



CHECK UP ARANCIO (Check Up Medical Center S.r.l.) - Traversa II Via Romana, 35 - Lucca



CARTA DEI SERVIZI

con Guida ai servizi e Carta dei diritti del Paziente

Indice

1.	LA STRUTTURA SANITARIA E IL GRUPPO U.S.I.	4
2.	QUALITÀ E GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO	5
3.	CONSENSO INFORMATO, DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	5
4.	TUTELA DELL'UTENTE, SUGGERIMENTI E RECLAMI	5
5.	L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E I COSTI	6
	<i>Prestazioni in convenzione con il SSN</i>	6
	<i>Prestazioni in regime privato o in convenzione con enti privati</i>	6
	<i>La preparazione e le altre informazioni sulle prestazioni</i>	6
	<i>Le modalità di pagamento</i>	6
	<i>Gli accessi preferenziali e le urgenze</i>	6
	<i>Ulteriori informazioni utili</i>	6
6.	IL RITIRO DEI REFERTI	7
7.	LE PRESTAZIONI E I TEMPI DI ATTESA	7
	MEDICINA SPECIALISTICA AMBULATORIALE	7
	<i>Prenotazione e accesso</i>	7
	<i>Prestazioni di Medicina specialistica erogate</i>	7
	DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	8
	<i>Prenotazione e accesso</i>	8
	<i>Prestazioni radiologiche erogate</i>	8
	MEDICINA DEL LAVORO	9
	<i>Prenotazione e accesso</i>	9
	<i>Prestazioni erogate</i>	9
	PUNTO PRELIEVO	9
	<i>Prenotazione e accesso</i>	9
	<i>Prestazioni di analisi cliniche erogate in collegamento funzionale con il Laboratorio San Vito S.r.l.:</i>	9
	<i>Tempi di rilascio referti</i>	9
8.	UBICAZIONE E RECAPITI	10
9.	GIORNI E ORARI DI APERTURA	10

Documenti richiedibili presso la Segreteria:

-  *Elenchi e tariffe delle prestazioni*
-  *Istruzioni, guide e modulistica sulle prestazioni sanitarie erogata e per la preparazione alle prestazioni*

Gentile utente,

questa Carta dei Servizi riporta informazioni che riteniamo utili per conoscere meglio la nostra struttura e le modalità di accesso alle prestazioni sanitarie.

Le rammentiamo che per le principali prestazioni sono anche presenti informative, guide o brochure, disponibili in sede e su www.usi.it, in cui troverà tutte le informazioni sull'offerta sanitaria del gruppo U.S.I.

Ci auguriamo che, anche mediante la presente Carta dei Servizi, Lei possa apprezzare il nostro costante impegno nel tradurre concretamente i valori e i principi che alimentano il nostro Lavoro, che individua nella "centralità" del Paziente l'obiettivo più importante, a fronte di diagnosi e terapie all'avanguardia in ambito medico, nel rigoroso rispetto dei principi della Medicina Basata sulle Evidenze (EBM).

La invitiamo infine a segnalarci idee e suggerimenti, che possano contribuire al miglioramento continuo della qualità, dell'efficienza e della sostenibilità della nostra struttura sanitaria.

Il Direttore Sanitario

Dott. Paolo Gigli

1. LA STRUTTURA SANITARIA E IL GRUPPO U.S.I.

La U.S.I. (Unione Sanitaria Internazionale) S.p.A. viene fondata nel 1953 dal dott. Luigi Sperone, diventando nel corso degli anni una rete sanitaria integrata composta da più di trenta strutture e da oltre cinquecento operatori specializzati.

Realtà sanitaria più diffusa a Roma, dal 2022 la U.S.I. è presente anche nella Regione Toscana.

La sede CHECK UP ARANCIO (Checkup Medical Center S.r.l.) eroga le prestazioni sanitarie, successivamente approfondite, di:

- ✓ **Analisi Cliniche di Laboratorio: Punto prelievo**
- ✓ **Medicina Specialistica e Diagnostica Strumentale in regime ambulatoriale**
- ✓ **Diagnostica per Immagini**

La struttura è accreditata con il Servizio Sanitario della Regione Toscana (la delibera dirigenziale di accreditamento è riportata a piè di pagina del frontespizio della presente carta dei servizi). Innumerevoli prestazioni sono erogate in convenzione con il SSN o con enti privati, come dettagliato nei capitoli successivi.

Le strutture del Gruppo U.S.I. forniscono un'offerta sanitaria integrata, ampia e avanzata nell'ambito delle Analisi Cliniche di Laboratorio (*Chimica Clinica, Biologia Molecolare, Cito-Istopatologia*), della Diagnostica per Immagini e della Medicina Nucleare (*Risonanza Magnetica, TC, Radiodiagnostica digitale, Ecografia, PET, Scintigrafia*), della Medicina Specialistica e Medicina del Lavoro, della Prevenzione e cura oncologica (*Radioterapia oncologica*).

Il **Gruppo U.S.I.** è formato dalle seguenti strutture sanitarie:

Lazio

U.S.I. PRATI, via Virginio Orsini, 18 Roma
AXA-PALOCCHIO, via Eschilo, 191 Roma
BORGHESIANA, via Casilina, 1838 Roma
CINECITTÀ, viale Bruno Rizzieri, 203 Roma
COLLE-PRENESTINO, via Mirabella Eclano, 27 Roma
COLLATINO, viale della Serenissima, 22 Roma
EUR-LAURENTINA, via Vincenzo Cerulli, 2/b Roma
EUR-MARCONI, viale Guglielmo Marconi, 139 Roma
EUR-SERAFICO, via Paolo di Dono, 9 Roma
FURIO CAMILLO, via Cerreto di Spoleto, 9/21 Roma
IGEA (Biolab), via Igea 12/a-b-c-d, 18 Roma
LIDO DI OSTIA (Villa Del Lido), viale del Lido, 3 Roma
OSTIENSE (Marco Polo), viale Marco Polo, 41 Roma

NUMIDIO QUADRATO, via Tuscolana, 703 Roma
PIAZZA BOLOGNA, via Gianluca Squarcialupo, 17/b Roma
PIAZZA BOLOGNA, via Gianluca Squarcialupo, 36 Roma
PIAZZA MAZZINI, viale Angelico, 39 Roma
PIAZZA VITTORIO, via Machiavelli, 22 Roma
PIETRALATA, via dei Durantini, 362 Roma
POLICLINICO, viale Regina Margherita, 279 Roma
SERPENTARA, via Gaspare Pacchiarotti, 95 Roma
TRIESTE, corso Trieste, 22 Roma
USI DOC - PRATI, via Virginio Orsini, 18/27a Roma
USI DOC - TUSCOLANA, via Tuscolana 212/f Roma
USI DOC - LIDO DI OSTIA, viale del Lido, 5/a Roma

Toscana

USI CHECKUP ARANCIO (Checkup Medical Center), Traversa II Via Romana 35, Lucca
SAN VITO - S. ANNA, via Luigi Einaudi 150, Lucca
SAN VITO - LUNATA, via Pesciatina 236, Capannori (LU)
SAN VITO - ALTOPASCIO, via Cavour 25, Altopascio (LU)
SAN VITO - PORCARI, via Romana Est 76, Porcari (LU)
SAN VITO - LAMMARI, via delle Ville 128, Capannori (LU)
USI VALDERA, Via Di Gello 175 - Ponsacco (Pisa)

2. QUALITÀ E GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

Fin dalla sua fondazione U.S.I. applica avanzati sistemi di controllo e gestione della Qualità che prevedono la partecipazione a programmi nazionali e internazionali. Tutte le prestazioni sono erogate nel rispetto di linee guida e metodiche riconosciute dalla comunità scientifica. Il rischio clinico è valutato in tutte le fasi del percorso sanitario.

La *vision* e *mission* del gruppo U.S.I. sono sintetizzabili in una offerta sanitaria ampia, di elevato standard qualitativo, accessibile e diffusa nel territorio, basata su personale altamente qualificato, tecnologie avanzate e su modelli gestionali orientati alla Qualità, Sicurezza, Efficacia, tutela dei diritti degli utenti e alla sostenibilità economica, ambientale, sociale.

La *vision* e la *mission* del gruppo U.S.I. sono sintetizzabili in una offerta sanitaria ampia, di elevato standard qualitativo, accessibile e diffusa nel territorio, basata su personale altamente qualificato, tecnologie avanzate e su modelli gestionali orientati a Qualità, Sicurezza, Efficacia, tutela dei diritti degli utenti e alla sostenibilità economica, ambientale e sociale.

I processi sono costantemente monitorati mediante indicatori attinenti a qualità delle prestazioni, accuratezza analitica, tempi di attesa, tassi di ripetizioni e annullamenti di prestazioni, soddisfazione di utenti e parti interessate, incidenza di eventuali “non conformità”, reclami, incidenti, eventi avversi e all’efficacia delle azioni di miglioramento intraprese.

Il Sistema Qualità della U.S.I. (Unione Sanitaria Internazionale) S.p.A. è certificato secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 rilasciata da un prestigioso organismo di certificazione.

La struttura sanitaria è inoltre accreditata con il Servizio Sanitario della Regione Toscana, sulla base dei requisiti di Qualità per l’accreditamento delle strutture sanitarie, disciplinati dalla normativa di riferimento.

3. CONSENSO INFORMATO, DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

La struttura sanitaria garantisce attivamente il diritto di pazienti e utenti:

- ✓ a essere informati in modo appropriato e comprensibile sul proprio stato di Salute e su caratteristiche, rischi e alternative alle prestazioni che lo riguardano, esprimendo preventivamente il proprio consenso o diniego;
- ✓ a essere assistiti con attenzione, imparzialità, riservatezza e confidenzialità, nel rispetto del proprio tempo, della propria dignità, delle proprie esigenze e convinzioni filosofiche o religiose;
- ✓ alla trasparenza e semplicità dei percorsi amministrativi;
- ✓ alla Sicurezza e alla Qualità delle prestazioni sanitarie;
- ✓ al reclamo e a una opportuna risposta.

Si rammenta che è sempre opportuno:

- ✓ prospettare al personale le eventuali esigenze legate alle proprie condizioni di Salute, per prevenire eventuali rischi (es. in caso di problematiche legate alla mobilità del paziente o a terapie già in corso);
- ✓ un comportamento improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri utenti e pazienti, oltre che di fiducia e collaborazione verso il personale sanitario;
- ✓ il rispetto degli orari delle prestazioni prenotate, informando in caso di ritardi o di annullamento.

4. TUTELA DELL’UTENTE, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Suggerimenti o reclami possono essere avanzati mediante il sito web www.usi.it, su “carta bianca” o sul *Questionario di gradimento* disponibile in segreteria di accettazione e una volta compilato da inserire negli appositi contenitori o da inviare via posta ordinaria o e-mail ai recapiti indicati nella presente Carta dei Servizi.

I reclami e i suggerimenti sono analizzati dalla Direzione Sanitaria o Tecnica di Laboratorio e dalle funzioni coinvolte ed è assicurata una risposta nel minor tempo possibile, comunque non oltre 30 giorni, salvo cause ostative importanti.

È possibile avanzare reclamo anche presso il TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO c/O OSPEDALE SAN LUCA - 55100 LUCCA (LU) – TEL. 0583/970111(CENTRALINO)

5. L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E I COSTI

Prestazioni in convenzione con il SSN

È necessaria una impegnativa SSN emessa dal medico curante, che indichi anche le eventuali esenzioni. Di norma l'impegnativa ha una validità di un anno e contiene fino a otto prestazioni per la medesima branca.

Per le prestazioni in convenzione con il SSN sono applicate le stesse tariffe delle strutture pubbliche.

Prestazioni in regime privato o in convenzione con enti privati

Per talune prestazioni può essere necessaria una prescrizione del medico curante o specialista. Fare riferimento ai capitoli successivi della carta dei servizi in relazione alle specifiche prestazioni.

Presso le segreterie di accettazione o contattando il numero unico **0583 495482** sono fornite informazioni sui costi delle prestazioni erogate in regime privato o di convenzione con enti privati e su eventuali pacchetti sanitari specifici o multidisciplinari.

La preparazione e le altre informazioni sulle prestazioni

Informazioni sui tempi, sulle modalità di preparazione e sulle caratteristiche delle prestazioni sanitarie sono disponibili presso le segreterie di accettazione o contattando il numero unico **0583 495482**.

Sul sito web www.usi.it sono inoltre consultabili informative contenenti le indicazioni per la corretta preparazione e informazioni sulle prestazioni sanitarie erogate.

Ulteriori informazioni sono riportate capitoli successivi della carta dei servizi in relazione alle specifiche prestazioni e in *brochure* disponibili presso la struttura per talune prestazioni.

Si rammenta che informazioni di tipo sanitario possono essere rilasciate comunque solo dal personale sanitario incaricato delle prestazioni.

Le modalità di pagamento

È possibile il pagamento delle prestazioni mediante contanti e carte bancarie. Per ulteriori modalità di pagamento è possibile richiedere informazioni in fase di prenotazione o al numero unico **0583 495482**

Per informazioni in merito alla stipula di convenzioni con organizzazioni private è possibile contattare il relativo ufficio all'indirizzo e-mail convenzioni@usi.it.

Gli accessi preferenziali e le urgenze

Sono previsti percorsi preferenziali per pazienti in condizione di fragilità (es. ridotta mobilità o interessati da patologie oncologiche o debilitanti), considerando inoltre le esigenze legate a convinzioni religiose o ad aspetti culturali.

Per eventuali urgenze, il personale sanitario interessato valuta la possibilità di esecuzione delle prestazioni nelle tempistiche richieste. Per esami urgenti di laboratorio fare riferimento al cap. 7 *Analisi cliniche di Laboratorio*.

Fare presente le eventuali esigenze in fase di accettazione o contattare il numero unico **0583 495482** per concordare le opportune modalità di accesso preferenziale.

Ulteriori informazioni utili

Presso la struttura è presente personale in grado di comunicare in lingua inglese e/o in altre lingue straniere. Della Carta dei servizi è disponibile una versione in lingua inglese richiedibile in Segreteria.

Il personale della struttura sanitaria, anche in fase di formazione, è identificabile dal tesserino di riconoscimento.

Nella struttura sono disponibili detergenti per le mani. Una corretta igiene delle mani previene con semplicità gran parte delle infezioni correlate all'assistenza (ICA). Consultare il sito web www.usi.it per le campagne informative sulla prevenzione promosse dalla U.S.I.

6. IL RITIRO DEI REFERTI

Il ritiro dei referti e relativi eventuali allegati può essere effettuato presso la Segreteria di Accettazione oppure “on-line”, attivando il relativo servizio al momento dell'accettazione.

Si rammenta che i referti possono essere consegnati, secondo le tempistiche riportate al cap. 7, solo:

- a) al diretto interessato o persona delegata (che dovrà presentare il proprio documento di identità, la delega e copia del documento di identità del delegante);
- b) in caso di minore, all'interessato munito di documento di identità o a chi esercita la podestà genitoriale, munito di documento di identità;
- c) al tutore o curatore munito di documento di identità e della documentazione necessaria.

La conservazione della documentazione sanitaria è effettuata in accordo alla normativa cogente. Per eventuali duplicati di referti cartacei considerare i tempi ordinari definiti in funzione della tipologia di referto (cfr. cap. 7).

7. LE PRESTAZIONI E I TEMPI DI ATTESA

Nei capitoli successivi sono dettagliati per ogni branca specialistica:

- ✓ il nominativo del Responsabile di riferimento;
- ✓ le informazioni specifiche sulle modalità di prenotazione e accesso;
- ✓ le prestazioni erogate in regime privato o di convenzione con il SSN;
- ✓ i tempi di attesa per prenotazione, accesso e refertazione.

MEDICINA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Direttore Sanitario: Dott. Paolo Gigli

Prenotazione e accesso

Prenotare la prestazione in sede, tramite call center al **0583 495482** o sul sito **www.usi.it**.

Alla visita è opportuno esibire la documentazione di eventuali esami diagnostici o terapie pregresse o in corso.

La Segreteria di Accettazione è a disposizione per informazioni sulle prestazioni erogate in regime privato o di convenzione con enti privati, sui relativi tempi, costi e sul personale specialistico di riferimento.

Prestazioni di Medicina specialistica erogate

Presso la struttura sanitaria sono erogate le seguenti prestazioni:

○ CARDIOLOGIA

Tempi di attesa per prenotazione: min. 1, max. 7 giorni lavorativi.

Prestazioni cardiologiche erogate:

- Elettrocardiogramma (ECG);
- Ecocardiografia;
- Visita cardiologica.

- Per le prestazioni attinenti alle DSA e altre eventuali prestazioni specialistiche erogate dalla struttura sanitaria o da altri centri U.S.I., contattare la Segreteria di accettazione **0583 495482**.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Referente sezione: dott. Stefano Vannucci

Prenotazione e accesso

Prenotare la prestazione in sede, tramite call center al **0583 495482** o sul sito **www.usi.it**.

La Segreteria di Accettazione è a disposizione per informazioni sulle prestazioni erogate in regime privato o di convenzione con il SSN o con enti privati, sui relativi tempi, costi e sul personale specialistico di riferimento.

Si raccomanda di prendere visione delle informative per la preparazione alle prestazioni ricevute al momento della prenotazione o accettazione oppure da scaricare sul sito **www.usi.it**

Prestazioni radiologiche erogate

Le prestazioni radiologiche erogate, la loro durata indicativa e tempi di attesa per prenotazione e ritiro di referti sono riportati nella seguente tabella:

Prestazioni radiologiche erogate e relativi tempi di attesa ⁽¹⁾			
Prestazioni	Durata orientativa della prestazione	Tempi di attesa per prenotazioni in regime privato ⁽¹⁾	Ritiro referto e immagini
RADIOLOGIA GENERALE	10 minuti	Entro 3 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi
MAMMOGRAFIA CON TOMOSINTESI	15 minuti	Entro 3 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi
MOC	30 minuti	Entro 3 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi
ORTOPANORAMICA	15 minuti	Entro 3 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi
RM	30 minuti	Entro 3 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi
RM con mezzo di contrasto	60 minuti	Entro 7 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi
TC	15 minuti	Entro 3 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi
TC CB (Tc Cone Beam)	15 minuti	Entro 3 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi
TC con mezzo di contrasto	30 minuti	Entro 7 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi
ECOGRAFIA	15 minuti	Entro 5 giorni lavorativi	Immagini ed eventuale referto disponibili al termine della prestazione

(1) I tempi di attesa per prenotazione per esami in convenzione con il SSN sono rilevabili al momento della prenotazione tramite CUP Regione Toscana.

MEDICINA DEL LAVORO

Prenotazione e accesso

I rappresentanti di aziende o altre organizzazioni possono prendere contatti con la Segreteria amministrativa e/o la Direzione Sanitaria della struttura sanitaria per informazioni su esami, modalità organizzative, preventivi.

Tempi di attesa per prenotazione: in funzione del tipo di esame, come da presente carta dei servizi.

Prestazioni erogate

- Analisi cliniche di laboratorio
- Visite mediche e diagnostica strumentale (spirometria, ECG, ulteriori esami in corso di attivazione)
- Prestazioni radiologiche

PUNTO PRELIEVO

Servizio erogato in collegamento funzionale con il Laboratorio San Vito S.r.l., accreditato con il SSN.

Prenotazione e accesso

I prelievi si effettuano senza prenotazione recandosi direttamente presso la struttura negli orari riportati nell'ultima pagina della presente carta dei servizi. Sono eseguiti prelievi a domicilio, la Segreteria di Accettazione è a disposizione per le relative informazioni.

La Segreteria di Accettazione è a disposizione per informazioni sulle prestazioni erogate in regime privato o di convenzione con il SSN o con enti privati.

Consultare il sito web www.usi.it o la Segreteria di Accettazione per le informazioni sulla corretta preparazione del Paziente alle prestazioni sanitarie richieste.

Prestazioni di analisi cliniche erogate in collegamento funzionale con il Laboratorio San Vito S.r.l.:

- | | |
|--|---|
| ○ Chimica Clinica | ○ Markers Tumorali |
| ○ Ematologia | ○ Microbiologia e Virologia |
| ○ Coagulazione | ○ Tossicologia |
| ○ Sierologia | ○ Monitoraggio Farmaci e Droghe |
| ○ Immunopatologia | ○ Autoimmunità |
| ○ Citologia e Pap-Test | ○ Metabolismo osseo |
| ○ Esami di biologia molecolare | ○ Microbiologia e Parassitologia |
| ○ Markers dell'Epatite | ○ Tipizzazione Linfocitaria |
| ○ Intolleranze ed Allergie Specifiche Alimentari | ○ Endocrinologia, compresi profilo tiroideo e studio della fertilità maschile e femminile |
| ○ Allergie Specifiche per Inalanti | |

Contattando la Segreteria di accettazione è possibile ricevere informazioni sugli specifici esami di laboratorio condotti.

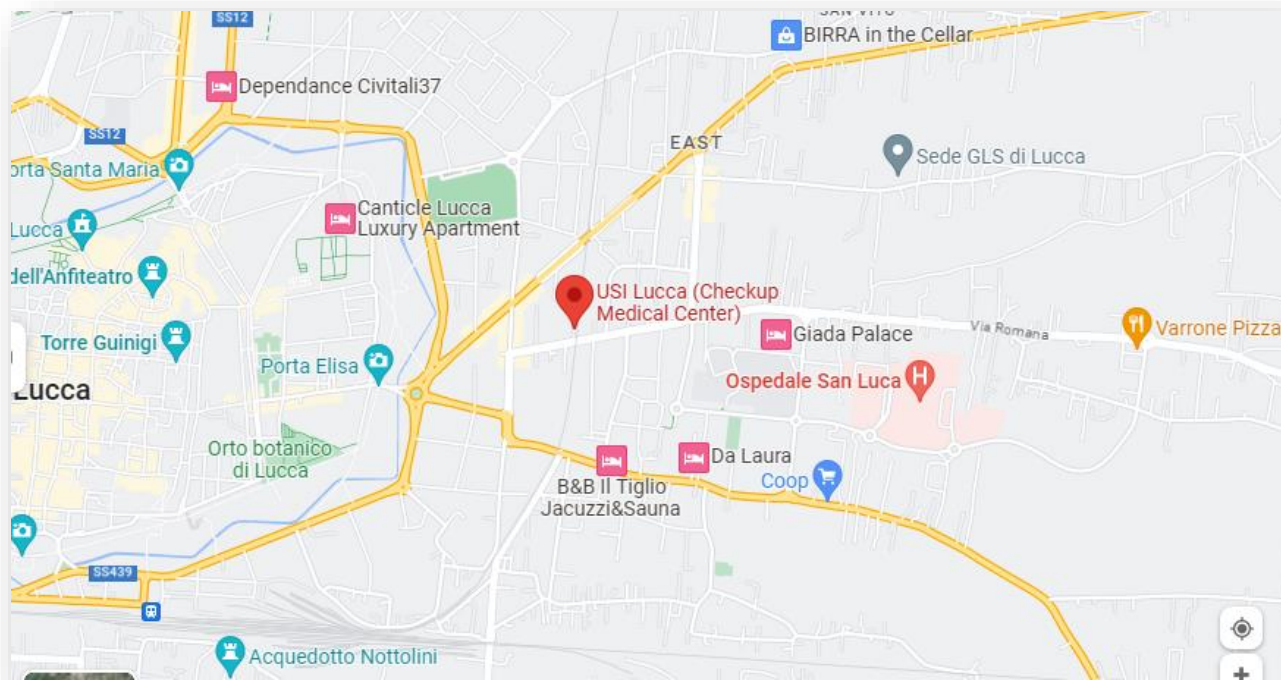
Tempi di rilascio referti

Tempi di attesa analisi cliniche	
Prestazioni	Tempi di attesa per il referto
CHIMICA CLINICA, COAGULAZIONE ED EMATOLOGIA	In giornata
ORMONOLOGIA (tiroide, fertilità, marcatori tumorali, marker epatite B)	2 giorni
IMMUNOLOGIA (TORCH, AIDS, HCVAB)	3 giorni
ALLERGOLOGIA	5 giorni
MICROBIOLOGIA E PARASSITOLOGIA	In funzione dei tempi di coltura
BIOLOGIA MOLECOLARE	7-20 giorni
CITO GENETICA (cariotipo, Arry CGH)	7-20 giorni
CITO-ISTO PATOLOGIA	15 giorni

8. UBICAZIONE E RECAPITI

USI CHECK UP ARANCIO (Check-up Medical Center S.r.l.) si trova a Lucca, frazione Arancio, Via Romana Traversa II, n.35 non distante dalla stazione ferroviaria e dal presidio ospedaliero della città.

È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e con quelli privati. Il Centro dispone di parcheggio.



SITO WEB: www.usi.it

E-MAIL: info.toscana@usi.it

TELEFONO: 0583 495482

9. GIORNI E ORARI DI APERTURA

Apertura Centro	Prelievi	Ritiro Referti
Dal lunedì al venerdì: 7.30-19.30 Sabato: 7.30-13.30	Dal lunedì al sabato: 7.30-10.00	Dal lunedì al venerdì: 7.30-19.30 Sabato: 7.30-13.30
