

CENTRODIAGNOSTICOITALIANO



LIFE FROM INSIDE

# CARTA DEI SERVIZI PUNTO PRELIEVI CDI VARESE

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

**Via Sacco, 8- 21100 Varese  
Tel. 02 48317055 - [www.cdi.it](http://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 che 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

▪ **CDI Viale Monza**  
Viale Monza 270 Milano

▪ **CDI L.go Augusto**  
(P.Prelievi Bionics<sup>1</sup>)  
C.So Porta Vigentina 5  
Milano

▪ **CDI Cairoli** (Bionics<sup>1</sup>)  
Largo Cairoli 2 Milano

**CDI Citylife** (Bionics)  
Piazza Tre Torri - Milano

**CDI Portello**  
(Poliambulatorio e PP  
Prelievi Bionics<sup>1</sup> + PP  
Prelievi CDI)  
Via Grosotto 7 - Milano

▪ **CDI Lavater** (Bionics<sup>1</sup>)  
Via Omboni 8 Milano

▪ **CDI Porta Nuova**  
Piazza Gae Aulenti 4 -  
Milano

▪ **CDI Pellegrino Rossi**  
Via P.o Rossi 24 Milano

**CDI Rho**  
Via Magenta 41 - Rho

▪ **CDI Cernusco**  
(Poliambulatorio e PP  
Prelievi CDI + P.Prelievi  
Bionics<sup>1</sup>)  
Via Torino 8  
Cernusco sul Naviglio

### PUNTI PRELIEVO a Milano

▪ **CDI Abruzzi**  
via A. d'Aosta 11  
Milano

▪ **CDI Giulio Romano**  
Via Giulio Romano 17  
Milano

▪ **CDI Corso Italia**  
C.So Italia 36  
Milano

▪ **CDI Ripamonti**  
Via Ripamonti 190/D  
Milano

**CDI Citylife**  
Piazza Tre Torri - Milano

MM: Linea 1 – stazione Inganni  
Autobus: 49, 58, 67, 63  
Auto: Tangenziale Ovest, Uscita Corsico o Milano-Baggio

MM Linea 1 – stazione Villa San Giovanni  
Autobus 44, 51, 162

MM: Linea 1, stazione San Babila  
In tram: Linea 12  
In autobus: Linee 60, 94

MM: Linea 1, stazione Cairoli  
In tram: Linea 1  
In autobus: Linee 67-61

MM Linea 5 – stazione Tre Torri

MM: Linea 1, stazione Lotto  
In tram: Linea 14  
In filobus: Linee 90-91

MM: Linea 1, stazione Porta Venezia  
In tram: Linea 5  
Passante Ferroviario

MM: Linea 2, stazione Garibaldi / Linea 5: stazione Garibaldi  
Passante Ferroviario

MM: Linea 3, stazione Dergano  
In autobus: Linee 41-52-70

Passante Ferroviario: stazione Rho

MM: Linea 2, stazione Cernusco  
In autobus: Linee 41-52-70

### 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 Uboldo**  
Via R.Sanzio 4  
Uboldo (VA)

▪ **CDI Besozzo**  
via XXV Aprile 6/F  
Besozzo (VA)

MM: Linea 1 e 2, stazione Loreto  
In filobus: Linea 92

MM: Linea 3, stazione Crocetta  
In tram: Linea 24  
In autobus: Linea 63

In tram: Linea 15  
In autobus: Linea 94

In tram: Linea 24  
In autobus: Linee 34, 99

MM Linea 5 – stazione Tre Torri

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

## 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)

### PRELIEVI

#### • Orari

#### Informazioni e prenotazioni telefoniche

Tel. 02 48317055

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

#### SSN

Lun.- Ven: 7.00 – 10.00

Sabato: 7.00 – 9.30

### 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 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:  
Tel. 02 48317055. Lun.- Ven: 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.

#### ▪ 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 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](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) 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](http://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 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.

## •Eguaglianza, imparzialità e rispetto

## 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

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.

Prestazioni diagnostiche e terapeutiche

Riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla sua 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 informativi 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 culturali) sono necessari più giorni lavorativi. I referti degli esami di laboratorio possono essere visualizzati on line ([www.cdi.it](http://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](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

## •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](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.



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

- **chiamata dedicata:** è presente un apposito campanello che avvisa le hostess dell'arrivo di un paziente disabile
- **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.



