



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl

Centro Diagnostico Castellano

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

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

Obiettivo del Centro Diagnostico Castellano 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 dal Centro Diagnostico Castellano. La informiamo, in tal senso, che il presente documento è stato quindi condiviso con il Tribunale per i diritti del malato – cittadinanza attiva Veneto.



- 1984 - La struttura viene fondata dal Dott. Giovanni Bressan con denominazione "Radiologia Specialistica", con sede in Via Puccini a Castelfranco Veneto, offrendo inizialmente servizi di radiologia tradizionale.
Dopo alcuni anni il centro amplia la sua attività introducendo anche prestazioni di mammografia ed ecografia.
- 2001 - Viene introdotto anche il servizio di Risonanza Magnetica osteoarticolare.
- 2004 - La struttura varia la sua denominazione in quella attuale di "Centro Diagnostico Castellano Srl" e si trasferisce nella nuova sede di Piazza Europa Unita n. 76, vicino al centro commerciale "I giardini del sole".
La nuova sede, di circa 1000 metri quadri, ha permesso di ampliare ulteriormente i servizi del centro, con l'installazione di un'apparecchiatura per la Densitometria Ossea, di una TAC e di una Risonanza Magnetica Total Body aperta, a vantaggio di tutti quei pazienti che, soffrendo di claustrofobia, non riuscirebbero ad eseguire tale tipologia di esame.
Sempre nello stesso anno, il Centro Diagnostico Castellano Srl apre nella sede di Piazza Europa unita n. 47/11 (al primo piano dell'edificio) un Ambulatorio Medico specialistico, in cui vengono erogate circa 30 tipologie di visite specialistiche.
- 2018 - Ad Agosto il Centro Diagnostico Castellano Srl è stato acquisito dalla Società Alliance Medical Italia Srl che lo ha integrato all'interno dei Centri Diagnostici del Gruppo Alliance, curandone la nuova organizzazione.
- 2025 – Il Centro Diagnostico Castellano è stato fuso per incorporazione nella società Alliance Medical Diagnostic Srl.

Contatti

- Piazza Europa Unita, 47-48-76 – 31033 Castelfranco Veneto (TV)
- Tel: 0423.72.01.02
- Email: cdccastelfranco@alliancemedical.it
- Web: <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/CentroDiagnosticoCastellano>

Orario di apertura

- Dal lunedì al venerdì: orario continuato dalle 7:00 alle 20:00
- Sabato 7:00-13:00

Il Centro può prevedere il prolungamento dell'orario di apertura e l'apertura in giorni festivi.

Direttore Sanitario

Dott. Mirko Fuser – Specialista in Radiodiagnostica

Autorizzazione

Prot. n. 20224 del 14/11/2023

Accreditamento

BUR n. 66 del 16/05/2023

L'Azienda Unità Locale Socio Sanitaria (AULSS) competente per territorio è la n.2- Marca Trevigiana

Politica per la qualità

La Politica per la qualità del Centro Diagnostico Castellano recepisce in pieno e fa sua la Politica per la Qualità del Gruppo Alliance Medical.

Obiettivo primario del Centro 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 il Centro Diagnostico Castellano 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, il Centro Diagnostico Castellano 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 del Centro Diagnostico Castellano 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

Il Centro 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

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

Continuità

Il Centro 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

Il Centro riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dal Centro.

Partecipazione

Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e proposte di miglioramento.

Efficacia ed efficienza

I servizi erogati adottano le misure necessarie per soddisfare i bisogni e le richieste degli utenti. L'efficacia delle prestazioni è conseguenza dell'efficienza del sistema, del livello di specializzazione del personale, della modernità delle attrezzature, delle conoscenze medico-scientifiche più avanzate conseguenti alla formazione continua.

Attività autorizzate

- **Ambulatorio di Radiodiagnostica:** Radiologia digitale tradizionale, Risonanza Magnetica, MOC, Mammografia, Ecografia, TC
- **Ambulatorio Mobile**
- **Poliambulatorio:** Ortopedia e Traumatologia, Neurologia, Cardiologia, Oculistica, Urologia, Ostetricia e Ginecologia, Dermatologia, Malattie endocrine / Diabetologia, Pneumologia, Dietologia, Otorinolaringoiatria, Geriatria, Chirurgia generale limitata a visite specialistiche, Chirurgia vascolare / Angiologia, Endocrinologia, Oncologia, Anestesia e Rianimazione, Senologia limitata a visite specialistiche, Medicina fisica e riabilitazione, Medicina interna, Scienza dell'alimentazione, Radiodiagnostica limitatamente all'Ecografia, Psicologia
- **Ambulatorio Chirurgico:** Dermosifilopatia

Attività accreditate

- **Ambulatorio di Radiodiagnostica (B5)**
- **Ambulatorio Polispecialistico (B5):** Dermosifilopatia

I nostri servizi: Dettaglio

Attività ambulatoriali



Chirurgia Generale*

- Visita specialistica

Dermatologia

- Visita specialistica

Dietologia*

- Visita specialistica
- Test intolleranze alimentari

Endocrinologia*

- Visita specialistica
- Ecografia tiroidea

Diabetologia*

- Visita diabetologica
- Visita internistica

Geriatria*

- Visita specialistica
- Test di valutazione neuropsicologica

Urologia*

- Visita specialistica

Senologia*

- Visita specialistica

Angiologia*

- Visita specialistica
- Ecocolordoppler

Nutrizionista*

- Consulenza nutrizionale

Oculistica*

- Visita specialistica
- Fundus oculi
- Tonometria

Otorinolaringoiatria*

- Visita specialistica
- Esame audiometrico
- Impedenziometria
- Lavaggio tappi cerume

Oncologia*

- Visita specialistica

I nostri servizi: dettaglio

Attività ambulatoriali



Cardiologia*

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- Elettrocardiogramma dinamico secondo Holter (24h-48h-72h)
- Elettrocardiogramma dinamico secondo Holter a 12 derivazioni
- Ecocardiogramma con color doppler

Medicina fisica e riabilitazione*

- Elettromiografia

Ostetricia e Ginecologia*

- Visita specialistica
- Pap-test
- Ecografia endovaginale
- Ecografia ostetrica
- Tampone vaginale

Ortopedia e traumatologia*

- Visita specialistica

Neurologia*

- Visita specialistica

Pneumologia*

- Visita specialistica

Proctologia*

- Visita specialistica

Psicologia*

- Visita specialistica
- Colloqui psicologici
- Sedute di psicoterapia
- Valutazione neuropsicologica

Terapia del dolore*

- Visita specialistica
- Terapie

I nostri servizi: dettaglio

Radiodiagnostica

Diagnostica per immagini

- Radiologia Tradizionale
- Radiologia dentale
- Ortopantomografia
- TC Cone Beam
- TC spirale, anche con MdC
- Mammografia
- MOC
- Ecografia
- Risonanza Magnetica Osteoarticolare
- Risonanza Magnetica Total Body 1,5T anche con MdC



Esami strumentali

- Ecocolordoppler arterioso e venoso
- Ecocolordoppler TSA
- Ecocolordoppler vascolare
- Ecocolordoppler aorta addominale



I nostri servizi: dettaglio

Radiodiagnostica



Risonanza Magnetica (RM) Articolare

- Spalla
- Gomito
- Polso
- Mano
- Ginocchio
- Caviglia
- Piede

Risonanza Magnetica (RM) Total Body 1,5T

- Cerebrale
- Colonna cervicale
- Colonna dorsale
- Colonna lombo-sacrale
- Sacro-coccigea
- Bacino
- Massiccio-facciale
- Addome
- Prostata
- Mammella
- Whole Body

TAC spirale

- Cerebrale
- Seni paranasali
- Dentalscan arcate dentarie
- Torace
- Rachide
- Articolari
- Addome
- Angio TC



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

I nostri servizi

Convenzioni



Convenzioni con Fondi Assicurativi, Aziende Private ed Associazioni

Il Centro Diagnostico Castellano è convenzionato con differenti fondi assicurativi, Aziende private ed Associazioni come riportato sul sito Internet di Alliance Medical:

- <https://www.alliancemedical.it/convenzioni/fondi-assicurativi>
- <https://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.).

Il Centro 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



- ❖ possibilità di accesso di accompagnatore 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

Tempi di Attesa

I tempi di attesa per le prestazioni convenzionate sono definiti dalla AULSS 2 – Marca Trevigiana e consultabili attraverso il link <https://www.aulss2.veneto.it/scarica-tempi-attesa>

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

Tempi massimi d'attesa		
Specialità	AULSS	PRIVATI
RM	sito AULSS	1-2 gg
TC	sito AULSS	1-2 gg
OPT/RX	sito AULSS	In giornata
MOC	sito AULSS	1-2 gg
Mammografia	sito AULSS	1-2 gg
Ecografia	sito AULSS	In giornata
Dermatologia	sito AULSS	Entro una settimana
Ortopedia e Traumatologia	n.a.	Entro una settimana
Oculistica	n.a.	Entro una settimana
Malattie endocrine / Diabetologia	n.a.	Entro una settimana
Senologia	n.a.	Entro una settimana
Medicina interna	n.a.	Entro una settimana
Proctologia	n.a.	Entro una settimana
Psicologia	n.a.	Entro una settimana
Scienza dell'alimentazione	n.a.	Entro una settimana
Anestesia e Rianimazione	n.a.	Entro una settimana

Tempi di Attesa

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

Tempi massimi d'attesa	
Specialità	PRIVATI
	Entro una settimana
Neurologia	Entro una settimana
Ostetricia e Ginecologia	Entro una settimana
Angiologia	Entro una settimana
Urologia	Entro una settimana
Otorinolaringoiatria	Entro una settimana
Chirurgia generale	Entro una settimana
Chirurgia vascolare / Angiologia	Entro una settimana
Pneumologia	Entro una settimana
Endocrinologia	Entro una settimana
Dietologia	Entro una settimana
Medicina fisica e riabilitazione (Elettromiografia)	Entro una settimana
Oncologia	Entro una settimana
Geriatrica	Entro una settimana

La struttura è aperta al pubblico dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **7:00** alle ore **20:00** (diagnostica per immagini) e dalle ore **8:00** alle ore **20:00** (poliambulatorio) con orario continuato; il **sabato** dalle ore **7:00** alle ore **13:00** (diagnostica per immagini) e dalle ore **8:00** alle ore **13:00** (poliambulatorio).

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il Centro
- per **via telefonica** chiamando il Centro al numero 0423.72.01.02
- tramite **CUP** contattando il numero 840.800.811
- inviando un'**e-mail** all'indirizzo cdccastelfranco@alliancemedical.it
- attraverso il servizio di prenotazione online al seguente link: <https://prenotazionionline.alliancemedical.it/imedtv>

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.

Si ricorda che è necessario disdire la prenotazione con congruo anticipo (almeno 96 ore prima dell'appuntamento), altrimenti l'utente sarà tenuto comunque al pagamento della quota di partecipazione della spesa sanitaria, anche se esente (DGR 600 del 13/03/2007)

Per le RX private è possibile accedere senza prenotazione, come indicato sul sito internet del Gruppo Alliance, nella sezione dedicata a Centro Diagnostico Castellano.

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.

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

Rilascio di referti e certificati

Il rilascio di referti conseguenti a visite specialistiche, ecografie, ecocolordoppler e mammografie è immediato.

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

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
- ✓ spedizione gratuita presso una delle altre sedi di Alliance Medical Diagnostic Srl all'interno della Regione Veneto (Centro di Radiologia) oppure presso una delle sedi di Imed Srl (Bassano)

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

Rispetto della riservatezza e tutela della privacy

Il Centro 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 Centro Diagnostico Castellano 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 il Centro Diagnostico Castellano 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**



Il Centro Diagnostico Castellano 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 di apposita modulistica da richiedere presso lo sportello di accettazione.

➤ **Fumo**



Ai sensi della normativa vigente, è vietato fumare in tutta l'area interna al Centro. 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 del Centro.

Diritti e doveri dell'utente



Ogni individuo ha il diritto:

- a servizi appropriati per prevenire la malattia - **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE**
- ad accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede e che garantiscano eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio- **DIRITTO ALL' ACCESSO**
- di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili - **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**
- di accedere alle informazioni, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazione, come prerequisito per ogni prestazione in modo che sia in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute - **DIRITTO AL CONSENSO**
- di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate - **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA**
- di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie - **DIRITTO ALL'INNOVAZIONE**
- alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di ogni prestazione - **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'**

Ogni individuo ha il diritto:

- a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento - **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTE**
- di accedere ai servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi - **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ**
- di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e trattamenti sanitari o da errori medici ed ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza - **DIRITTO ALLA SICUREZZA**
- di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia - **DIRITTO AD EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI**
- a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti 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.

▪ **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.