



## **CARTA DEI SERVIZI**

*Alliance Medical Diagnostic Srl*  
*Centro Alfa*

# Introduzione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi del Poliambulatorio Centro Alfa che rappresenta lo strumento di informazione sulla struttura, attività e servizi del Poliambulatorio stesso.



In questa rapida guida potrà trovare tutte le notizie e le informazioni utili al Suo percorso all'interno di Centro Alfa.

Obiettivo dell'attività quotidiana di Centro Alfa è offrirLe una qualificata assistenza con competenza, professionalità e umanità.

La informiamo che il documento è stato condiviso con il Tribunale per i diritti del malato – cittadinanza attiva Emilia Romagna.

Nell'accoglierLa nella nostra struttura, Le porgiamo il benvenuto e ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Carta dei Servizi.

# Informazioni

## 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](mailto:alfa@alliancemedical.it)

Web: [Centro Alfa \(MO\) | Alliance Medical Italy](#)

## Direttore Sanitario

Dott. Luciano Bovo

## 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

# Principi fondamentali



Le attività del Centro Alfa sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente ed in particolare seguono i principi di:

## **Uguaglianza e Umanizzazione**

Centro Alfa 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**

Centro Alfa ispira la propria azione a criteri 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.

## **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 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.

# 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, 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.



# I nostri servizi

## *Attività autorizzate*

- **Visite Specialistiche:** Ortopedia e Traumatologia, Dermatologia, Cardiologia, Neurologia, Ostetricia e Ginecologia, Angiologia/Chirurgia Vascolare, Urologia, Otorinolaringoiatria, Gastroenterologia, Oculistica, Scienze dell'alimentazione.
- **Medicina Fisica e Riabilitazione**
- **Diagnostica per immagini, disciplina Radiologia**

Autorizzazione Prot. 312358 del 25/08/2022

# I nostri servizi

## *Attività accreditate*

- **Visite Specialistiche:** Angiologia, Cardiologia, Dermatologia, Gastroenterologia, Neurologia, Oculistica, Ortopedia e Traumatologia, Ostetricia e Ginecologia, Otorinolaringoiatria, Urologia.
- **Medicina Fisica e Riabilitazione**
- **Diagnostica per immagini limitatamente a radiologia convenzionale monosettoriale ed Ecografia.** In particolare, vengono erogate in convenzione: Mammografia, Ecografie - anche Ecodoppler, Elettromiografie

Accreditamento Det. N. 8749 del 02/05/2024

# I nostri servizi

## Diagnostica per immagini: Radiologia



### 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\*



*\* Prestazione erogata in modalità privata*



# I nostri servizi: dettaglio

## Medicina Fisica e Riabilitazione



### 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\*

*\*Prestazione erogata in modalità privata*

# I nostri servizi: dettaglio

## Visite Specialistiche



### Urologia

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

### Ortopedia e traumatologia

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

### Otorinolaringoiatria

- Visita Specialistica\*
- Rimozione corpi estranei\*

### Neurologia

- Visita Specialistica\*
- Elettromiografia semplice

### Ginecologia e Ostetricia

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

### Gastroenterologia

- Visita specialistica e controllo

### Cardiologia

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

*\*Prestazioni erogate solo in modalità privata*

# I nostri servizi: dettaglio

## Visite Specialistiche



### 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\*

### 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

*\*Prestazioni erogate solo in modalità privata*

# I nostri servizi

## Progetti / Percorsi Speciali

### ***Progetto Breast Unit Senologico – AUSL Modena***

Centro Alfa aderisce al progetto Breast Unit senologico della AUSL di Modena. Il progetto si pone come obiettivo quello di rendere il più efficiente possibile la presa in carico delle pazienti con sospetto clinico di lesione al seno attraverso un iter clinico multidisciplinare, garantendo la continuità dell'assistenza.

In particolare, quando la donna necessita di approfondimenti diagnostici sopra descritti e rilevati dal medico specialista, la stessa viene inserita in percorsi diagnostici di senologia che coinvolgono le Aziende Sanitarie Locali modenesi e specifici centri privati accreditati al fine di ridurre al minimo disagi e attese.

Le modalità operative sono state definite dalla AUSL di Modena e recepite da Centro Alfa.

### ***Percorso «BEN-ESSERE MODENA»***

Centro Alfa ha aderito al progetto “*Ben-Essere Modena*”, sponsorizzato da ANISAP, 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 in regime libero professionale secondo un tariffario calmierato.

# 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. Nell'ottica di fornire un servizio costantemente orientato alla qualità, la struttura offre agli utenti una serie di comfort: dispenser di acqua e riviste.



- ❖ 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.

# Tempi d'Attesa

I tempi di attesa per le prestazioni convenzionate sono definiti dalla AUSL di Modena e consultabili attraverso il link [www.ausl.mo.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/liste-di-attesa](http://www.ausl.mo.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/liste-di-attesa)

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

Tempi massimi d'attesa		
Specialità	ASL	PRIVATI
Medicina Fisica e Riabilitativa	<a href="#">sito AUSL</a>	4 giorni
Visita Fisiatrica	<a href="#">sito AUSL</a>	15 giorni
Mammografia	<a href="#">sito AUSL</a>	15 giorni
Ecografia	<a href="#">sito AUSL</a>	20 giorni
Ortopedia e Traumatologia	<a href="#">sito AUSL</a>	7 giorni
Dermatologia	<a href="#">sito AUSL</a>	7 giorni
Cardiologia	<a href="#">sito AUSL</a>	Da definire
Neurologia	<a href="#">sito AUSL</a>	15 giorni
Ostetricia e Ginecologia	<a href="#">sito AUSL</a>	15 giorni
Angiologia/ Chirurgia Vascolare	<a href="#">sito AUSL</a>	15 giorni
Urologia	<a href="#">sito AUSL</a>	20 giorni
Otorinolaringoiatria	<a href="#">sito AUSL</a>	Da definire
Gastroenterologia	<a href="#">sito AUSL</a>	Da definire
Oculistica	<a href="#">sito AUSL</a>	7 giorni
Scienze dell'alimentazione	NA	15 giorni

# Prenotazione

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](mailto:alfa@alliancemedical.it) oppure [emilia.prenotazioni@alliancemedical.it](mailto:emilia.prenotazioni@alliancemedical.it)
- attraverso il servizio di **richiesta prenotazione** al seguente link:  
<https://prenotazionionline.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](http://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 la diagnostica monosettoriale, è possibile accedere alle prestazioni senza prenotazione come indicato sul sito internet del Gruppo Alliance, nella sezione dedicata a Centro Alfa.

## **Accettazione**

Tutte le informazioni sono disponibili e pubblicate al link: [Documenti Sito Alliance - Accettazione e ritiro esami](#)

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 del ticket, ove previsto, deve avvenire prima dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso il centro diagnostico.

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 diagnostico è convenzionato con circuiti assicurativi per agevolare i cittadini all'accesso di prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali secondo un tariffario riservato.

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

## **Tariffe Speciali**

Il Poliambulatorio ha aderito al percorso "Ben-Essere Modena", il cui listino è a disposizione sul sito [www.benesseremodena.com](http://www.benesseremodena.com)

**Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione**



## Rilascio di referti e certificati

Il rilascio di referti per le visite specialistiche 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.

Il ritiro degli esiti è di norma previsto al massimo in 5 giorni lavorativi dall'esecuzione della prestazione effettuata con SSN. Per le prestazioni private, il ritiro è previsto entro 3 giorni lavorativo dall'effettuazione dell'esame.

Per il ritiro esami tutte le informazioni sono pubblicate al link: [Ritiro esami.pdf](#). Inoltre, l'interessato può richiedere l'invio dei referti anche tramite:

- ✓ spedizione all'indirizzo richiesto
- ✓ spedizione gratuita presso una delle altre sedi di Alliance Medical Diagnostic Srl all'interno della Regione Emilia Romagna presso il Poliambulatorio San Nicolò o il Poliambulatorio Losam, siti in Via delle Mondine, 6 - Carpi

I referti sono inoltre disponibili accedendo al Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) del cittadino, qualora quest'ultimo lo abbia attivato.

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

## 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 eventuali 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, 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 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 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 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.



# Indicazioni comportamentali

## ➤ Telefoni cellulari



Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le apparecchiature in uso nei vari ambulatori, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.



## ➤ Emergenza

Centro Alfa ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi (es. incendi, terremoti, etc.) che possono scattare all'occorrenza.

In caso di eventi imprevedibili, si prega:

- di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale di reparto.
- 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 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 alla 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.