



CDI Centro Diagnostico Italiano S.p.A.

CARTA DEI SERVIZI SSN

CDI Centro Diagnostico Italiano S.p.A.
via Saint Bon 20 - 20147 Milano

Telefono: 02.48317.1 ▪ Fax: 02.48317.465 ▪ Sito Internet www.cdi.it
▪ e-mail: info@cdi.it

CDI CENTRO DIAGNOSTICO ITALIANO

CDI Centro Diagnostico Italiano è un'azienda sanitaria presente sul territorio milanese dal 1975 interamente dedicata al servizio della salute: prevenzione, diagnosi, terapia, supportate da un elevato standard tecnologico e dal costante aggiornamento delle linee guida internazionali.

CDI eroga prestazioni sanitarie sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sia in regime privato e fondi assicurativi.

LA MISSION DEL CDI

Consolidare la leadership di CDI attraverso l'offerta alla comunità della più ampia gamma di servizi e prestazioni di prevenzione, diagnosi e terapia, erogabili ambulatorialmente o in day hospital, nella costante ricerca del miglioramento continuo della qualità del servizio e dell'eccellenza tecnica.

LA VISION CDI

CDI eccelle nella prestazione tecnica attraverso il miglioramento e l'innovazione, estende la gamma dei servizi, migliora l'offerta logistica e semplifica i processi di erogazione del servizio. Tali obiettivi si realizzano attraverso il Piano strategico definito dalla Direzione.

Laboratorio

L'Unità Produttiva del Laboratorio introduce e sviluppa nuove indagini diagnostiche all'interno di percorsi diagnostico-terapeutici strategici. Il reparto offre un servizio completo e rapido ai suoi clienti interni ed esterni, per cui ottimizza e migliora continuamente l'organizzazione in riferimento ad attività per grandi volumi.

Diagnostica per immagini

L'Unità Produttiva eroga servizi ad alta specializzazione attraverso l'integrazione tra le tecnologie avanzate, le competenze evolute e mediante la disponibilità e l'uso di infrastrutture e software dedicati nella generale evoluzione verso moderni sistemi di imaging senza pellicola. La ricerca e lo sviluppo di nuove tecniche di Diagnostica per Immagini sia morfologica che funzionale, e l'integrazione con nuove metodologie medico-nucleari, rendono il CDI una struttura di riferimento nel settore specifico e per il mercato.

Poliambulatorio e day surgery

L'Unità Produttiva opera secondo criteri di eccellenza della prestazione. In tale ambito lavora organizzata in team ed èquipe connotate dalla presenza di un elevato profilo professionale; impiega inoltre strumenti tecnologicamente avanzati e procedure cliniche allineate con le linee guida internazionalmente riconosciute. L'impegno costante nell'attività di ricerca clinica è un segno che caratterizza questo reparto.

I VALORI CDI

Passione per il cliente e per il servizio

Il CLIENTE è il punto di riferimento di CDI: ascoltare e comprenderne le singole esigenze, ricercare con continuità la personalizzazione del "servizio" ed offrire la migliore soluzione per soddisfarne le aspettative.

Eccellenza clinica

Fare della ricerca costante dell'eccellenza clinica e dello sviluppo tecnologico costituisce il carattere distintivo di CDI.

Innovazione

Essere consapevoli che il miglioramento dell'organizzazione e l'INNOVAZIONE dei prodotti e servizi sono la risposta alla continua evoluzione del mercato in cui CDI opera.

Comunicazione efficace e trasparente

Promuovere la CULTURA della COMUNICAZIONE volta alla diffusione sistematica e capillare delle proprie politiche/strategie per favorire la consapevolezza dei propri collaboratori e, alla ricerca del dialogo con i clienti per tenerli costantemente informati degli impegni che CDI assume nei loro confronti.

Riconoscimento del merito professionale

Valorizzare il ruolo delle PERSONE riconoscendo e premiando le qualità, le capacità, il contributo e il talento di ognuno, come competenza distintiva di CDI

Lavoro di squadra e valorizzazione delle persone

Riconoscere nel lavoro di GRUPPO un valore aggiunto che favorisce il coinvolgimento di tutti nel perseguire e nel condividere gli obiettivi aziendali e sociali, attraverso l'integrità e la lealtà nei comportamenti, la generosità nello spendersi e nel dare l'esempio.

Solidarietà sociale

Essere un soggetto attivo nel contribuire alla promozione della salute sul territorio ed alle iniziative di SOLIDARIETA' sociale, in collaborazione con le Istituzioni e le Organizzazioni nazionali ed internazionali.

Richiesta di adesione ai valori

CDI promuove tali valori e chiede a tutte le persone che lavorano per l'azienda e che la rappresentano di aderire ai principi, ponendo in essere comportamenti coerenti ed in linea con il rispetto delle regole aziendali e delle leggi dello Stato.

LA STORIA DEL CDI

Fondato agli inizi degli anni '70 da Fulvio Bracco, CDI Centro Diagnostico Italiano S.p.A. ha iniziato la sua attività nel 1975, sul modello di strutture similari esistenti negli Stati Uniti, per l'erogazione di servizi sanitari con particolare riferimento alla diagnosi precoce.

Negli anni successivi alla entrata in funzione di CDI, sono state create altre sedi con il fine di allargare l'area di diffusione e di proporre la "filosofia" di servizio a un numero sempre più ampio di utenti.

Nel 2003 sono cominciati i lavori di ampliamento della sede di via Saint Bon: quasi raddoppiata rispetto alla precedente, la nuova struttura di 16.000 metri quadrati è stata inaugurata il 25 febbraio 2005. L'ingrandimento della struttura ha permesso al nuovo CDI di dotarsi di ulteriori spazi con oltre 50 servizi specialistici, che offrono i più avanzati sistemi per la diagnosi e la cura del paziente e attrezzature tecnologiche all'avanguardia: un progetto di ristrutturazione che ha comportato solo per la parte di apparecchiature mediche e di information technology investimenti pari a 14 milioni di Euro. L'obiettivo è quello di garantire un servizio ancora più efficiente ed accogliente.

LE CERTIFICAZIONI

Nel settembre 1997 il Laboratorio polispecialistico di CDI è stato il primo in Italia a conseguire la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9002:1994.

Successivamente, nel 2003 CDI ha ottenuto il Certificato di Approvazione del Sistema di Conduzione Aziendale in conformità alla norma di Garanzia della Qualità: UNI EN ISO 9001:2000. La Certificazione, estesa a tutto il network CDI, è stata assegnata dal prestigioso Lloyd's Register Quality Assurance e si applica allo "sviluppo ed erogazione dei servizi di analisi cliniche per scopi diagnostici, ai servizi di medicina del lavoro, di tutela della salute e della sicurezza, di diagnostica e assistenza per le aziende, di servizi di diagnostica per

immagini e medicina nucleare, dei servizi di ambulatorio polispecialistico, day surgery e diagnostica strumentale, radioterapia/radiochirurgia con CyberKnife™”.

Nel 2006 CDI ha ottenuto il prestigioso accreditamento Joint Commission International, l'organo internazionale che certifica l'eccellenza delle strutture sanitarie nel mondo.

LE SEDI DEL CENTRO DIAGNOSTICO ITALIANO

La sede centrale del CDI è ubicata in **via Saint Bon 20 a Milano**, facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che in automobile. CDI si trova infatti a meno di 100 metri dalla stazione metropolitana della Linea 1 “Inganni” e in prossimità dell'uscita “Milano-Baggio” della Tangenziale Ovest. Chi arriva in automobile può usufruire di un ampio parcheggio interno, non custodito.

Le altre sedi del CDI sono:

A Milano

- **CDI VIALE MONZA**
viale Monza 270
In metro: Linea 1, stazione Villa San Giovanni
In autobus: Linea 44, 51, 162
- **CDI EYECLINIC (poliambulatorio privato)**
c.so Porta Vittoria 5
In metro: Linea 1, stazione San Babila
In tram: Linea 12
In autobus: Linee 60, 94
- **CDI PELLEGRINO ROSSI**
via Pellegrino Rossi 24
In autobus: Linee 41-52-70

A Rho (MI):

- **CDI RHO**
via Magenta 41 (Presso Centro Commerciale “La Stazione”)

CDI dispone anche di nove **Punti Prelievo**

A Milano:

- **CDI ABRUZZI**
Viale Abruzzi 14 (angolo via A. d'Aosta)

In metro: Linea 1 - Stazione "Loreto"

In filovia: Linea 92

➤ **CDI PORTA LUDOVICA**

Via Teuliè 2

In tram: linee 29- 30, 15

In autobus: linea 79

➤ **CDI RIPAMONTI**

Via Ripamonti 190/D

In tram: Linea 24

In autobus: Linea 34, 99

➤ **CDI CORSO ITALIA**

C.so Italia 46

In metro: Linea Gialla, fermata Crocetta

In tram: Linee 24, 15 e 16

➤ **CDI LORENTEGGIO**

Via delle Primule 6

In autobus: Linee 50 e 61

➤ **CDI PORTELLO**

via Grosotto 7 (presso Piazza Portello)

In autobus: Linee 14-90-91

A Corsico (MI)

➤ **CDI CORSICO**

via Vigevanese 4

A Corteolona (PV)

➤ **CDI CORTEOLONA** (laboratorio – dir.lab. dr.Giuseppe De

Bernardi)

via dei Caduti 20/a

A Pavia

➤ **CDI Pavia**

Viale Cremona 326

Le società controllate da CDI Centro Diagnostico Italiano S.p.A.

BIONICS

BIONICS srl è una società del Gruppo CDI Centro Diagnostico Italiano, che eroga servizi in regime privato e fondi assicurativi.

Le sedi di CDI Bionics sono:

➤ **BIONICS CAIROLI**

Largo Cairoli 2

In metro: Linea 1, stazione Cairoli

In tram: Linea 1, 4, 7, 27

In autobus: Linea 57, 61

➤ **BIONICS PORTELLO**

via Grosotto 7 (presso Piazza Portello)

In autobus: Linee 14-90-91

CMC CERNUSCO MEDICAL CENTER

CMC Cernusco Medical Center srl è una società del Gruppo CDI Centro Diagnostico Italiano, che eroga servizi in regime privato e fondi assicurativi.

A Cernusco sul Naviglio (MI)

➤ **CMC**

Via Torino 8

In metro: Linea 2 per Gessate fermata Cernusco sul Naviglio.

LABEM

LABEM srl è una società del Gruppo CDI Centro Diagnostico Italiano, che eroga servizi in regime di accreditamento SSN.

LABEM srl dispone di un laboratorio (Varese) e tre punti prelievo.

A Varese

- **LABEM VARESE**
via Cavour 18 (laboratorio e punto prelievi)

A Besozzo (VA)

- **LABEM BESOZZO**
via XXV Aprile 6/F

A Cuvio (VA)

- **LABEM CUVIO**
via E.Fermi 6

I SERVIZI

LABORATORIO DI ANALISI ▪ diretto dal Dr. Vittorio Grazioli

Analisi chimico-cliniche e microbiologiche su sangue, urine e campioni biologici in genere.

Sono circa 500 le analisi che vengono eseguite al CDI, suddivise nei seguenti settori: chimica clinica, citogenetica e biologia molecolare, ematologia, endocrinologia, epatologia, gastroenterologia, microbiologia, nefro-urologia, oncologia, sierologia, tossicologia e dosaggio dei farmaci.

Dopo l'accettazione, vengono stampate etichette che identificano i contenitori e il materiale prelevato al paziente. Il prelievo viene eseguito all'interno di appositi box che garantiscono privacy. Il medico, utilizzando materiale identificato e monouso, esegue il prelievo che poi viene inviato in laboratorio. Per talune prestazioni si ricade sotto la gestione di un vero e proprio consenso informato.

DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E MEDICINA NUCLEARE ▪ diretto dal Dr. Sergio Papa

Ecotomografia

L'ecografia è una tecnica di produzione e rilevazione delle immagini diagnostiche grazie all'interazione del corpo umano con un fascio di onde acustiche appartenenti alla banda degli ultrasuoni. La visualizzazione delle strutture corporee con ecografia può essere migliorata, in maniera analoga a quanto avviene in Radiologia e in Risonanza Magnetica, con l'impiego di mezzi di contrasto, cioè di sostanze che, introdotte nel corpo umano, modificano selettivamente le caratteristiche acustiche di determinati organi o tessuti, variandone la riflettività e/o l'assorbimento degli ultrasuoni e consentendo di visualizzare dettagli altrimenti non visibili ecograficamente.

M.O.C. (Mineralometria Ossea Computerizzata)

La M.O.C. (Mineralometria Ossea Computerizzata) permette di misurare la densità dell'osso ed esprime, sulla base di una elaborazione di dati eseguita in automatico dal computer collegato all'apparecchio, il grado di mineralizzazione dell'osso stesso, cioè lo stato di salute o di decalcificazione in relazione all'età e al sesso della persona.

Radiologia

La radiologia è una disciplina della medicina che si occupa delle applicazioni delle radiazioni ionizzanti. Il 1895 ha segnato una rivoluzione per la medicina con la scoperta dei raggi x, che vennero chiamati "x" proprio perché si trattava di radiazioni misteriose, di cui non si conosceva l'origine. Questi raggi sono radiazioni elettromagnetiche a bassissima lunghezza d'onda in grado di attraversare la materia e i tessuti viventi e, di conseguenza, anche gli organi del nostro corpo. I raggi x vengono assorbiti dai tessuti dell'organismo e questo assorbimento varia a seconda che si tratti di tessuti molli come i muscoli o i legamenti, facilmente attraversati dalle radiazioni, o di tessuti duri come le ossa, capaci di trattenere quasi del tutto i raggi.

TAC (Tomografia Computerizzata)

La TAC è un esame che combina i tradizionali raggi X con la tecnologia del computer. Questo consente di ottenere l'immagine secondo tutti i piani dello spazio con acquisizioni volumetriche del corpo umano. In un tempo inferiore rispetto alle tecniche tradizionali, queste attrezzature sono in grado di fornire un numero molto più elevato di immagini, migliorando la qualità, l'affidabilità e la precisione diagnostica e consentendo, proprio grazie alla velocità, di indagare organi in movimento come per esempio il cuore impossibili da osservare con la TAC. tradizionale. Inoltre, grazie ad un particolare software, applicabile a questa sofisticata apparecchiatura, è possibile eseguire, con un esame TC di base e senza iniezione di mezzo di contrasto, uno studio quantitativo e qualitativo del calcio depositato nelle arterie coronarie, indagine estremamente importante e non invasiva al fine di una valutazione della predisposizione all'infarto del miocardio.

RM (Risonanza Magnetica)

La Risonanza Magnetica è una indagine diagnostica che fornisce immagini del corpo umano molto dettagliate. A differenza dell'indagine radiologica, è in grado di evidenziare anche minime differenze strutturali (cioè una possibile anomalia) tra i differenti tessuti di un organo, permettendo di visualizzarle anche se sono localizzate in profondità. E' particolarmente utile nello studio delle malattie del cervello e della colonna vertebrale, dell'addome e pelvi (fegato e utero), dei grossi vasi (aorta) e del sistema muscolo-scheletrico (articolazioni, osso, tessuti molli). E' comunque una indagine più indicata per lo studio dei tessuti molli (sistema nervoso, cuore, eccetera) ricchi come sono di acqua e, quindi, di atomi di idrogeno, e meno per le strutture "dure", carenti di acqua. I tessuti le cui molecole sono più mobili danno segnali forti e maggiormente chiari, mentre i segnali delle strutture rigide, come l'osso, non ne danno affatto. I più recenti sviluppi applicativi della RM consistono, infine, nello studio della funzione di organi e tessuti come per esempio la produzione di immagini di attivazione della corteccia cerebrale in seguito a stimoli di vario genere. Questo è utile nelle malattie degenerative cerebrali.

Medicina Nucleare

La Medicina Nucleare comprende tutti gli esami scintigrafici, anche con tecnica SPECT nelle patologie cerebrali e cardiache. PET, Tomografia ad Emissione di Positroni. La PET, in particolare, è la visualizzazione di alterazioni della funzione di un organo piuttosto che della sua struttura anatomica. I recenti progressi tecnologici hanno dato un forte impulso alle applicazioni cliniche della PET in cardiologia, in neurologia, in psichiatria, ma, soprattutto, in oncologia (diagnosi e follow up delle neoplasie, monitoraggio della terapia, valutazione prognostica). In campo cardiologico la PET è considerata tecnica di riferimento nell'individuazione di zone di miocardio ancora vitali dopo un infarto. In neurologia e psichiatria clinica possono essere diagnosticate e caratterizzate soprattutto malattie degenerative come le demenze, studiare il morbo di Parkinson, individuare la sede dei foci epilettici o

valutare gli effetti della terapia in malati schizofrenici. Più dell'80% degli esami PET riguarda oggi lo studio dei tumori.

RADIOTERAPIA CYBERKNIFE - Diretto dal dr. Bruno Restelli

Si tratta di un sistema di radiochirurgia robotizzata, capace di raggiungere tutte le sedi del corpo, colpendo solo le aree interessate da patologie risparmiando il tessuto sano circostante. Inoltre, il trattamento non prevede degenza in ospedale, né convalescenza.

Ideato e sviluppato negli USA presso la Stanford University (California) dal Neurochirurgo Dr. John Adler, è costituito da un acceleratore lineare miniaturizzato, montato su un braccio mobile robotizzato, e da un software che consente di localizzare e mantenere con precisione il bersaglio durante il trattamento. Il braccio mobile permette un orientamento del fascio fino a 1200 posizioni diverse di ingresso. Questo fa sì che la zona malata sia centrata con la massima precisione e che possa venire utilizzato su zone critiche quali il cervello e la colonna vertebrale, su organi in movimento come i polmoni, o difficili da raggiungere come il pancreas. Infine, il Cyberknife non costringe la persona all'assoluta immobilità e all'obbligo del casco stereotassico.

E' da sottolineare, inoltre, che per centrare il bersaglio la macchina utilizza le immagini della TC, PET e della RM acquisite prima del trattamento per focalizzarsi con la massima precisione sull'anatomia della lesione da distruggere.

POLIAMBULATORIO- Diretto dal dr. Bruno Restelli

Le visite ambulatoriali vengono eseguite in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale solo nelle sedi di Viale Monza e Rho: si tratta di visite specialistiche nel campo della cardiologia (elettrocardiogramma e holter), dermatologia, ortopedia (iniezione di sostanze terapeutiche nell'articolazione e nel legamento), otorinolaringoiatria (audiometria), urologia, ginecologia ed ostetricia, oculistica, proctologia e senologia.

GLI ORARI

CDI SEDE - VIA SAINT BON 20

Centro unico di prenotazione/informazioni:
0248317555 (Lun.-Ven: 8.00 – 17.30 Sabato: 8.00 - 12.00)

Centralino 02.48317555

Fax 02.48317465

www.cdi.it

Prelievi

➤ Informazioni

Lun.-Ven. 8.00 - 17.30

Sabato 8.00 - 12.00

➤ Esami che necessitano di appuntamento preventivo:

Mappa cromosomica, Microdelezione Cromosoma Y, Aldosterone e Renina in Clinostatismo, Prolattina seriata, Tampone Uretrale maschili, Test di Stamey, Massaggio Prostatico, Micosi, Duo Test, Breath Test, Breath Test lattosio, Chlamidia, Trichomonas e Micoplasma su Tampone Uretrale maschile, HPV maschile, Sermiogramma, Amniocentesi, Villocentesi

➤ Orari

Lun-Ven 7.30 - 12.30

Sabato 7.30 - 10.30

➤ Accettazioni:

Piano seminterrato

Diagnostica per immagini

➤ Prenotazioni e accettazioni:

Piano seminterrato

Cyberknife

Telefono 02.48317.625

informazionicyberknife@cdi.it

Ritiro referti

➤ Orari

Data del ritiro: nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione.

Nei giorni successivi alla data di ritiro gli orari sono: dal lunedì al venerdì: 11.00 - 18.00.

Sabato: 10.00 - 12.00

➤ Dove

Piano seminterrato

Prestazioni non in convenzione con il SSN: Poliambulatorio e Day Surgery

CDI VIALE MONZA

Centro unico di prenotazione/informazioni:

0248317555 (Lun.-Ven: 8.00 – 17.30 Sabato: 8.00 - 12.00)

Informazioni: 02.2551925

Fax 02.27000874

www.cdi.it

Informazioni e Prenotazioni: orari

Lun.-Ven. 10.30 - 12.30; 13.30 - 17.30

Sabato 7.30 - 10.30

Prelievi

Senza appuntamento

Orari

Lun-Ven 7.30 - 10.30

Sabato 7.30 - 10.00

Poliambulatorio

Visite Specialistiche: cardiologia, dermatologia, ginecologia, ortopedia, oculistica, urologia.

Esami Specialistici: Elettrocardiogramma, Holter

Diagnostica per Immagini

Ecografie: internistica, mammaria, cute e tessuto sottocutaneo, tiroidea, muscolo tendinea, ginecologiche

Ritiro: orari

Nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione.

Nei giorni successivi alla data di ritiro gli orari sono:

Lun.-Ven.: 10.30 - 12.30; 13.30 - 17.00

Sabato: 7.30 - 10.30

CDI PELLEGRINO ROSSI

Centro unico di prenotazione/informazioni:

0248317555 (Lun.-Ven: 8.00 – 17.30 Sabato: 8.00 - 12.00)

Informazioni e prenotazioni:

Telefono 02.66227255

Fax 02.66224015

Informazioni: orari

Lun.-Ven. 10.30 - 13.00

Sabato 7.30 - 12.30

Senza appuntamento

Prelievi: orari

Lun-Ven 7.30 - 10.30

Sabato 7.30 - 10.00

Diagnostica per immagini:

Ecografia internistica

Ritiro: orari

Nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione.

Nei giorni successivi alla data di ritiro: lun - ven: 11.00 - 13.00

Sabato: 10.00 - 12.30

RHO
VIA MAGENTA 41

Visite e prelievi

Informazioni e prenotazioni:

Telefono 02.93182396

Fax 0293508631

www.cdi.it

Informazioni

Lun.-Ven. 9.00 - 13.00; 14.00 - 18.00

Visite: orari

Su appuntamento

Ritiro: orari

Nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione.

Nei giorni successivi alla data di ritiro: lun-ven: 8.00-12.30

Sabato: 10.30-12.30

Prelievi

Prelievi: orari

Lun-Ven 7.30 - 10.30

Sab 7.30 - 10.00

Ritiro: orari

Nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione.

Nei giorni successivi alla data di ritiro: lun - ven: 7.30 - 13.00

PUNTI PRELIEVO

CDI ABRUZZI

Prelievi

Informazioni e prenotazioni:

Telefono 02.29527357

Fax 02.20404730

www.cdi.it

Informazioni

Lun.- Sab. 7.30 - 12.30

Esami che necessitano di appuntamento preventivo:

Curva glicemica, glucosio frazionato, glicemia postprandiale, pap test

Prelievi: orari

Lun-Ven 7.30 - 10.30

Sabato 7.30 - 10.00

Ritiro: orari

Nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione.

Nei giorni successivi alla data di ritiro: lun - ven: 7.30 - 12.30

Sabato: 10.00 - 12.30

CDI PORTA LUDOVICA

Prelievi

Informazioni e prenotazioni:

Telefono 02.58317301

Fax 02.58300093

www.cdi.it

Informazioni

Lun.-Ven. 7.30 - 12.30

Esami che necessitano di appuntamento preventivo: Breath Test

Prelievi: orari

Lun-Ven 7.30 - 10.30

Ritiro: orari

Nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione.

Nei giorni successivi alla data di ritiro: lun - ven: 7.30 - 10.30; 11.30 - 12.30

CDI RIPAMONTI

Informazioni e prenotazioni:

Telefono 02.57401225

Fax 02.5696448

www.cdi.it

Informazioni

Lun.-Ven. 7.30 - 12.30

Esami che necessitano di appuntamento preventivo: Breath Test

Prelievi: orari

Lun-Ven 7.30 - 10.30

Ritiro: orari

Nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione.

Nei giorni successivi alla data di ritiro: lun - ven: 7.30 - 10.30; 11.30 - 12.30

CDI PRIMULE

Informazioni e prenotazioni:

Telefono 02.4221134

Fax 02.48954051

www.cdi.it

Informazioni

Lun.-Ven. 7.30 - 12.30

Prelievi: orari

Lun-Ven 7.30 - 10.30

Ritiro: orari

Nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione.

Nei giorni successivi alla data di ritiro: lun - ven: 7.30 - 10.30; 11.30 - 12.30

CDI PORTELLO

Informazioni e prenotazioni:

0248317200

Informazioni

Lun.-Ven. 10.30 - 18.00

Sabato: 7.30 - 10.30)

Prelievi: orari

Lun-Ven 7.30 - 10.30

Sab. 7.30 - 10.00

Ritiro: orari

Nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione. Nei giorni successivi alla data di ritiro: lun - ven: 11.30 - 13.00; sab. 10.00 - 12.30

CDI CORSO ITALIA

Informazioni e prenotazioni:

Telefono 02.86451454

www.cdi.it

Informazioni

Lun.-Ven. 7.30 - 12.30

Prelievi: orari

Lun-Ven 7.30 - 10.30

Ritiro: orari

Nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione. Nei giorni successivi alla data di ritiro: lun - ven: 7.30 - 10.30; 11.30 - 12.30

CDI CORSICO

Informazioni e prenotazioni:

Telefono 02.4406148

www.cdi.it

Informazioni

Lun.-Ven. 7.30 - 12.30

Sabato 7.30 - 12.30

Prelievi: orari

Lun-Ven 7.30 - 12.00

Sabato 7.30 - 10.00

Ritiro: orari

Nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione. Nei giorni successivi alla data di ritiro: lun - ven: 8.00 - 12.30. Sabato: 8.00 - 12.30

CDI CORTEOLONA

Informazioni e prenotazioni:

Tel 0382.70500

Lun.-Ven: 7.00 - 12.30

www.cdi.it

Prelievi: orari

Lun-Ven 7.30 - 10.00

Ritiro: orari

Data del ritiro: nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione.

Nei giorni successivi alla data di ritiro gli orari sono: dal lunedì al venerdì: 10.00 - 12.30

CDI PAVIA

Informazioni e prenotazioni:

Tel 0382.70500

Lun.-Sab: 7.30 - 12.30

www.cdi.it

Prelievi: orari

Lun-Sab 7.30 - 10.00

Ritiro: orari

Data del ritiro: nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione.

Nei giorni successivi alla data di ritiro gli orari sono: dal lunedì al sabato: 10.30 - 12.30

CDI ALTRE SEDI – prestazioni non convenzionate con SSN

CDI EYECLINIC (poliambulatorio)

Telefono 02.48317.260

www.cdieyeclinic.it

Informazioni e prenotazioni: orari

Lun.-Ven. 8.30 - 20.00

Sabato 8.30 - 13.00

BIONICS – prestazioni non convenzionate con SSN

BIONICS CAIROLI (poliambulatorio)

Centro unico di prenotazione/informazioni:

0248317444 (Lun.-Ven: 8.00 – 18.00 Sabato: 8.00 - 12.00)

Prelievi: orari

Lun-Ven 7.30 - 12.30

Sab. 7.30 – 10.30

Ritiro: orari

Nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione. Nei giorni successivi alla data di ritiro: Lun-Ven: 7.30 -19.00; Sabato: 7.30 - 12.00

Poliambulatorio:

Lun.-Ven. 8.00 – 19.00

Sabato 7.30 - 12.00

BIONICS PORTELLO (poliambulatorio)

Centro unico di prenotazione/informazioni:

0248317444 (Lun.-Ven: 8.00 – 18.00 Sabato: 8.00 - 12.00)

Prelievi: orari

Lun-Ven 7.30 - 10.30

Sab. 7.30 - 10.30

Ritiro: orari

Nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione. Nei giorni successivi alla data di ritiro: lun - ven: 11.30 – 13.00; sab. 10.00 – 12.30

Poliambulatorio:

Lun.-Ven. 9.00 - 18.00

Sabato 9.00 - 12.00

Odontoiatria:

Lun.-Ven. 9.00 - 18.00

CMC CERNUSCO MEDICAL CENTER

(poliambulatorio e diagnostica per immagini - prestazioni non convenzionate con SSN)

Centro unico di prenotazione/informazioni:

0248317444 (Lun.-Ven: 8.00 – 17.30 Sabato: 8.00 - 12.00)

Informazioni

Tel. 02.92109142

Fax 02.92109150

Orari:

Lun.-Ven 9.30 - 12.30; 13.30 - 19.00

LABEM VARESE (in convenzione con SSN)

Informazioni:

Tel. 0332-281125

Lun.-Ven.: 7.30 - 13.30; 14.00 - 18.00

Prelievi: orari

Lun.-Ven: 7.30 - 10.00; sabato: 7.30 - 9.30

Ritiro: orari

Data del ritiro: nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione.

Nei giorni successivi alla data di ritiro gli orari sono:
dalle 10.30 alle 13.30; dalle 14.00 alle 18.00

LABEM BESOZZO (in convenzione con SSN)

Informazioni:

Tel. 0332-281125

Prelievi: orari

lunedì - mercoledì - giovedì: 7.30 - 9.30

sabato: 7.30 - 9.00

Ritiro: orari

Data del ritiro: nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione.

Nei giorni successivi alla data di ritiro gli orari sono:

lunedì: 9.30 - 10.30

giovedì: 10.00 - 12.30

LABEM CUVIO (in convenzione con SSN)

Informazioni:

Tel. 0332-281125

Prelievi: orari

martedì – venerdì: 7.30 - 9.30

sabato: 7.30 - 9.00

Ritiro: orari

Data del ritiro: nella giornata di scadenza dell'esame attenersi agli orari indicati sul "tagliando di ritiro" fornito all'atto dell'accettazione.

Nei giorni successivi alla data di ritiro gli orari sono:

martedì - venerdì: 9.45 - 11.00

LA PRENOTAZIONE

Gli esami strumentali di diagnostica per immagini e le visite specialistiche devono essere prenotati, mentre per gli esami di laboratorio non è necessario effettuare la prenotazione, tranne in casi specifici (vedi tabella per ogni sede). Per tale ragione, gli Utenti sono invitati a verificare con il Personale di informazione e prenotazione, anche telefonicamente, se gli esami prescritti necessitano di istruzioni particolari (diete, raccolte di campioni, ecc. ...) o se vengono eseguiti in orari dedicati o su prenotazione.

Il servizio di informazione e prenotazione di persona è a disposizione anche per il ritiro dei contenitori necessari per la raccolta di materiale biologico (urine, feci, ecc. ...).

Il personale è in grado di aiutare gli utenti a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura, ad ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli stessi individualmente o con il supporto del personale Medico e paramedico presente.

Per la prenotazione i clienti possono accedere alla struttura, negli orari di servizio dichiarati, con le seguenti modalità: telefonica (contattando il Centro Unico di Prenotazione), di persona, tramite Call Back (possibilità di lasciare il numero telefonico ed essere richiamati).

Il servizio telefonico di informazione e prenotazione è a disposizione dei pazienti:

dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 17.30 (orario continuato), sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00, chiamando il Centro Unico di Prenotazione al numero 02.48317.555.

All'atto della prenotazione al Paziente vengono fornite tutte le istruzioni, sia verbali che scritte, per poter effettuare le prestazioni.

Gli Utenti sono invitati a comunicare eventuali disdette con almeno 24 ore di anticipo rispetto alla data di appuntamento.

L'ACCETTAZIONE

1. E' necessario presentarsi in tempo utile prima dell'orario fissato per l'esecuzione dell'esame, al fine di completare le procedure amministrative (fatta eccezione per gli esami di laboratorio che non necessitano di prenotazione).

Per effettuare l'accettazione il paziente deve recarsi al punto di accettazione indicato all'ingresso principale dalla segnaletica, ritirare il numero dall'apposito erogatore, munito dei seguenti documenti:

- richiesta medica (obbligatoriamente su ricettario regionale)
- carta regionale dei servizi, corredata di codice fiscale
- documento d'identità per le persone esenti per reddito o disoccupate
- eventuali esami precedenti

Qualora l'impegnativa, presentata dal paziente, sia contrassegnata dal bollino verde che ne segnala l'urgenza, la prestazione viene fissata 72 ore dalla prenotazione.

Le donne in stato di gravidanza e le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione.

2.Incasso prestazioni

La quota di partecipazione alla spesa dovuta dal cittadino, in base alle leggi vigenti, va versata all'atto dell'esecuzione della prestazione. Per alcune prestazioni che richiedono approfondimenti, questi ultimi vengono pagati alla consegna del referto.

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carta di credito, bancomat, assegno.

3.Sale di Attesa

Terminata la procedura di incasso il Paziente si avvia verso la Sala di Attesa preposta per l'esecuzione della prestazione o, nel caso degli esami di laboratorio, attende il suo turno prima di accedere nei box prelievo

4.Consegna dei risultati

All'atto dell'accettazione al Paziente viene consegnato il tagliando che contiene tutte le informazioni necessarie per il ritiro dei referti: punto di ritiro, data, orari.

Al momento del ritiro, in ottemperanza al D.Lgs del 30/06/2003 n.196, occorre presentare un **documento di riconoscimento valido** (carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art.35,comma2, del dpr 445/2000)

➤ Delega

In caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, il paziente è tenuto a compilare la delega allegata al tagliando ritiro esami e a consegnarla alla persona che verrà a ritirare gli esiti, in modo da garantire una migliore tutela della segretezza dei dati personali come richiesto dal D.Lgs. 196/03.

➤ Consultazione referti on line

Iscrivendosi, gratuitamente, sul sito www.cdi.it, è possibile consultare gli esiti dei propri esami di laboratorio, validati dalla firma digitale ed eseguiti in un arco di tempo di un anno. Per iscriversi, basta compilare on line la richiesta: dopo aver ricevuto via mail conferma della registrazione, è necessario recarsi presso uno sportello di una sede di CDI dove verranno consegnati user ID e password provvisoria. Il servizio permette di accedere ai propri referti ad eccezione di alcuni, particolarmente sensibili (es.HIV) o che necessitano di un colloquio con il medico, che vengono consegnati esclusivamente presso CDI.

5.Esenzioni

Per le prestazioni accreditate con il SSN le esenzioni sono applicate nel rispetto delle vigenti normative in materia, indicate dal medico curante sull'impegnativa.

Ricordiamo che sono esclusi da ticket:

- i cittadini di età superiore a 65, purché appartenenti a nucleo familiare fiscale con reddito lordo complessivo non superiore a 38.500euro, riferito all'anno precedente
- i cittadini di età inferiore a 14 anni senza limiti di reddito
- i titolari di pensioni sociali e i familiari a carico

- i disoccupati (compresi i lavoratori in mobilità) e i familiari a carico, i titolari di pensioni al minimo ultrasessantenni e i familiari a carico: entrambe queste condizioni sono subordinate all'appartenenza a nucleo familiare fiscale con reddito complessivo lordo, riferito all'anno precedente, inferiore a 8.263,31 euro, 11.362,05 euro se con coniuge a carico, incrementato di 516,45 euro per ogni figlio a carico
- gli invalidi civili con percentuale superiore ai 2/3, o con assegno di accompagnamento, o con indennità di frequenza
- i ciechi e i sordomuti di cui agli art. 6 e 7 della Legge 482/68
- gli infortunati sul lavoro e gli affetti da malattie professionali per le prestazioni correlate
- le categorie dalla I alla V degli invalidi di guerra e per servizio e gli invalidi per lavoro con percentuale superiore a 2/3 sono totalmente esenti, mentre sono esenti solo per le prestazioni correlate alla patologia invalidante le categorie dalla VI all'VIII e gli invalidi per lavoro con percentuale inferiore a 2/3
- le categorie di cittadini esenti per patologia o condizione sono individuate dai Decreti del Ministero della Sanità 329/1999 e 296/2001 che definiscono le 51 condizioni e gruppi di malattie croniche e invalidanti che danno diritto all'esenzione generale o solo per alcune prestazioni correlate. Il D.M. Sanità 279/2001 definisce le malattie rare e le relative esenzioni per le prestazioni efficaci ed appropriate per il trattamento, il monitoraggio e la prevenzione degli ulteriori aggravamenti.

Sono inoltre escluse dal ticket le seguenti prestazioni finalizzate alla diagnosi precoce dei tumori di cui all'art. 85 della Legge 388/2000:

- Mammografia ogni 2 anni per le donne tra 45 e 69 anni, e tutte le prestazioni di secondo livello qualora l'esame mammografico lo richieda (l'aggiunta dopo la virgola viene riportata per disposizione del comma 31, art. 52 della Legge 448/2001-L. Finanziaria per il 2002)
- Pap test ogni 3 anni per le donne tra 25 e 65 anni

- Accertamenti specifici per neoplasie in età giovanile, secondo criteri determinati dal Ministero della Sanità

In relazione a quanto previsto dall'art. 1, commi 4 e 5 del D.lgs 124/98, sono escluse dal ticket le prestazioni erogate a fronte di particolari condizioni di interesse sociale:

- prestazioni specialistiche rese nell'ambito di programmi organizzati di diagnosi precoce e prevenzione collettiva (screening)
- prestazioni finalizzate alla tutela della maternità, definite dal decreto del Ministero della Sanità 10 settembre 1998
- prestazioni finalizzate all'avviamento al lavoro derivanti da obblighi di legge
- prestazioni finalizzate alla promozione delle donazioni di sangue, organi e tessuti, limitatamente alle prestazioni connesse alle attività di donazione; (ivi comprese le prestazioni finalizzate al controllo della funzionalità dell'organo residuo)
- prestazioni finalizzate alla tutela della salute collettiva obbligatorie per legge o disposte in caso di epidemie
- prestazioni volte alla tutela dei soggetti danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati, limitatamente alle prestazioni di cui alla legge n. 210/1992
- i vaccini per le vaccinazioni non obbligatorie di cui all'art. 1, comma 34 della legge 23 dicembre 1996, n.662, quali antimorbillosa, antirosolia, antiparotite, anti Haemophylus influenzale di tipo B, nonché quelli previsti da programmi approvati con atti formali delle regioni nell'ambito della prevenzione delle malattie infettive nell'infanzia soggetti che abbiano subito una invalidità permanente non inferiore a 1/4 della capacità lavorativa per effetto di ferite o lesioni riportate in conseguenza di atti e fatti di cui alla Legge n. 302/90, così come modificata dalla Legge n. 407/98
- prestazioni finalizzate alla prevenzione della diffusione dell'infezione da HIV

- vittime del terrorismo e delle stragi di tale matrice con invalidità inferiore al 80% (ex art. 4 della Legge 206/2004) e loro familiari
- Vittime del dovere (ex DPR 7 luglio 2006 n. 243) e familiari.
- Prestazioni incluse nel protocollo della campagna di monitoraggio sulle condizioni sanitarie dei soggetti operanti nei territori della Bosnia - Herzegovina e del Kosovo (ex D.M. 22 ottobre 2002)
- Prestazioni ambulatoriali urgenti o comunque essenziali ai cittadini extracomunitari non in regola con le norme relative all'ingresso e soggiorno privi di risorse economiche sufficienti (art. 35, c. 3 D. Lgs. 25 luglio 1998, n. 286; art. 43, c. 4, D.P.R. 31 agosto n. 394)
- Prestazioni medico legali ai naviganti in ambito SASN
- Terapia del dolore severo.

I DIRITTI DEL PAZIENTE

I diritti del paziente e gli impegni di CDI

Il CDI può lavorare nel pieno rispetto dei valori dichiarati soltanto rispettando i diritti fondamentali del paziente.

1. Qualità delle cure, affidabilità e personalizzazione dei servizi

Il paziente ha il diritto di ricevere le migliori cure possibili, utilizzando le più avanzate conoscenze scientifiche disponibili e con l'impiego delle migliori tecnologie.

L'eccellenza clinica non può prescindere dalla concezione di qualità che CDI si impegna a raggiungere attraverso i seguenti punti:

1.1 Qualità della prestazione Medica

- Tutta l'attività clinica viene monitorata mediante Audit clinici periodici tra i medici specialisti.

1.2 Qualità delle indagini diagnostiche

- Ogni anno CDI riserva gran parte degli investimenti allo sviluppo del potenziale tecnologico, alla modernizzazione delle strumentazioni ed all'acquisto delle tecnologie più avanzate, per proporre ai medici nuove soluzioni diagnostiche sempre più precise e circostanziate.

1.3 Qualità del servizio

- Al CDI qualità significa anche e soprattutto qualità del servizio e cioè capire e soddisfare le reali aspettative dei clienti. Il monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente attraverso l'utilizzo di strumenti classici come i "questionari di gradimento" e di supporti informatici all'avanguardia quali un sistema di verifica dell'andamento del "traffico telefonico" - Centrale telefonica che permette in tempo reale la rilevazione del numero di chiamate in entrata e dei tempi di risposta, rappresentano soltanto una piccola parte delle azioni volte al costante miglioramento del servizio offerto.

1.4 Personalizzazione dei servizi

- Ogni paziente ha il diritto a usufruire di programmi diagnostici o terapeutici personalizzati, il più possibile adatti alle personali esigenze.
- La personalizzazione è assicurata dalla M.S.P. (Memoria Sanitaria Personale) del CDI, una tessera con un codice numerico fornita a tutti i Clienti che garantisce un riconoscimento univoco dei dati anagrafici e clinici. Inoltre consente l'aggiornamento dell'Archivio Storico del Paziente ad ogni successivo contatto.

2. Eguaglianza, imparzialità e rispetto

Il paziente ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni sociali, nel rispetto della dignità umana e della propria sfera personale, accogliendo eventuali richieste del paziente, inerenti ai valori e al proprio credo religioso.

I comportamenti degli operatori di CDI verso gli utenti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

2.1 Abbattimento barriere linguistiche

- Per venire incontro alle esigenze dei pazienti stranieri, nell'ottica di un immediato abbattimento delle barriere linguistiche, CDI dispone di un numero telefonico dedicato: 02.48317677.
- Nell'organico di CDI è presente personale amministrativo e medico in grado di comunicare in lingua inglese.
- I consensi informati d'uso più frequente sono redatti anche in lingua inglese

3. Informazione

Il paziente ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, agli accertamenti diagnostici e ai trattamenti terapeutici ai quali deve essere sottoposto. CDI ha adottato quindi una politica d'informazione e di educazione, volta a coinvolgere il paziente e i suoi famigliari nelle decisioni riguardanti la sua salute.

3.1 Consenso Informato

Il paziente ha il diritto di non essere sottoposto ad alcuna cura o terapia senza aver espresso il proprio consenso. CDI rilascia al paziente un modulo di Consenso Informato, differente per ogni prestazione che ne richieda l'uso, che comprende la modalità di esecuzione, i rischi e i possibili effetti collaterali, da compilare prima di essere sottoposto alla procedura. Il Consenso Informato va richiesto anche nel caso si voglia utilizzare il suo caso clinico per attività di ricerca o di insegnamento.

3.2 Preparazione all'esame e avvertenze post-esame

- Qualora l'esame diagnostico necessiti di preparazione, al momento della prenotazione viene rilasciato un foglio che ne esplicita le modalità.
- Qualora l'esame diagnostico, una volta svolto, comporti una terapia da seguire nel tempo, vengono fornite al paziente tutte le indicazioni necessarie.

3.3 Cartella clinica

Il CDI si impegna a rilasciare una cartella clinica chiara, redatta in un linguaggio comprensibile, e completa di tutte quelle informazioni riguardanti la diagnosi e i trattamenti eseguiti. L'archiviazione del referto della visita specialistica avviene sia in forma cartacea che informatizzata.

3.4 Risultati critici

Nel caso di criticità dei risultati degli esami diagnostici, il paziente viene contattato direttamente dal laboratorio per fissare un colloquio esplicativo con il medico.

3.5 Identità personale sanitario

Il diritto all'informazione comprende anche il diritto del paziente di conoscere il nome del medico a cui è stato affidato e di identificare identità, qualifica e ruolo del personale sanitario.

- Nelle sedi del CDI ogni membro del personale sanitario e dell'intera struttura è identificato da un tesserino di

riconoscimento, applicato sul camice. Inoltre, le varie sezioni della struttura dove si effettuano le diverse prestazioni sono evidenziate con una segnaletica chiara ed evidente, all'ingresso, nei corridoi e nelle sale d'attesa.

3.6 Prestazione non eseguibile

- Il paziente ha il diritto ad essere informato se la prestazione richiesta non è eseguibile presso la struttura.
- Il CDI avvisa al momento della richiesta se la prestazione non è erogabile consigliando, nel caso, di rivolgersi direttamente alla Regione Lombardia.
- In caso di impossibilità temporanea ad eseguire la prestazione, il paziente verrà contattato telefonicamente o tramite telegramma o tramite SMS dall'Ufficio Pianificazione Attività. Sarà compito del medesimo ufficio ricontattare il paziente non appena in grado di programmare un nuovo appuntamento

3.7 Diritto ad ottenere spiegazioni

- Il paziente che fruisce di prestazioni erogate dal CDI ha il diritto in qualsiasi momento di chiedere l'intervento di un medico o di un tecnico per ottenere spiegazioni sull'esame richiesto dal medico di base, sulle istruzioni, sulla preparazione all'esame e sui risultati.

4. Diritto di scelta

Il CDI rispetta il diritto del paziente di decidere liberamente, sulla base delle informazioni in suo possesso, in merito alla propria salute, a quali prestazioni diagnostiche e terapeutiche sottoporsi, accettando o rifiutando il suo consenso qualora si voglia utilizzare il suo caso clinico per studi o insegnamento.

5. Privacy

Il paziente ha il diritto, in conformità al d/lgs 196/2003) alla massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla sua cartella clinica.

Il personale sanitario e il personale amministrativo del CDI improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza.

5.1 L'attività del CDI è coadiuvata da un adeguato sistema informativo centralizzato (CED) che supporta nelle fasi di prenotazione e accettazione dei pazienti, di produzione e consegna degli esami richiesti, di gestione amministrativa e di archiviazione storica dei referti. A garanzia che ogni attività e accesso agli archivi informatici sia autorizzato, al personale CDI è assegnato un codice identificativo personale con relativa password di accesso ai vari profili operativi.

La cartella clinica può pertanto essere rilasciata solo:

- al diretto interessato
- al tutore o a chi esercita la patria potestà in caso di minore o incapace
- a persona fornita di delega (ivi compreso il medico curante)
- all'Autorità giudiziaria
- agli enti previdenziali (INAIL, INPS, ecc.)
- al S.S.N.
- agli eredi legittimi con riserva per determinate notizie
- ai medici a scopo scientifico-statistico purché sia mantenuto l'anonimato

5.2 Per meglio garantire la privacy del paziente, CDI esegue le seguenti procedure:

- in Prenotazione: raccomandazione "a voce" a tutti i Pazienti di portare un documento di riconoscimento.
- sulle "Informative" ai Pazienti: raccomandazione "scritta" di portare un documento di riconoscimento.
- in Accettazione: il personale si accerta che i Pazienti abbiano un documento per evitare che giungano in Diagnostica privi del documento.
- in Diagnostica: il personale richiede e prende visione del documento di riconoscimento.

- alla Consegna: vedi norme identificative già esistenti, compresa Delega.

6. Continuità

Il paziente ha il diritto alla continuità e alla regolarità nell'erogazione dell'assistenza: in caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.

6.1 Caduta di alimentazione elettrica

La caduta di alimentazione elettrica può rappresentare un serio problema nell'attività ospedaliera. CDI ha predisposto un piano di azione per garantire una continuità immediata per la normale attività, assicurando ovunque i servizi primari.

7. Ambiente

Il paziente ha il diritto ad essere curato in un ambiente confortevole, ospitale e accogliente.

Per rendere più fruibili i locali di attesa, è stato predisposto un sistema di video al plasma privi di audio che, oltre a fornire notizie sulle prestazioni del CDI, è collegato con i network televisivi nazionali per trasmettere telegiornali od eventi di grande importanza.

Per rendere ancora più ospitali i locali, il CDI ha aperto le porte anche all'arte, ospitando mostre di artisti di fama internazionale.

8. Il tempo e la trasparenza

Ogni paziente ha il diritto di veder rispettato il proprio tempo: i servizi sanitari hanno quindi il dovere di fissare tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati. Tali tempistiche devono essere comunicate al paziente in modo chiaro, nel rispetto del concetto di trasparenza che deve costituire la base per la modalità di erogazione dei servizi, per l'esplicitazione degli obiettivi e per la pubblicizzazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

8.1 Gli standard di erogazione del servizio

➤ **Tempo massimo di attesa per la prenotazione telefonica dei servizi**

Il telefono è lo strumento più usato dagli Utenti CDI per effettuare le prenotazioni (circa il 90% del totale) con oltre 42.000 telefonate in ingresso al mese. CDI garantisce una percentuale di risposte superiore all'80% con un tempo medio di conversazione di 4,00 minuti

➤ **Standard per l'accettazione degli Utenti con servizio SSN**

CDI riconosce come strategico garantire tempi di attesa contenuti per l'accettazione delle prestazioni. Pertanto le attese medie nelle fasce ad alto accesso sono inferiori ai 15 minuti nell'98% dei casi e di 5 minuti nel 70% dei casi inerenti alla diagnostica per immagini.

➤ **Tempo di attesa per l'erogazione dei servizi**

I tempi di attesa per ottenere la prestazione sanitaria richiesta sono contenuti nei termini dettati dalle normative vigenti e dichiarati al momento della prenotazione.

Qualora l'impegnativa, presentata dal paziente, sia contrassegnata dal bollino verde che ne segnala l'urgenza, la prestazione viene fissata entro 72 ore.

➤ **Tempi tecnici di esecuzione**

I tempi di erogazione del servizio, quindi di esecuzione della prestazione e di consegna del referto, dipendono direttamente dal tipo di esame/prestazione da effettuare. Non sono infatti legati alla volontà o alla capacità del personale CDI di gestire i volumi di lavoro, bensì ai tempi tecnici di esecuzione.

➤ **Laboratorio**

Oltre l'80% degli esami processati presso il Laboratorio CDI sono refertati entro le ore 18.00 del giorno successivo al prelievo, mentre per altri più specialistici come gli esami istologici o gli esami colturali sono necessari più giorni

lavorativi. I referti degli esami di laboratorio possono essere anche visualizzati on line (www.cdi.it), previa registrazione.

➤ **Diagnostica per immagini**

Gli esami di diagnostica per immagini sono refertati entro 4 giorni lavorativi dal giorno di esecuzione.

I tempi tecnici accuratamente programmati sono utilizzati dal sistema informatico per definire all'atto dell'accettazione la scadenza per la consegna dei referti. Tali tempi sono comunicati al paziente tramite appositi tagliandi personali.

➤ **Visite specialistiche**

Al fine di garantire una prenotazione efficace delle visite, sono programmati sia l'occupazione degli studi medici sia i tempi medi di visita in funzione della branca specialistica e del tipo di prestazioni abitualmente svolte nell'arco della visita. Questo garantisce che i ritardi nell'effettuazione delle visite siano contenuti nell'arco dei 15 minuti.

➤ **Orari di apertura**

CDI garantisce al 100% l'apertura delle proprie sedi e la disponibilità dei servizi erogati in accordo con gli orari affissi e comunicati e delle prenotazioni effettuate.

In occasione delle festività, gli orari ridotti delle attività e i giorni di chiusura del Centro vengono tempestivamente comunicati per mezzo di cartelli, del sito internet www.cdi.it e con segnalazioni sui tagliandi di ritiro esami con ampio anticipo e offrendo agli utenti una varietà di scelte tra le possibili alternative.

➤ **Come comunichiamo l'impossibilità all'esecuzione della prestazione**

In caso di impossibilità ad eseguire la prestazione, il Paziente verrà contattato telefonicamente o tramite telegramma dall'Ufficio Pianificazione Attività. CDI garantisce il 100% delle comunicazioni. Sarà compito del medesimo ufficio

ricontattare l'Paziente non appena in grado di programmare un nuovo appuntamento.

8.2 Modalità di verifica: gli strumenti di verifica

➤ **Verifica dei tempi tecnici di esecuzione**

Il sistema informativo CDI è in grado di definire la data di consegna del referto, in funzione del tempo tecnico necessario, dell'orario di apertura degli sportelli, delle festività. La data di consegna del referto è comunicata al paziente mediante la consegna di un tagliando di ritiro personalizzato.

➤ **Verifica degli orari di apertura degli sportelli**

CDI non prevede orari minimi di apertura ma provvede alla preventiva copertura delle presenze del personale al fine di garantire il servizio.

➤ **Verifica tempi di attesa per la prenotazione telefonica dei servizi**

L'attività del servizio di Prenotazione telefonica è monitorato costantemente da un sistema informatico. Questo sistema consente di fissare gli standard ed i livelli qualitativi del servizio e di informare in tempo reale il Responsabile del Servizio sullo svolgimento dell'attività e il mantenimento degli obiettivi. E' responsabilità di quest'ultimo garantire un adeguato livello di servizio.

➤ **Verifica degli Standard per l'accettazione dei Pazienti**

Il sistema informatico elimina code consente una valutazione dei tempi di attesa e dei flussi di pazienti nel tempo. Mensilmente il Responsabile di Reparto analizza i rapporti sull'attività delle accettazioni per valutare il dimensionamento degli organici e le coperture orarie.

➤ **Registrazione delle prenotazioni non evase**

Il sistema informatico CDI e il personale dell'Ufficio Pianificazione Attività tiene registrazione di tutti gli appuntamenti, delle prenotazioni per le quali si è reso necessario

uno spostamento e della notifica al paziente del nuovo appuntamento. La valutazione di questi dati consente di differenziare l'offerta di servizi.

9. La tutela

Ogni paziente ha il diritto ad essere tutelato e, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi.

9.1 Relazione con il Pubblico

I Responsabili del Customer Service sono incaricati di raccogliere dagli Utenti qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio. Alla richiesta del Paziente, l'operatore di sportello è delegato a contattare il Responsabile. Questi, una volta raggiunto il paziente, è incaricato di raccogliergli le dichiarazioni ed a intervenire direttamente per risolvere eventuali errori di accettazione e di prenotazione, scegliendo la soluzione più adeguata. Periodicamente la Direzione analizzerà le relazioni dei Responsabili per risolvere i problemi organizzativi evidenziati.

9.2 Reclami sul Servizio

CDI vuole dare una risposta rapida ed equa a tutte i reclami espressi in modo formale dagli utenti. Infatti, CDI vuole conoscere il livello di soddisfazione della propria clientela attraverso l'analisi dei reclami per poterne valutare in maniera precisa, obiettiva e misurata le cause e la natura, al fine di prevenirli e ridurne il numero. I reclami possono pervenire via fax, telefonicamente, per lettera o di persona. Periodicamente è effettuata l'analisi e la valutazione dei reclami pervenuti per predisporre le opportune azioni di miglioramento.

9.3 Beni del Paziente

Si raccomanda il paziente di aver cura dei propri oggetti personali: il Centro Diagnostico Italiano non risponde di eventuali danni o furti subiti dai pazienti durante la permanenza all'interno della struttura.

10. La sicurezza

10.1 Assistenza medica

Ogni area del CDI ha predisposto un'assistenza di primo e di secondo livello da attuare in caso di malore del paziente. Sono inoltre predisposti strumenti di intervento e procedure per ridurre al minimo i rischi per i pazienti

10.2 In caso di emergenza (incendi, allagamenti etc.)

Il personale del CDI è addestrato ad intervenire in casi di emergenza e tutelare la sicurezza dei pazienti. (pag.26)

10.3 Servizio di Vigilanza

I locali della struttura sono controllati da un sistema di videosorveglianza e da guardie giurate che sorvegliano il Centro 24 ore su 24.

11. Riconoscimento delle barriere fisiche/architettoniche e protezione

CDI, oltre a riconoscere e a impegnarsi per l'abbattimento delle barriere linguistiche (paragrafo 2.1), progetta i propri ambienti e i propri servizi tenendo conto della presenza di barriere architettoniche e predispone le modalità del loro superamento, volte a proteggere e a venire incontro alle esigenze di pazienti anziani, minori non autosufficienti, disabili, portatori di handicap e con difficoltà di deambulazione.

- ingressi: esistono percorsi agevolati e ingresso riservato per i pazienti su lettiga
 - in particolare, all'interno dell'area accreditata di Diagnostica per Immagini della sede centrale di via Saint Bon, sono presenti percorsi separati per disabili motori
- dislivelli: sono superabili con ascensori o montalettighe
- porte: sono presenti solo quando devono garantire la privacy o regolamentare l'accesso alle aree protette
- ascensori: è garantito l'utilizzo autonomo da parte di disabili in carrozzella
- servizi igienici: sono stati progettati per disabili

- telefono: è garantito utilizzo autonomo da parte di disabili in carrozzella
- erogatori elimina code in area accreditata: progettato per disabili motori (sede centrale)
- segnaletica: utilizza anche segni grafici per le indicazioni

I DOVERI DEL PAZIENTE

1. Comportamento responsabile

Il paziente ha il dovere di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e nel rispetto del personale medico e sanitario, all'interno di CDI.

2. Rispetto verso l'ambiente

Il rispetto deve essere rivolto, ovviamente, anche nei riguardi degli ambienti e delle attrezzature della struttura.

3. Collaborazione con il personale medico

Il paziente ha il dovere di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico, dimostrando di avere fiducia verso il personale sanitario, al fine di un corretto approccio terapeutico. Ci si aspetta, quindi, che il paziente fornisca informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui ricoveri e sulle terapie eseguite.

4. Informazione

Il paziente ha il dovere di avvisare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.

Il paziente deve inoltre informare il medico o il responsabile dell'insorgenza di eventuali disturbi

5. Rispetto degli orari

Il paziente ha il dovere di rispettare gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con CDI, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività.

6. Divieto di fumo

Il paziente deve rispettare il divieto di fumare all'interno del perimetro della struttura sanitaria. All'entrata del CDI sono posizionati dei porta cenere dove spegnere le sigarette.

7. Divieto utilizzo telefoni cellulari

E' vietato utilizzare il telefono cellulare all'interno di tutta la struttura.

8. Divieto di riprese fotografiche/cinematografiche

E' vietato riprendere con macchine fotografiche, cineprese o telefoni cellulari persone, ambienti e apparecchiature situate all'interno del Centro, se non dietro specifica richiesta alla Direzione del Centro.

9. Rispetto cartellonistica di sicurezza

Il paziente è tenuto al rispetto di tutti i cartelli segnalatori di sicurezza.

10. Rispetto norme di sicurezza

Il paziente è tenuto al rispetto delle disposizioni di sicurezza:

- non allontanandosi dal luogo di destinazione senza autorizzazione;
- non avvicinandosi o toccando apparecchiature elettriche;
- non accedendo alle aree in cui è espressamente vietato l'accesso.

11. La sicurezza

Il Centro Diagnostico Italiano dispone di un piano di emergenza, coordinato da diversi responsabili. Per emergenza si intende ogni evento che modifichi la condizione generale di sicurezza e che crea una situazione di grave pericolo per le persone e le cose presenti.

L'emergenza può derivare da incendio, malore o infortunio, allagamento, guasti, inquinamento chimico o biologico, presenza di ordigni esplosivi, atti criminali o terroristici, ecc.

Chiunque rilevi una situazione d'emergenza deve segnalarla immediatamente al personale CDI che provvederà, utilizzando un'apposita linea preferenziale, ad avvisare i responsabili che, a loro volta, valuteranno l'emergenza e impartiranno le disposizioni del caso.

All'eventuale segnale di evacuazione: "Si avvertono i signori clienti e tutto il personale dipendente che per motivi tecnici devono abbandonare l'edificio - i nostri dipendenti preposti sono a vostra disposizione per indicarvi i percorsi - è tassativamente vietato usare gli ascensori", i responsabili preposti alla sicurezza si assicurano che il personale e i visitatori siano evacuati dalla zona di loro competenza, con la massima tempestività evitando il panico. Essi verificheranno dell'avvenuta

evacuazione ispezionando gli studi medici, i servizi, gli spogliatoi ed i locali impianti, indirizzeranno i clienti verso le uscite di sicurezza (scale esterne, NON USARE ASCENSORI). Per la sede di via Saint Bon, i clienti raggiungeranno il personale del loro settore nel luogo di raccolta convenuto (PARCHEGGIO).

Le norme di sicurezza da rispettare

Al fine di limitare i rischi per la sicurezza personale e collettiva, i visitatori sono tenuti a rispettare le seguenti disposizioni.

Divieti:

- Fumare all'interno del perimetro della struttura sanitaria.
- Allontanarsi dal luogo di destinazione senza autorizzazione.
- Avvicinarsi o toccare apparecchiature elettriche.
- Avvicinarsi troppo alle strumentazioni mediche.

Emergenza / evacuazione:

- In caso d'allarme seguire le indicazioni ricevute dal personale.
- In caso d'evacuazione, è consigliabile individuare preventivamente le uscite di sicurezza più vicine, quindi, raggiunto un luogo sicuro, dirigersi al punto di raccolta nel parcheggio.
- Il CDI è dotato di personale per il primo soccorso, squadra antincendio e gestione emergenze; il visitatore non è tenuto a portare soccorso o ad eseguire interventi per l'emergenza.
- In caso di emergenza, non usare tassativamente gli ascensori.

Varie:

- Il visitatore è tenuto al rispetto di tutti i cartelli segnalatori di sicurezza.
- Nei locali in cui è vietato l'ingresso, l'accesso potrà avvenire solo previa autorizzazione e con la presenza del personale addetto.

SERVIZI DI CORTESIA

Parcheggio

CDI dispone di un ampio parcheggio interno a pagamento non custodito, riservato ai clienti.

Bancomat

All'interno della struttura di Via Saint Bon, al piano rialzato, è presente un Bancomat della Banca Popolare di Milano.

Bar

All'interno di CDI di via Saint Bon è presente un bar a disposizione dei clienti.

Telefono pubblico

All'ingresso è presente un telefono pubblico

Convenzioni con alberghi

Il CDI è convenzionato con i seguenti hotel:

- Antares Hotel Rubens **** - via Rubens, 21 20148 Milano

Prestazioni a domicilio

I pazienti possono usufruire di prelievi e invio dei referti a domicilio. Tariffazione su richiesta.

Sedia a rotelle

I pazienti non deambulanti, che necessitano della sedia a rotelle possono farne richiesta in guardiola, situata nell'area del parcheggio.

Ascensore

All'entrata è disponibile un ascensore che collega la hall al piano seminterrato, evitando così l'utilizzo delle scale ai pazienti con difficoltà di deambulazione.

Video al plasma

Un sistema di video al plasma comunica l'apertura di nuovi servizi, i cambiamenti di orari e le attese.

Telegiornali

I video hanno altresì la funzione di intrattenere i pazienti trasmettendo, in determinati orari, telegiornali o eventi di importanza nazionale/internazionale.

Medici che conoscono la lingua inglese

Per i pazienti stranieri il Customer Service dispone di un file di medici che conoscono la lingua inglese.

Farmacia

La farmacia più vicina è situata in via Forze Armate 2, angolo via Saint Bon.

Taxi

Il posteggio taxi più vicino è situato in via Berna, tel. 02 47994812 e viene chiamato su richiesta dalle hostess.