

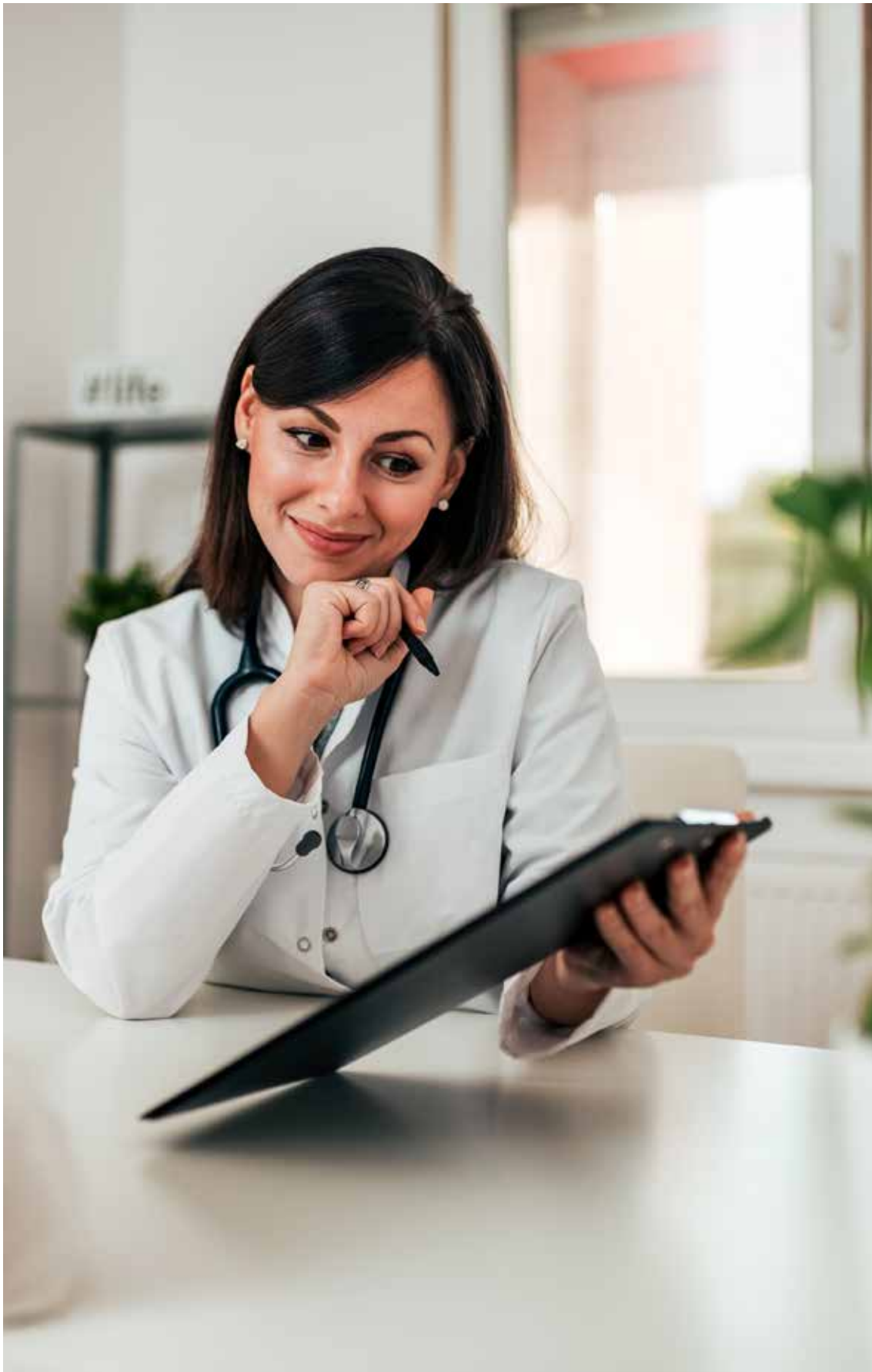


Fortis

CENTRO DIAGNOSTICO

Carta dei Servizi





Benvenuti al Centro Diagnostico Fortis, un centro sanitario dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone la salute. A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa.

Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Il Gruppo Korian

Indice

Benvenuti al Centro Diagnostico Fortis	6
Il Centro Diagnostico.....	6
Valori.....	6
Mission.....	7
La nostra attività	8
Prestazioni erogate.....	8
Accesso ai servizi	9
Orari e modalità d'accesso.....	9
Accettazione.....	9
Ritiro referti medici.....	9



Soddisfazione e qualità	11
Questionario di Gradimento.....	11
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	11
Garanzie di qualità.....	11
Il Mediatore.....	11
Informazioni utili	13
Come raggiungerci.....	13
Tutela della privacy	14
Tutela dei dati personali.....	14
Consenso Informato.....	14



Benvenuti al Centro Diagnostico Fortis

Il Centro Diagnostico

Il Centro Diagnostico Fortis è una struttura sanitaria privata accreditata per prestazioni nell'ambito della Diagnostica per Immagini e autorizzata per prestazioni nell'ambito dell'Odontoiatria.

Il Centro si trova a Forte dei Marmi (LU), in via P. Ignazio da Carrara 39.

La struttura è dotata di un importante Centro di Diagnostica per Immagini comprensivo di:

- Risonanza Magnetica da 1.5 tesla ad alto campo per una diagnostica accurata con e senza mezzo di contrasto;
- Risonanza Magnetica aperta da 0.4 tesla per i Pazienti claustrofobici;
- TC, che esegue anche Dentascan.

All'interno del Centro è attivo un servizio odontoiatrico, dotato di cinque studi medici e di un ambulatorio chirurgico a minore complessità.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Centro Diagnostico Fortis sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un efficace percorso di cure, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

Mission

Il principio che guida il lavoro dei Centri Diagnostici del Gruppo Korian è 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 Diagnostico 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.

La nostra attività

Prestazioni erogate

All'interno del Centro Diagnostico Fortis è possibile effettuare le seguenti prestazioni di Diagnostica per Immagini:

- Risonanza Magnetica*;
- Risonanza Magnetica aperta*;
- Tomografia Computerizzata*.

* Prestazioni erogate anche in regime di convenzione.

Le prestazioni erogate si possono distinguere in:

- **prestazioni erogate in regime privatistico**, in cui il rapporto è esclusivamente bilaterale (Paziente e Azienda). Vengono applicate le tariffe del Centro Diagnostico, comunicate al Paziente con chiarezza e trasparenza prima della prestazione;
- **prestazioni erogate in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale**, 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 all'ASL di appartenenza della struttura;
- **prestazioni erogate per effetto di convenzioni con enti, assicurazioni e fondi**, a seconda della tipologia di convenzione (in forma diretta o indiretta) le prestazioni necessitano di verifica e accordo con l'ente assicurativo prima della loro esecuzione.

È inoltre attivo un servizio odontoiatrico che si prende cura della salute dentale di adulti e bambini, in regime privato o tramite fondi assicurativi.

Le prestazioni eseguite sono:

- Chirurgia orale;
- Igiene orale;
- Implantologia e Patologia orale;
- Ortodonzia, Gnatologia e Fisiopatologia masticatoria;
- Parodontologia;
- Protesi dentale e Odontoiatria conservativa nell'adulto e nel bambino.

Accesso ai servizi

Orari e modalità d'accesso

ESAMI DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

È possibile prenotare:

- di persona, presso l'Ufficio Prenotazioni, 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 +39 0584 752137;
- telefonicamente, chiamando il numero +39 0584 752105.

Eventuali specifiche necessarie per la preparazione degli esami 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.

CENTRO ODONTOIATRICO

È possibile prenotare:

- di persona, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30;
- telefonicamente, chiamando i numeri +39 0584 1660825 o +39 0584 752105.

Le prestazioni possono essere effettuate solo su appuntamento, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 18.00. Eventuali specifiche necessarie per la preparazione e cura prima e dopo le prestazioni vengono fornite al momento della prenotazione.

Accettazione

In caso di fila allo sportello, il Paziente 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 dall'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

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. I risultati degli esami e delle indagini diagnostiche strumentali possono essere ritirati seguendo le indicazioni riportate sul foglio del ritiro esami consegnato il giorno della prestazione. 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 la copia del documento di riconoscimento del delegante e del proprio. Alla consegna del referto, il personale amministrativo conserverà la delega.

Soddisfazione e qualità

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 può essere compilato in forma anonima e inserito negli appositi box collocati presso la struttura. I dati raccolti vengono analizzati costantemente per un miglioramento continuo.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

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 e apprezzamenti è a disposizione presso la struttura e sul sito gruppo.korian.it. I reclami compilati possono essere depositati nei box presenti presso la struttura o inviati a mezzo mail all'indirizzo info.fortis@korian.it. La Direzione o il Coordinamento ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

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.

Il Centro Diagnostico Fortis è certificato nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

Il Mediatore

In caso di controversie tra i Pazienti e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Korian o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità.

Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione. A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del mediatore civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, dopo avere effettuato un reclamo e/o segnalazione presso il Customer Care di Korian, nei seguenti modi:

- scrivendo a Korian (Viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito gruppo.korian.it;
- scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@korian.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

Informazioni utili

Come raggiungerci

Il Centro Diagnostico Fortis si trova in località Vittoria Apuana di Forte dei Marmi (LU), in via P. Ignazio da Carrara 39, a soli 300 metri dal mare.

MEZZI PRIVATI

- dalla rete autostradale arrivando da qualsiasi direzione, il casello interessato (Versilia) si trova sull'A12 Genova-Livorno;
- da nord Genova-La Spezia, percorrere l'A12 direzione Livorno fino all'uscita Versilia;
- da sud Pisa-Livorno, percorrere l'A12 direzione Genova fino all'uscita Versilia;
- da est Firenze-Lucca, percorrere l'A11 in direzione Viareggio/Genova fino all'uscita Viareggio-Camaione per poi cambiare e proseguire sull'A12 in direzione La Spezia fino all'uscita Versilia. Giunti all'uscita Versilia, a soli 4 km in direzione Massa-Carrara imboccare via Giovan Battista Vico e proseguire per via Emilia/SP 70 e alla terza rotonda prendere la seconda uscita per via P. Ignazio da Carrara/SP45.

MEZZI PUBBLICI

Stazione ferroviaria Forte dei Marmi-Seravezza-Querceta versante via Aurelia, prendere la circolare VaiBus in direzione Vittoria Apuana.

L'aeroporto più vicino è lo scalo internazionale "Galileo Galilei" di Pisa, distante circa 35 km e facilmente raggiungibile in treno o in autobus.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Fortis S.r.l. che gestisce il Centro Diagnostico Fortis (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e particolari dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e particolari degli interessati esclusivamente per gestire i rapporti amministrativi con i Pazienti ed i loro accompagnatori da un lato e per la cura del Paziente dall'altro. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto delle Case di Cura e degli Ambulatori (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario. Per qualsiasi problematica legata alla privacy è possibile inviare una comunicazione a privacy@korian.it o inviare una segnalazione tramite il sito gruppo.korian.it.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'atto attraverso il quale il Paziente esprime la propria decisione favorevole all'esecuzione di un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata da familiari o 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 precedentemente espresso.

In questa prospettiva si evince chiaramente il ruolo centrale che assume nella scelta consapevole 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 saranno date 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 messo 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:

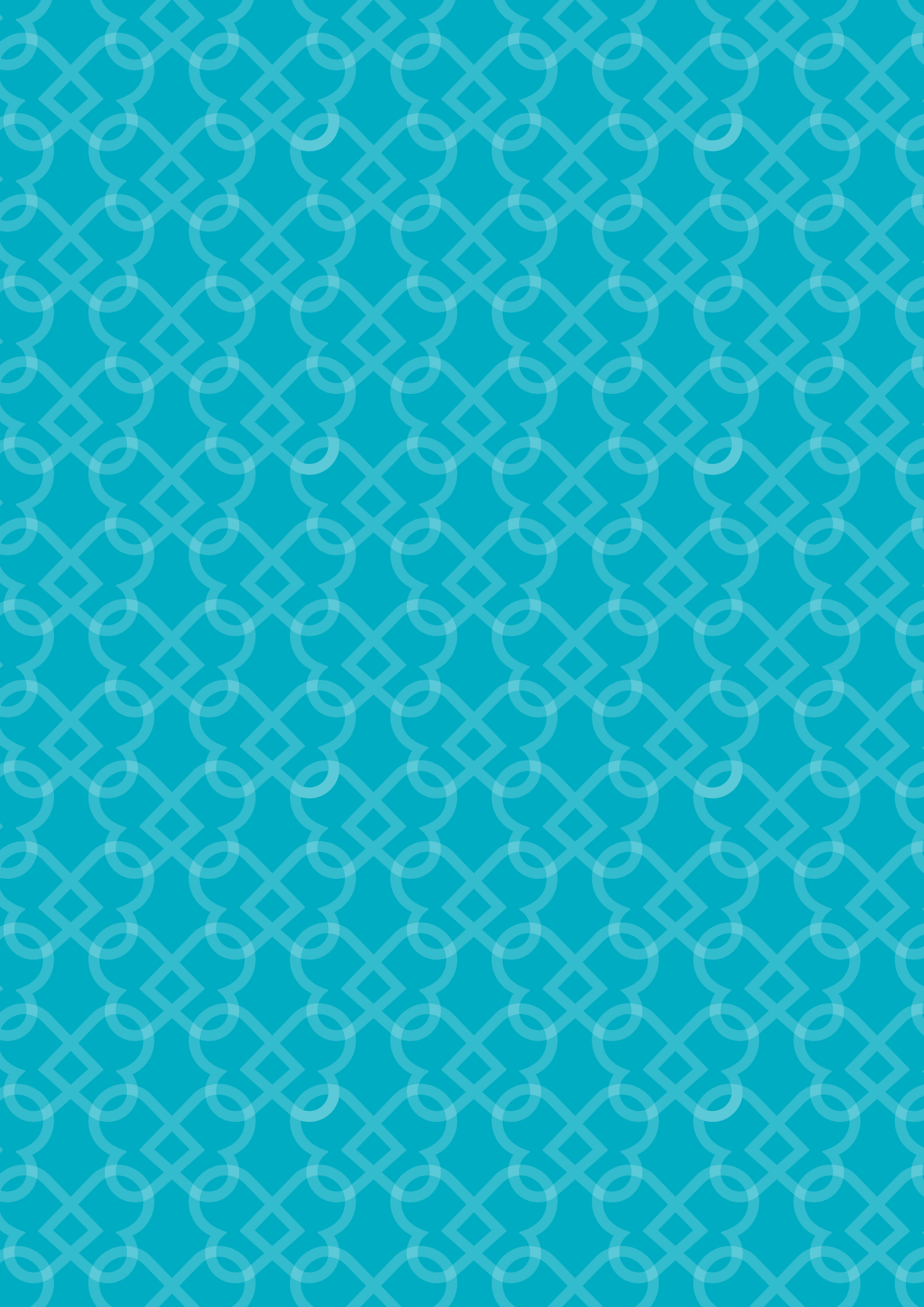
- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

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 un altro componente della stessa Unità Operativa) dopo la 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.











Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Centro Diagnostico Fortis

Via P. Ignazio da Carrara 39
55042 Forte dei Marmi (LU)
T +39 0584 752105
F +39 0584 752433

info.fortis@korian.it

gruppo.korian.it