

CENTRODIAGNOSTICOITALIANO



CARTA DEI SERVIZI CDI RHO

Dir. San. Prof. Andrea Casasco
Dir. Lab. Dott. Fulvio Ferrara

Via Magenta 41 – 20017 Rho (MI)
Tel. 02/48317444 (Privati e Fondi)
0248317555 (SSN) - www.cdi.it

CHI SIAMO

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 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 o in day hospital, 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.

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.

▪ Laboratorio

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 sia funzionale, e l'integrazione con nuove metodologie medico-nucleari, rendono il CDI una struttura di riferimento nel settore specifico e per il mercato.

▪ Imaging

▪ 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 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 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 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.

LE SEDI CDI

POLIAMBULATORI

- **CDI Saint Bon**
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, Linea 5 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 Cernusco**
(Poliambulatorio CDI +
P.Prelievi CDI e P. Prelievi
Bionics¹)
Via Torino 8
Cernusco sul Naviglio
MM: Linea 2, stazione Cernusco
In autobus: Linee 41-52-70

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 5: stazione Tre Torri

ALTRI PUNTI PRELIEVO

- **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

LABORATORIO DI ANALISI

diretto
dott. Fulvio Ferrara

SSN, Privati e Fondi

- 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

SSN, Privati e Fondi

- Elettrocardiogramma, Holter, Pressione arteriosa in continuo, Ecocolor Doppler periferico e tronchi sovraortici
- Ecografie: ostetrica, ginecologica; prostatica, scrotale, testicoli; addome completo, inferiore e superiore, cute e tessuto sottocutaneo, capocollo, mammella mono e bilaterale, muscolo tendinea.
- Mammografia monolaterale e bilaterale
- Ortopanoramica arcate dentarie
- Teleradiografia del cranio
- Rm articolazioni
- Ecocolor Doppler dei Tronchi Sovra Aortici, Ecocolor Doppler degli arti inferiori e superiori, Ecografia cardiaca/Ecocolor Doppler
- RX: Torace, Spalla, Braccio, Toraco-brachiale, gomito avambraccio, Femore, ginocchio, gamba, polso, mano, piede, caviglia, bacino, anca, colonna cervicale, colonna toracica (dorsale), colonna lombo-sacrale, dinamiche/oblique rachide cervicale, dinamiche/oblique rachide lombare, coccigea, mono coste, sterno, clavicola, bilaterale di coste, clavicola, sterno

POLIAMBULATORIO

diretto
dr. Bruno Restelli

SSN, Privati e Fondi

- Allergologia: visite e test allergologici (Prick Test, Test percutanei e Intracutanei)
- Cardiologia: visite, Elettrocardiogramma, Monitoraggio Holter cardiaco delle 24 ore, Monitoraggio della pressione arteriosa delle 24 ore
- Chirurgia generale: visite
- Dermatologia: visite, test epicutanei, asportazione verruche con azoto
- Ginecologia: visita generale, ecografia ginecologica, ecografia ostetrica
- Oculistica: visite, esame complessivo dell'occhio
- Ortopedia: visite, infiltrazioni, Onde d'Urto
- Otorinolaringoiatria: visite, Audiometria specialistica e Fibroscopia
- Proctologia: visite
- Senologia: visite
- Urologia: visite, uroflussometria

FISIOTERAPIA

diretto
dr. Bruno Restelli

Privati e Fondi

- Bendaggi
- Massoterapia
- Elettroterapia
- Laserterapia
- Magnetoterapia
- Onde d'urto
- Tecarterapia
- Ultrasuoni, Ultrasuoni ad immersione

GLI ORARI

PRELIEVI

▪ Orari

Centro Unico di Prenotazione

Tel. 02.48317.555 SSN / Tel 02 48317444 (Privati e Fondi)

Lun.- Ven.: 8.00 – 18.30

Sabato: 8.00 – 12.00

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

Lun.- Ven: 7.30 – 10.30

Sabato: 7.30 – 10.00

POLIAMBULATORIO

▪ Orari

Lun.- Ven: 7.30 – 18.00

Sabato: 7.30 – 12.30

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 ai 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:
02.48317.555 - Lu-ve: 8.00-18.30; Sabato: 8.00-12.00

All'atto della prenotazione al Paziente vengono fornite tutte le istruzioni, sia verbali sia 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.

▪ 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.

▪ 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. 196 del 30/06/2003, 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, 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.

▪ 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.

Per le esenzioni dal ticket, consultare sito della Regione Lombardia www.sanita.regione.lombardia.it

LA QUALITA'

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 esteso 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 di via Saint Bon a Milano 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.

Abbatimento barriere linguistiche

Consenso Informato: il paziente ha il diritto di non essere sottoposto ad alcuna cura o terapia senza aver espresso il proprio consenso

Preparazione all'esame e avvertenze post-esame

Cartella clinica

Risultati critici

Identità personale sanitario

Prestazione non eseguibile

Diritto ad ottenere spiegazioni

•Eguaglianza, imparzialità e rispetto

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.

•Informazione

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.

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.

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

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

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.

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.

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.

Prestazioni diagnostiche e terapeutiche

Riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla cartella clinica

Continuità e regolarità nell'erogazione dell'assistenza

Tempo massimo di attesa per la prenotazione telefonica

Standard per l'accettazione degli Utenti con servizio SSN

Tempo di attesa per l'erogazione dei servizi

Tempi tecnici di esecuzione

•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.

•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

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

•Il tempo

CDI garantisce una percentuale di risposte superiore all'80% con un tempo medio di conversazione di 4,00 minuti

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 la diagnostica per immagini.

I tempi di attesa 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.

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 il 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

-La tutela

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 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.

Assistenza medica

In caso di emergenza

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

•La sicurezza

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.

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

- **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

I DOVERI DEL PAZIENTE

▪ 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 segnalare 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).

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

LE NORME DI SICUREZZA DA RISPETTARE

• 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.

