



**CARTA DEI SERVIZI SANITARI  
DEL CENTRO  
EUGHENOS DIAGNOSTICA**

*Rev. Luglio 2024*



**Eughenos Diagnostica ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001:2015 da parte di Bureau Veritas per il valore dei servizi e dei piani sanitari offerti.**

## ***INTRODUZIONE***

Gentile Cliente,

**la carta dei servizi** del Centro Diagnostico è stata predisposta per fornirLe le informazioni sulla struttura, sui servizi offerti e per farLe conoscere i principi ai quali la gestione si ispira.

Il percorso che Le viene proposto dovrà essere il più possibile senza difetti. Per raggiungere tale obiettivo è necessario instaurare con Lei un confronto attraverso il quale possa essere possibile verificare il grado di soddisfacimento delle sue aspettative.

La collaborazione che Lei ci offrirà in tal senso sarà per noi preziosa.

L'Amministratore  
Eugenia Ghera

## SOMMARIO

<u>PRESENTAZIONE</u>	4
<u>PRINCIPI FONDAMENTALI</u>	5
<u>STRUTTURE E SERVIZI</u>	7
<u>AMBIENTI DEL CENTRO DIAGNOSTICO</u>	7
<u>SERVIZI DI DIAGNOSI E PREVENZIONE</u>	7
CONVENZIONE CON IL CENTRO CLINICO • ANTI AGING <u>EUGHENOS</u>	11
<u>COLLEGAMENTI E PRENOTAZIONI</u>	11
<u>INFORMAZIONI UTILI</u>	12
ACCOGLIENZA DEI CLIENTI ED ACCESSO ALLE PRESTAZIONI <u>MEDICO – DIAGNOSTICHE</u>	13
<u>COSTI E FATTURAZIONE</u>	14
<u>MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA</u>	15
INDAGINE PERMANENTE SULLA QUALITA' PERCEPITA DALLA <u>CLIENTELA</u>	15
<u>GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO E DELLA SICUREZZA DEL</u> <u>PAZIENTE</u>	16
<u>RECLAMI</u>	16
<u>CONVENZIONI</u>	18

## PRESENTAZIONE

Il Centro Eughenos Diagnostica S.r.l., opera all'indirizzo di:

Viale Carlo Rosselli, n.45 – 51016 MONTECATINI TERME (Pistoia).

Centralino: 0572 910130,

fax: 0572 910139,

e-mail: [eughenosdiagnostica@legalmail.it](mailto:eughenosdiagnostica@legalmail.it),

URL: <http://www.eughenosdiagnostica.it>.

Responsabili medico-scientifici:

**Prof. Giulio MASOTTI**,

Ordinario di Geriatria, Università degli Studi di Firenze.

**Prof. Giancarlo MALTONI**,

Direttore Sanitario.

L'Istituto è dotato delle più avanzate strumentazioni biomediche che si avvale dell'opera dei più eminenti clinici provenienti dalle tre Università e dai maggiori ospedali della Toscana.

La struttura ha la propria sede in un prestigioso edificio opera del famoso architetto Giovanni Michelucci, situata in una zona riservata, tranquilla e facile da raggiungere, in modo da offrire ai Pazienti riservatezza, comodità e confortevolezza.

L'arredamento, appositamente progettato, è elegante e nello stesso tempo di grande funzionalità.

Caratteristica essenziale di Eughenos Diagnostica è la ricerca della soddisfazione dei bisogni dei Pazienti.

Questa metodologia di lavoro comporta la verifica ed il miglioramento **continuo** di tutti i settori:

- **POLITICA, OBIETTIVI ED ATTIVITA'** – sempre in linea con le esigenze dei Pazienti e con le indicazioni del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale.
- **STRUTTURA ORGANIZZATIVA** – controlli di qualità per tempi di attesa, tempi di erogazione, tempestività; efficacia e appropriatezza; igiene, sicurezza, affidabilità; accessibilità, comfort ambientale, riservatezza; metodiche di preparazione dell'utente alle prestazioni erogate; cortesia, sollecitudine.
- **RISORSE UMANE** – competenze medico sanitarie ed amministrative di prim'ordine che seguono programmi di formazione continua per l'aggiornamento ed il miglioramento.

- **RISORSE STRUTTURALI** – strumentazione medica a tecnologia avanzata con criteri di utilizzo precisi, affidati ad equipe di grande competenza professionale e adeguamento tecnico continuo.
- **GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'** – piani di miglioramento su base annuale e triennale per mantenere le posizioni d'eccellenza.
- **SISTEMA INFORMATIVO** – gestione informatizzata di tutte le risultanze mediche e diagnostiche grazie a software appositamente studiati e particolare cura e attenzione nel rispetto delle normative sulla privacy.
- **INFORMAZIONI ALL'UTENZA** - competenza professionale, affidabilità, cortesia, accuratezza, completezza.
- **RELAZIONI CON LE ORGANIZZAZIONI DI CITTADINI** - credibilità, efficacia nella comunicazione.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Eughenos Diagnostica srl, *dove la cortesia e la cura del Paziente sono sempre al primo posto*, si basa, come punto di riferimento per la propria attività quotidiana, sui seguenti valori fondanti:

- **Rispetto:** riconoscere ed ascoltare le esigenze del cliente nel massimo rispetto dei suoi diritti fondamentali e con particolare attenzione agli aspetti psicologici e sociali.
- **Riservatezza:** garantire in ogni momento la massima riservatezza nel rapporto con le persone e nel trattamento di tutti i loro dati personali.
- **Disponibilità:** ricercare la flessibilità e puntare sull'intelligenza e l'esperienza professionale del personale nei rapporti con le persone.
- **Qualità clinico-scientifica:** agire mantenendo standard di eccellenza e in base alle evidenze scientifiche degli interventi.
- **Responsabilità:** assicurare la coerenza e il rispetto degli impegni assunti e dei tempi.
- **Innovazione:** promuovere l'adozione di nuove metodiche e tecnologie per mantenere il passo con il progresso scientifico e tecnologico.

### **“CENTRALITÀ DEL PAZIENTE”**

Tutte le risorse interne: strutturali, tecnologiche e professionali sono quindi finalizzate alla soluzione dei problemi di salute dell'Utente, garantendogli una corretta informazione sull'organizzazione e sull'accesso ai servizi, sugli interventi diagnostici, terapeutici e riabilitativi necessari, ed assicurandogli il migliore conforto ambientale e assistenziale ed il rispetto della Sua persona.

In particolare, il Centro Eughenos Diagnostica srl intende salvaguardare i seguenti diritti del Paziente:

- **Diritto al rispetto della dignità personale e delle convinzioni morali, politiche e religiose**, garantendo:
  - Protezione da qualsiasi pressione – diretta o indiretta – sulle convinzioni del cittadino, come condizione di base per una relazione di fiducia tra il Paziente e gli operatori sanitari.
  - Riservatezza nell'esecuzione di visite e trattamenti.
  - Condizioni ambientali, nella fornitura dei servizi sanitari, tali da evitare ogni disagio.
  
- **Diritto alla libertà di scelta**, garantendo:
  - Libertà di scelta della equipe medica e delle tecniche di cura.
  - Accesso alla struttura in tempi solleciti.
  - Possibilità di rifiutare il metodo diagnostico e terapeutico.
  
- **Diritto alla qualità delle cure**, garantendo:
  - Attenzione alla sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza ai pazienti.
  - Prestazioni di qualità.
  - Aggiornamento e applicazione dei progressi scientifici nel campo medico, diagnostico.
  - Possibilità per il Medico di disporre di ogni mezzo necessario nell'ambito della sua attività di diagnosi e cura e rispetto della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici inerenti alla professione.
  - Formazione di base e specialistica del personale medico e paramedico anche con corsi di aggiornamento.
  - Attivazione del processo interno per il controllo della qualità.
  
- **Diritto all'informazione**, garantendo:
  - Un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna.
  - Una indicazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti eventualmente disponibili presso altre strutture.

- Un aggiornamento appropriato e comprensibile sulle diagnosi e gli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.
  - La riservatezza dei dati relativi alla persona del paziente ed alla sua storia clinica.
  - L'agevole identificazione del personale interno.
  - Un ragguaglio preciso su altre prestazioni relative al maggiore comfort.
  - La possibilità, da parte dei congiunti, di avvalersi del diritto all'informazione, qualora il Paziente non fosse in grado di esercitarlo compiutamente.
- 
- **Diritto al reclamo**, garantendo:
    - La possibilità di presentare reclami.
    - Precise informazioni sulle modalità di trasmissione dei reclami.
    - Specifiche comunicazioni in ordine all'esito dei reclami.
    - La possibilità di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni.
- 
- **Diritto alla privacy**

Per la concreta attuazione dei principi legislativi sul rispetto della Privacy (Legge 196/03) Lei può, attraverso la sottoscrizione di appositi moduli disponibili presso gli uffici amministrativi:

    - disporre il completo anonimato;
    - individuare le persone alle quali può essere comunicato, ad esclusione di altre, il Suo stato di salute;
    - conoscere le modalità per il rilascio della cartella clinica e per tutto quanto concerne la consegna dei referti.
- 
- **Copertura assicurativa**

La struttura ha una copertura assicurativa per la Responsabilità Civile Rischi Diversi Compagnia UNIPOLSAI, agenzia di Genova 1/52733 Numero 190364748 Scadenza 1 luglio 2025

Eughenos Diagnostica persegue obiettivi di **eccellenza** in tre settori della Medicina:

- **Diagnostica Clinica a tecnologia avanzata**  
è attivata una vasta gamma di esami strumentali garantita da uno staff di specialisti d'eccellenza e dalla disponibilità di attrezzature diagnostiche d'assoluta avanguardia.
- **Prestazioni Specialistiche di alto profilo**  
estese a tutte le principali specialità medico-chirurgiche e garantite da uno staff di specialisti d'eccellenza.
- **Prestazioni in convenzione**  
prestazioni diagnostiche ad alta specializzazione sono fornite in convenzione con l'Azienda USL 3 Pistoia e sono prenotabili tramite le sedi dislocate sul territorio provinciale del Centro Unico di Prenotazione dell'Azienda USL.
- **Le attività dell'Istituto sono certificate ISO 9001 - 2015**  
Il piano dei servizi di Eughenos Diagnostica ha conseguito il prestigioso riconoscimento di qualità da Bureau Veritas al seguito di accurate verifiche e controlli periodici.

#### 1 □ **DIAGNOSTICA CLINICA A TECNOLOGIA AVANZATA**

La sezione diagnostica di Eughenos Diagnostica, disponendo di un'ampia gamma di strumentazioni e metodiche moderne ed aggiornate e di specialisti di eccellenza, è in grado di soddisfare un'ampia richiesta e grazie ad un'organizzazione moderna, efficiente ed agile consente di consegnare in tempi brevi i relativi referti.

Alcune delle attrezzature strumentali d'avanguardia sono addirittura esclusive per larga parte della Toscana. Fra questi strumenti diagnostici va segnalata, anzitutto, la TAC di ultima generazione a 64 strati capace di acquisizioni in pochi secondi e in alta definizione, di ampi distretti corporei.

La metodica oltre all'esecuzione dei comuni esami TC standard finalizzati allo studio di varie patologie (flogistica, neoplastica, etc.), permette soprattutto di effettuare un'accurata analisi delle strutture vascolari cerebrali, toraco-cardio-addominali e del circolo periferico.

Particolare d'interesse in questo settore diagnostico, è quello rivolto alla TC delle coronarie ed allo studio della patologia gastrointestinale (TC del tenue, esofago-gastro TC, colonscopia virtuale). In queste patologie la TC può essere in grado, senza provocare rilevanti disagi per il Paziente, di sostituire procedure invasive quali la coronarografia o assai fastidiose quali il clisma opaco.

Rimanendo nel campo della diagnostica per immagini, oltre alla TAC multistrato, un altro settore particolarmente sviluppato è quello della ecografia internistica che nel complesso



permettono un'adeguata valutazione di tutti gli apparati corporei quali, ad esempio, l'ecografia epatica, l'addominale in generale, l'ecografia tiroidea, osteoarticolare, muscolo tendinea, stazioni linfonodali, prostatica trans rettale, ecc..

Ancora, va citata la gamma completa della diagnostica cardiologica non invasiva comprendente, oltre alla visita clinica ed all'elettrocardiogramma, la coronarografia e la valutazione del "Calcium Score" coronarico mediante TAC a 64 strati.

Inoltre la diagnostica angiologica con esami ecocolordoppler del distretto venoso ed arterioso. L'esame non è invasivo, di tipo ecografico, e consente di valutare la presenza, la direzione e la velocità del flusso sanguigno a livello dei principali vasi arteriosi e venosi. In particolare, si studia la presenza di stenosi, ovvero restringimenti dei vasi sanguigni, che provocano una riduzione dell'afflusso di sangue al cervello e di placche ateromatose, ovvero ostruzioni e incrostazioni – ad esempio depositi di grassi, cellule e tessuto connettivo – presenti sulle pareti della carotide, capaci di ostacolare il flusso sanguigno (condizioni potrebbero provocare ictus, attacchi ischemici transitori, e varie malattie cardiovascolari, come aneurismi, trombosi, insufficienze venose, aterosclerosi).

Altro importante settore è costituito dalla diagnostica delle malattie metaboliche dello scheletro e dell'osteoporosi per la quale l'Istituto Eughenos si è dotato di una apparecchiatura per densitometria ossea DXA (MOC) di tecnologia avanzata.

Il centro vanta una strumentazione all'avanguardia per l'indagine senologia; i nostri specialisti si avvalgono a completamente del pacchetto senologico di un mammografo con Tomosintesi a raggi X tridimensionale-3D che riduce e/o elimina l'effetto di sovrapposizione dei tessuti tipica delle tecnica 2D. Vengono acquisite immagini della mammella a differenti angolazioni, con successiva ricostruzione delle singole fette o strati ad alta risoluzione.

Per la specialità di oculistica si eseguono esami OCT (tomografia ottica a radiazione coerente); è un esame non invasivo che fornisce delle immagini ad elevata risoluzione di scansioni a strati (tomografiche) della cornea, della parte centrale della retina (macula) e della testa del nervo ottico (papilla). L'analisi computerizzata dei tessuti permette di ricostruirne la struttura per piani (a due dimensioni) e per volumi (a tre dimensioni). L'OCT è indicata nei pazienti nei quali si sospetta una malattia della cornea, della retina e del nervo ottico in quanto fornisce informazioni sulle alterazioni strutturali della retina, identificandone con precisione la sede. Permette, inoltre, la misurazione automatizzata dello spessore dei tessuti (utile per monitorare l'evoluzione nel tempo delle malattie) e della cornea, analizzandone le alterazioni strutturali e identificando la profondità delle lesioni. La tomografia ottica a radiazione coerente è insostituibile per la diagnosi, il monitoraggio, la decisione clinica riguardo il trattamento di molte malattie della retina.

## **2 – PRESTAZIONI SPECIALISTICHE DI ALTO PROFILO.**

L'attività Specialistica è garantita da uno staff di Professionisti d'eccellenza.

Queste le specialità interessate:

- Radiodiagnostica, ecografia internistica e TAC.
- Ecocolordoppler.

- Mammografia digitale con Tomosintesi 3D – pacchetto senologico
- Densitometria MOC – DXA.
- Cardiologia.
- Geriatria • Medicina Anti Aging.
- Oculistica

► **Medicina Anti Aging:**

**percorsi personalizzati di prevenzione, diagnosi precoce e cura per un invecchiamento attivo e in buona salute.**

**Vivere meglio, vivere a lungo.**

In Italia l'aspettativa media di vita si è nettamente allungata: in pochi altri paesi al mondo si vive altrettanto a lungo. Ma chi è in età matura, oltre a sperare in una lunga sopravvivenza, vorrebbe anche che questa fase della vita non fosse intristita dalle malattie e dagli acciacchi tipici della vecchiaia e potesse invece accompagnarsi ad una condizione ancora ricca di energia, di interessi, di voglia di fare e di partecipare. E' questa la richiesta rivolta sempre più spesso alla medicina e alla scienza: **un buon invecchiamento.**

Il processo fisiologico dell'invecchiamento inizia già dai 25–30 anni e poi progredisce e si accentua fino alla senescenza vera. Contrariamente a quanto si pensa comunemente, sia la lunga sopravvivenza che una buona vecchiaia dipendono solo in piccola parte dall'ereditarietà. I fattori ereditari incidono infatti solo per circa il 30%, mentre per il restante 70% la qualità dell'invecchiamento dipende da fattori ambientali e dallo stile di vita.

Fra questi fattori vanno citati le cattive abitudini dietetiche (quantità e qualità dei cibi), le alterazioni della composizione corporea quali sovrappeso e riduzione delle masse muscolari, l'intensità dell'attività fisica abituale ecc.

Tuttavia l'invecchiamento comporta anche un maggior rischio di malattie circolatorie, osteoporosi, depressione, deterioramento cognitivo, malattie degenerative del sistema nervoso centrale.

Queste patologie provocano disturbi e limitazioni funzionali, e sono frequente causa di dipendenza della persona anziana dagli altri.

Anche in questo caso, dove l'intervento è apparentemente più difficile, **la scienza e la medicina clinica possono fare molto.** Per molte malattie della vecchiaia è infatti possibile una efficace prevenzione, per altre sono oggi disponibili cure adeguate che consentono di mantenere l'indipendenza quanto più a lungo possibile.

Una buona **strategia di prevenzione e cura** può iniziare a qualsiasi età, anche se sempre più spesso si ritiene che il periodo dei quaranta – cinquant'anni sia l'età ideale per iniziare un percorso di preparazione ad una vecchiaia piacevole e più ritardata possibile. Ma la ricerca dei

fattori ambientali e individuali responsabili del declino psico-fisico e l'attuazione degli interventi correttivi possono avvenire anche in età avanzata. Infatti la ricerca scientifica più attuale ha dimostrato che, anche intervenendo più avanti negli anni, è possibile **prevenire le malattie e migliorare sensibilmente prestazioni, capacità funzionali e qualità della vita.**

### **Il percorso Anti Aging approntato dai clinici di Eughenos.**

**Eughenos Diagnostica** è una struttura sanitaria – non in regime di degenza – all'avanguardia in Italia e in Europa, dotata di strumentazioni diagnostiche ad alta tecnologia. La sua équipe di medici, ricercatori ed eminenti personalità del mondo universitario nazionale e internazionale, ha studiato per i clienti un sistema integrato di **percorsi Anti Aging clinico-diagnostici.**

Il pacchetto clinico diagnostico **Anti Aging** è una valutazione clinica e strumentale complessa ed approfondita. In particolare ciascun paziente eseguirà:

- **una serie molto ampia di esami ematochimici** che saranno analizzati in un laboratorio di grande prestigio ed affidabilità. Tali esami – in numero di circa sessanta – consentono di valutare sia i fattori di rischio che gli indicatori di malattie vere e proprie;
- **una visita specialistica iniziale geriatrico internistica approfondita**, comprensiva di misurazioni antropometriche (altezza, peso corporeo, BMI, composizione corporea);
- **alcuni esami strumentali**, quali: elettrocardiogramma, valutazione di primo livello della funzione respiratoria, dinamometria;
- **un'accurata indagine**, mediante test e questionari, sulla qualità e sullo stile di vita (abitudini alimentari, attività fisica, qualità del sonno, sfera sessuale);
- **una valutazione**, con scheda clinico-anamnestica, del metabolismo osseo;
- **una valutazione cognitiva e del tono dell'umore**;
- **un'ecografia dell'addome superiore**, dell'addome inferiore, della tiroide e del collo;
- **un esame ecocolordoppler** delle carotidi e degli altri vasi epiaortici;
- **una valutazione clinica conclusiva**

Questa vasta ed approfondita indagine clinica **consentirà precise conclusioni diagnostiche** e la preparazione di un **programma mirato e personalizzato di intervento** che contrasti deficit e squilibri rilevati nelle varie funzioni. Tale programma potrà consistere sia nella **promozione di appropriati stili di vita** sia, quando necessario, nella **prescrizione di trattamenti farmacologici, integrativi o sostitutivi.**

**L'obiettivo di questa strategia è quello di promuovere un invecchiamento attivo e in salute.**

Nel caso in cui, nel corso della valutazione Anti Aging di base, emerga la necessità di un ulteriore approfondimento riguardo a malattie specifiche, **le avanzate competenze cliniche**

**specialistiche e l'attrezzatura diagnostica d'avanguardia** consentiranno di affrontare qualsiasi problema di salute.

- ▶ il servizio è reso possibile dalla *presenza* dei più eminenti clinici delle principali specialità mediche, da un personale sanitario e amministrativo specificamente formato, dalla disponibilità di attrezzature diagnostiche d'avanguardia e da un'organizzazione *affidabile*, puntuale e flessibile.

### 3. **PRESTAZIONI IN CONVENZIONE**

Eughenos Diagnostica è una struttura che eroga le prestazioni di diagnostica a tecnologia avanzata anche in regime di convenzione con la Azienda USL 3 di Pistoia.

### COLLEGAMENTI E PRENOTAZIONI

Eughenos Diagnostica srl è raggiungibile facilmente in auto (cfr. di seguito piante) o con mezzi di trasporto pubblico (stazioni FF.SS. di Montecatini Terme e Montecatini Terme/Monsummano Terme - Linea Urbana Autobus con biglietti acquistabili presso la biglietteria della stazione Montecatini Terme/Monsummano Terme) collegati anche dagli aeroporti di Pisa e Firenze. Il Centralino è attivo dalle ore 8.00 alle ore 20.00. I numeri telefonici sono i seguenti: 0572 910130; fax 0572 910139.

Per le prenotazioni, anche telefoniche, inerenti medicina Anti Aging, check up completi, visite specialistiche, prestazioni diagnostiche ambulatoriali è disponibile un servizio di segreteria (tel. 0572 910130) con il seguente orario: dal lunedì al venerdì ore 8.00 - 20.00; il sabato dalle ore 8 alle ore 13; oppure via telematica al seguente indirizzo e-mail: [eughenosdiagnostica@legalmail.it](mailto:eughenosdiagnostica@legalmail.it).



## INFORMAZIONI UTILI

Per qualsiasi chiarimento di carattere amministrativo e l'avvio delle procedure d'ingresso e di pagamento è a disposizione della clientela la Segreteria (lunedì – venerdì ore 8.00 - 20.00, il sabato dalle ore 8 alle ore 13) ubicato al piano terra.

Il personale – medico, infermieristico e tecnico sanitario – dell'Istituto è identificabile dall'apposita targhetta sul camice nella quale sono riportati nome, cognome e qualifica professionale.

E' indispensabile che il Paziente, al momento dell'ingresso nel Centro Diagnostico, consegni alla reception tutti gli esami o le cartelle cliniche precedenti, avendo cura di informarla circa i medicinali assunti abitualmente.

Gli accompagnatori devono attenersi alle norme fissate dai Medici Curanti e dal personale responsabile del Centro Diagnostico, per tutto ciò che riguarda l'assistenza al Paziente.

Per il ritiro dei referti archiviati e delle copie delle cartelle cliniche, la richiesta deve essere rivolta alla Segreteria della Direzione Sanitaria al mattino dalle ore 9,00 alle ore 11,00.

Nell'edificio gli accessi sono predisposti nel rispetto delle leggi vigenti in materia di barriere architettoniche.

**Nei locali interni è vietato fumare.**

Eughenos Diagnostica srl opera, dal punto di vista economico e normativo, *in regime di libera medicina privata* per tutti i servizi che fornisce salvo quelli convenzionati con il SSR .

## ACCOGLIENZA DEI CLIENTI ED ACCESSO ALLE PRESTAZIONI MEDICO – DIAGNOSTICHE

- La Segreteria ha il compito di ricevere le richieste di pacchetti diagnostici, visite specialistiche e diagnostiche da parte della clientela (tel. 0572 910130 – orario lunedì – venerdì ore 8.00-20.00, il sabato dalle ore 8 alle ore 13) di annotare gli appuntamenti relativi, di curare, quando richiesto dai Medici, i flussi dei Pazienti e di procedere all’incasso delle prestazioni erogate agli stessi. Ciò, fatte salve le esigenze di taluni Professionisti che, attraverso le segreterie personali, gestiscono direttamente i propri appuntamenti.
- Per le prestazioni fornite in regime convenzionato le richieste di appuntamenti devono essere inoltrate presso il competente C.U.P. (centro unico per le prenotazioni sanitarie).
- La Segreteria Medici, verificata la disponibilità dei Professionisti attraverso l’utilizzo dell’agenda elettronica, concorda la data e l’ora della visita, acquisisce i dati anagrafici ed il recapito telefonico del Cliente ed effettua la scadenatura dell’impegno.
- Il Paziente, alla data ed all’ora stabilita, si presenta all’Accettazione che, dopo avere verificato l’esistenza della prenotazione della visita, lo informa in merito alla normativa vigente (L. 196/03) finalizzata a garantire la riservatezza dei suoi dati clinici e personali e richiede il consenso formale all’utilizzo dei dati stessi per gli scopi espressamente indicati.
- Viene messa a disposizione la carta dei servizi di Eughenos Diagnostica e viene consegnata la busta contenente copia del QSU che verrà richiesta compilata a fine percorso [consegna del referto] ed in busta incollata per la riservatezza.  
Suddetta copia viene inoltrata entro la chiusura serale all’amministrazione
- Il personale addetto all’Accettazione informa quindi il Paziente circa l’ammontare del previsto importo delle prestazioni [rimane comunque sempre a disposizione dell’Utenza il nomenclatore tariffario de Centro presso la reception], nel caso non sia assistito da polizza di assicurazione. I mezzi di pagamento previsti sono: contante e carte di credito accettate – VISA, MASTERCARD; non sono accettati assegni.
- Il personale addetto all’Accettazione informa quindi il Paziente circa l’ammontare del previsto importo delle prestazioni, nel caso non sia assistito da polizza di assicurazione. I mezzi di pagamento previsti sono: contante e carte di credito accettate – VISA, MASTERCARD; non sono accettati assegni.
- Qualora il Paziente dichiara di essere assistito da Polizza di Assicurazione ed esibisca le necessarie credenziali, l’Accettazione verificherà immediatamente la prenotazione da parte dei responsabili dell’organizzazione assicurativa e l’esistenza di specifica convenzione con la Compagnia indicata. In caso di non prenotazione diretta, la Compagnie o l’Ente sarà subito contattato, allo scopo di ottenere l’autorizzazione alla prestazione e l’impegno alla copertura delle spese relative. Se tale accertamento dovesse risultare negativo, il Cliente sarà informato senza indugio che dovrà provvedere personalmente al pagamento, salvo poi rivalersi nei confronti della società assicuratrice.

- In alcuni casi, per l'esecuzione di procedure diagnostiche o terapeutiche, è richiesta la firma di una specifica autorizzazione (**consenso informato**) al Medico Curante; il Paziente o chi ne ha la responsabilità ha diritto a richiedere ed a ricevere dal personale medico tutte le informazioni che ritenga necessarie per esprimere il proprio consenso.
- Il Medico Curante, prescelto dall'utente ha la responsabilità degli interventi diagnostici e terapeutici che vengono svolti da lui direttamente e/o da suoi collaboratori e/o, su sua indicazione, dal personale medico e paramedico del Centro Diagnostico.
- Soltanto al Medico Curante e/o ai suoi collaboratori possono essere richieste le informazioni su iter diagnostici e sanitari.
- Eughenos Diagnostica srl garantisce attraverso l'organizzazione interna medica e paramedica, in osservanza delle normative di legge vigenti, i servizi clinici di base e gli interventi di emergenza, regolati dagli ordinamenti ai quali uniformarsi sotto il controllo della Direzione Sanitaria.
- Una volta terminata la visita, i Clienti transitano nuovamente dalla Segreteria presso la quale versano i corrispettivi relativi alle prestazioni erogate e, dopo aver effettuato il pagamento, ritirano le ricevute relative, emesse dalla Segreteria stessa; nel caso in nome e per conto dei Professionisti interessati, liberi o extra-moenia.
- In ogni caso prima della consegna dei risultati cliniche l'Utente è tenuto a saldare integralmente, presso l'Ufficio Accettazione, che è in grado di fornire eventuali chiarimenti, le fatture per le prestazioni del Centro Diagnostico e dei Medici Curanti. Ciò, fatto salvo quanto previsto dalle convenzioni con le Compagnie di Assicurazione. Qualora siano stati effettuati esami o prestazioni il cui ammontare non sia ancora noto, verrà emessa successivamente, non appena possibile, un'ulteriore fattura a saldo.
- Per ogni Paziente, sulla base dei dati obiettivi, dei referti diagnostici e di quanto dichiarato dal medesimo sotto la propria responsabilità, viene compilata la cartella clinica (referto). Tali documenti, redatti con rigorosa esattezza e completezza dal Medico Curante e firmati, contengono tutte le informazioni relative all'iter diagnostico e terapeutico del Cliente. La Direzione Sanitaria cura la conservazione, in archivio, della relativa documentazione e gli Uffici Amministrativi la coadiuvano nella predisposizione e nella consegna dei duplicati ai Pazienti. Copia conforme all'originale della cartella clinica (referto) può infatti essere richiesta, secondo le normative vigenti, alla Direzione Sanitaria, mediante la compilazione di apposito modulo.
- Le immagini diagnostiche vengono rilasciate al Paziente che, alla consegna, firma la liberatoria di avvenuto ricevimento che assolve la struttura da obblighi ed archiviazioni.

### COSTI E FATTURAZIONE

- I Clienti hanno il diritto di richiedere, preventivamente, informazioni sulle tariffe sanitarie praticate e sugli onorari dei Medici Curanti che hanno prescelto. Tali informazioni sono

disponibili, senza alcun impegno da parte degli interessati, presso l'Ufficio Accettazione, direttamente (orario 8 - 20) o telefonicamente ai numeri 0572 910130 (orario lunedì-venerdì 8.00 – 20.00, sabato 8.00 -14.00).

- Eughenos Diagnostica srl ha stipulato con primarie Compagnie di Assicurazione e Fondi Integrativi Sanitari delle specifiche convenzioni che prevedono la copertura diretta delle spese sostenute dai titolari delle polizze sanitarie. Al riguardo, è necessario che il Paziente assicurato segnali subito la circostanza all'Accettazione che richiederà, alla Compagnia indicata, l'impegno al versamento delle spese che saranno conteggiate. Se tale accertamento dovesse risultare negativo, il Cliente sarà informato senza indugio che dovrà provvedere personalmente al pagamento, salvo poi rivalersi nei confronti della società assicuratrice.
- La persona che vuole essere curata nel Centro Diagnostico ha piena libertà di scelta del Medico Curante fra quelli operanti con nella struttura o facenti parte dell'organico della stessa, pertanto, il rapporto che il Paziente instaura con il Medico Curante prescelto e con i suoi collaboratori è un rapporto fiduciario e professionale diretto.

#### MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA:

- INDAGINE PERMANENTE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DALLA CLIENTELA

Il livello dei servizi offerti dall'Istituto è sottoposto a verifiche periodiche per la valutazione degli standard, al fine di migliorarli.

Fa infatti parte dell'essenza stessa della struttura privata, che si basa sulla libera scelta personale, mirare a fornire le migliori cure per la soddisfazione dei Pazienti.

La qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure sono un dovere deontologico e contrattuale dei medici.

Poiché obiettivo dell'amministrazione è il miglioramento costante della qualità delle prestazioni offerte alla clientela, i suggerimenti forniti dalla stessa sono considerati oltremodo utili per confrontare la coerenza tra le attese esistenti ed il livello dei servizi effettivamente ricevuti.

Ad ogni Paziente viene quindi richiesto di compilare un apposito questionario consegnato in occasione dell'ingresso nel Centro Diagnostico → Q.S.U., la cui analisi è destinata a misurare il livello di soddisfazione percepito e ad identificare gli eventuali problemi e la loro priorità.

Ciò, al fine di attuare gli interventi necessari a migliorare l'efficienza globale dell'azienda.



Tale questionario è assolutamente anonimo; se sottoscritto dal compilatore, viene trattato con la massima riservatezza (secondo la Legge sulla Tutela della Privacy D. Lgs. 196/03).

In ogni caso, i dati così raccolti sono tutelati dal segreto statistico e pertanto possono essere utilizzati esclusivamente in forma aggregata.

○ GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO E DELLA SICUREZZA DEL PAZIENTE

La sicurezza dei Pazienti è uno dei fattori determinanti la qualità delle cure e pertanto è uno degli obiettivi prioritari che il Centro Diagnostico Eughenos si pone. Lo sviluppo di interventi efficaci è strettamente correlato alla comprensione delle criticità dell'organizzazione e dei limiti individuali, richiedendo una cultura diffusa che consenta di superare le barriere per la attuazione di misure organizzative e di comportamenti volti a promuovere l'analisi degli eventi avversi ed a raccogliere gli insegnamenti che da questi possono derivare.

La sicurezza dei Pazienti quindi si colloca nella prospettiva di un complessivo miglioramento della qualità, come previsto dal Servizio Sanitario Nazionale, e poiché dipende dall'interazioni delle molteplici componenti che agiscono nel sistema, deve essere affrontata attraverso l'adozione di pratiche di governo clinico che consente di porre al centro della programmazione e gestione dei servizi sanitari i bisogni dei cittadini, valorizzando nel contempo il ruolo e la responsabilità di tutte le figure professionali che operano nel Centro.

Eughenos Diagnostica srl adotta tutte le metodologie di gestione del rischio clinico - GRT atte a garantire la sicurezza del Paziente massima possibile.

○ PIANO D'EMERGENZA ED EVACUAZIONE E PIANO ANTINCENDIO

L'Istituto per prevenire ed affrontare eventuali calamità ha predisposto piani d'emergenza ed antincendio per la corretta e sicura gestione degli incidenti, siano essi incendi, infortuni o qualsiasi altro evento calamitoso.

○ TUTELA DELLA PRIVACY

Eughenos Diagnostica si attiene ed applica in toto il Regolamento generale sulla protezione dei dati, anche noto come **GDPR** (General Data Protection Regulation- Reg.UE 2016/679) per la tutela e la sicurezza dei dati sensibili individuali.

○ RECLAMI

Qualora, per qualsiasi motivo il Cliente ritenga di non aver ricevuto un'adeguata assistenza, è pregato di esprimere le Sue osservazioni ai dirigenti medici ed infermieristici.

Ogni lamentela o rimostranza inerente a problematiche mediche, ovvero all'accoglienza in senso generale, può, comunque, essere inoltrata all'Amministrazione, verbalmente o per scritto, in carta libera o utilizzando la "Scheda per la segnalazione di carenze e disservizi", a disposizione presso gli Uffici.

Il reclamo, orale o scritto, relativamente al quale la direzione della Centro Eughenos Diagnostica srl si impegna a fornire sollecita replica nella stessa forma, potrà essere consegnato personalmente all'Ufficio Amministrazione, inoltrato per posta, per fax (0572 910139) o per e-mail [eughenosdiagnostica@legalmail.it](mailto:eughenosdiagnostica@legalmail.it).

○ CONVENZIONI

Eughenos Diagnostica srl collabora in convenzione con prestigiose strutture assicurative e sanitarie quali:

- **Gruppo ASSICURAZIONI GENERALI SPA** –

- **Progetto PREVIMEDICAL®**

- **FASDAC**

Il FASDAC “Mario Besusso” è il Fondo di Assistenza Sanitaria per i dirigenti delle aziende commerciali, di trasporto e spedizione, dei magazzini generali, degli alberghi e delle agenzie marittime.

- **UNISALUTE – Gruppo Unipol**

- **FONDI SANITARI ed Assistiti dai Contratti Nazionali di Lavoro**

- **Gruppo AXA**

- **Gruppo ALLIANZ**

- **BLUE ASSISTANCE**

- **FASCHIM**

Fondo Nazionale di Assistenza Sanitaria per i lavoratori dell'industria chimica, chimico farmaceutica, delle fibre chimiche e dei settori abrasivi,

- **F.I.M.P.E. – Fondo Integrativo Multiservizi Proprietari Edili**

- **Soci CONFEDILIZIA**

- **Consorzio MU.SA.**

- **Insieme Salute – Toscana**

- **Fondo F.A.S.I.**
  - Fondo Assistenza Sanitaria Integrativa per i Dirigenti di aziende produttrici beni e servizi (dirigenti d'industria)
  
- **Fondo Fasiopen**
  - Fondo Sanitario Integrativo costituito da Confindustria e Federmanager e rivolto a tutte le tipologie di aziende, collettività, associazioni, per i loro dipendenti, collaboratori, associati ed eventuali familiari
  
- **A.N.A.P. - Confartigianato**
  - Associazione Nazionale Anziani e Pensionati.
  
- **CNA**
  - Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa.