



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl
Centro Alfa

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi del Centro Alfa che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività del Poliambulatorio 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 Poliambulatorio.



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.



Un po' di storia

- ❖ **1980** - Il Centro Alfa Srl nasce a Modena nel 1980 come centro fisioterapico.
- ❖ **1988** - Il Centro Alfa viene trasferito nell'attuale sede di Via Bellini n. 174 e diventa un vero e proprio Poliambulatorio, mantenendo assoluta competenza nel campo riabilitativo, ma acquisendo prestigio in molti settori specialistici e diagnostici, spesso esclusivi per la zona in cui opera.
- ❖ **2008** - Il Poliambulatorio ha ottenuto l'accreditamento istituzionale al Servizio Sanitario Nazionale, grazie al quale è possibile usufruire di prestazioni ambulatoriali e di diagnostica per immagini in convenzione con il SSN.
- ❖ **2018** - Nel settembre 2018 il Centro Alfa 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.
- ❖ **2022** - Centro Alfa Srl è stato fuso per incorporazione nella società Alliance Medical Diagnostic Srl.

Il Centro Alfa 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

Dove siamo

Il Centro Alfa si trova a **Modena**, in **Via Bellini n. 174** (zona Musicisti). Il Poliambulatorio opera in una struttura di circa 270 mq, posta al piano terreno, priva di barriere architettoniche e dotata di tutti i comfort e di moderne apparecchiature.



Contatti

Via Bellini, 174
41121 Modena

Tel: 059.37.48.67 – 059.37.45.19

Email: alfa@alliancemedical.it; emilia.prenotazioni@alliancemedical.it



www.alliancemedical.it

Come raggiungerci



in auto: l'accessibilità in auto è garantita dai numerosi parcheggi pubblici e gratuiti presenti nelle immediate adiacenze del Poliambulatorio (GPS : 44.644999, 10.940892)



in autobus: la struttura è raggiungibile anche attraverso il servizio pubblico: autobus N. 1 (fermata Via Bonacini) autobus N. 8 (fermata Via Verdi).

Orario di apertura



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

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Luciano Bovo



Urologia

- Visita specialistica e controllo
- Ecografia pene/testicoli, endocavitaria

Otorinolaringoiatria**

- Visita Specialistica
- Rimozione corpi estranei

Neurologia

- Visita Specialistica*
- Elettromiografia semplice

Ortopedia e traumatologia

- Visita Specialistica e controllo
- Infiltrazioni articolari e periarticolari
- Artrocentesi
- Collaudo protesi

Ginecologia e Ostetricia**

- Visita Specialistica ed ostetrica
- Ecografia in gravidanza
- Ecografia pelvica transvaginale

Gastroenterologia

- Visita specialistica e controllo

Discipline autorizzate con Prot. 312358 del 25/08/2022 ed accreditate con Det. N 8749 del 02/05/2024

**Prestazioni erogate in modalità privata*

*** Prestazioni accreditate erogate solo in modalità privata*

I nostri servizi

Attività ambulatoriali



Direttore Sanitario: Dott. Luciano Bovo

Cardiologia

- Visita specialistica e controllo*
- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- Elettrocardiogramma dinamico Holter
- Ecocolordoppler cardiaco*

Recupero e Riabilitazione funzionale

- Visita Specialistica
- Manipolazioni vertebrali
- Mesoterapia antalgica*
- Infiltrazioni*

Fisiokinesiterapia e Riabilitazione

- Diadinamica*
- Elettrostimolazioni
- Idrogalvanoterapia*
- Infrarossi
- Ionoforesi*
- Laserterapia*
- Radarterapia*
- Tecarterapia*
- Tens*
- Ultrasuoni*
- Trazioni manuali*
- Kinesiterapia*
- Linfodrenaggio manuale*
- Rieducazione motoria
- Massoterapia (massaggio decontratturante)*
- Riabilitazione funzionale attiva e passiva
- Riabilitazione neuromotoria
- Onde d'urto*

Discipline autorizzate con Prot. 312358 del 25/08/2022 ed accreditate con Det. N 8749 del 02/05/2024

**Prestazione erogata in modalità privata*

I nostri servizi

Attività ambulatoriali



Direttore Sanitario: Dott. Luciano Bovo

Angiologia e Chirurgia Vascolare

- Visita specialistica*
- Ecocolordoppler dei Tronchi Sovraortici
- Ecocolordoppler venoso/arterioso arti superiori ed inferiori
- Ecocolordoppler aorta addominale e dei vasi iliaci
- Ecocolordoppler arterie renali

Dermatologia

- Visita specialistica e controllo
- Diatermocoagulazione e/o crioterapia di neoformazioni benigne
- Videodermatoscopia*

Dietologia*

- Visita Dietologica
- Percorso Alimentare

Oculistica

- Visita specialistica
- Esame visus
- Controllo tono oculare (tonometria)*
- Esame fundus oculi
- Esame della funzione binoculare
- Test di Schirmer
- Campo Visivo*
- Pachimetria*
- GDx*
- Oct
- Topografia*

Scienze dell'alimentazione*

- Visita specialistica
- Programma nutrizionale

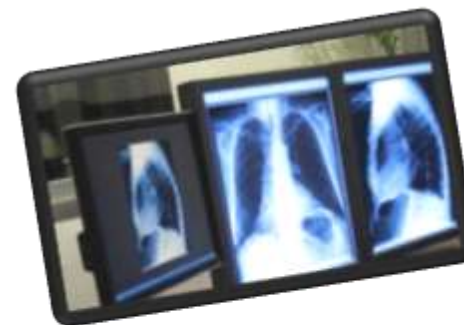
** Prestazione erogata in modalità privata*

Discipline autorizzate con Prot. 312358 del 25/08/2022 ed accreditate con Det. N 8749 del 02/05/2024

I nostri servizi

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott. Luciano Bovo



Radiologia digitalizzata

- Mammografia
- Ortopanoramica*
- Teleradiografia*
- Tac Cone Beam*



Ecografia

- Mammaria
- Osteo-articolare
- Parti molli
- Grossi vasi addominali
- Aorta addominale
- Testicoli
- Muscolo-tendinea
- Tiroidea / Paratiroidea
- Collo per linfonodi
- Addome completo
- Addome superiore
- Addome inferiore
- Transvaginale e ovarica

Discipline autorizzate con Prot. 312358 del 25/08/2022 ed accreditate con Det. N 8749 del 02/05/2024

* Prestazione erogata in modalità privata

I nostri servizi

Percorso di Diagnostica Senologica

Da Giugno 2014 il Centro Alfa aderisce al progetto Breast Unit senologico. La paziente viene seguita da privato a pubblico con continuità di approfondimenti diagnostici al seno, riducendo al minimo disagi e lunghe attese grazie al progetto di riorganizzazione dei percorsi diagnostici di senologia che coinvolge le Aziende sanitarie modenesi e alcuni centri privati accreditati come il Centro Alfa e il Poliambulatorio San Nicolò.

Possono accedere al percorso le donne con diagnosi o sospetto clinico di tumore al seno, indirizzate dal radiologo che ha già eseguito l'indagine mammografica e/o ecografica oppure inviate direttamente dal medico di medicina generale o da altro specialista.

La segnalazione al Punto Senologico avviene tramite:

1. Servizi interni mediante invio del modulo di accesso
2. Servizi esterni mediante contatti diretti con la segreteria
3. Medico di medicina generale mediante contatto diretto con la segreteria.

Il progetto Breast Unit si pone come obiettivo principale di rendere il più efficiente possibile la presa in carico delle pazienti con sospetto clinico di lesione al seno attraverso un iter clinico multidisciplinare.



Principi fondamentali



Le attività del Centro Alfa 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

Centro Alfa 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

Centro Alfa 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 di averne risposta, nonché di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dal Poliambulatorio.

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 **8:00** alle ore **19:00** con orario continuato; il **sabato** dalle ore **8:00** alle ore **13:00**.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il centro
- attraverso il **CUP** con prenotazione presso il centro o in qualsiasi punto CUP/farmacia di Modena e Provincia (solo per residenti nella provincia di Modena)
- per **via telefonica** chiamando il numero 059.37.48.67 o inviando un'e-mail all'indirizzo alfa@alliancemedical.it emilia.prenotazioni@alliancemedical.it
- attraverso il servizio di **richiesta prenotazione** al seguente link: <https://prenotazioneonline.alliancemedical.it/MODE>



All'atto della prenotazione della prestazione sanitaria devono essere forniti i dati anagrafici e di contatto; in caso contrario non sarà possibile dar seguito alla richiesta dell'utente.

I dati personali raccolti sono trattati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. L'interessato può prendere visione delle informative privacy presso il centro, tramite la sezione "**Modulistica**" del sito www.alliancemedical.it o i canali utilizzati per effettuare la prenotazione.

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

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

Accesso alle attività della struttura

L'accesso 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).

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;



- ❖ precedenza per i pazienti barellati e per i pazienti con difficoltà motorie. La struttura mette a disposizione, in caso di necessità, una carrozzina pronta all'uso ed un apparecchio deambulatore.

Erogazione della prestazione

Accettazione

Al momento dell'erogazione della prestazione, il paziente deve presentarsi all'accettazione del centro 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, 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.

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

Tariffe Speciali: «BEN-ESSERE MODENA»

Il Poliambulatorio ha aderito al progetto “*Ben-Essere Modena*” per agevolare i cittadini all'accesso delle prestazioni sanitarie di specialistica ambulatoriale. Il progetto è teso ad agevolare l'accesso ad una serie di prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali di base (d'equipe) in regime libero professionale secondo un tariffario calmierato, con l'intento di costruire un organismo capace di dare una risposta unitaria, efficace, efficiente ed appropriata al fabbisogno assistenziale dei cittadini.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti e certificati

Il rilascio di referti conseguenti a visite specialistiche o a diagnosi strumentali è immediato.

Nei casi in cui ciò non avvenga, il centro garantisce al paziente la consegna dei referti nel più breve tempo possibile.

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

- ✓ spedizione all'indirizzo indicato nell'apposito modulo
- ✓ spedizione presso una delle altre sedi di Alliance Medical Diagnostic Srl (servizio gratuito):
 - Poliambulatorio San Nicolò (Via delle Mondine n. 6 - Carpi)
 - Poliambulatorio Losam (Via delle Mondine n. 6 - Carpi)

I referti sono inoltre disponibili accedendo al Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) del cittadino.

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 momento dell'accettazione.

Rispetto della riservatezza e tutela della privacy

Il centro garantisce all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, a 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 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.

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, si prenota al paziente un nuovo appuntamento, nel più breve tempo possibile.



Umanizzazione

Il centro si impegna 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:

- dispenser di acqua;
- riviste.

Tempi di attesa

I tempi di attesa per le prestazioni convenzionate sono variabili a seconda degli appuntamenti messi a disposizione dalla AUSL di Modena.

I tempi di attesa rilevati dalla AUSL di Modena sono consultabili attraverso il link disponibile sul sito

<https://www.ausl.mo.it/home>

Per le prestazioni non convenzionate, i tempi di attesa medi variano dai 4 ai 15 giorni per la fisioterapia e sono normalmente inferiori a 7 giorni per le prestazioni specialistiche e diagnostiche.

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 Alfa 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 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.

Politica e obiettivi per la qualità

Il Centro Alfa 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 prodotto

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che il Centro Alfa 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 il **Centro Alfa** 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.