



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIAGNOSTICO FORTIS

Il **Centro Diagnostico Fortis** nasce nel 1985 a Forte dei Marmi (Lu) come struttura di diagnostica per immagini interna alla Casa di Cura San Camillo.

Nel 1993 il **CDF** diviene autonomo ed acquisisce l'autorizzazione per fornire i servizi di TAC, RMN ed Ecografia, dotandosi, tra le prime strutture in Italia, anche di una apparecchiatura RMN da 1,5 Tesla.

Nell'anno 2003 il **CDF** entra a far parte della missione Camilliana unendo così alla professionalità ed all'elevato standard tecnologico i valori propri del Santo Patrono degli ammalati San Camillo de Lellis.

Nel corso del tempo il **CDF** ha ampliato il numero dei servizi offerti aggiungendo la presenza di numerosi ambulatori specialistici e del servizio di chirurgia refrattiva.

Oggi il **CDF** eroga prestazioni sanitarie sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sia in regime privato solvente in proprio e dei fondi assicurativi e mutualistici.

La Mission del CDF.

Nello spirito di San Camillo de Lellis, patrono degli ospedali e dei malati, la mission del CDF è quella di dare un servizio umano e cristiano nella diagnosi, nella cura e nell'assistenza ai malati.

Coerentemente a questi valori il nostro management ed i nostri operatori sanitari si impegnano quotidianamente a tradurre la missione ed i valori in scelte strategiche coerenti per il miglioramento continuo della qualità e dell'eccellenza dei servizi.

L'obiettivo é quello di coniugare il nostro spirito cristiano di servizio ai malati con i principi dell'efficienza e dell'efficacia propri della cultura d'impresa nella gestione di una struttura sanitaria.

Con questo proposito studiamo ed attuiamo modelli gestionali ed organizzativi che pongano sempre al centro dell'attenzione il paziente con i suoi bisogni, le sue attese e le sue speranze.

San Camillo: "L'unico Signore è il Malato".

Il **CDF** è un'Istituzione Sanitaria Camilliana che opera all'interno dell'Ordine Religioso significativamente intitolato al santo dei malati: San Camillo de Lellis (1550-1614).

Dopo una giovinezza passata sui campi di battaglia come soldato di ventura, Camillo de Lellis si converte a nuova vita dedicandosi all'assistenza ed alla cura dei malati, dei poveri, di tutti i bisognosi di aiuto.

La sua spiritualità nasce dall'invito paolino di **"servire Gesù nelle sue membra"**. Camillo non solo prende alla lettera questo invito, ma lo fa proprio e lo pratica sino alle vette più alte insegnando ai suoi figli a fare altrettanto: **a considerarsi "servi" di quell'unico vero e solo padrone e signore che deve essere il malato.**

I Camilliani. L'assistenza ai malati come Vocazione,



San Camillo de Lellis è il fondatore dell'Ordine dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi più comunemente noti, dal nome del loro fondatore, come Camilliani.

I Religiosi e le Religiose Camilliane, sacerdoti, medici, psicologi, infermieri, hanno per vocazione specifica l'assistenza agli infermi.

Sono presenti in centri di aiuto sparsi in tutto il mondo per malati di Aids, bambini denutriti, disabili, case di soggiorno per anziani, ospedali, case di cura, poliambulatori, lebbrosari, comunità terapeutiche e di accoglienza per i senza fissa dimora.

I Camilliani sono inoltre attivi come cappellani in molti ospedali, hanno centri di formazione sanitaria per volontari e laici, consultori familiari e animano associazioni nel mondo della salute.

Sono presenti anche con iniziative culturali: a Roma hanno costituito l'Istituto Internazionale di Teologia Pastorale Sanitaria Camillianum come centro di ricerca e di approfondimento specifico delle tematiche attinenti alla teologia sanitaria pastorale.

Da anni i Camilliani sono attivi in territori tra i più poveri del mondo. Haiti, Georgia e Armenia sono tre nazioni dove i Camilliani sono presenti con le loro missioni dando risposte al bisogno di salute di popolazioni diversamente abbandonate a se stesse.

Per contribuire con il Vostro aiuto a queste Opere/Missioni è possibile destinare il 5% nella dichiarazione dei redditi o effettuare altre donazioni alle Fondazioni, alle Associazioni ed alle ONG Camilliane i cui riferimenti sono consultabili alla voce **Missione Camilliana** evidente sul sito web www.fortisdiagnostica.it oppure destinando direttamente il vostro aiuto a:

Ordine dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi

Provincia Piemontese

via Mercanti, 28, 10121 – Torino

Codice Fiscale 01335870018

Standard di Qualità.

L'elevata qualità delle dotazioni tecnologiche e delle prestazioni è sempre stato il punto di forza del **CDF**, fin dalla sua nascita.

Gli obiettivi gestionali sono volti al miglioramento dei servizi attraverso la razionalizzazione dei processi interni, l'aggiornamento culturale, l'addestramento, la responsabilizzazione del personale e l'adeguamento continuo delle strumentazioni alle nuove esigenze della diagnostica per immagini, di diagnostica ecografica e di chirurgia refrattiva tenendo presenti la puntualità, la competenza e la qualità dei servizi offerti, per un sempre più alto livello di soddisfazione dell'utenza.

Dove siamo.

Il CDF è situato nel Comune di Forte dei Marmi (LU), in Via Padre Ignazio da Carrara n. 39, in località Vittoria Apuana a soli 500 metri dal Viale a Mare (Viale Italico).

La struttura si può raggiungere facilmente anche in auto sia dalla SS 1 Aurelia, sia dall'autostrada A12, uscita Versilia.



La Struttura.

Il CDF opera in una moderna struttura che risponde a tutti gli standard architettonici previsti dalle normative vigenti. Disposto su tre piani, al piano terra sono collocati gli uffici amministrativi, l'accettazione, la segreteria, gli ambulatori ecografici, i servizi igienici e gli spogliatoi del personale mentre al piano seminterrato è ubicato il Servizio di Diagnostica per Immagini con 4 sale diagnostiche per TC e RMN, un'ampia sala d'attesa, servizi igienici, spogliatoi per i pazienti, sale visita e emergenza. Al piano primo sono invece situati gli ambulatori specialistici ed il Servizio di Chirurgia Refrattiva.

Tutti gli ambienti sono in regola con le vigenti leggi sulla sicurezza nel rispetto delle barriere architettoniche sono presenti due ascensori montalettighe.

La privacy del paziente è inoltre garantita da spazi adeguatamente delimitati, con una moderna area accettazione, per consentire la dovuta riservatezza delle comunicazioni.

I Servizi.

Le tipologie di prestazioni erogate attualmente sono le seguenti:

Diagnostica per immagini: *Responsabile Dott. Enrico Ceretti.*

Ecotomografia: *Responsabile Dott. Carlo Brocci.*

Chirurgia Refrattiva: *Responsabile Dott. Andrea Bedei.*

Visite Specialistiche:

- Anestesia e rianimazione
- Angiologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia maxillo-facciale
- Chirurgia plastica e ricostruttiva
- Chirurgia vascolare
- Dermatologia e venerologia
- Geriatria
- Ginecologia e ostetricia
- Nefrologia
- Neurochirurgia
- Neuroradiologia
- Odontoiatria
- Oftalmologia e Chirurgia Refrattiva
- Ortopedia e traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Psichiatria
- Psicologia
- Psicoterapia
- Reumatologia

Convenzioni**Convenzioni con Assicurazioni e Fondi**

Il **CDF** è convenzionato per le prestazioni diagnostiche ed ambulatoriali con la maggior parte degli Enti che gestiscono polizze salute e le Casse Mutua di categoria, tra i quali:

BLUE ASSISTANCE Spa

C.A.S.P.I.E.

GGL Spa - Gruppo Generali Liquidazione danni

INSIEME SALUTE TOSCANA (MU.SA.)

INTER PARTNER ASSISTANCE - I.P.ASS.

NEWMED SPA

PREVIMEDICAL

SISTEMI SANITARI

UNISALUTE



Le Convenzioni possono essere in forma diretta o indiretta.

Convenzione diretta: l'Ente convenzionato con il **CDF** si assume la diretta responsabilità del pagamento, completo o parziale, delle prestazioni erogate a favore del proprio Assistito.

Convenzione indiretta: il paziente, usufruendo comunque di condizioni economiche di favore, paga in toto le prestazioni erogate dal ns. Istituto, e richiede poi il rimborso, completo o parziale, alla propria Assicurazione.

Consigliamo sempre agli Assistiti di verificare preventivamente con la propria Assicurazione o Cassa Mutua i termini e le condizioni per poter usufruire della Convenzione.

Accesso ai servizi: Prenotazioni.

Le prenotazioni degli esami possono essere effettuate sia telefonicamente che direttamente presso il **CDF**:

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale

Il numero telefonico è (+39) **0584 752105**.

dalle ore 08,00 alle ore 20,00 dal lunedì al venerdì

dalle ore 09,00 alle ore 12,30 il sabato

Prenotazioni in regime privato solvente

Il numero telefonico è (+39) **0584 752105**.

dalle ore 08,00 alle ore 20,00 dal lunedì al venerdì

dalle ore 09,00 alle ore 12,30 il sabato

Prenotazioni in regime privato convenzionale assicurativo e mutualistico

Il numero telefonico è (+39) **0584 752105**.

dalle ore 08,00 alle ore 20,00 dal lunedì al venerdì

dalle ore 09,00 alle ore 12,30 il sabato

La prenotazione può essere effettuata anche via mail o via fax inviandone richiesta come segue:

e mail: info@fortis-diagnostica.it

Fax: (+39) 0584 752433

Gli esami, fatti salvi i casi indifferibili di urgenza ed emergenza, vengono effettuati **esclusivamente** previo appuntamento.

All'atto della prenotazione viene consegnato al paziente un modulo con l'indicazione del giorno e dell'orario per il ritiro del referto e le modalità di pagamento.



I referti sono conservati in forma cartacea per un periodo minimo di 10 anni dall'emissione.

La valutazione dell'appropriatezza delle prestazioni è garantita dalle modalità di prenotazione e dalla valutazione diretta del medico responsabile che viene effettuata prima di procedere all'esame.

Come annullare un appuntamento.

Per annullare un appuntamento è sufficiente:

telefonare al numero (+39) 0584 752105

e lasciare un messaggio nella segreteria telefonica sempre attiva

oppure:

inviare una e-mail all'indirizzo info@fortis-diagnostica.it

o ancora:

inviare un Fax al numero (+39) 0584 752433

Procedure per l'accesso e le tariffe.

All'interno del **CDF** è presente un servizio informazioni per il paziente aperto Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle 18:00 ed il Sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,30.

Le informazioni possono essere ricevute anche tramite mail inviando le richieste all'indirizzo:

info@fortis-diagnostica.it

Pagamento delle Prestazioni.

Il pagamento delle prestazioni avviene al momento dell'effettuazione dell'esame, presso l'Accettazione, sia in contanti che con carta di credito o bancomat.

Le tariffe possono essere comunicate sia telefonicamente che direttamente al richiedente.

Preparazione del paziente agli esami.

Il personale dell'accettazione fornisce al paziente tutte le informazioni utili in relazione all'iter della prestazione che deve eseguire, sia verbalmente, sia mediante la consegna di moduli informativi specifici che contengono le istruzioni per un'adeguata preparazione all'esame.

Il personale di accettazione è informato di tutte le procedure accessorie per la corretta gestione dei singoli esami.

Il **CDF** garantisce la presenza di personale medico, tecnico ed infermieristico specializzato, oltre alla presenza del medico anestesista/rianimatore nel caso in cui vengano effettuati esami contrastografici.

Grazie all'efficienza del servizio di sicurezza e prevenzione, il **CDF** garantisce un'elevata qualità degli ambienti e delle dotazioni tecnologiche.

Accettazione.

E' necessario presentarsi in tempo utile prima dell'orario fissato per l'esecuzione dell'esame, al fine di completare le procedure amministrative.

Per effettuare l'accettazione il paziente deve recarsi all'accettazione munito dei seguenti documenti:

- richiesta medica (obbligatoriamente su ricettario regionale);
- carta regionale dei servizi, corredata di codice fiscale (tessera sanitaria);
- documento d'identità per le persone esenti per reddito o disoccupate;
- eventuali esami precedenti.

Incasso prestazioni SSN

Qualora la prestazione sia eseguita nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale la quota di partecipazione alla spesa dovuta dal cittadino in base alle leggi vigenti (Ticket), va versata all'atto dell'esecuzione della prestazione.

Per alcune prestazioni che richiedono approfondimenti, questi ultimi vengono pagati alla consegna del referto.

Esenzioni dal Ticket SSN.

Per le prestazioni accreditate con il SSN le esenzioni sono applicate nel rispetto delle vigenti normative in materia, indicate dal medico curante sull'impegnativa.

Ricordiamo che sono esclusi dal pagamento del Ticket:

- i cittadini di età superiore a 65, purché appartenenti a nucleo familiare fiscale con reddito lordo complessivo non superiore a 38.500 euro, riferito all'anno precedente;
- i cittadini di età inferiore a 14 anni senza limiti di reddito;
- i titolari di pensioni sociali e i familiari a carico;
- i disoccupati (compresi i lavoratori in mobilità) e i familiari a carico, i titolari di pensioni al minimo ultrasessantenni e i familiari a carico: entrambe queste condizioni sono subordinate all'appartenenza a nucleo familiare fiscale con reddito complessivo lordo, riferito all'anno precedente, inferiore a 8.263,31 euro, 11.362,05 euro se con coniuge a carico, incrementato di 516,45 euro per ogni figlio a carico;
- gli invalidi civili con percentuale superiore ai 2/3, o con assegno di accompagnamento, o con indennità di frequenza;
- i ciechi e i sordomuti di cui agli art. 6 e 7 della Legge 482/68;
- gli infortunati sul lavoro e gli affetti da malattie professionali per le prestazioni correlate, le categorie dalla I alla V degli invalidi di guerra e per servizio e gli invalidi per lavoro con percentuale superiore a 2/3 sono totalmente

esenti, mentre sono esenti solo per le prestazioni correlate alla patologia invalidante le categorie dalla VI all'VIII e gli invalidi per lavoro con percentuale inferiore a 2/3;

- le categorie di cittadini esenti per patologia o condizione sono individuate dai Decreti del Ministero della Sanità 329/1999 e 296/2001 che definiscono le 51 condizioni e gruppi di malattie croniche e invalidanti che danno diritto all'esenzione generale o solo per alcune prestazioni correlate. Il D.M. Sanità 279/2001 definisce le malattie rare e le relative esenzioni per le prestazioni efficaci ed appropriate per il trattamento, il monitoraggio e la prevenzione degli ulteriori aggravamenti.

Sale di Attesa.

Terminata la procedura di accettazione ed incasso, il Paziente si avvia verso la Sala di Attesa preposta per l'esecuzione della prestazione.

Ritiro del Referto.

All'atto dell'accettazione, viene consegnato al Paziente il tagliando che contiene tutte le informazioni necessarie per il ritiro del referto: punto di ritiro, data, orari.

Al momento del ritiro, in ottemperanza a quanto stabilito dal D.Lgs del 30/06/2003 n. 196, occorre presentare un documento di riconoscimento valido (carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art. 35, comma 2, del DPR 445/2000).

Delega al ritiro dei referti.

In caso di impossibilità del paziente a ritirare personalmente il referto delle prestazioni, il paziente è tenuto a compilare la delega allegata al tagliando ritiro esami e a consegnarla alla persona che verrà a ritirare gli esiti in modo da garantire una migliore tutela della segretezza dei dati personali come richiesto dal D.Lgs. 196/03.

In ottemperanza a quanto stabilito dal D.Lgs del 30/06/2003 n. 196, occorre presentare un documento di identità in originale (carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art. 35, comma 2, del DPR 445/2000) del delegante e del delegato.

Meccanismi di tutela e verifica: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Il diretto interessato, i suoi parenti o le associazioni di volontariato e tutela (in questo caso solo su delega scritta del diretto interessato) possono rivolgersi all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** del **CDF**, per qualsiasi segnalazione, reclamo inerenti l'attività ed i servizi erogati dal **CDF**, di persona tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00, od utilizzando l'apposito modulo, predisposto e diffuso all'interno del **CDF**, da recapitare secondo le modalità indicate nello stesso, o ancora in alternativa compilando il questionario *on line* presente sul sito web www.fortisdiagnostica.it alla voce "**Reclami e suggerimenti**".

Ad ogni richiesta l'**URP** darà risposta nel più breve tempo possibile, in relazione alla complessità del caso esposto ed in attuazione alle disposizioni di legge, per i tempi e quanto riguarda il rispetto e la tutela della Privacy.

Comunicazioni tra il CDF ed i pazienti.

Una corretta ed integrata comunicazione tra il **CDF** ed il paziente è il presupposto fondamentale per una buona erogazione delle prestazioni.

Sotto questo aspetto, diventa importante rispondere efficacemente ai bisogni espressi e latenti dei nostri interlocutori, ovvero **Informare, Orientare, Tutelare**.

Informare.

A tale proposito il **CDF** applica il principio del “*Consenso Informato*” formalizzandolo attraverso un modulo appositamente predisposto. Il modulo viene spiegato e fatto firmare al paziente dal medico responsabile della prestazione, prima che questa venga effettuata. Tutte le informazioni ed i dati riferiti al paziente sono gestiti e tutelati nel rispetto delle vigenti leggi sulla privacy.

Orientare.

Allo scopo di consentire al paziente una immediata identificazione e rintracciabilità del personale della struttura, i medici, gli infermieri, i tecnici ed il personale di segreteria sono dotati di un cartellino di riconoscimento che ne definisce il ruolo e le funzioni specifiche.

Tutelare.

Il paziente è tutelato nei suoi diritti dalla possibilità di sporgere reclamo in seguito a disservizi o ad atti e comportamenti che abbiano determinato una limitazione delle prestazioni. A tale scopo è possibile rivolgersi direttamente alla Direzione Sanitaria e/o compilare una specifica modulistica per i reclami messa a disposizione del richiedente per la segnalazione dei disservizi riscontrati come meglio riportato al paragrafo “*Meccanismi di tutela e verifica: l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)*”.

Per un approfondimento sui diritti e doveri del paziente si rimanda alla Carta dei Diritti e Doveri del paziente del **CDF**.

Ruoli e Responsabilità.

La dotazione organica di personale del **CDF** è definita coerentemente con i requisiti per l’Autorizzazione all’esercizio e l’Accreditamento delle attività sanitarie.

Direttore Sanitario del **CDF**: **Dott. Enrico Ceretti**.

Responsabile del Servizio di Diagnostica per Immagini: **Dott. Enrico Ceretti**.

Responsabile del Servizio di Ecotomografia: **Dott. Carlo Brocci**

Responsabile del Servizio di Chirurgia Refrattiva: **Dott. Andrea Bedei**.

Responsabile Amministrativo: **Signora Barbara Pitanti**

Responsabile del Servizio Sicurezza e Prevenzione: **P.I. Francesco Argiolas**

Altri servizi

Punti di ristoro

Al primo terra ed al primo piano del **CDF** sono situati distributori a moneta di bevande e snacks.

Fumo



Il **CDF** è una struttura sanitaria libera dal fumo. E' assolutamente vietato fumare in questa struttura, in tutti gli ambienti: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale del centro.

Silenzio e tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile i rumori, di parlare a voce bassa durante le visite.

Servizio religioso

È a disposizione del pubblico una cappella posta al piano quinto della adiacente Casa di Cura San Camillo dove vengono celebrate funzioni religiose di rito cattolico negli orari e giorni indicati all'ingresso. Dal lunedì alla domenica è presente il cappellano camiliano.

I DIRITTI DEL PAZIENTE E GLI IMPEGNI DEL CDF

Il **CDF** può lavorare nel pieno rispetto dei valori dichiarati soltanto rispettando i diritti fondamentali del paziente.

1. Qualità delle cure, affidabilità e personalizzazione dei servizi.

Il paziente ha il diritto di ricevere le migliori cure possibili, utilizzando le più avanzate conoscenze scientifiche disponibili e con l'impiego delle migliori tecnologie.

L'eccellenza clinica non può prescindere dalla concezione di qualità che **CDF** si impegna a raggiungere attraverso i seguenti punti:

2. Qualità della prestazione Medica.

Tutta l'attività clinica viene monitorata mediante Audit clinici periodici tra i medici specialisti.

3. Qualità delle indagini diagnostiche.

Ogni anno **CDF** riserva gran parte degli investimenti allo sviluppo del potenziale tecnologico, alla modernizzazione delle strumentazioni ed all'acquisto delle tecnologie più avanzate, per proporre ai medici nuove soluzioni diagnostiche sempre più precise e circostanziate.

4. Qualità del servizio.

Il **CDF** ritiene che qualità del servizio sia capire e soddisfare le reali aspettative dei pazienti.

Per questo motivo esegue il monitoraggio del livello di soddisfazione dei pazienti l'utilizzo di strumenti classici come i "questionari di gradimento".

5. Eguaglianza, imparzialità e rispetto.

Il paziente ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni sociali, nel rispetto della dignità umana e della propria sfera personale, accogliendo eventuali richieste del paziente, inerenti ai valori e al proprio credo religioso.

I comportamenti degli operatori del **CDF** verso gli utenti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

6. Informazione.

Il paziente ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, agli accertamenti diagnostici e ai trattamenti terapeutici ai quali deve essere sottoposto.

7. Consenso Informato.

Il paziente ha il diritto di non essere sottoposto ad alcuna cura o terapia senza aver espresso il proprio consenso. Il **CDF** illustra al paziente un modulo di "Consenso Informato", differente per ogni tipo di prestazione che ne richieda l'uso, che comprende la modalità di esecuzione, i rischi e i possibili effetti collaterali, da compilare prima di essere sottoposto alla procedura.

8. Preparazione all'esame e avvertenze post-esame

Qualora l'esame diagnostico necessiti di preparazione, al momento della prenotazione viene rilasciato un foglio che ne esplicita le modalità.

Qualora l'esame diagnostico, una volta svolto, comporti una terapia da seguire nel tempo, vengono fornite al paziente tutte le indicazioni necessarie.

9. Cartella clinica.

Il **CDF**, per le prestazioni che lo prevedono, si impegna a rilasciare una cartella clinica chiara, redatta in un linguaggio comprensibile, e completa di tutte quelle informazioni riguardanti la diagnosi e i trattamenti eseguiti.

La cartella clinica può pertanto essere rilasciata solo:

- al diretto interessato;
- al tutore o a chi esercita la patria potestà in caso di minore o incapace;
- a persona fornita di delega (ivi compreso il medico curante);
- all'Autorità giudiziaria;
- agli enti previdenziali (INAIL, INPS, etc.);
- al S.S.N.;
- agli eredi legittimi con riserva per determinate notizie;
- ai medici a scopo scientifico-statistico purché sia mantenuto l'anonimato.

L'archiviazione del referto della visita specialistica avviene sia in forma cartacea che informatizzata.

10. Identità personale sanitario.

Il diritto all'informazione comprende anche il diritto del paziente di conoscere il nome del medico a cui è stato affidato e di identificare identità, qualifica e ruolo del personale sanitario.

Nelle sedi del **CDF** ogni membro del personale sanitario e dell'intera struttura è identificato da un tesserino di riconoscimento, applicato sul camice. Inoltre, le varie sezioni della struttura dove si effettuano le diverse prestazioni sono evidenziate con una segnaletica chiara ed evidente, all'ingresso, nei corridoi e nelle sale d'attesa.

11. Prestazione non eseguibile.

Il paziente ha il diritto ad essere informato se la prestazione richiesta non è eseguibile presso la struttura.

In caso di impossibilità temporanea ad eseguire la prestazione, il paziente verrà contattato telefonicamente o tramite telegramma o tramite SMS dall'Ufficio CUP. Sarà compito del medesimo ufficio ricontattare il paziente non appena in grado di programmare un nuovo appuntamento.

12. Diritto ad ottenere spiegazioni.

Il paziente che fruisce di prestazioni erogate dal **CDF** ha il diritto in qualsiasi momento di chiedere l'intervento di un medico o di un tecnico per ottenere spiegazioni sull'esame richiesto dal medico di base, sulle istruzioni, sulla preparazione all'esame e sui risultati.

13. Diritto di scelta.

Il **CDF** rispetta il diritto del paziente di decidere liberamente, sulla base delle informazioni in suo possesso, in merito alla propria salute, a quali prestazioni diagnostiche e terapeutiche sottoporsi, accettando o rifiutando il suo consenso qualora si voglia utilizzare il suo caso clinico per studi o insegnamento.

14. Privacy.

Il paziente ha il diritto, in conformità al Dlgs 196/2003 alla massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla sua cartella clinica.

Il personale sanitario e il personale amministrativo del **CDF** improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza.

Per meglio garantire la privacy del paziente il **CDF** esegue le seguenti procedure:

In fase di Prenotazione: raccomandazione "a voce" a tutti i Pazienti di portare un documento di riconoscimento.

Sulle "Informative" ai Pazienti: raccomandazione "scritta" di portare un documento di riconoscimento.

In fase di Accettazione: il personale si accerta che i Pazienti abbiano un documento per evitare che giungano in fase Diagnostica privi del documento.

In fase Diagnostica: il personale richiede e prende visione del documento di riconoscimento.

Alla Consegna del Referto: secondo le norme identificative già esistenti, compresa la Delega.

15. Continuità.

Il paziente ha il diritto alla continuità e alla regolarità nell'erogazione dell'assistenza: in caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.

16. Ambiente.

Il paziente ha il diritto ad essere curato in un ambiente confortevole, ospitale e accogliente.

17. Il tempo e la trasparenza.

Ogni paziente ha il diritto di veder rispettato il proprio tempo: i servizi sanitari hanno quindi il dovere di fissare tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati. Tali tempistiche devono essere comunicate al paziente in modo chiaro, nel rispetto del concetto di trasparenza che deve costituire la base per la modalità di erogazione dei servizi, per l'esplicitazione degli obiettivi e per la pubblicizzazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

18. Gli standard di erogazione del servizio.

Il **CDF** garantisce tempi di attesa contenuti per l'accettazione delle prestazioni. Pertanto le attese medie nelle fasce ad alto accesso sono inferiori ai 15 minuti e di 5 minuti nelle fasce di minor frequenza.

Tempi di attesa.

I tempi di attesa per ottenere la prestazione sanitaria richiesta sono contenuti nei termini dettati dalle normative vigenti e dichiarati al momento della prenotazione.

Tempi di erogazione del servizio.

I tempi di erogazione del servizio, quindi di esecuzione della prestazione e di consegna del referto, dipendono direttamente dal tipo di esame/prestazione da effettuare. Non sono infatti legati alla volontà o alla capacità del personale del **CDF** di gestire i volumi di lavoro, bensì ai tempi tecnici di esecuzione.

Esami di Diagnostica per Immagini.

Gli esami di diagnostica per immagini sono refertati entro 5 giorni lavorativi dal giorno di esecuzione.

I tempi tecnici accuratamente programmati sono utilizzati dal sistema informatico per definire all'atto dell'accettazione la scadenza per la consegna dei referti.

Tali tempi sono comunicati al paziente tramite appositi tagliandi personali.

Visite specialistiche.

Al fine di garantire una prenotazione efficace delle visite, sono programmati sia l'occupazione degli studi medici sia i tempi medi di visita in funzione della branca specialistica e del tipo di prestazioni abitualmente svolte nell'arco della visita. Questo garantisce che i ritardi nell'effettuazione delle visite siano contenuti nell'arco dei 15 minuti.

Orari di apertura.

Il **CDF** garantisce l'apertura della propria sede e la disponibilità dei servizi erogati in accordo con gli orari affissi e comunicati e delle prenotazioni effettuate.

In occasione delle festività, gli orari ridotti delle attività e i giorni di chiusura del **CDF** vengono tempestivamente comunicati per mezzo di cartelli, del sito internet www.fortisdiagnostica.it e con segnalazioni sui tagliandi di ritiro esami con ampio anticipo e offrendo agli utenti una varietà di scelte tra le possibili alternative.

Come comunichiamo l'impossibilità all'esecuzione della prestazione.

In caso di impossibilità ad eseguire la prestazione, il Paziente verrà contattato telefonicamente o tramite telegramma dall'Ufficio CUP. Sarà compito del medesimo ufficio ricontattare il Paziente non appena in grado di programmare un nuovo appuntamento.

19. La tutela.

Ogni paziente ha il diritto ad essere tutelato e, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi.

20. Relazioni con il Pubblico.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) sono incaricati di raccogliere dai pazienti qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio. Alla richiesta del Paziente, l'operatore di sportello è delegato a contattare il Responsabile.

Questi, una volta raggiunto il paziente, è incaricato di raccogliergli le dichiarazioni ed a intervenire direttamente per risolvere eventuali errori di accettazione e di prenotazione, scegliendo la soluzione più adeguata. Periodicamente la Direzione analizzerà le relazioni del Responsabile dell'URP per risolvere i problemi organizzativi evidenziati.

21. Reclami sul Servizio.

IL CDF vuole dare una risposta rapida ed equa a tutte i reclami espressi in modo formale dagli utenti e così conoscere il livello di soddisfazione dei propri pazienti attraverso l'analisi dei reclami per poterne valutare in maniera precisa, obiettiva e misurata le cause e la natura, al fine di prevenirli e ridurne il numero.

Il diretto interessato, i suoi parenti o le associazioni di volontariato e tutela (in questo caso solo su delega scritta del diretto interessato) possono quindi rivolgersi all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** del **CDF**, per qualsiasi segnalazione, reclamo inerenti l'attività ed i servizi erogati dal **CDF**, di persona tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00, od utilizzando l'apposito modulo, predisposto e diffuso all'interno del **CDF**, da recapitare secondo le modalità indicate nello stesso, o ancora in alternativa compilando il questionario *on line* presente sul sito web www.fortisdiagnostica.it alla voce "**Reclami e suggerimenti**".

Ad ogni richiesta l'**URP** darà risposta nel più breve tempo possibile, in relazione alla complessità del caso esposto ed in attuazione alle disposizioni di legge, per i tempi e quanto riguarda il rispetto e la tutela della Privacy.

22. Beni del Paziente.

Si raccomanda il paziente di aver cura dei propri oggetti personali: il **CDF** non risponde in alcun modo ed in alcuna misura di eventuali danni e/o furti subiti dai pazienti durante la permanenza all'interno della struttura.

23. La sicurezza: Assistenza medica.

Ogni area del **CDF** ha predisposto un'assistenza di primo e di secondo livello da attuare in caso di malore del paziente. Sono inoltre predisposti strumenti di intervento e procedure per ridurre al minimo i rischi per i pazienti.

24. La sicurezza: In caso di emergenza (incendi, allagamenti etc.).

Il personale del CDF è addestrato ad intervenire in casi di emergenza e tutelare la sicurezza dei pazienti.

25. Servizio di Vigilanza.

I locali della struttura sono controllati da un sistema di videosorveglianza e da guardie giurate che sorvegliano il **CDF**.

26. Riconoscimento delle barriere fisiche/architettoniche e protezione.

Il **CDF**, progetta i propri ambienti ed i propri servizi tenendo conto della presenza di barriere architettoniche e predispone le modalità del loro superamento, volte a proteggere e a venire incontro alle esigenze di pazienti anziani, minori non autosufficienti, disabili, portatori di handicap e con difficoltà di deambulazione. In particolare:

Ingressi: esistono percorsi agevolati e ingresso riservato per i pazienti su lettiga.

Porte: sono presenti solo quando devono garantire la privacy o regolamentare l'accesso alle aree protette.

Ascensori: è garantito l'utilizzo autonomo da parte di disabili in carrozzella.

Servizi igienici: sono presenti servizi igienici progettati per disabili.

Telefono: è garantito utilizzo autonomo da parte di disabili in carrozzella.

I DOVERI DEL PAZIENTE DEL CDF

1. Comportamento responsabile.

Il paziente ha il dovere di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e nel rispetto del personale medico e sanitario, all'interno del CDF.

2. Rispetto verso l'ambiente.

Il rispetto deve essere rivolto, ovviamente, anche nei riguardi degli ambienti e delle attrezzature della struttura.

3. Collaborazione con il personale medico.

Il paziente ha il dovere di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico, dimostrando di avere fiducia verso il personale sanitario, al fine di un corretto approccio terapeutico. Ci si aspetta, quindi, che il paziente fornisca informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui ricoveri e sulle terapie eseguite.

4. Informazione.

Il paziente ha il dovere di avvisare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.

Il paziente deve inoltre informare il medico o il responsabile dell'insorgenza di eventuali disturbi.

5. Rispetto degli orari.

Il paziente ha il dovere di rispettare gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con **CDF**, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività.

6. Divieto di fumo.

Il paziente deve rispettare il divieto di fumare all'interno del perimetro della struttura sanitaria. All'entrata del **CDF** sono posizionati dei porta cenere dove spegnere le sigarette.

7. Divieto utilizzo telefoni cellulari.

E' vietato utilizzare il telefono cellulare all'interno di tutta la struttura.

8. Divieto di riprese fotografiche/cinematografiche.

E' vietato riprendere con macchine fotografiche, cineprese o telefoni cellulari persone, ambienti e apparecchiature situate all'interno del **CDF**, se non dietro specifica richiesta alla Direzione del **CDF**.

9. Rispetto cartellonistica di sicurezza.

Il paziente è tenuto al rispetto di tutti i cartelli segnalatori di sicurezza.

10. Rispetto norme di sicurezza.

Il paziente è tenuto al rispetto delle disposizioni di sicurezza:

- non allontanandosi dal luogo di destinazione senza autorizzazione;
- non avvicinandosi o toccando apparecchiature elettriche;
- non accedendo alle aree in cui è espressamente vietato l'accesso.

11. La sicurezza.

Il **CDF** dispone di un piano di emergenza, coordinato da diversi responsabili. Per emergenza si intende ogni evento che modifichi la condizione generale di sicurezza e che crea una situazione di grave pericolo per le persone e le cose presenti.

L'emergenza può derivare da incendio, malore o infortunio, allagamento, guasti, inquinamento chimico o biologico, presenza di ordigni esplosivi, atti criminali o terroristici, ecc.

Chiunque rilevi una situazione d'emergenza deve segnalarla immediatamente al personale del **CDF** che provvederà, utilizzando un'apposita linea preferenziale, ad avvisare i responsabili che, a loro volta, valuteranno l'emergenza e impartiranno le disposizioni del caso.

All'eventuale segnale di evacuazione: *"Si avvertono i signori pazienti e tutto il personale dipendente che per motivi tecnici devono abbandonare l'edificio - i nostri dipendenti preposti sono a vostra disposizione per indicarvi i percorsi - è tassativamente vietato usare gli ascensori"*.

I responsabili preposti alla sicurezza si assicurano che il personale e i visitatori siano evacuati dalla zona di loro competenza, con la massima tempestività evitando il panico. Essi verificheranno dell'avvenuta evacuazione ispezionando gli studi medici, i servizi, gli spogliatoi ed i locali impianti, indirizzeranno i clienti verso le uscite di sicurezza (scale esterne, **NON USARE ASCENSORI**).

12. Le norme di sicurezza da rispettare.

Al fine di limitare i rischi per la sicurezza personale e collettiva, i visitatori sono tenuti a rispettare le seguenti disposizioni.

Divieti:

- Fumare all'interno del perimetro della struttura sanitaria.
- Allontanarsi dal luogo di destinazione senza autorizzazione.
- Avvicinarsi o toccare apparecchiature elettriche.
- Avvicinarsi troppo alle strumentazioni mediche.

Emergenza / evacuazione:

- In caso d'allarme seguire le indicazioni ricevute dal personale.
- In caso d'evacuazione, è consigliabile individuare preventivamente le uscite di sicurezza più vicine, quindi, raggiunto un luogo sicuro,
- dirigersi al punto di raccolta.

Il **CDF** è dotato di personale per il primo soccorso, squadra antincendio e gestione emergenze; il visitatore non è tenuto a portare soccorso o ad eseguire interventi per l'emergenza. In caso di emergenza, non usare tassativamente gli ascensori.

13. Varie:



- Il visitatore è tenuto al rispetto di tutti i cartelli segnalatori di sicurezza.
- Nei locali in cui è vietato l'ingresso, l'accesso potrà avvenire solo previa autorizzazione e con la presenza del personale addetto.