



## **CARTA DEI SERVIZI**

*Alliance Medical Diagnostic Srl - Centro  
Diagnostico Signa*

# Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi del Centro Diagnostico Signa che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività del centro, nonché un'opportunità per verificare la qualità dei servizi erogati.

La presente Carta dei Servizi vuole essere uno strumento utile e gradevole per accompagnare tutti coloro che desiderano avere maggiori informazioni sulla Struttura, in un percorso virtuale attraverso il nostro Istituto.



Nell'accoglierLa nella nostra struttura, Le porgiamo il benvenuto e Le assicuriamo che tutti i nostri sforzi saranno in primo luogo volti alla soddisfazione dei Suoi bisogni di salute.

In questa Carta troverà tutte le informazioni relative alla struttura, alle sue attività e servizi.

L'Utente e tutti coloro che intendono servirsi delle nostre professionalità hanno in questo modo a disposizione uno strumento semplice ma efficace di informazione e controllo.

In ogni momento del percorso sanitario potrà infatti trovare in questa rapida guida tutte quelle notizie e informazioni che possono metterLa in condizione di agire rapidamente e consapevolmente.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità e umanità.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Carta dei Servizi.

Il presente documento viene sottoposto a revisione da parte dell'azienda con cadenza semestrale e/o ogni qual volta si verificano cambiamenti inerenti la struttura.



# Un po' di storia

- ❖ **2011** - Apre il Centro Diagnostico Pubblica Assistenza Signa SRL
- ❖ **2021** - Dal 28 ottobre il "Centro Diagnostico Pubblica Assistenza Signa SRL" ha assunto la denominazione "Centro Diagnostico Signa SRL" è entrato a far parte del Gruppo Alliance Medical, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione.
- ❖ **2023** – Il Centro Diagnostico Signa è stato fuso nella società Alliance Medical Diagnostic Srl

Il Centro Diagnostico Signa offre un servizio di Endoscopia Digestiva, Punto Prelievi, Visite Specialistiche ed Esami Strumentali, perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, con l'adozione di ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.

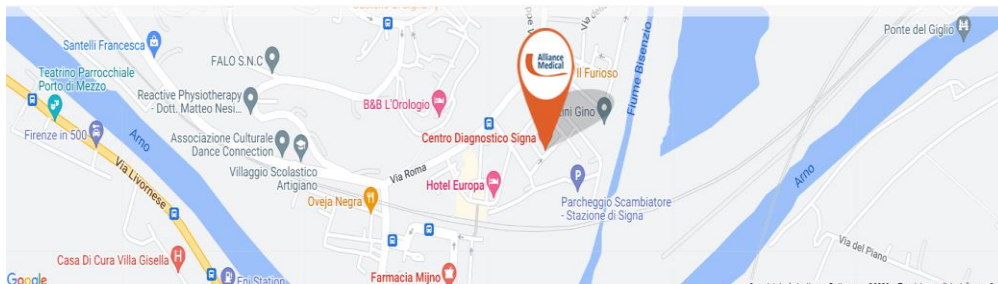
Il Centro offre una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità ed umanità, perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, con l'adozione di ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.



# Struttura operativa


## Dove siamo

Il Centro Diagnostico Signa ha sede a **Signa (FI)**, in via **Via Giuseppe di Vittorio, 1** ed opera in una struttura di circa 200 mq, dotata di tutti i comfort e di moderne apparecchiature.



## Contatti

Via Giuseppe di Vittorio, 1  
50058 Signa (FI)

 **Tel:** 055 8735450  
 **Fax:** 055 8727356  
 **Email:** [cdsigna@alliancemedical.it](mailto:cdsigna@alliancemedical.it)

 [www.alliancemedical.it](http://www.alliancemedical.it)

## Orario di apertura



**LUN – VEN**  
**7:00 - 19:00**  
**(orario continuato)**  
**SABATO**  
**7:00 - 13:00**

## Come raggiungerci



Il Centro è inserito nel principale contesto viario, a poca distanza dalla stazione ferroviaria di Signa (circa 200m).

**In treno (tratte metropolitane):** da piazza della Stazione di Signa per via Leonardo da Vinci, poi a sinistra in via dello Scalo, infine in Via Giuseppe Di Vittorio 1

**ATAF:** linea 72 e linea 83

**TPS:** linea 1 e linea 2

**CAP:** linea speciale Montalbano – Stazione FS di Signa e di Lastra a Signa

## Orario Punto Prelievi



**LUN – SAB**  
**07:00 - 10:00**

# I nostri servizi

## Attività ambulatoriali



**Direttore Sanitario:** Dott. Pier Luigi De Angelis

### Visite specialistiche

- Cardiologia
- Chirurgia
- Dermatologia
- Ortopedia
- Pneumologia
- Ginecologia
- Endocrinologia
- Urologia
- Nutrizionista
- Gastroenterologia

### Esami strumentali

- Holter pressorio e cardiaco
- Elettrocardiogramma
- Ecocolordoppler
- Ecocardiografia
- Ecografia multidisciplinare



### Endoscopia Digestiva

- Colonscopia
- Gastrosopia
  - in sedazione cosciente
  - in narcosi

### Punto prelievi



# Principi fondamentali



Le attività del Centro Diagnostico Signa 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 sociali 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**

Il Centro Diagnostico Signa 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**

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

## **Partecipazione**

Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e di averne risposta, nonché di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dall'Istituto.

## **Efficacia ed efficienza**

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

# Accesso alle attività della struttura



La struttura è aperta al pubblico con orario continuato dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **7:00** alle ore **19:00**, il **sabato** dalle ore **7:00** alle ore **13:00**.

Il call-center ed il punto informazioni sono aperti dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **08:00** alle ore **20:00** con orario continuato ed il **sabato** dalle ore **8:00** alle ore **13:00**.

L'Istituto può prevedere il prolungamento dell'orario di apertura e l'apertura in giorni festivi.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso l'Istituto
- attraverso il **CUP** on prenotazione presso il Centro o presso i distretti CUP ASL dislocati nel territorio
- per **via telefonica** chiamando il centralino al numero 055 8735450
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link: <https://prenotazionionline.alliancemedical.it/CDS>
- attraverso il sito **CUPSOLIDALE** ([www.cupsolidale.it](http://www.cupsolidale.it))

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.

# 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 (servizio di cortesia attivo per l'intero orario di apertura del centro). 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 (se privo di controindicazioni cliniche, previa firma di apposito modulo) in caso di esami diagnostici a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico;



- ❖ precedenza in fase di accettazione alle donne in evidente stato di gravidanza, ai bambini di età inferiore a 3 anni, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori (sportello preferenziale dedicato);



# Erogazione della prestazione

## Accettazione

Al momento dell'erogazione della prestazione, il paziente deve presentarsi all'accettazione del Centro Diagnostico Signa esibendo i seguenti documenti:

- ✓ Documento comprovante l'identità (Carta d'identità, passaporto o altro valido)
- ✓ Eventuali documenti rilasciati dal medico curante
- ✓ Tessera sanitaria
- ✓ È consigliabile disporre anche dell'eventuale documentazione clinica precedente e dell'elenco dei farmaci che si stanno assumendo
- ✓ Eventuale elenco delle sostanze cui si è allergici.

## Pagamento del ticket

Il pagamento del ticket deve avvenire il giorno stesso dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso il Centro Diagnostico Signa.

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

Per le prestazioni private è a disposizione - presso l'accettazione - il listino in vigore.

I pagamenti possono essere effettuati a mezzo bancomat, carta di credito o contante. Per le prestazioni erogate in regime privato è in funzione anche il pagamento online, se prenotato l'esame direttamente tramite il sito internet di Alliance Medical.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

## Rilascio di referti e certificati

Il ritiro degli esami del sangue in convenzione con il SSN può essere effettuato presso il Centro tutti i giorni feriali dalle 10.30 alle 18.00. Il Sabato dalle 10.00 alle 12.00.

Il ritiro degli esami del sangue effettuati in regime privato, così come il ritiro dei referti istologici, può essere effettuato tutti i giorni feriali dalle 08.00 alle 19.00 e il sabato solo la mattina fino alle 13.00.

Per le visite, le ecografie e le endoscopie il referto è consegnato immediatamente al termine della visita o dell'esame diagnostico.

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, terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito della prestazione.

Garantisce, altresì, che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

## Consenso informato

L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; in base alla tipologia di esame da eseguire, vengono fornite all'utente le relative informative e preparazioni. L'utente può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione od il proprio rifiuto tramite la sottoscrizione del modulo di consenso informato.

L'utente ha inoltre il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte dei medici operanti nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

## Affidabilità del servizio

Prima dell'inizio degli esami o delle visite, viene eseguita un'attività di controllo da parte dell'Accettazione/Cassa, al fine di verificare la sussistenza dei requisiti necessari all'accettazione amministrativa del paziente.

Viene effettuata un'anamnesi del paziente, al fine di procedere al controllo dei requisiti sanitari.

Durante il processo è compito degli operatori che trattano il paziente, procedere al controllo del buon andamento degli esami o delle visite, al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza.

In caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata, viene data la possibilità al paziente di usufruirne entro i tre giorni successivi.

## 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:

- distributori di bevande calde;
- dispenser di acqua
- connessione WI-FI gratuita

## Tempi di attesa

I tempi di attesa sia per le prestazioni convenzionate sia per le prestazioni private possono variare in base al tipo di diagnostica richiesta, al distretto anatomico da esaminare e alle classi di priorità delle impegnative mediche.

I tempi di attesa per le prestazioni convenzionate sono consultabili sul sito della USL Toscana Centro attraverso il link:

<https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/centro-diagnostico-signa>

# Convenzioni

Il Centro Diagnostico Signa è convenzionato con:

- BLUE ASSISTANCE
- FASI (Fondo Assistenza Sanitaria Integrata)
- PREVIMEDICAL
- GENERALI WELION (convenzione attiva da Settembre 2024)



Inoltre rimane la convenzione attiva con la Pubblica Assistenza di Signa riservata ai soci e ai volontari



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

## ➤ **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 Signa 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 (firmata)
- 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, utilizzando gli appositi posacenere, qualche minuto prima di rientrare negli ambienti del Centro.

# Politica e obiettivi per la qualità

Il Centro Diagnostico Signa 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 (*Customer Satisfaction*), attraverso la distribuzione di moduli di rilevazione della qualità del servizio e attraverso la grande attenzione alle segnalazioni che pervengono sia direttamente dalla clientela sia dai collaboratori.
- Ampliare l'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni, attraverso l'impiego di attrezzature sanitarie di ultima generazione, dalle più semplici alle più complesse, adatte ad offrire il massimo della capacità tecnologica attuale.
- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti
- Valorizzare la professionalità delle risorse umane attraverso la formazione continua dei propri collaboratori, mediante organizzazione di momenti di formazione professionale e specializzazione.



# Standard di prodotto

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che il Centro Diagnostico Signa 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 le sedi di **Centro Diagnostico Signa** 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.