



Leonardo Da Vinci

**Centro
Diagnostico
Medico
S.p.A.**

Carta dei Servizi

LEONARDO DA VINCI
CENTRO DIAGNOSTICO MEDICO SPA
Via Pietro Colletta, 28
50136 FIRENZE
Tel. 055/24821
Fax 055/2482236

SEZIONE PRIMA

Presentazione del Centro Diagnostico e Principi Fondamentali

- 1.1 Presentazione del Centro**
- 1.2 Carta dei servizi**
- 1.3 Principi fondamentali**
 - 1.3.1 Eguaglianza
 - 1.3.2 Imparzialità
 - 1.3.3 Rispetto della dignità
 - 1.3.4 Continuità
 - 1.3.5 Diritto di scelta
 - 1.3.6 Partecipazione
 - 1.3.7 Assistenza
 - 1.3.8 Efficacia ed efficienza

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulle Strutture ed i Servizi Offerti

- 2.1 Assetto organizzativo**
 - 2.1.1 Posizioni Organizzative**
 - 2.1.2 Organigramma**
- 2.2 Principali prestazioni erogate e apparecchiature diagnostiche**
- 2.3 Modalità di erogazione delle prestazioni**
 - 2.3.1 Informazioni all'utente
 - 2.3.2 Modalità di prenotazione
 - 2.3.3 Modalità di accettazione / pagamento
 - 2.3.4 Rimborsi / pagamenti aggiuntivi
 - 2.3.5 Modalità di ritiro del referto
 - 2.3.6 Modalità di accesso
 - 2.3.7 Ulteriori informazioni

SEZIONE TERZA

Impegni e Programmi

- 3.1 Impegni e programmi per la qualità dei servizi**

SEZIONE QUARTA

Standard di Qualità, Impegni e Programmi

- 4.1 Standard di qualità delle prestazioni diagnostiche**
- 4.2 Strumenti di verifica del rispetto degli standard di qualità**
- 4.3 Impegni e programmi sulla qualità del servizio**

SEZIONE QUINTA

Meccanismi di Tutela e Verifica

- 5.1 Diritto all'assistenza (Diritto all'informazione ed alla partecipazione)**
- 5.2 Proposte e Reclami**
- 5.3 Termini della richiesta di tutela**
- 5.4 Segnalazioni e suggerimenti**
- 5.5 Indagini sulla soddisfazione dell'utenza**

SEZIONE SESTA

Servizi

- 6.1 I servizi**
- 6.2 Servizi per il miglioramento**

SEZIONE SETTIMA

Dati dell'Utente

- 7.1 Trattamento dati personali**

SEZIONE PRIMA

1.1 PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIAGNOSTICO

Il Leonardo da Vinci Centro Diagnostico Medico nasce come S.r.l. nel 1978 con i reparti di radiologia ed ecografia.

Alla fine degli anni '80 fu istituito il reparto TAC.

Successivamente, con l'inaugurazione dell'attuale sede, (1994), è variato l'assetto societario con l'ingresso di nuove forze imprenditoriali, professionali e finanziarie. Il progressivo ampliamento dei reparti diagnostici ha portato ad ottenere l'odierno assetto tecnologico ed organizzativo descritto in questa carta dei servizi che fa del Leonardo da Vinci Centro Diagnostico Medico una delle strutture più avanzate della diagnostica polispecialistica.

Ciò è stato possibile grazie ad una adeguata pianificazione tecnologica, finanziaria, organizzativa ed alla costante collaborazione di specialisti e tecnici accuratamente selezionati.

Il Leonardo da Vinci Centro Diagnostico Medico ha sede in

Via Pietro Colletta, 28 – 50136 FIRENZE

TEL. 055-24821

FAX 055-2482236

E mail: mail@leonardodavincicdm.it

Sito internet: www.leonardodavincicdm.it

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO:

dal LUN. – al VEN. dalle ore 8.00 alle ore 18.30

il SABATO dalle ore 8.00 alle ore 12.00

1.2 CARTA DEI SERVIZI

La società Leonardo da Vinci Centro Diagnostico Medico mediante la Carta dei Servizi intende:

- **Fornire informazioni utili a descrivere l'insieme dei servizi Sanitari che giornalmente vengono erogati al proprio interno.**
- **Rendere noti gli obiettivi prefissati.**
- **Delineare i punti d'eccellenza della struttura, le proposte migliorative e l'insieme dei dati utili per tutti coloro che intendono conoscere il Centro.**

L'esigenza di focalizzare l'attenzione e l'impegno sugli aspetti più rilevanti e più significativi dell'attività di servizio agli utenti della struttura necessita di continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni con l'obiettivo primario di migliorarne la qualità.

Il documento interpreta in chiave dinamica alcuni aspetti quali:

- L'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti
- L'ingresso nella struttura
- L'accesso alle prestazioni
- I rapporti rivolti all'utenza.

Fornisce le modalità che devono essere rispettate nell'erogazione dei diversi tipi di intervento ed indica i livelli di qualità a cui tendere.

Infatti, per l'erogazione dei servizi occorre definire, a livello di struttura, gli indicatori e standard di qualità tenendo conto delle caratteristiche specifiche dell'utenza di riferimento, dei servizi forniti, delle risorse disponibili e dei programmi e obiettivi da raggiungere.

1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

La verifica del rispetto degli standard individuati deve tenere conto, durante l'erogazione delle prestazioni diagnostiche, dei **principi fondamentali** stabiliti quali:

1.3.1 Eguaglianza: I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.

1.3.2 Imparzialità: I servizi sono erogati adottando verso gli Utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

1.3.3 Rispetto della dignità: I servizi sono erogati garantendo al paziente la riservatezza, l'informazione ed il rispetto della personalità.

1.3.4 Continuità: I servizi sono erogati, nei limiti della propria organizzazione, in maniera continuativa e senza interruzioni.

1.3.5 Diritto di scelta: L'utente ha diritto di scegliere il professionista, per l'effettuazione delle prestazioni diagnostiche, nell'ambito e nei limiti dell'organizzazione del servizio.

1.3.6 Partecipazione: La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione delle prestazioni, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990 n. 241. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

1.3.7 Assistenza: All'utente è garantito l'ausilio del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie.

1.3.8 Efficienza ed efficacia: Il servizio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia.

Carta dei Servizi	Emesso SGQ il 21.02.03	Revisione 8 del 03.05.2010	Approvato CDIR	Pag. 4 di 24
-------------------	------------------------	----------------------------	----------------	--------------

SEZIONE SECONDA

2.1 ASSETTO ORGANIZZATIVO

2.1.1 Posizioni Organizzative

Presidente Consiglio d'Amministrazione:
Sig.ra Susanna Consigli

Amministratori Delegati:
Sig.ra Susanna Consigli Dr.ssa Nicoletta Rosati

Direttore Sanitario:
Dott. Andrea Stiatti
Specialista in Radiologia

Radiologia:
Responsabile: Dott.ssa Antonietta Di Marino
Specialista in Radiologia Diagnostica

Ecografia:
Responsabile: Dott.ssa Annarita Martinuzzi
Specialista in Radiologia Diagnostica

TAC:
Responsabile: Dott. Alessandro Bartolozzi
Specialista in Radiologia Diagnostica

Risonanza Magnetica:
Responsabile: Dott. Alessandro Bartolozzi
Specialista in Radiologia Diagnostica

Gastroenterologia:
Responsabile: Dott.ssa Stefania Genise
Specialista in Gastroenterologia e Endoscopia digestiva

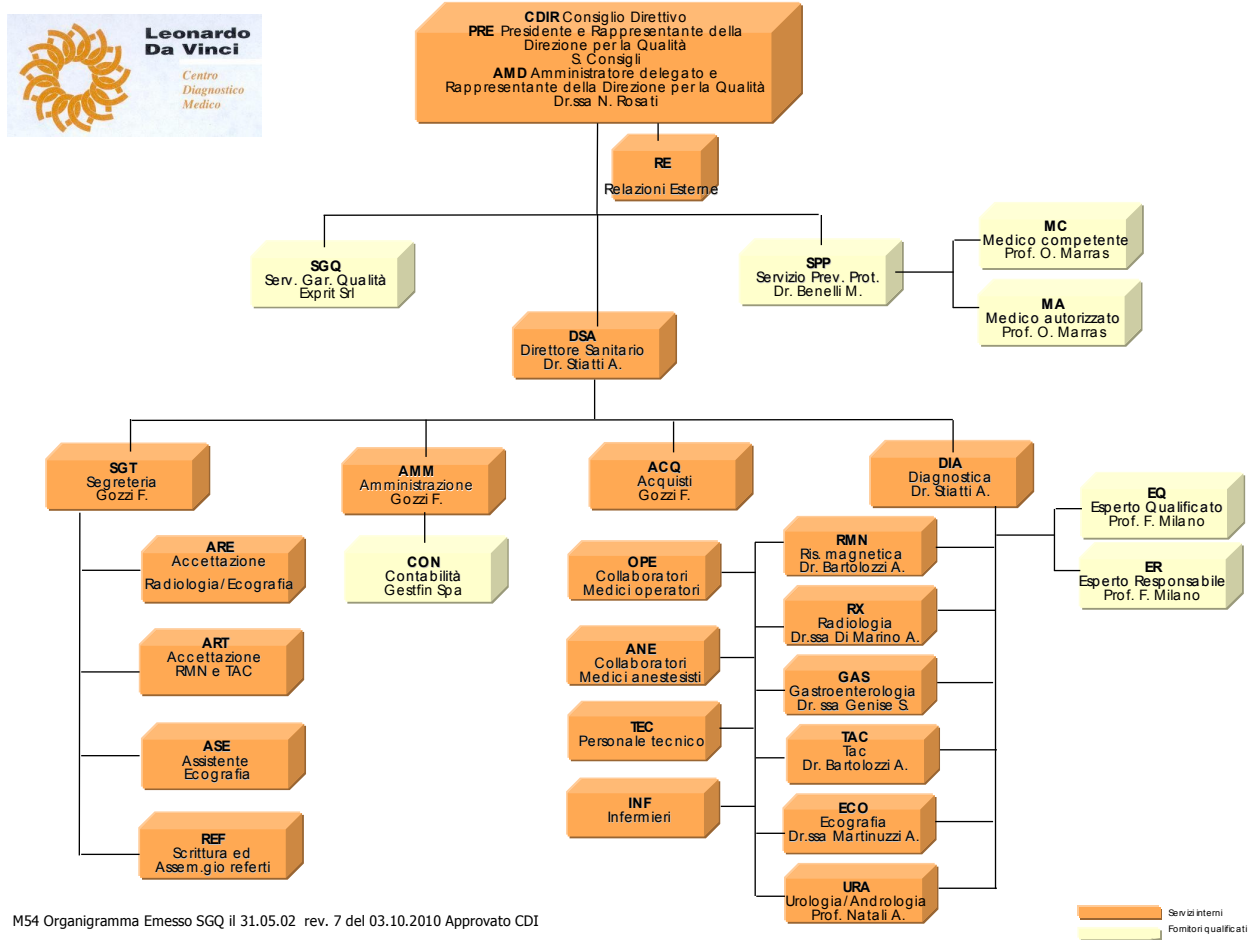
Urologia/Andrologia:
Responsabile: Prof. Alessandro Natali
Specialista in Urologia

Rappresentanti della Direzione per la Qualità:
Sig.ra Susanna Consigli Dr.ssa Nicoletta Rosati

Responsabile Sistema Garanzia Qualità:
Società Exprit

Responsabile Ufficio Rapporti con il pubblico:
Sig.ra Susanna Consigli - Sig.ra Franca Gozzi

2.1.2 Organigramma



M54 Organigramma Emesso SGQ il 31.05.02 rev. 7 del 03.10.2010 Approvato CDI

2.2 PRINCIPALI PRESTAZIONI EROGATE E APPARECCHIATURE DIAGNOSTICHE

RADIOLOGIA DIGITALE E CONVENZIONALE

Responsabile: **Dott.ssa Antonietta Di Marino**
Specialista Radiologo

Si eseguono tutti gli esami radiografici sia con metodica tradizionale, sia con metodica digitale, particolarmente indicata per indagini gastroenterologiche, urologiche e stratigrafiche.

Gli esami che richiedono la somministrazione endovenosa del mezzo di contrasto (MDC) sono svolti alla presenza di un medico anestesista rianimatore.

Si eseguono esami panoramici in ortostatismo del rachide, per lo studio della scoliosi e degli arti inferiori.

Tipologia esame	Tipo di apparecchio
ESAME DIRETTO (ogni distretto corporeo)	a) Prestilix digitale GE b) Telecomandato Siemens c) Potter murale
ESAMI CONTRASTOGRAFICI (dell'apparato digerente ed urinario)	a) Prestilix digitale GE b) Telecomandato Siemens
TELERADIOGRAFIA	Teleradiografo Siemens
ORTOPANTOMOGRAMMA	Teleradiografo Siemens
MAMMOGRAFIA	Mammoray
<i>MOC</i>	<i>Ge Prodigy Primo</i>

ECOGRAFIA

Responsabile: **Dott.ssa Annarita Martinuzzi**
Specialista Radiologo

Si eseguono esami di tutte le strutture corporee superficiali e profonde, anche con sonde intracavitare ed apparecchiature color doppler.

Tipologia esame	Tipo di apparecchio
STANDARD E COLOR DOPPLER (ogni distretto corporeo o apparato)	Esaote Technos MP
STANDARD E COLOR DOPPLER (ogni distretto corporeo o apparato)	Toshiba P.Vision 6000
STANDARD E COLOR DOPPLER (ogni distretto corporeo o apparato)	<i>Toshiba Xario XG SSA-680A</i>

TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TAC)

**Responsabile: Dott. Alessandro Bartolozzi
Specialista Radiologo**

La sezione si avvale di apparecchiatura TAC – 16 SLICE caratterizzata da elevata risoluzione, brevi tempi di indagine e significativa riduzione della dose di radiazioni per il paziente. Vengono eseguiti tutti gli esami diretti, con mezzo di contrasto ed angio TC.

Possibilità di ricostruzioni multiplanari e volumetriche.

Valutazioni mascellari e mandibolari ad altissima precisione e con ricostruzioni multiplanari per scopi implantologici (DENTALSCAN).

Indagini endoscopiche virtuali che utilizzano la TC e speciali software per ottenere la visualizzazione di organi cavi all'interno, come ad esempio il colon.

Ricostruzioni tridimensionali.

Tipologia esame	Tipo di apparecchio
SENZA mezzo di contrasto endovena (ogni distretto corporeo)	Siemens Somatom Emotion 16 slice
CON mezzo di contrasto e.v. (ogni distretto corporeo)	Siemens Somatom Emotion 16 slice
DENTALSCAN	Siemens Somatom Emotion 16 slice
ENDOSCOPIE VIRTUALI E RICOSTRUZIONI TRIDIMENSIONALI	GE Advantage Work Station 4.0P

RISONANZA MAGNETICA

**Responsabile: Dott. Alessandro Bartolozzi
Specialista Radiologo**

Si eseguono esami di tutte le strutture corporee:

- Distretto cranio – encefalico e midollo;**
- Rachide;**
- Collo;**
- Torace;**
- Addome;**
- Articolazioni (grandi e piccole);**
- Scheletro e parti molli;**
- Angio – RM (studio dei vasi senza impiego dei mezzi di contrasto)**

Tipologia esame	Tipo di apparecchio
SENZA mezzo di contrasto endovena (ogni distretto corporeo)	Siemens Magnetom Espree
CON mezzo di contrasto e.v. (ogni distretto corporeo)	Siemens Magnetom Espree

GASTROENTEROLOGIA

Responsabile: Dott. Stefania Genise
Specialista in Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva

Endoscopia digestiva

- Gastroscopia – colonscopia

Tipologia esame	Tipo di apparecchio
ESAMI ENDOSCOPICI: a)colonscopia b)gastroscopia c)biopsie	Olympus CV-100, Olympus CLV-U20

ANDROLOGIA

Responsabile: Prof. Alessandro Natali
Specialista Urologo

- **Diagnostica dei disturbi dell'erezione, della fertilità maschile e delle turbe minzionali;**
- **Terapia dei deficit erettivi, dell'infertilità maschile.**

Tipologia esame	Tipo di apparecchio
VISITA UROLOGICA	
DIAGNOSTICA ANDROLOGICA: a) ColorDoppler con PGE	<i>Si veda apparecchiature per ecografia</i>
b) Doppler penieno e testicolare	DVM-4200, IONO care 2000
c) Rigiscan in real time, Rigiscan Holter, Video sexual stimulation con Rigiscan in real time	Rigiscan plus
d) Monitoraggio notturno della funzionalità peniena	
e) Biotesiometria	BIOTESIOMETRO
DIAGNOSTICA UROLOGICA: Uroflussometria	EASYCONT/F
TERAPIA ANDROLOGICA: a)Terapia laser ultrasuoni b)Iono e Iontoforesi Riabilitazione della funzionalità peniena con PGE	LASER – SONIC M NT IONO care 2000 <i>ACTIVE ERECTIO</i>
TERAPIA UROLOGICA: Bio-feedback, riabilitazioni perineali Riabilitazione endo-vescicale Laser terapia per prostatite	LASER – SONIC M NT

2.3 MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il Leonardo da Vinci Centro Diagnostico Medico eroga prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale in regime convenzionale con il SSN sulla base e nei limiti delle norme contrattuali stipulate con l'*Azienda Sanitaria di Firenze*.

Il Centro eroga inoltre prestazioni in regime privatistico.

2.3.1 Informazioni all'Utente

Per usufruire di prestazioni diagnostiche in regime convenzionale, è necessaria la richiesta del medico del SSN su ricettario regionale.

L'utente viene debitamente informato:

- Della possibilità di fruire delle prestazioni in convenzione o meno;
- Della tariffa, se dovuta;
- Della possibilità di scelta del Medico Specialista.

L'elenco delle prestazioni, con le relative tariffe, è a disposizione dell'utenza dietro richiesta al personale addetto.

2.3.2 Modalità di prenotazione

Le prenotazioni possono essere effettuate:

- Direttamente presso il Centro, dove al paziente viene consegnato il modulo di conferma della prenotazione che riporta:
 - Data e ora dell'appuntamento;
 - Reparto;
 - Eventuali istruzioni di preparazione per l'esame;
 - Il paziente viene informato sui tempi di consegna del referto.
- Telefonicamente: il paziente può comporre il seguente numero **055/24821** accordandosi con l'operatore su data ed ora dell'appuntamento. All'utente sono fornite le informazioni circa: reparto, eventuali istruzioni di preparazione per l'esame da eseguire, tempi di consegna del referto.

*Le prenotazioni per esami da eseguire in convenzione con il SSN possono essere prenotate anche tramite Cup telefonicamente al n. **840 003 003** da telefono fisso o al n. **199 175 955** da telefono cellulare o direttamente presso i punti Cup indicati sul sito dell'*Azienda Sanitaria di Firenze* www.asf.toscana.it.*

2.3.3 Accettazione / pagamento

A seguito della prenotazione il sistema informativo registra:

- Nome del paziente;
- Tipo di esame;
- Data ed ora della prestazione;
- Tariffa.

All'accettazione, l'operatore addetto richiama la prenotazione e compila la scheda di accettazione. Tale scheda contenente anche eventuali dati anamnestici viene consegnata al personale addetto alla prestazione.

Contemporaneamente viene stampata la fattura e il paziente provvede al pagamento che può essere effettuato in contanti, o mediante Assegno o POS Bancomat (non sono accettabili carte di credito o postamat).

La fattura, consegnata al paziente, comprende il tagliando con indicazione di data ed ora per il ritiro dell'esame.

2.3.4 Rimborsi / Pagamenti aggiuntivi

Nel caso in cui la prestazione già pagata non sia fruibile dal paziente, si procede al rimborso immediato della tariffa corrisposta alla segreteria.

Nel caso in cui si rendano necessari approfondimenti diagnostici, il paziente viene informato dell'importo aggiuntivo e la relativa fattura viene emessa successivamente all'erogazione della prestazione.

2.3.5 Modalità di ritiro del referto

Presso la segreteria, a partire dalla data ed ora riportati sul tagliando allegato alla fattura e su presentazione dello stesso.

Il ritiro del referto deve avvenire entro 30 giorni dalla data di consegna prevista.

Il tagliando equivale a delega per il ritiro del referto.

Il referto viene consegnato in busta sigillata al fine di tutelare la privacy dell'utente.

2.3.6 Modalità di accesso

All'interno del Centro è presente una segnaletica, leggibile anche a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni, che facilita l'individuazione dei percorsi per raggiungere la sede di effettuazione delle prestazioni.

Apposita segnaletica indica inoltre i percorsi di accesso privi di barriere architettoniche.

2.3.7 Ulteriori informazioni

Ulteriori informazioni su:

- Prestazioni;
- Modalità di accesso;
- Modalità di fruizione delle prestazioni;

possono essere ottenute direttamente dal personale addetto.

SEZIONE TERZA

3.1 IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

La società Leonardo da Vinci Centro Diagnostico Medico, predisponendo la Carta dei Servizi, ha voluto dare completa applicazione alla "Politica della Qualità" definita nel corso del 2003 attuando provvedimenti tesi ad assicurare trasparenza ed efficacia nella propria attività.

La Carta dei Servizi per la sua natura è uno strumento indispensabile per fornire, a chi ne è interessato, informazioni ed indicazioni concrete relativamente ai servizi offerti all'interno del Centro. Intende esprimere ciò che siamo e ciò che vogliamo diventare in modo chiaro e trasparente per rispondere all'esigenza di far conoscere anche i nostri progetti futuri.

La Carta dei Servizi assegna, quindi, un ruolo fondamentale all'utente orientando l'attività verso l'obiettivo di un servizio di buona qualità.

Il Centro si è impegnato ad applicare integralmente la politica della qualità espressa dal Consiglio di Direzione e di seguito riportata, alla pagina successiva.

POLITICA DELLA QUALITA'

E' politica del Leonardo da Vinci Centro Diagnostico Medico fornire servizi ai propri utenti che soddisfano i bisogni e le attese iniziali e successive degli utenti stessi, garantendo un elevato livello di qualità e sicurezza delle prestazioni erogate, in posizione migliorativa rispetto agli altri centri di buon livello esistenti sul territorio. Quindi un buon livello di prestazione sanitaria.

Si riconosce che un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti ed affidabilità si ottiene più facilmente attraverso il coinvolgimento e l'impegno del personale di ogni livello sia esso dipendente, sia esso collaboratore, onde comportare un maggior benessere dell'utente ed una crescita d'immagine e di professionalità aziendale e dei singoli operatori.

Aggiornamento, studio e miglioramento continuo sono alla base di un processo volto al miglioramento della professionalità.

Il contributo dei dipendenti al raggiungimento di tali obiettivi è determinante.

E' pertanto necessario instaurare, mantenere e perfezionare un rapporto trasparente e di piena comprensione delle problematiche sul lavoro.

La verifica dell'applicazione del Sistema Qualità aziendale in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001.2000 ed il suo mantenimento nel tempo è demandata alla funzione Sistema Garanzia Qualità (che riporta, in funzione di staff, direttamente al Consiglio di Direzione).

Il miglioramento continuo della qualità del servizio può essere ottenuto nel modo più efficace attraverso la prevenzione di problemi piuttosto che dal controllo a posteriori e dalla loro correzione.

La dedizione di ogni persona sia essa dipendente, sia essa collaboratrice, al miglioramento della qualità viene richiesta in un'ottica di forte impegno della direzione aziendale all'applicazione di sistemi manageriali mirati costantemente al miglioramento.

SEZIONE QUARTA

4.1 STANDARD DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI

Il Leonardo da Vinci Centro Diagnostico Medico ha individuato i seguenti standard qualitativi in relazione alle prestazioni diagnostiche erogate:

PRESTAZIONE		Radiologia
Elementi del servizio	Fattori qualitativi	standard
Prenotazione	Tempo di attesa (massimo)	5 min
Erogazione	Tempo di attesa (medio/massimo)	1g / 2gg
Refertazione	Tempo di attesa (medio/massimo)	Immediata 1g

PRESTAZIONE		Ecografia
Elementi del servizio	Fattori qualitativi	standard
Prenotazione	Tempo di attesa (massimo)	5 min
Erogazione	Tempo di attesa (medio/massimo)	Immediata (urgenze) 2 / 3gg
Refertazione	Tempo di attesa (medio/massimo)	Immediata 2gg

PRESTAZIONE		TAC
Elementi del servizio	Fattori qualitativi	standard
Prenotazione	Tempo di attesa (massimo)	5 min
Erogazione	Tempo di attesa (medio/massimo)	1g / 2gg
Refertazione	Tempo di attesa (medio/massimo)	Immediata 2gg

PRESTAZIONE		Risonanza Magnetica
Elementi del servizio	Fattori qualitativi	standard
Prenotazione	Tempo di attesa (massimo)	5 min
Erogazione	Tempo di attesa (medio/massimo)	Immediata (urgenze) 2 / 3gg
Refertazione	Tempo di attesa (medio/massimo)	Immediata 3gg

PRESTAZIONE		Gastroenterologia
Elementi del servizio	Fattori qualitativi	standard
Prenotazione	Tempo di attesa (massimo)	5 min
Erogazione	Tempo di attesa (medio/massimo)	1g / 2gg
Refertazione	Tempo di attesa (medio/massimo)	Immediata

PRESTAZIONE		Andrologia
Elementi del servizio	Fattori qualitativi	standard
Prenotazione	Tempo di attesa (massimo)	5 min
Erogazione	Tempo di attesa (medio/massimo)	1g / 2gg
Refertazione	Tempo di attesa (medio/massimo)	2/3gg

N.B. Per le prestazioni in convenzione i tempi di attesa per l'erogazione possono essere condizionati dal tetto finanziario previsto dal contratto con l'Azienda Sanitaria di Firenze ed essere sensibilmente maggiori degli standard previsti dal Centro

4.2 STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Elementi del servizio	Strumenti di verifica
Prenotazione	Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa nei punti di segreteria
Erogazione	Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di erogazione
Refertazione	Valutazione a campione della disponibilità del referto entro i termini stabiliti per la riconsegna

4.3 IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Con l'adozione della presente Carta dei Servizi, il Leonardo da Vinci Centro Diagnostico Medico dichiara i propri impegni nei confronti degli utenti.

Lo strumento della Carta dei Servizi è finalizzato alla tutela del diritto alla salute, offrendo ai propri clienti un'ampia informazione sull'organizzazione dei servizi e definendo precise modalità operative, nel rispetto e in adesione dei principi di trasparenza.

Questo documento è sensibile di revisioni, in relazione ai risultati di processi di miglioramento attuati.

Gli impegni assunti dal Centro verso i propri utenti ed illustrati da questo documento riguardano:

- La presentazione dei principali servizi offerti
- La chiara definizione della struttura organizzativa del Centro
- Le modalità di accesso ai vari servizi
- La definizione dell'unità organizzativa addetta alle relazioni con l'utenza
- L'adozione di misure per la tutela dei diritti degli utenti
- La costante ricerca del più alto livello tecnologico ed organizzativo
- La garanzia della privacy dell'utenza
- Il costante monitoraggio sul livello di soddisfazione degli utenti

SEZIONE QUINTA

5.1 DIRITTO ALL'ASSISTENZA: (Diritto all'informazione ed alla partecipazione)

Il Leonardo da Vinci Centro Diagnostico Medico riconosce come impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità.

A questi fini si avvale anche della collaborazione degli Utenti e delle associazioni per la tutela dei diritti dei cittadini.

Politica della Qualità:

Ogni utente ha diritto ad una prestazione adeguata alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Integrazione:

L'accoglienza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire un'assistenza all'utente personalizzata.

Imparzialità:

Le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del piano di Assistenza individualizzato per ogni utente. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche. Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire il principio di eguaglianza ed imparzialità, la struttura è dotata di un ufficio accettazione che svolge anche il servizio relativo all'informazione.

Continuità:

Il Centro si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno (ad esclusione del mese di agosto, in cui la struttura chiude per ferie in un determinato periodo). Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli utenti.

Diritto all'informazione e alla partecipazione:

Il Centro assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la "Chiarezza e Tempestività di Informazione". Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari dal personale preparato, gentile, disponibile, accondiscendente e paziente; inoltre, il personale è tenuto alla stretta osservanza del segreto professionale.

La partecipazione viene realizzata oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso le seguenti modalità:

- Rilevazioni di gradimento da parte dell'utenza, delle prestazioni per il controllo di qualità del servizio offerto. La rilevazione del gradimento della qualità, misurata sulla base degli standard prende in esame, in particolare la qualità dei rapporti con il personale, il rispetto dei tempi degli appuntamenti, la gradevolezza dell'ambiente con predisposizione di questionari.
- Attuazione di gruppo (composto da Direzione, Direzione Sanitaria, Responsabile Qualità, Responsabile Diagnostica, eventuali specialisti) di miglioramento che opera secondo il metodo dell'analisi dei fatti osservati, documentati e riferiti. Attivazione del gruppo di miglioramento per l'esame delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

Inoltre:

- Conoscere preventivamente l'importo delle tariffe delle prestazioni

- Ricevere un trattamento che, per metodi di accoglienza e livello di prestazioni, sia rispettoso della libertà e della dignità della persona, adeguatamente alle esigenze sanitarie del caso e dia garanzia di tutela della riservatezza
- Ottenere chiare e complete informazioni sugli accertamenti diagnostici, sulla prognosi e sulle terapie e nel rispetto della deontologia medica e delle norme vigenti in materia
- Individuare il personale medico e non medico. A tale scopo, il predetto personale, è munito di cartellini di identificazione chiaramente leggibili, con nome, cognome, titoli professionali e qualifica
- Rivolgere al medico responsabile eventuali doglianze o reclami e di ottenere puntuale risposta
- Disposizione del regolamento vigente del Centro

5.2 PROPOSTE E RECLAMI

Il Leonardo da Vinci Centro Diagnostico Medico garantisce la tutela nei confronti dell'utente di formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti

5.3 TERMINI DELLA RICHIESTA DI TUTELA

La tutela è prevista:

- Per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia - efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione.
- Per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione di servizi sanitari ed in particolare:
 - ◆ Della legge 241/90 e relativa attuazione regionale;
 - ◆ Della carta dei Servizi adottata dal Leonardo da Vinci Centro Diagnostico Medico ;
 - ◆ Dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19/5/1995 (Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari) e nel D.P.C.M. 27/01/1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici);
 - ◆ Del Piano Sanitario Regionale e delle norme sull'Accreditamento;
 - ◆ Dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti;
 - ◆ Dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.
 - ◆ Dei principi contenuti nel regolamento interno del Centro.

La tutela degli Utenti del Centro viene garantita tramite:

L'Ufficio Relazioni Esterne

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto che fruisca delle prestazioni fornite dal Centro. La tutela può essere richiesta anche tramite familiari e/o congiunti dell'utente.

L'utente attiva le procedure di tutela tramite:

- Un colloquio telefonico con gli operatori dell'Ufficio la cui trascrizione è controfirmata dall'operatore che ha raccolto il reclamo.
- Un colloquio diretto con gli operatori dell'Ufficio e sottoscrizione del reclamo.

Il responsabile garantisce all'utente una risposta relativa all'esito del reclamo proposto.

In assenza dell'ufficio proposto, è a disposizione l'ufficio accettazione.

L'Ufficio è aperto al pubblico tutti i giorni dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle ore **09,00** alle ore **12,00** e dalle **15.00** alle **17.00**.

Carta dei Servizi	Emesso SGQ il 21.02.03	Revisione 8 del 03.05.2010	Approvato CDIR	Pag. 17 di 24
-------------------	------------------------	----------------------------	----------------	---------------

- La presentazione per iscritto di un reclamo, consegnato personalmente all'Ufficio Relazioni Esterne o trasmesso via posta o per fax. Il reclamo può essere inoltrato tramite compilazione degli appositi moduli disponibili presso l'Ufficio relativo o l'accettazione del Centro

L'ufficio dipende direttamente dalla Direzione Aziendale e svolge le seguenti funzioni:

- Riceve i reclami;
- Predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi;
- Inoltra il reclamo e la relativa documentazione alla Direzione aziendale per la ricerca delle cause che hanno prodotto il reclamo e per la risoluzione dello stesso.

5.4 SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Nelle sale di attesa ed in tutti i luoghi accessibili all'utenza, viene posto un apposito questionario per la valutazione del servizio offerto in tutti i suoi aspetti.

La scheda è anonima e, una volta compilata, viene inserita nei raccoglitori appositamente predisposti.

5.5 INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

I risultati delle indagini vengono utilizzati dal Centro per verificare il rispetto degli standard qualitativi, degli impegni dichiarati e per la definizione degli interventi di miglioramento della qualità del servizio.

SEZIONE SESTA

6.1 I SERVIZI

Servizio di approvvigionamento

L'attività riguarda la classificazione dei fornitori, la definizione di un gruppo di fornitori affidabili con i quali si definiscono stabili relazioni, la loro verifica nel tempo, gli ordini, il ricevimento ed il controllo, la movimentazione e stoccaggio dei vari prodotti.

Il servizio relativamente agli acquisti prevede l'individuazione e la selezione dei fornitori relativi a:

- Strumenti e macchinari;
- Materiali di consumo;
- Esami istologici.

In particolare per i medicinali vengono svolte le seguenti operazioni:

pianificazione acquisti, procedure di acquisizione, controlli e corretta conservazione di specialità medicinali, materiale per medicazioni, disinfettanti.

Nella gestione del servizio vengono adottate tutte le procedure necessarie di verifica per ottenere la qualità e l'efficienza delle forniture.

Obiettivo è quello di definire procedure di qualità ed amministrative secondo le quali possa essere garantito l'interesse dell'utente da parte del Centro in termini di sicurezza/garanzia/mantenimento nel tempo dello standard definito.

Servizio posto ambulanza o disabili

Al fine di garantire, un servizio di accesso ambulanze o auto con disabili, è consentito il parcheggio in uno spazio dedicato nel piazzale interno del Centro.

Servizio di assistenza sanitaria medica

I medici del Centro mantengono costantemente rapporti con i medici di base al fine di garantire la massima assistenza all'utente.

Servizi specialistici

L'interesse principale della struttura è l'assistenza rivolta all'utente, il suo benessere prevede che ogni prestazione sia finalizzata assicurando il massimo della qualità nel trattamento delle varie patologie che, per la loro complessità, sono seguite da medici specialistici:

- Medici radiologi
- Medici urologi
- Medici gastroenterologi
- Medici anestesisti

che operano fornendo un servizio qualificato da attuare a seconda delle necessità e sotto il diretto controllo del Responsabile Servizi Sanitari (Direzione Sanitaria) e Responsabile dell'area Diagnostica.

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è garantito dagli Infermieri non solo esclusivamente in chiave tecnico-specialistica, ma secondo una logica di partecipazione alla vita complessiva del Centro.

Ciò significa assumere responsabilità anche organizzative e di collegamento con gli altri operatori del servizio atte a garantire gli obiettivi proposti al fine di assicurare benessere e comfort all'utente.

Il servizio infermieristico viene garantito da personale competente e qualificato con presenza programmata e pronta reperibilità al fine di assicurare un'assistenza adeguata all'utente.

Servizio di sicurezza del Centro

E' compito del Centro la sicurezza dell'utente, e la responsabilità di valutare, modificare, e soprattutto promuovere un ambiente sicuro nel quale possa essere erogata una assistenza veramente qualificata.

A tale fine tutti i locali soddisfano le norme vigenti in materia di igiene e sanità pubblica. I pavimenti dei locali destinati a ricevere gli utenti sono facilmente lavabili ed i materiali di medicazione ed i farmaci (usati o scaduti), vengono raccolti per lo smaltimento finale da ditta specializzata con mezzi appositamente dedicati ed attrezzati.

6.2 SERVIZI PER IL MIGLIORAMENTO

I servizi erogati dal Centro, in coerenza con il profilo dell'utente, devono rispondere in modo qualitativo ed efficiente alla domanda dei bisogni dell'utente stesso.

Occorre pertanto tenere presente, nella prestazione di questi servizi, la condizione della persona a cui vengono rivolti, che può riguardare ad esempio l'anziano autosufficiente o non autosufficiente, una persona con elevata fragilità e con enorme bisogno di solidarietà o ancora con determinate patologie critiche.

L'intervento viene attivato con una organizzazione orientata a creare ed individuare servizi diretti agli utenti in modo diversificato e tempestivo a seconda delle loro esigenze.

L'organizzazione del Centro relativa ai servizi per il miglioramento

All'interno della struttura sono presenti diverse figure professionali alle quali è possibile riferirsi:

- Direttore Sanitario (Dott. Andrea STIATTI)
- Direzione (Dr.ssa Nicoletta ROSATI e Sig.ra Susanna CONSIGLI)
- *Rappresentante della Direzione per la Qualità*
(Dr.ssa Nicoletta ROSATI e Sig.ra Susanna CONSIGLI)
- Responsabile Amministrazione (Sig.ra Franca GOZZI)
- Responsabile Qualità (Exprit srl)

Leonardo da Vinci CDM ha ottenuto dal 2003 la Certificazione UNI EN ISO 9001 per i reparti di Radiologia, Ecografia, TAC, Risonanza Magnetica, sottoposti a continuo monitoraggio per il

In questa ottica il Centro periodicamente chiede agli utenti di compilare dei questionari di soddisfazione, che prevedono anche uno spazio per l'indicazione di suggerimenti per il miglioramento; le indicazioni vengono trattate e dove possibile implementate.

Le risposte fornite ai questionari, per i sondaggi fino ad oggi effettuati, hanno sempre dato un positivo riscontro e per questo ringraziamo i nostri Utenti per l'apprezzamento e la collaborazione.

SEZIONE SETTIMA

7.1 TRATTAMENTO DATI PERSONALI

L'Ufficio Relazioni Esterne riceve inoltre le segnalazioni ed i suggerimenti degli Utenti e provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dalla Direzione Aziendale per effettuare la relazione annuale di autovalutazione in cui vengono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni ed agli standard prefissati.

LEONARDO DA VINCI CDM ha da sempre ritenuto proprio preciso dovere garantire la privacy dei propri Utenti. Il comportamento del personale, le procedure interne, l'amministrazione dei rapporti con l'esterno, sono sempre state improntate alla più assoluta riservatezza. Ora l'evoluzione normativa innescata e stimolata dalla Comunità Europea ha riconosciuto l'importanza della tutela della privacy ed ha introdotto l'obbligo di certificare attraverso una specifica modulistica le finalità e le modalità con le quali il dato viene trattato, come pure il consenso dell'interessato.

È per ottemperare a tali obblighi che LEONARDO DA VINCI CDM ha aggiornato il presente documento ed altri specifici avvisi che permetteranno agli Utenti di apprezzare la trasparenza delle proprie procedure.

Si invitano i signori Utenti a prendere visione di quanto segue.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY (Art.13 D.Lgs 30 giugno 2003, n.196)

1) DATI TRATTATI

- dati forniti dall'Utente (generalità, estremi di un documento d'identità, generalità di un convivente o di un congiunto, particolari richieste per soddisfare esigenze speciali dell'interessato o di un suo congiunto)
- dati anamnestici forniti dall'Utente necessari ad effettuare gli esami richiesti
- dati anagrafici, sanitari, numero di iscrizione al S.S.N., codice fiscale, dati provenienti dalla A.S.L. e/o dal C.U.P. Metropolitan
- dati contenuti nella prescrizione-proposta
- dati relativi ad eventuali altri servizi richiesti o utilizzati
- dati che si originano nell'arco della permanenza nelle nostre strutture (esigenze particolari dell'Utente, richieste e prenotazioni inoltrate all'accettazione, ecc.), che vengono conservati solo per il tempo necessario a garantire il miglior servizio
- dati relativi al medico/Ente sanitario pubblico o privato che ha richiesto la prestazione.

Ricordiamo che la norma (art. 26 del D.Lgs. 196/2003) stabilisce particolari tutele per i dati definiti "sensibili", cioè i dati "idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale". Essi possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso scritto dell'interessato e previa autorizzazione da parte del Garante. La natura stessa delle attività svolte dal LEONARDO DA VINCI CDM comporta necessariamente il trattamento di dati sensibili; per tale motivo, in ottemperanza all'art. 26 comma 1 del D.Lgs. 196/2003, viene richiesto uno specifico consenso in forma scritta direttamente all'interessato o, in taluni casi, ad un prossimo congiunto, un familiare o persona debitamente autorizzata (artt. 81 e 82 D. Lgs. 196/2003).

2) FINALITA' DEI TRATTAMENTI

I trattamenti che saranno effettuati hanno le seguenti finalità:

- a) svolgere il servizio sanitario contrattualmente affidato al Centro dal S.S.N. o dall'interessato o da terzi per conto dell'interessato stesso, per la tutela della sua salute; in particolare, alcuni dati relativi all'anamnesi sono necessari per formulare una corretta diagnosi e a garantire la necessaria sicurezza nello svolgimento di alcuni esami.
- b) supportare il S.S.N., secondo le istruzioni ricevute dagli Enti Pubblici competenti, nel perseguimento delle finalità di rilevante interesse pubblico di cui all'art. 85 comma 1 lettere a,b,d,g.
- c) adempiere ad obblighi derivanti da leggi, norme e regolamenti comunitari.
- d) adempiere agli obblighi contrattuali e di natura contabile e fiscale.
- e) offrire all'Utente servizi attenti e qualificati; in particolare il recapito telefonico eventualmente fornito dall'Utente potrà essere utilizzato per comunicazioni inerenti la programmazione delle prestazioni richieste o la disponibilità dei risultati.
- f) finalità connesse all'attività di public relations, informazione e rilevazione del grado di soddisfazione della clientela; in particolare i recapiti, gli indirizzi postali e di posta elettronica forniti, potranno essere utilizzati per l'invio di comunicazioni di cortesia e/o di materiale informativo. Resta inteso che l'Utente ha facoltà di opporsi in ogni momento al suddetto trattamento.

3) MODALITA' DEI TRATTAMENTI

Il trattamento potrà essere effettuato sia con modalità non automatizzate che informatizzate. In relazione alle sopra menzionate finalità, i trattamenti dei dati personali potranno avvenire con strumenti cartacei e/o informatici e/o telematici, scelti secondo criteri di funzionalità, sicurezza, efficacia e rapidità nella continua ricerca del miglior standard di servizio e tutela per l'Utente, sempre garantendo la più assoluta riservatezza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità sopra descritte. I dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale sono trattati in modo tale da consentire l'identificazione dell'interessato solo da parte del personale autorizzato e nei casi in cui è necessario in relazione alle finalità precedentemente esposte.

4) DA CHI POSSONO ESSERE TRATTATI I DATI

Per le specifiche finalità, i dati potranno essere trattati dalle seguenti categorie di incaricati e/o responsabili: personale addetto all'accettazione, personale medico/paramedico coinvolto nell'esecuzione delle prestazioni richieste dall'Utente, addetti alla gestione amministrativa e agli adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali, contabili, ecc., personale addetto alla manutenzione dei sistemi informatici che ha il compito di garantire la funzionalità dei sistemi, la sicurezza dei dati e le operazioni di backup.

Ovviamente i dati relativi all'esito degli esami potranno essere trattati solamente da personale specificatamente incaricato ed autorizzato alla gestione, nonché dal medico designato ex art. 84 D.Lgs. 196/2003.

5) A CHI POSSONO ESSERE COMUNICATI I DATI

I dati personali relativi agli Utenti potranno essere comunicati:

- alla struttura sanitaria pubblica o privata che ha richiesto la prestazione;
- alla A.S.L. competente in adempimento a disposizione di legge o regolamenti o delibere della Regione Toscana attinenti al S.S.N.;
- a strutture sanitarie esterne e/o professionisti esercenti professioni sanitarie che collaborano con il Centro per l'erogazione delle prestazioni richieste;
- alle Società di assicurazione, Casse mutue, Fondi Aziendali indicati dall'interessato all'atto dell'accettazione;
- limitatamente ai dati di natura contabile e fiscale, a società di elaborazioni dati e a banche, istituti di credito, società di emissione carte di credito, per le attività strettamente connesse alla esecuzione ed alla gestione amministrativa del contratto;
- con l'autorizzazione dell'Utente, a chi avesse necessità di rintracciarLo dall'esterno, ad esempio telefonicamente, durante la sua permanenza all'interno della struttura.

Naturalmente tutte le comunicazioni sopra descritte saranno limitate ai soli dati necessari all'Ente/ufficio destinatario (che resterà autonomo Titolare di tutti i trattamenti conseguenti) per l'espletamento dei propri compiti e/o per il raggiungimento dei fini connessi alla comunicazione stessa.

Il trattamento dei dati in questione potrà consistere anche in una loro comunicazione all'estero, sia all'interno che all'esterno dell'Unione Europea verso il Paese di provenienza dell'Utente, previa autorizzazione (ove prevista) e limitatamente ai dati strettamente necessari, in relazione a specifiche richieste dell'Utente stesso.

6) DA CHI POSSONO ESSERE RITIRATI GLI ESAMI

PER DISPOSIZIONE DI LEGGE, I REFERTI DIAGNOSTICI, INSERITI IN BUSTA CHIUSA, POSSONO ESSERE RITIRATI SOLAMENTE DALL'INTERESSATO O DA PERSONA DA QUESTI DELEGATA.

7) QUANDO È OBBLIGATORIO COMUNICARE I PROPRI DATI

La comunicazione dei propri dati è:

- obbligatoria per quanto necessario ai trattamenti effettuati per le finalità di cui alle lettere a), b), c), d) del precedente punto 2 ed il loro eventuale mancato conferimento rende impossibile l'erogazione delle prestazioni richieste (nome, cognome, luogo e data di nascita, indirizzo e codice fiscale, A.S.L. di appartenenza e codice A.S.L., nominativo del medico designato a rendere noto il referto diagnostico)
- ovviamente facoltativa in riferimento alle lettere e), f) del precedente punto 2, per cui viene richiesto uno specifico consenso, in assenza del quale non ci saranno conseguenze salvo l'impossibilità di servire al meglio l'Utente (recapiti telefonici, indirizzi e-mail, ecc.)

8) TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento è LEONARDO DA VINCI CENTRO DIAGNOSTICO MEDICO SPA.

9) ESERCIZIO DEI PROPRI DIRITTI

Per esercitare i propri diritti così come previsto dall'art.7 del D.Lgs. 196/2003, che riportiamo integralmente di seguito, gli Utenti potranno rivolgersi direttamente al Titolare o al Responsabile nella persona del Direttore Sanitario per tramite dell'accettazione al n. 055.24821 o mediante fax al n. 055.2482236, specificando in entrambi i casi la natura della richiesta.

Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196
(Codice in materia di protezione dei dati personali).

art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

1. L'interessato [la persona fisica o giuridica cui si riferiscono i dati] ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorchè pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

art. 84 (Comunicazione di dati all'interessato)

1. I dati personali idonei a rivelare lo stato di salute possono essere resi noti all'interessato o ai soggetti di cui all'articolo 82, comma 2, lettera a), da parte di esercenti le professioni sanitarie ed organismi sanitari, solo per il tramite di un medico designato dall'interessato o dal titolare. Il presente comma non si applica in riferimento ai dati personali forniti in precedenza dal medesimo interessato.

art. 85 (Compiti del Servizio sanitario nazionale)

1. Fuori dei casi di cui al comma 2, si considerano di rilevante interesse pubblico, ai sensi degli articoli 20 e 21, le finalità che rientrano nei compiti del Servizio sanitario nazionale e degli altri organismi sanitari pubblici relative alle seguenti attività:
 - a) attività amministrative correlate a quelle di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione dei soggetti assistiti dal Servizio sanitario nazionale, ivi compresa l'assistenza degli stranieri in Italia e dei cittadini italiani all'estero, nonché di assistenza sanitaria erogata al personale navigante ed aeroportuale;
 - b) programmazione, gestione, controllo e valutazione dell'assistenza sanitaria;
 - c) vigilanza sulle sperimentazioni, farmacovigilanza, autorizzazione all'immissione in commercio e all'importazione di medicinali e di altri prodotti di rilevanza sanitaria;
 - d) attività certificatorie;
 - e) l'applicazione della normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro e di sicurezza e salute della popolazione;
 - f) le attività amministrative correlate ai trapianti d'organo e di tessuti, nonché alle trasfusioni di sangue umano, anche in applicazione della legge 4 maggio 1990, n. 107;
 - g) instaurazione, gestione, pianificazione e controllo dei rapporti tra l'amministrazione ed i soggetti accreditati o convenzionati del Servizio sanitario nazionale.