

CENTRODIAGNOSTICOITALIANO



LIFE FROM INSIDE

LA CARTA DEI SERVIZI

CDI LAVATER

Dir. San. Prof. Andrea Casasco
Via Giovanni Omboni, 8 - 20129 Milano (MI)

Tel. 02.48317.444

www.cdi.it

CHI SIAMO

CDI Lavater è un poliambulatorio Bionics del Gruppo Centro Diagnostico Italiano, 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 Lavater eroga prestazioni sanitarie in regime privato e fondi assicurativi.

LA NOSTRA MISSION

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, nella costante ricerca del miglioramento continuo della qualità del servizio e dell'eccellenza tecnica.

LA NOSTRA VISION

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.

▪ Imaging

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. 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

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 NOSTRI VALORI

▪ 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 merito professionale

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

▪ 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.

POLIAMBULATORI

- **CDI Saint Bon**
Sede centrale
via Saint Bon 20,
Milano
MM: Linea 1 – stazione Inganni
Autobus: 49, 58, 67, 63
Auto: Tangenziale Ovest, Uscita Corsico o Milano-Baggio
- **CDI Viale Monza**
Viale Monza 270
Milano
MM Linea 1 – stazione Villa San Giovanni
Autobus 44, 51, 162
- **CDI L.go Augusto**
(P.Prelievi Bionics¹)
C.So Porta Vigentina 5
Milano
MM: Linea 1, stazione San Babila
In tram: Linea 12
In autobus: Linee 60, 94
- **CDI Cairoli** (Bionics¹)
Largo Cairoli 2
Milano
MM: Linea 1, stazione Cairoli
In tram: Linea 1
In autobus: Linee 67-61
- **CDI Portello**
(Poliambulatorio Bionics¹ +
PPrelievi CDI)
Via Grosotto 7
Milano
MM: Linea 1, stazione Lotto
In tram: Linea 14
In filobus: Linee 90-91
- **CDI Citylife** (Bionics¹)
Piazza Tre Torri
Milano
MM: Linea 5, stazione Tre Torri
- **CDI Lavater** (Bionics¹)
Via Omboni 8
Milano
MM: Linea 1, stazione Porta Venezia
In tram: Linea 5
Passante Ferroviario
- **CDI Porta Nuova**
Piazza Gae Aulenti 4
Milano
MM: Linea 2, stazione Garibaldi / Linea 5: stazione Garibaldi
Passante Ferroviario
- **CDI Pellegrino Rossi**
Via P.o Rossi 24
Milano
MM: Linea 3, stazione Dergano
In autobus: Linee 41-52-70
- **CDI Rho**
Via Magenta 41
Rho
Passante Ferroviario: stazione Rho
- **CDI Cernusco**
(Poliambulatorio CDI +
P.Prelievi Bionics¹)
Via Torino 8
Cernusco sul Naviglio
MM: Linea 2, stazione Cernusco
In autobus: Linee 41-52-70

1 Bionics srl è una società del Gruppo CDI Centro Diagnostico Italiano che eroga servizi esclusivamente privati o in convenzione con Fondi od Enti Assicurativi

PUNTI PRELIEVO
a Milano

- **CDI Abruzzi**
via A. d'Aosta 11
Milano
MM: Linea 1 e 2, stazione Loreto
In filobus: Linea 92
- **CDI Corso Italia**
C.So Italia 36
Milano
In tram: Linea 15
In autobus: Linea 94
- **CDI Citylife**
Piazza Tre Torri- Milano
MM: Linea 5, stazione Tre Torri
- **CDI Giulio Romano**
Via Giulio Romano 17
Milano
MM: Linea 3, stazione Crocetta
In tram: Linea 24
In autobus: Linea 63
- **CDI Ripamonti**
Via Ripamonti 190/D
Milano
In tram: Linea 24
In autobus: Linee 34, 99
- **CDI Citylife**
Piazza Tre Torri
Milano
MM 5: stazione Tre Torri

ALTRI PUNTI PRELIEVO

- **CDI Uboldo**
via R. Sanzio 4
Uboldo (VA)
- **CDI Pavia**
Viale Cremona 326
Pavia
- **CDI Corteolona**
via dei Caduti 20/a
Corteolona (PV)
- **CDI Varese**
via Sacco 8
Varese
- **CDI Corsico**
Via Vigevanese 4
Corsico (MI)
- **CDI Besozzo**
via XXV Aprile 6/F
Besozzo (VA)
- **CDI Legnano**
Corso Italia 32
Legnano (MI)

I NOSTRI SERVIZI

ANALISI DI LABORATORIO

direttore
dr. Antonella
Antononi

- allergologia
- anatomia patologica
- autoimmunità
- citogenetica
- citologia
- determinazione di metalli in tracce
- dosaggi e ricerca proteine specifiche
- dosaggio farmaci
- ematochimica
- ematologia
- fish uroteliale e cervicale (ikoniscope)
- immunometria
- istologia
- microbiologia e parassitologia
- sierologia
- tossicologia

(Per garantire il rispetto della catena di custodia, i prelievi per le droghe d'abuso a valenza medico legale su matrice urinaria vengono eseguiti esclusivamente presso la sede centrale CDI Saint Bon e presso CDI Viale Monza).

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

direttore
dr. Sergio Papa

▪ ecotomografia e doppler

- ecografia internistica, uro-genitale, ginecologica, delle anse intestinali, tiroidea, mammaria, dei tessuti molli, osteo-articolare e muscolo-tendinea, vascolare.
- eco-colordoppler arterioso e venoso degli arti superiori ed inferiori, dei tronchi sovraortici e dei vasi splanchnici.

▪ radiologia

- mammografia con tomosintesi
- radiodiagnostica digitale
- ortopantomografia
- MOC
- TC Cone Beam

POLIAMBULATORIO

direttore
dr. Bruno Restelli

▪ allergologia

- visite specialistiche
- prick test

▪ angiologia

- visite specialistiche
- eco-colordoppler arterioso e venoso
- terapia sclerosante

▪ cardiologia

- visite specialistiche
- elettrocardiogramma
- elettrocardiogramma dinamico (holter)
- prova da sforzo al cicloergometro,
- ecocardiogramma bidimensionale e color-doppler,
- monitoraggio della pressione arteriosa
- valutazione rischio cardiovascolare

▪ chirurgia generale

- visite specialistiche

▪ chirurgia vascolare

- visite specialistiche

POLIAMBULATORIO

direttore
dr. Bruno Restelli

- visite specialistiche
- test epicutanei
- trattamento di verruche e piccole lesioni cutanee
- mappatura nevi cutanei
- screening preventivo del melanoma

▪ dermatologia

▪ dietologia e nutrizione

- visite specialistiche

▪ endocrinologia

- visite specialistiche

▪ fisioterapia, fisioterapia e riabilitazione

- visite specialistiche
- definizione di programmi di terapia fisica e training fisico personalizzati
- riabilitazione individuale
- osteopatia
- massoterapia
- ionoforesi
- ultrasuoni
- elettroterapia
- elettrostimolazioni antalgiche e di potenziamento
- linfodrenaggio manuale terapeutico
- stimolazione elettrica transcutanea (t.e.n.s)
- tecarterapia™
- riabilitazione pavimento pelvico, respiratoria, vestibolare
- bendaggi
- magnetoterapia
- laser co2 e a ultrasuoni
- laserix

▪ gastroenterologia

- visite specialistiche

▪ ginecologia ed ostetricia

- visite specialistiche
- Pap Test
- applicazione spirale endouterina e consulenza per contraccezione
- ecografia ostetrico-ginecologica

▪ medicina interna

- visite specialistiche

▪ neurologia

- visite specialistiche
- elettromiografia
- elettroencefalogramma
- potenziali evocati

▪ oculistica

- visite specialistiche
- esami diagnostici

POLIAMBULATORIO

direttore
dr. Bruno Restelli

▪ **ortopedia**

- visite specialistiche
- terapia infiltrative
- terapia ad onde d'urto

▪ **otorinolaringoiatria**

- visite specialistiche
- visite specialistiche pediatriche
- audiometria
- impedenzometria
- naso-laringoscopia
- naso-laringoscopia pediatrica

▪ **pediatria**

- visite specialistiche
- visite specialistiche di allergologia pediatrica
- visite specialistiche di pneumologia pediatrica con prove di funzionalità respiratoria

▪ **pneumologia**

- visite specialistiche
- prove di funzionalità respiratoria

▪ **senologia**

- visite specialistiche
- mammografia
- ecografia della mammella

▪ **terapia del dolore**

- visite specialistiche

▪ **urologia**

- visite specialistiche
- ecografia urogenitale, prostatica trans rettale
- uroflussometria

GLI ORARI

Centro unico di prenotazione e informazioni

02.48317444

Lun.-Ven: 8.00 – 18.30 Sabato: 8.00 - 12.00

www.cdi.it

PRELIEVI

Senza prenotazione

Solo alcuni esami specifici potrebbero essere su prenotazione e non eseguibili in tutte le sedi CDI. Il paziente è invitato a verificare sul sito

http://www.cdi.it/it/educational/esami_laboratorio_it.html

▪ Orari

Lun-Ven 7.30 - 11.00

Sabato 7.30 - 10.00

POLIAMBULATORIO

▪ Orari

Lun-Ven 8.00 – 20.00

Sabato 8.00 – 12.00

LA PRENOTAZIONE

Per gli esami di laboratorio non è necessaria la prenotazione, tranne in casi specifici. 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**, di **persona**, **online** (pazienti privati e fondi).

Il servizio telefonico di informazione e prenotazione è a disposizione dei pazienti:
02.48317.444 - Lu-ve: 8.00-18.30; Sabato: 8.00-12.00

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.

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

▪ **Gravidanza e disabilità**

▪ **Incasso prestazioni**

L'importo dovuto va versato 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

▪ **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

▪ **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, 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, nell'area IL MIO CDI, è possibile consultare gli esiti dei propri esami (di laboratorio, di poliambulatorio e di diagnostica per immagini) vidimati dalla firma digitale ed eseguiti in un arco di tempo di 45 giorni. Per ottenere le credenziali, occorre 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.

LA QUALITA'

LE CERTIFICAZIONI

Per le attività eseguite in service si avvale dei servizi del laboratorio della sede centrale di CDI Centro Diagnostico Italiano che ha ottenuto la prima certificazione ISO nel 1997. Il laboratorio CDI, come tutti gli altri servizi disponibili presso via Saint Bon, è accreditato dal 2006 **Joint Commission International**, l'organo internazionale che certifica l'eccellenza delle strutture sanitarie nel mondo. I principi e gli standard che guidano la filosofia JCI vengono ogni giorno applicati in tutto il network CDI.

I DIRITTI DEL PAZIENTE

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

•Qualità delle cure, affidabilità e personalizzazione dei servizi

Qualità della prestazione Medica

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

Qualità delle indagini diagnostiche

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

Qualità del servizio

*-Il monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente viene effettuato attraverso l'utilizzo di questionari di gradimento e di supporti informatici quali un sistema di verifica dell'andamento del "traffico telefonico".
- Centrale telefonica che permette in tempo reale la rilevazione del numero di*

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, che garantisce un riconoscimento univoco dei dati anagrafici e clinici. Inoltre consente l'aggiornamento dell'Archivio Storico del Paziente ad ogni successivo contatto.*

•Eguaglianza, imparzialità e rispetto

Abbattimento barriere linguistiche

Per venire incontro alle esigenze dei pazienti stranieri, CDI dispone di un numero telefonico dedicato: 02.48317677.

E' presente personale amministrativo e medico in grado di comunicare in lingua inglese.

I consensi informati sono redatti anche in lingua inglese.

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.

Preparazione all'esame e avvertenze post-esame

Qualora l'esame diagnostico necessiti di preparazione o, una volta svolto, di una terapia da seguire nel tempo, al momento della prenotazione/esecuzione dell'esame viene rilasciato un foglio che ne esplicita le modalità.

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. Il referto viene archiviato in formato elettronico

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

Identità 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

Prestazione non eseguibile

Il paziente 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.

Diritto ad ottenere spiegazioni

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

Prestazioni diagnostiche e terapeutiche

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.

Riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla sua cartella clinica

• Privacy

Sistema informativo centralizzato 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 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

Continuità e regolarità nell'erogazione dell'assistenza

• Continuità

In caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.

Tempo massimo di attesa per la prenotazione telefonica

• Il tempo

CDI garantisce una percentuale di risposte superiore all'85% con un tempo medio di conversazione di 4 minuti

Tempi tecnici di esecuzione

I tempi di erogazione del servizio, di esecuzione della prestazione e di consegna del referto, dipendono dal tipo di esame/prestazione.

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 (esami istologici o colturali) sono necessari più giorni lavorativi. I referti degli esami di laboratorio possono essere visualizzati on line (www.cdi.it), previa registrazione.

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.

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. Sarà compito del medesimo ufficio ricontattare l'Paziente non appena in grado di programmare un nuovo appuntamento.

• La Trasparenza

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 monitorata 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 tengono 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.

Relazione con il Pubblico

I Responsabili del Customer Service sono incaricati di raccogliere qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio.

Reclami sul Servizio

I reclami possono pervenire via fax, telefonicamente, per lettera, via mail reclami@cdi.it via web http://www.cdi.it/it/customer_service_it/reclami.html o di persona. Periodicamente sono effettuate l'analisi e la valutazione dei reclami

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.

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

In caso di emergenza

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

Segnaletica e superamento barriere architettoniche per pazienti anziani, minori, non autosufficienti, portatori di hcp e con difficoltà di deambulazione.

- **ingressi:** esistono percorsi agevolati per pazienti disabili
- **montascale:** è presente un montascale per pazienti a ridotta capacità motoria
- **porte:** sono presenti solo quando devono garantire la privacy o regolamentare l'accesso alle aree protette
- **servizi igienici:** sono stati progettati per disabili
- **erogatori elimina code** progettato per disabili motori
- **segnaletica:** utilizza anche segni grafici per le indicazioni

• La tutela

• La sicurezza

• Riconoscimento delle barriere fisiche/architettoniche e protezione

LA SICUREZZA

▪ Comportamento responsabile

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

▪ Rispetto verso l'ambiente

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

▪ 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.

▪ 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.

▪ 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.

▪ 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.

▪ Divieto di riprese

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.

▪ Cartellonistica di sicurezza

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

▪ 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.

Il Centro Diagnostico Italiano dispone di un piano di emergenza, coordinato da diversi responsabili. 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.

Al segnale di evacuazione, i responsabili preposti alla sicurezza si assicurano che il personale e i visitatori siano evacuati con la massima tempestività.

Essi verificheranno dell'avvenuta evacuazione ispezionando gli studi medici, i servizi, gli spogliatoi e i locali impianti, indirizzeranno i clienti verso le uscite di sicurezza.

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.
- 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.
- 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.

▪ 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 in presenza del personale addetto.

SERVIZI DI CORTESIA

▪ **Parcheggio**

Nei pressi di CDI Lavater è presente un parcheggio a pagamento in via Giorgio Jan 2, angolo Piazzale Lavater.

▪ **Bancomat**

Il Bancomat più vicino a CDI Lavater è situato in viale Tunisia

▪ **Prestazioni a domicilio**

I pazienti possono usufruire di esami e visite specialistiche e invio di referti a domicilio. Tariffazione su richiesta.

▪ **Medici bilingue (inglese)**

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

▪ **Farmacia**

La farmacia più vicina a CDI Lavater è situata in via Achille Maiocchi 9, angolo via Antonio Stoppani (raggiungibile dal prolungamento di via Omboni).

▪ **Poste**

La posta più vicina a CDI Lavater è situata in via Rosolino Pilo 19/A, angolo via Nino Bixio.

▪ **Taxi**

Il posteggio taxi più vicino è situato a 150 metri in Corso Buenos Aires 20, e viene chiamato su richiesta dalle hostess.

