

CENTRODIAGNOSTICOITALIANO



LIFE FROM INSIDE

# LA CARTA DEI SERVIZI

## CDI PORTA NUOVA

*Dir. San. Prof. Andrea Casasco*

*Dir. Lab. Dott. Fulvio Ferrara*

**P.zza Gae Aulenti, 4 - 20154 Milano (MI)**

**Tel. 02.48317.444 Privati e Fondi**

**02 48317555 SSN**

**[www.cdi.it](http://www.cdi.it)**



## CHI SIAMO

CDI Porta Nuova è un poliambulatorio 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 Porta Nuova 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.

### ▪ 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.Prelevi Bionics)  
C.So Porta Vigentina 5  
Milano  
MM: Linea 1, stazione San Babila  
In tram: Linea 12  
In autobus: Linee 60, 94
- **CDI Cairoli** (Bionics<sup>1</sup>)  
Largo Cairoli 2  
Milano  
MM: Linea 1, stazione Cairoli  
In tram: Linea 1  
In autobus: Linee 67-61
- **CDI Portello**  
(Poliambulatorio e PP  
Bionics + P.Prelevi CDI)  
Via Grosotto 7 Milano  
MM: Linea 1, stazione Lotto / MM: Linea 5: Stazione Portello  
In tram: Linea 14  
In filobus: Linee 90-91
- **CDI Porta Nuova**  
Piazza Gae Aulenti 4 -  
Milano  
MM Linea 2 – stazione Garibaldi  
MM Linea 5 – stazione Garibaldi
- **CDI Citylife** (Bionics<sup>1</sup>)  
Piazza Tre Torri - Milano  
MM Linea 5 – stazione Tre Torri
- **CDI Pellegrino Rossi**  
Via Pellegrino 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 e PP CDI  
+ P.Prelevi Bionics)  
Via Torino 8  
Cernusco sul Naviglio  
MM: Linea 2, stazione Cernusco  
In autobus: Linee 41-52-70
- **CDI Lavater**  
Via Omboni 4  
MM: Linea 1 – Fermate P.ta Venezia e Lima  
Passante Ferroviario: S5, S6, S1, S2, S13: Fermata Porta Venezia  
Tram: 5, 33

<sup>1</sup> 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 Giulio Romano**  
Via Giulio Romano 17  
Milano  
MM: Linea 3, stazione Crocetta  
In tram: Linea 24  
In autobus: Linea 63
- **CDI Corso Italia**  
C.So Italia 36  
Milano  
In tram: Linea 15  
In autobus: Linea 94
- **CDI Ripamonti**  
Via Ripamonti 190/D  
Milano  
In tram: Linea 24  
In autobus: Linee 34, 99
- **CDI Citylife**  
Piazza Tre Torri  
Milano  
MM Linea 5 – stazione Tre Torri
- **CDI Corsico**  
Via Vigevanese 4  
Corsico (MI)
- **CDI Legnano**  
Corso Italia 32  
Legnano (MI)
- **CDI Pavia**  
Viale Cremona 326  
Pavia
- **CDI Corteolona**  
via dei Caduti 20/a  
Corteolona (PV)
- **CDI Varese**  
via Sacco 8  
Varese
- **CDI Besozzo**  
via XXV Aprile 6/F  
Besozzo (VA)
- **CDI Uboldo**  
via R. Sanzio 4  
Uboldo (VA)

## I NOSTRI SERVIZI

**PUNTO PRELIEVI**  
diretto  
Dott. Fulvio Ferrara

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**  
diretto  
dr. Sergio Papa

### ▪ ecotomografia e doppler

- ecografia addominale generale ed internistica, urologica, ginecologica, delle anse intestinali, tiroidea, mammaria, scrotale, dei tessuti molli, osteo-articolare e muscolo-tendinea, vascolare.
- eco-color Doppler degli arti superiori ed inferiori, dei tronchi sovraortici e dei vasi splanchnici.

### ▪ radiologia

- mammografia con Tomosintesi
- radiodiagnostica torace, sistema scheletrico ed articolare, addome e parti molli.
- ortopantomografia
- Tac Cone Beam
- MOC

**POLIAMBULATORIO**  
diretto  
dr. Bruno Restelli

### ▪ agopuntura

- trattamenti

### ▪ allergologia

- visite specialistiche
- Prick Test

### ▪ angiologia

- visite specialistiche
- eco-color Doppler arteriosi e venosi
- ecografia vasi periferici e tronchi sovra-aortici
- trattamenti sclerosanti

### ▪ cardiologia

- visite specialistiche
- ecocardiografia
- elettrocardiogramma da sforzo
- elettrocardiogramma dinamico (holter)
- prova da sforzo al cicloergometro,
- ecocardiogramma bidimensionale e color-Doppler,
- monitoraggio della pressione arteriosa

### ▪ chirurgia generale

- visite specialistiche

## **POLIAMBULATORIO**

diretto  
dr. Bruno Restelli

### **▪ dermatologia**

- visite specialistiche
- videodermatoscopie
- crioterapia

### **▪ dietologia**

- visite specialistiche

### **▪ ecografie**

- addome completo
- apparato urinario
- pelvica
- renale
- vescicale
- splenica
- epatica-pancreatica
- pilorica
- anche
- rachide (lombosacrale)
- cavo popliteo
- tessuti molli superficiali
- linfonodi
- ghiandole salivari
- mammella
- color doppler vasi renali

### **▪ endocrinologia**

- visite specialistiche

### **▪ fisioterapia, fisioterapia e riabilitazione**

- visite specialistiche
- definizione di programmi di terapia fisica e training fisico personalizzati
- sedute individuali di insegnamento di ginnastica
- riabilitazione individuale
- osteopatia
- massoterapia
- ionoforesi
- ultrasuoni
- elettroterapia
- stimolazione elettrica transcutanea (t.e.n.s)
- tecarterapia™
- bendaggi
- magnetoterapia
- laser co2, laserix

### **▪ gastroenterologia**

- visite specialistiche

### **▪ geriatria**

- visite specialistiche

### **▪ ginecologia ed ostetricia**

- visite specialistiche
- applicazione spirale endouterina
- ecografia ostetrico-ginecologica,

**POLIAMBULATORIO**

diretto  
dr. Bruno Restelli

<ul style="list-style-type: none"><li>• visite specialistiche</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>medicina interna</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• visite specialistiche</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>nefrologia</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• visite specialistiche</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>neurochirurgia</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• visite specialistiche</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>neurologia</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• visite specialistiche</li><li>• OCT</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>oculistica</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• visite specialistiche</li><li>• terapia infiltrative</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>ortopedia</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• visite specialistiche</li><li>• audiometria</li><li>• impedenzometria</li><li>• nasolaringoscopia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>otorinolaringoiatria</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• visite specialistiche</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>pediatria</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• visite specialistiche</li><li>• prove di funzionalità respiratoria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>pneumologia</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• visite specialistiche</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>proctologia</b></li></ul>

**POLIAMBULATORIO**

diretto  
dr. Bruno Restelli

▪ **psichiatria**

- visite specialistiche

▪ **psicologia**

- visite specialistiche

▪ **senologia**

- visite specialistiche
- mammografia
- ecografia della mammella

▪ **terapia del dolore**

- visite specialistiche
- trattamenti

▪ **urologia**

- visite specialistiche
- ecografia prostatica transrettale
- uroflussometria
- ecografia scrotale



## GLI ORARI

### APERTURA

Lun.-Ven: 7.30 - 20.00      Sabato: 7.30 - 13.00

[www.cdi.it](http://www.cdi.it)

### CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE E INFORMAZIONI

02.48317444 Privati e Fondi

02 48317555 SSN

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

### PUNTO 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](http://www.cdi.it/it/educational/esami_laboratorio_it.html)

Privati e Fondi:

Lun-Ven 7.30 – 11.00

Sabato 7.30 – 10.00

Pap Test:

Lun-Ven 10.30 – 12.00

Sabato 8.00 – 10.00

### POLIAMBULATORIO

Lun-Ven 8.00 – 20.00

Sabato 8.00 – 13.00

### LA PRENOTAZIONE

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.

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.

#### ▪ Urgenze

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

#### ▪ Gravidanza e disabilità

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

#### ▪ 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

#### ▪ Sala di Attesa

Terminata la procedura di incasso il Paziente si avvia verso la Sala di Attesa preposta per l'esecuzione della prestazione

#### ▪ 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, comma 2, 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](http://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) validati 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 QUALITÀ

### 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 estese la Certificazione a tutto il network CDI. Il Certificato di Approvazione del Sistema di Conduzione Aziendale in conformità alla norma di Garanzia della Qualità: **UNI EN ISO 9001:2008** è stata assegnata dal prestigioso Lloyd's Register Quality Assurance.

Nel 2006 la sede del CDI ha ottenuto l'accreditamento **Joint Commission International**, l'organo internazionale che certifica l'eccellenza delle strutture sanitarie nel mondo.

### 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 chiamate in entrata e dei tempi di risposta.*

#### 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.*

**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 richiada 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**

*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 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*

**Diritto ad ottenere  
spiegazioni**

*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.*

**•Informazione**

## 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.*

## ▪ Diritto di scelta

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

*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:*

## ▪ Privacy

- *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

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

## ▪ Continuità

## Tempo massimo di attesa per la prenotazione telefonica

*CDI garantisce una percentuale di risposte superiore al 90% con un tempo medio di conversazione inferiore ai 3 minuti*

## ▪ Il tempo

## Tempo di attesa per l'erogazione dei servizi

*I tempi di attesa sono contenuti nei termini dettati dalle normative vigenti e dichiarati al momento della prenotazione.*

## 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.*

## 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](http://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.

## 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.

### • La trasparenza

## 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](mailto:reclami@cdi.it), via web [http://www.cdi.it/it/customer\\_service\\_it/reclami.html](http://www.cdi.it/it/customer_service_it/reclami.html) o di persona. Periodicamente sono effettuate l'analisi e la valutazione dei reclami per predisporre le opportune azioni di miglioramento.

## 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.

### • La tutela

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.

• Riconoscimento delle barriere  
fisiche/architettoniche e protezione

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

**ingressi:** esistono percorsi agevolati per pazienti disabili

**porte:** sono presenti solo quando devono garantire la privacy o regolamentare l'accesso alle aree protette

**servizi igienici:** sono stati progettati per disabili

**telefono:** è garantito utilizzo autonomo da parte di disabili in carrozzella

**erogatori elimina code** progettato per disabili motori

**segnaletica:** utilizza anche segni grafici per le indicazioni

## 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 (scale esterne, NON USARE ASCENSORI).



## **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.
- In caso di emergenza, non usare 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 in presenza del personale addetto.

## SERVIZI DI CORTESIA

### ▪ **Parcheggio**

Nei pressi di CDI Porta Nuova sono presenti alcuni parcheggi a pagamento in via Alessio di Tocqueville.

### ▪ **Bancomat**

Il Bancomat più vicino a CDI Porta Nuova è situato al centro della piazza presso la Torre Unicredit.

### ▪ **Bar**

Il bar più vicino, Bar Atlantic, si trova nelle immediate vicinanze del centro.

### ▪ **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 è situata in Piazza Sigmund Freud 1 (nella stazione di P.ta Garibaldi).

### ▪ **Poste**

La posta più vicina a CDI Porta Nuova è situata a 900 metri, in via Cardano Gerolamo 8, angolo via Melchiorre Gioia.

### ▪ **Taxi**

Il posteggio taxi più vicino è situato di fronte all'ingresso della stazione P.ta Garibaldi e viene chiamato su richiesta dalle hostess .



