



## **CARTA DEI SERVIZI**

*Alliance Medical Diagnostic Srl*  
*Poliambulatorio Losam*

# Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

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

Obiettivo del Poliambulatorio Losam 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 Poliambulatorio Losam. La informiamo, in tal senso, che il presente documento è stato quindi condiviso con il Tribunale per i diritti del malato – cittadinanza attiva Emilia Romagna.



- 1983 - Il Poliambulatorio Privato LOSAM S.r.l. nasce a Soliera dal 1983, nel 2008, si è trasferito in una nuova struttura presso Carpi; esso rappresenta una delle più importanti strutture sanitarie poliambulatoriali private della provincia di Modena. Autorizzato dalla Regione Emilia Romagna come Poliambulatorio di Medicina Specialistica e come centro di fisiokinesiterapia, ha sviluppato un programma di miglioramento continuo, al fine di garantire un servizio sempre più conforme alle esigenze dell'utenza, diventando un punto di riferimento territoriale, per la qualità delle prestazioni erogate, per la cortesia e professionalità dello staff medico, paramedico ed amministrativo.
- ❖ 2009 – 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. A dicembre il Poliambulatorio Losam è stato acquisito dalla Società Alliance Medical Srl che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione.
- 2011 - Il Poliambulatorio Losam viene fuso per incorporazione nella società Alliance Medical Diagnostic Srl, di proprietà del Gruppo Alliance Medical

Il Poliambulatorio Losam, 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**) per la "*Gestione ed erogazione di servizi di diagnostica medica per immagini, anche tramite attività di medicina nucleare, presso centri diagnostici*".

## Contatti

- Via delle Mondine, 6
- 41012 Carpi (Modena)
- Tel: 059 68 44 64 fax 059 68 21 14
- Email: [emilia.prenotazioni@alliancemedical.it](mailto:emilia.prenotazioni@alliancemedical.it)
- Web: [www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/poliambulatorio-losam](http://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/poliambulatorio-losam)

## **Orario di apertura**

- Dal lunedì al venerdì: orario continuato dalle 8:00 alle 19:00 o
- Sabato 8:00-13:00

## **Direttore Sanitario**

Dott.ssa Giuseppina Santese – Specialista in Cardiologia

## **Autorizzazione**

Protocollo n. 41066/2008 e s.m.i

## **Accreditamento**

Det. N. 4587 del 17/03/2021 e s.m.i

## Come raggiungerci

**in auto:** l'accessibilità in auto è garantita dal parcheggio pubblico presente nelle immediate adiacenze del Poliambulatorio **(GPS : 44.773595 , 10.856293)**

**in autobus:** la struttura è raggiungibile anche attraverso il servizio di minibus locale "**Linea gialla**" con partenze ogni 30 min. dalla stazione dei treni e degli autobus.

# Politica per la qualità

La politica per la Qualità del Poliambulatorio Losam recepisce in pieno e fa sua la Politica per la Qualità del Gruppo Alliance Medical.

Obiettivo primario del Poliambulatorio 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 Poliambulatorio Losam 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 Poliambulatorio Losam 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 Poliambulatorio Losam 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**

Losam 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**

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

## **Continuità**

Losam 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**

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

## **Partecipazione**

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

## **Efficacia ed efficienza**

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

# I nostri servizi

## *Attività autorizzate*

- **Visite Specialistiche:** Angiologia/Chirurgia Vascolare, Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ostetricia e Ginecologia, Medicina dello Sport (comprese visite agonistiche), Medicina Interna, Neurochirurgia, Neurologia, Oculistica, Otorinolaringoiatria, Ortopedia, Urologia, Ozonoterapia.
- **Ambulatorio chirurgico:** Angiologia/Chirurgia Vascolare, Dermatologia, Endocrinologia, Medicina ad Indirizzo Estetico, Oculistica, Ortopedia, Urologia.
- **Fisiatria**
- **Diagnostica per immagini, limitata ad ecografia**
- **Punto Prelievi**



# I nostri servizi

## *Attività accreditate*

- **Visite Specialistiche:** Angiologia, Cardiologia, Chirurgia Vascolare, Dermatologia, Endocrinologia (Malattie endocrine, del ricambio della nutrizione); Gastroenterologia, Neurologia con Elettromiografia, Oculistica, Ortopedia e Traumatologia, Otorinolaringoiatria, Urologia.
- **Medicina Fisica e Riabilitazione**
- **Diagnostica per immagini limitatamente a Ecografia** anche per le discipline specialistiche dell'ambulatorio medico
- **Punto Prelievi**

# I nostri servizi: dettaglio

## Diagnostica per immagini



### Ecografia

- Ecografia addominale
- Ecografia muscolare ed articolare
- Ecografia tessuti molli
- Ecografia mammaria
- Ecografia tiroide
- Ecografia ghiandole salivari
- Ecografia scrotale e testicolare
- Ecografia vescicale
- Ecografia transrettale/prostatica



# I nostri servizi: dettaglio

## Medicina Fisica e Riabilitazione



### Fisiokinesiterapia e riabilitazione funzionale

- Diadinamica\*
- Elettrostimolazioni
- Elettrostimolazioni Compex\*
- Idrogalvonoterapia\*
- Infrarossi\*
- Ionoforesi\*
- Laserterapia a scansione\*
- Laserterapia YAG\*
- Laserterapia IR\*
- Magnetoterapia\*
- Tens\*
- Tecarterapia\*
- Trazioni cervicali\*
- Ultrasuoni\*
- Ultravioletti\*
- Kinesiterapia\*
- Ginnastica correttiva\*
- Linfodrenaggio manuale
- Manipolazioni vertebrali\*
- Massoterapia (massaggio decontratturante)\*
- Massaggio connettivale\*
- Riabilitazione funzionale attiva e passiva
- Riabilitazione post traumatica
- Riabilitazione post chirurgica
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione posturale globale\*

\* prestazioni erogate in regime privato

# I nostri servizi: dettaglio

## Visite Specialistiche

### Angiologia / Chirurgia Vascolare

- Visita specialistica
- Eco color doppler dei tronchi sovraortici
- Eco color doppler venoso/arterioso degli arti superiori ed inferiori
- Eco color doppler aorta addominale e dei vasi iliaci
- Eco color doppler arterie renali
- Scleroterapia\*

### Oculistica

- Visita specialistica
- Esame visus
- Controllo tono oculare (tonometria)\*
- Esame fundus oculi
- OCT

### Neurologia

- Visita specialistica
- Elettromiografia di base\*

### Medicina Interna\*

- Visita specialistica

### Urologia

- Visita specialistica
- Ecografia prostatica/transrettale
- Studio del varicocele

### Ortopedia e Traumatologia

- Visita specialistica
- Infiltrazioni articolari e periarticolari
- Artrocentesi\*

### Gastroenterologia

- Visita specialistica

### Dermatologia

- Visita specialistica

### Otorinolaringoiatria

- Visita specialistica

### Scienze dell'alimentazione\*

- Visita specialistica

# I nostri servizi: dettaglio

## Visite Specialistiche



### Cardiologia

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- Elettrocardiogramma dinamico secondo Holter 24 h
- Monitoraggio della pressione arteriosa 24 h\*
- Test da sforzo con cicloergometro\*\*
- Ecocolordopplergrafia cardiaca



### Geriatria\*

- Visita specialistica

### Endocrinologia

- Visita specialistica

### Fisiatria

- Visita specialistica
- Manipolazioni vertebrali\*
- Mesoterapia antalgica\*
- Infiltrazioni\*
- Onde d'urto\*

### Ginecologia ed Ostetricia\*

- Visita specialistica

### Medicina dello Sport\*

- Visita specialistica

### Neurochirurgia\*

- Visita specialistica

### Punto Prelievi



\*\* I pazienti con peso complessivo superiore ai 150 kg non possono essere presi in carico per assenza del treadmill

\* prestazioni erogate in regime privato

### *Convenzioni con Fondi Assicurativi, Aziende Private ed Associazioni*

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

- [www.alliancemedical.it/convenzioni/fondi-assicurativi](http://www.alliancemedical.it/convenzioni/fondi-assicurativi)
- [www.alliancemedical.it/convenzioni/Aziende-private-e-associazioni](http://www.alliancemedical.it/convenzioni/Aziende-private-e-associazioni)



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

# 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: distributore di acqua e bevande calde.



- ❖ 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
Angiologia/ Chirurgia Vascolare	<a href="#">sito AUSL</a>	7 giorni
Cardiologia	<a href="#">sito AUSL</a>	30 giorni
Dermatologia	<a href="#">sito AUSL</a>	Da Definire
Endocrinologia	<a href="#">sito AUSL</a>	Da Definire
Gastroenterologia	<a href="#">sito AUSL</a>	Da Definire
Geriatrics	NA	NA
Ostetricia e Ginecologia	NA	NA
Medicina dello Sport	NA	NA
Medicina Interna	NA	NA
Neurochirurgia	NA	NA
Neurologia	<a href="#">sito AUSL</a>	30 giorni
Oculistica	<a href="#">sito AUSL</a>	7 giorni
Otorinolaringoiatra	<a href="#">sito AUSL</a>	Da Definire
Ortopedia	<a href="#">sito AUSL</a>	7 giorni
Scienze dell'alimentazione	NA	NA
Urologia	<a href="#">sito AUSL</a>	15 giorni
Medicina fisica e riabilitativa	<a href="#">sito AUSL</a>	7 giorni
Ecografia	<a href="#">sito AUSL</a>	3 giorni



# Prenotazione

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il Poliambulatorio
- attraverso il **CUP** con prenotazione presso il Poliambulatorio o in qualsiasi punto CUP/farmacia di Modena e Provincia (solo per residenti nella provincia di Modena)
- per **via telefonica** chiamando il centralino al numero 059.68.44.64 (per esami in regime privato o per utenti fuori Provincia/fuori Regione)
- inviando un'**e-mail** all'indirizzo [emilia.prenotazioni@alliancemedical.it](mailto:emilia.prenotazioni@alliancemedical.it)
- attraverso il servizio di **richiesta prenotazione** al seguente link:  
<https://prenotazionionline.alliancemedical.it/MOCA/>

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.

## **Accettazione**

Tutte le informazioni sono disponibili e pubblicate al link:

[https://www.alliancemedical.it/sites/default/files/upload/images/Accettazione\\_1.pdf](https://www.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 del ticket**

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

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 visita specialistica e/o ecografia è immediato.

Per esami ECG base o ECG holter la consegna dei referti avviene entro 7 gg lavorativi, sia per esami svolti in convenzione SSN che per esami svolti in modalità privata.

Per il ritiro esami tutte le informazioni sono pubblicate al link: <https://www.alliancemedical.it/sites/default/files/upload/images/Ritiro%20esami.pdf>. Inoltre, l'interessato può richiedere l'invio dei referti anche tramite:

- ✓ servizi referti online (portale, mail protetta da password)
- ✓ spedizione all'indirizzo indicato nell'apposito modulo
- ✓ spedizione gratuita presso il Centro Alfa, una delle altre sedi di Alliance Medical Diagnostic Srl all'interno della Regione Emilia Romagna.

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 momento dell'accettazione.

## Rispetto della riservatezza e tutela della privacy

Il Poliambulatorio 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.

# Standard di servizio

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che il Poliambulatorio Losam 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, saremmo interessati a conoscere l'opinione del paziente riguardo al Poliambulatorio, 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 Poliambulatorio Losam 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.



## ➤ **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 Poliambulatorio Losam 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 chi è eventualmente coinvolto 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 Poliambulatorio. 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 Poliambulatorio.

# 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.