



DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

# Carta dei Servizi





Gentile Paziente,

benvenuto presso il nostro Centro Diagnostico Fortis, dove potrà usufruire di servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e tempestività.

Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di fornire informazioni relative alle prestazioni e ai servizi offerti, ma anche quello di presentarle la filosofia del Centro, che mette la cura della persona al centro del nostro interesse e del nostro impegno quotidiano per poter garantire i migliori livelli di qualità assistenziale.

*La Direzione*

## **Indice**

<b>Presentazione</b>	<b>5</b>
Benvenuti presso il centro Diagnostico Fortis.....	5
Valori.....	5
Mission.....	6
<b>Le nostre attività</b>	<b>7</b>
Prestazioni erogate.....	7
<b>Accesso ai Servizi</b>	<b>8</b>
Orari e modalità di accesso.....	8
Accettazione.....	9
Ritiro referti medici.....	9
<b>Informazioni utili</b>	<b>10</b>
Come raggiungerci.....	10
<b>Soddisfazione e Qualità</b>	<b>11</b>
Giudizi, reclami e suggerimenti.....	11
Questionario di Gradimento.....	11
Garanzie di qualità.....	11
<b>Tutela della Privacy</b>	<b>12</b>
Tutela dei dati personali.....	12
Consenso informato.....	12

## Presentazione

### Benvenuti presso il Centro diagnostico Fortis

Il Centro Diagnostico Fortis è una struttura sanitaria privata accreditata nell'ambito della diagnostica per immagini. Il centro si trova a Forte dei Marmi in Via Padre Ignazio da Carrara 39.

Il Centro Diagnostico Fortis è dotato di un importante centro di diagnostica per immagini comprensivo di una Risonanza Magnetica da 1,5 Tesla ad alto campo per una diagnostica più accurata sia con che senza mezzo di contrasto, una Risonanza Magnetica Aperta da 0,4 Tesla, per i pazienti claustrofobici e di una TC, che esegue anche Dentascan

### Valori

L'identità e la specificità del Centro Diagnostico Fortis si basano su quattro valori fondamentali

#### ACCOGLIENZA

Rispettare le diversità e rispondere ad ogni problematica con gentilezza ed empatia, proteggendo la riservatezza e la privacy di ogni Paziente.

#### RESPONSABILITÀ

Prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità per garantire il miglior risultato possibile, affrontando ogni circostanza con equilibrio e sicurezza.

#### TRASPARENZA

Condividere ogni scelta con i nostri interlocutori, con chiarezza e precisione, al fine di trovare insieme la soluzione ottimale per il benessere della persona, instaurando un rapporto di fiducia.

#### INIZIATIVA

Agire in modo dinamico e propositivo, alimentando nelle persone quella vivacità necessaria per gestire in modo attivo e reattivo tutte le fasi delle attività cliniche e diagnostiche.

### Mission

Il principio che guida il lavoro del Centro Diagnostico Fortis è quello di offrire al Paziente, al centro del nostro impegno e del nostro interesse, le migliori risposte ai suoi bisogni, tempestivamente ed al passo con i tempi, con l'aggiunta dell'attenzione al suo benessere a 360 gradi. Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un

servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante.

In particolare il Centro ambulatoriale persegue i seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini, ponendo il Paziente al centro delle proprie attività cliniche ed assistenziali;
- garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura in termini di appropriatezza, efficacia, sicurezza e tempestività;
- improntare la gestione in modo efficace ed efficiente attraverso un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei Pazienti.

## Le nostre Attività

### Prestazioni erogate

#### Diagnostica per Immagini

- Risonanza Magnetica\*
- Risonanza Magnetica Aperta\*
- Tomografia Computerizzata\*

\* Prestazioni che possono essere effettuate in regime di convenzione.

Le prestazioni erogate si possono distinguere in:

**A) PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME PRIVATISTICO**, in cui il rapporto è esclusivamente bilaterale (paziente/utente e azienda). Vengono applicate le tariffe del Centro Diagnostico, comunicate all'utente con chiarezza e trasparenza prima della prestazione.

#### **B) PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME DI ACCREDITAMENTO CON IL SSN.**

In questo caso al Paziente che richiede la prestazione viene richiesto il pagamento dell'eventuale quota prevista dalla legge a proprio carico (ticket), mentre il rimanente viene fatturato alla ASL di appartenenza della struttura.

#### **C) PRESTAZIONI EROGATE IN CONVENZIONE CON LE SEGUENTI MUTUE E ASSICURAZIONI**

- |  |   |
|--|---|
| • UNISALUTE                              | • ALLIANCE GLOBAL ASSISTANCE                |
| • SI SALUTE                              | • PROGESA 4 ALL                             |
| • FASDAC                                 | • PREVIMEDICAL                              |
| • FASI                                   | • MEDICAL 4 ALL                             |
| • FASCHIM                                | • MY ASSISTANCE                             |
| • FASI OPEN                              | • MY RETE                                   |
| • POSTE VITA                             | • AXA CARING                                |
| • GENERALI                               | • COOP SALUTE                               |
| • INSIEME SALUTE TOSCANA<br>- RECIPROCA- | • MAPFRE WARRANTY                           |
| • BLU ASSISTANCE                         | • CESARE POZZO<br>SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO |

## **Accesso ai Servizi**

In questo caso al Paziente che richiede la prestazione viene richiesto il pagamento dell'eventuale quota prevista dalla legge a proprio carico (ticket), mentre il rimanente viene fatturato alla ASL di appartenenza della struttura.

### **Orari e modalità di accesso**

#### **ESAMI DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINE**

È possibile prenotare:

- di persona, presso l'accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 07:15 alle ore 20:00; il sabato dalle ore 07:15 alle ore 13:00
- tramite Whatsapp al numero 0584752137;
- telefonicamente, chiamando il numero 0584752105.

Eventuali specifiche necessarie per la preparazione dell'esame vengono fornite al momento della prenotazione.

**Gli esami di diagnostica per immagini (RM e TC) possono essere effettuati** su appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle ore 07:15 alle ore 20:00, il sabato dalle ore 07:15 alle ore 13:00.

Il referto di RM e TC viene consegnato solitamente dopo 5 giorni lavorativi dall'esecuzione della prestazione per gli esami in convenzione e 3 giorni lavorativi per gli esami in regime di solvenza.

### **Accettazione**

In caso di fila allo sportello, l'utente deve aspettare il proprio turno nella sala d'attesa.

Al momento dell'accettazione è necessario esibire la richiesta del Medico, accompagnata da un documento d'identità, dalla tessera sanitaria e da eventuale certificato di esenzione dal ticket.

Il pagamento deve essere effettuato all'atto dell'esecuzione della prestazione. Vengono accettate le seguenti modalità di pagamento:

- contanti;
- bancomat.



## Ritiro referti medici

I risultati degli esami e delle indagini diagnostiche strumentali possono essere ritirati seguendo le indicazioni riportate sul foglio di ritiro esami consegnato il giorno della presentazione. Per il ritiro del referto, il Paziente deve esibire, oltre al foglio di ritiro, il documento d'identità. In caso di delega, il Paziente può utilizzare l'apposito modello precompilato, consegnato all'atto dell'accettazione, accompagnando il modulo firmato con copia del documento di riconoscimento del delegante e del proprio. Alla consegna del referto, il personale amministrativo conserverà la delega.

## **Informazioni utili**

### **Come raggiungerci**

#### **CON I MEZZI PROPRI**

Il Centro Diagnostico Fortis 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 Italice).

Dall'uscita dell'autostrada Versilia, procedere lungo Via G.B Vico, direzione Forte dei Marmi, prendere la seconda uscita a tutte le rotonde fino ad arrivare in Via Padre Ignazio da Carrara, 39.

#### **CON I MEZZI PUBBLICI**

Se in treno, dalla stazione ferroviaria Forte dei Marmi-Seravezza-Querceta, si può prendere l'autobus Vaibus E35.

## Soddisfazione e Qualità

### Giudizi, reclami e suggerimenti

La possibilità di formulare segnalazioni e di effettuare reclami o apprezzamenti è un elemento basilare per il miglioramento della qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è a disposizione presso l'Accettazione.

I reclami compilati possono essere depositati nei box presenti presso l'Accettazione.

### Questionario di Gradimento

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità dei servizi è il Questionario di Gradimento che viene distribuito a tutti i pazienti e che può essere compilato in forma anonima e inserito negli appositi box collocati presso l'Accettazione. I dati raccolti vengono analizzati costantemente per un miglioramento continuo.

### Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del Centro Diagnostico Fortis.

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

Presso il Centro Diagnostico Fortis è stato implementato un sistema qualità ed avviato il percorso per ottenere la certificazione UNI EN ISO 9001.

## Tutela della Privacy

### Tutela dei dati personali

Per le prestazioni erogate presso Fortis s.r.l. l'opposizione, come previsto dalla normativa vigente, può essere manifestata nel seguente modo al momento dell'emissione del documento fiscale chiedendo verbalmente all'operatore della Struttura l'annotazione dell'opposizione sul documento stesso. L'informazione di tale opposizione sarà conservata anche dalla struttura sanitaria.

Ha infine diritto di proporre reclamo a un'Autorità di controllo (per l'Italia il Garante Privacy - Piazza di Monte Citorio n. 121, 00186 ROMA, Fax: (+39) 06.69677.3785, Telefono: (+39) 06.696771, E-mail: [garante@gpdp.it](mailto:garante@gpdp.it), Pec: [protocollo@pec.gpdp.it](mailto:protocollo@pec.gpdp.it)).

Titolare: titolare del trattamento è la società Fortis S.r.l. a socio unico – soggetta a Direzione e Coordinamento di Santa Chiara S.r.l. - Via Padre Ignazio da Carrara, 39 – 55042 Forte dei Marmi (LU)

Il DPO, i cui dati sono consultabili nel sito [www.korian.it](http://www.korian.it) è reperibile al seguente recapito [dpo@korian.it](mailto:dpo@korian.it)

La presente informativa potrà essere integrata, oralmente o per iscritto, con ulteriori elementi ed indicazioni, per soddisfare al meglio qualunque sua esigenza conoscitiva in materia "Privacy" e per assecondare l'evoluzione della normativa.

### Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'atto attraverso il quale il Paziente esprime la propria decisione favorevole alla esecuzione di un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata da familiari od altri soggetti, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili e valide alternative terapeutiche al trattamento, secondo quanto reso evidente dalla ricerca scientifica e dal progresso delle conoscenze della tecnica e della tecnologia, configurandosi quale elemento che promuove e valorizza la relazione di cura e fiducia tra il Paziente e il medico. Il Paziente può esprimere, analogamente e sulla base degli elementi fornitigli, il proprio rifiuto al trattamento (si parla in tal caso di dissenso informato al trattamento) o revocare, comunque, ed in qualsiasi momento del percorso di cura

intrapreso, un consenso precedente espresso. In questa prospettiva si evince chiaramente il ruolo centrale che nella scelta consapevole assume l'informazione completa, chiara ed esaustiva; essa è da considerarsi, infatti, quale elemento essenziale del progetto terapeutico, sussistendo la sua necessità anche a prescindere dalla finalità del mero ottenimento del consenso. Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, temporaneamente o definitivamente, o nel caso di un Paziente minore, l'espressione del consenso va ricercata, previa adeguata informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, il Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale secondo quanto stabilito dal Giudice Tutelare. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/ sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ai fini di provvedere solertemente ad un determinato trattamento ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Anche in tal caso, comunque, compatibilmente con la capacità di discernimento del Paziente, l'orientamento giurisprudenziale attuale prevede che il Paziente debba ricevere informazioni sulle scelte relative alla propria salute in modo consono alle sue capacità per essere messa nelle condizioni di esprimere la sua volontà. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del Paziente e/o della collettività. La regolare firma del Consenso Informato deve essere successiva all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il Consenso Informato alla cura ed al trattamento dei dati sanitari viene raccolto all'ingresso del Paziente al trattamento ambulatoriale, dal medico (preferibilmente colui che effettua l'informazione o, comunque, da altro componente della stessa Unità Operativa) dopo conferma di esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che

regolano il funzionamento del Servizio e le prestazioni erogate, le cure e le procedure medico/ assistenziali messe in atto presso il Centro diagnostico. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico è sempre tenuto ad individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte, procedendo, di norma, ad informare la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto di trattamento individuale.





**DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

**CENTRO DIAGNOSTICO FORTIS**

Via Padre Ignazio da Carrara, 39 • 55042 Forte dei Marmi (LU)

T +39 0584 752105

[info@fortis-diagnostica.it](mailto:info@fortis-diagnostica.it)