ASL TSE o c/o farmacie abilitate dislocate nel territorio.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento della compartecipazione alla spesa sanitaria delle prestazioni secondo le norme vigenti, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate.

Per le prestazioni private è a disposizione - presso l'accettazione ed in allegato al presente documento - il listino in vigore.

I pagamenti possono essere effettuati a mezzo bancomat, carta di credito o contante.

Per le prestazioni erogate in regime privato è in funzione anche il pagamento online.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione.

Rilascio di referti e certificati

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

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

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

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

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 della stessa.

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



Umanizzazione

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

Si impegna inoltre a garantire il rispetto di tutti i pazienti, senza distinzione di specificità culturali ed etniche.

Comfort ambientale

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

- punto giochi per bambini, allestito con materiale per disegnare e colorare;
- distributori di bevande calde/fredde e snack;
- dispenser di acqua
- televisione e radio.

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.

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 Vesalio 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
- 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, utilizzando gli appositi posacenieri, qualche minuto prima di rientrare negli ambienti dell'Istituto.

Politica e obiettivi per la qualità

L'Istituto Andrea Vesalio 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'adequatezza 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 Andrea Vesalio 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

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 questionario potrà essere compilato in modalità digitale:

- presso **L'Istituto Andrea Vesalio** 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. RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.