

CENTRODIAGNOSTICOITALIANO



LIFE FROM INSIDE

LA CARTA DEI SERVIZI CDI LARGO AUGUSTO

Dir. San. Prof. Andrea Casasco
C.so Porta Vittoria 5 - 20122 Milano (MI)

Tel. 02.48317.444

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 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
 - **CDI Viale Monza**
Viale Monza 270
Milano
 - **CDI L.go Augusto**
(P.Prelevi Bionics)
C.So Porta Vigentina 5
Milano
 - **CDI Cairoli** (Bionics¹)
Largo Cairoli 2
Milano
 - **CDI Portello**
(Poliambulatorio Bionics +
P.Prelevi CDI)
Via Grosotto 7
Milano
 - **CDI Citylife** (Bionics¹)
Piazza Tre Torri
Milano
 - **CDI Pellegrino Rossi**
Via Pellegrino Rossi
24
Milano
 - **CDI Rho**
Via Magenta 41
Rho
 - **CDI Cernusco**
(Poliambulatorio e PP CDI
+ P.Prelevi Bionics)
Via Torino 8
Cernusco sul Naviglio
 - **CDI Lavater** (Bionics¹)
Via Omboni 4
- 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 1, stazione Lotto / MM: Linea 5: Stazione Portello
In tram: Linea 14
In filobus: Linee 90-91
- MM Linea 5 – stazione Tre Torri
- 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
- MM: Linea 1 – Fermate P.ta Venezia e Lima
Passante Ferroviario: S5, S6, S1, S2, S13: Fermata Porta Venezia
Tram: 5, 33

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 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

▪ **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 BIONICS srl

diretto
dr. Antonella Antononi

All'interno della struttura è presente un Punto Prelievi di Bionics srl che fa capo al Laboratorio Bionics di Cernusco sul Naviglio

- 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, del bacino, tiroidea, mammaria, scrotale, dei tessuti molli, osteo-articolare e muscolo-tendinea, vascolare.
- eco-colordoppler degli arti superiori ed inferiori, dei tronchi sovraortici e dei vasi splancnici.

•angiologia

- visite specialistiche
- eco-colordoppler arteriosi e venosi
- terapia sclerosante

POLIAMBULATORIO

diretto
dr. Bruno Restelli

•cardiologia

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

•chirurgia generale

- visite specialistiche

•chirurgia dermatologica

- Asportazioni cutanee

•chirurgia plastica

- visite specialistiche
- laser frazionato
- filler
- Peeling
- Interventi ambulatoriali
- Chirurgia plastica-ginecologica: laser vaginale per atrofie e incontinenza

•chirurgia vascolare

- visite specialistiche

POLIAMBULATORIO

diretto
dr. Bruno Restelli

- visite specialistiche
- test epicutanei
- trattamento di verruche con azoto
- ambulatorio delle micosi
- terapia fotodinamica e laser QSwitched

•dermatologia

•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
- dosaggi ormonali
- test di stimolazione ed inibizione

•fisiatra, 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
- elettrostimolazioni antalgiche e di potenziamento
- linfodrenaggio manuale terapeutico
- stimolazione elettrica transcutanea (t.e.n.s)
- tecarterapia™
- riabilitazione pavimento pelvico, respiratoria, vestibolare
- bendaggi
- magnetoterapia
- radarterapia

•gastroenterologia

- visite specialistiche
- CP Test ricerca Helicobacter

•ginecologia ed ostetricia

- visite specialistiche
- applicazione spirale endouterina
- ecografia ostetrico-ginecologica,
- vaccinazione hpv
- colposcopie + biopsie cervicali, conizzazioni, laser per rimozione condilomi, peniscopie

- visite specialistiche

•neurologia

- visite specialistiche
- elettromiografie

•oculistica

- visite specialistiche
- esami specialistici (GDX, fotocoagulazione retinica, OCT etc)
- calazio

•ortopedia

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

•proctologia

- visite specialistiche

•psicologia

- colloqui psicologici
- assistenza psicoterapeutica
- batteria test neuropsicologici
- valutazione capacità psicointellettive
- test mmpi, Rorschach, t.a.t.
- valutazione abilità visuospaziali
- valutazione danno cerebrale frontale
- valutazione delle funzioni intellettive
- mindfulness

Terapia del dolore

- visite specialistiche
- blocchi nervosi
- ambulatorio del dolore pelvico cronico

POLIAMBULATORIO

diretto
dr. Bruno Restelli

- visite specialistiche
- mammografia
- ecografia della mammella

•senologia

•urologia

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

GLI ORARI

Centro unico di prenotazione e informazioni telefoniche

02.48317444 (Privati e Fondi)

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

Fax 02.48317465 - www.cdi.it

PRELIEVI (Bionics srl)

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

Pap Test

Lun e Giov 7.30 – 11.00

Mart. e Merc 8.30 - 11.00

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

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

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 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.

-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 all'80% con un tempo medio di conversazione di 4,00 minuti

•Il tempo

Standard per l'accettazione degli Utenti con servizio SSN

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

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

Tempi tecnici di esecuzione

I tempi di erogazione del servizio, 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	<p>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.</p>
Impossibilità all'esecuzione della prestazione	<p>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.</p>
•La Trasparenza	
Verifica dei tempi tecnici di esecuzione	<p>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.</p>
Verifica degli orari di apertura degli sportelli	<p>CDI non prevede orari minimi di apertura ma provvede alla preventiva copertura delle presenze del personale al fine di garantire il servizio.</p>
Verifica tempi di attesa per la prenotazione telefonica dei servizi	<p>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.</p>
Verifica degli Standard per l'accettazione dei Pazienti	<p>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</p>
Registrazione delle prenotazioni non evase	<p>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.</p>
•La tutela	
Relazione con il Pubblico	<p>I Responsabili del Customer Service sono incaricati di raccogliere qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio.</p>
Reclami sul Servizio	<p>I reclami possono pervenire via fax, telefonicamente, per lettera, via mail reclami@cdi.it tramite 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.</p>
Beni del Paziente	<p>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.</p>

-La sicurezza

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, disabili, portatori di handicap e con difficoltà di deambulazione.

-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

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 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).

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.

