DocuSign Envelope ID: 912F78D6-8DC7-4247-BD96-A65ABEC19352

CENTRODIAGNOSTICOITALIANO

CDI

LIFE FROM INSIDE

# CARTA DEI SERVIZI CDI CORSO ITALIA

## Punto Prelievi SSN

Direttore Sanitario: prof. A. Casasco

Direttore Laboratorio: dr. F. Ferrara

CORSO
ITALIA
46MILANO

www.cdi.it

DocuSign Envelope ID: 912F78D6-8DC7-4247-BD96-A65ABEC19352



# 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

### Il laboratorio

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 obbiettivi 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.

### L'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* 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.

### Il Poliambulatorio

L'Unità Produttiva opera secondo criteri di eccellenza della prestazione. In tale ambito lavora organizzata in team ed équipe 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.

DocuSign Envelope ID: 912F78D6-8DC7-4247-BD96-A65ABEC19352



### 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

DocuSign Envelope ID: 912F78D6-8DC7-4247-BD96-A65ABEC19352



# Autorizzate

**CDI Saint Bon** / *Poliambulatorio e Day Surgery Privati e Fondi*
Via Saint Bon 20 – Milano

**Bionics Cairoli** / *Poliambulatorio e Punto Prelievi Privati e Fondi*
Largo Cairoli 2 - Milano

**Bionics Citylife** / *Poliambulatorio e Punto Prelievi Privati e Fondi*
Piazza Tre Torri - Milano

**Bionics Navigli** / *Poliambulatorio e Punto Prelievi Privati e Fondi*
Viale Liguria 23 - Milano

**Bionics Bicocca** / *Poliambulatorio, Day Surgery Punto Prelievi Privati e Fondi*
Via Temolo 3 - Milano

**CDI Largo Augusto** / *Poliambulatorio Privati e Fondi*
Corso di Porta Vittoria 5 – Milano

**Bionics Lavater (Porta Venezia)** / *Poliambulatorio e Punto Prelievi Privati e Fondi*
Via Omboni 17 - Milano

**CDI Porta Nuova** / *Poliambulatorio e Punto Prelievi Privati e Fondi*
Piazza Gae Aulenti 4 (Sunken Gallery) - Milano

**Bionics Portello** / *Poliambulatorio Privati e Fondi*
Via Grosotto 7 – Milano

**CDI Bionics Viale Monza** / *Poliambulatorio e Punto Prelievi Privati e Fondi*
Viale Monza 270 - Milano

**CDI Centro di Fisioterapia e Riabilitazione** / *Fisioterapia Privati e Fondi*
Via Saint Bon 36 - Milano

**CDI Dental & Face** / *Odontoiatria e Medicina Estetica Privati e Fondi*
Via Saint Bon 16 – Milano

**CDI Corsico** / *Poliambulatorio e Imaging Privati e Fondi*
Via Vecchia Vigevanese 4 – Corsico (MI)

**Bionics Cernusco** / *Punto Prelievi Privati e Fondi*
Via Torino 8 – Cernusco sul Naviglio

**CDI Varese** / Poliambulatorio *Privati e Fondi*
Via Sacco 8 – Varese

**CDI Legnano** / Poliambulatorio *Privati e Fondi*
Corso Italia 32 – Legnano (MI)

**CDI Besozzo** / Poliambulatorio Privati e Fondi
Via XXV Aprile 6/F - Besozzo (VA)

DocuSign Envelope ID: 912F78D6-8DC7-4247-BD96-A65ABEC19352



# Autorizzate e accreditate con il SSN

**CDI Saint Bon** / *Imaging, Radioterapia, Laboratorio*
Via Saint Bon 20 – Milano

**CDI Viale Monza** / *Poliambulatorio, Imaging, Punto Prelievi*
Viale Monza 270 (ingresso via Pindaro) - Milano

**CDI P. Rossi** / *Poliambulatorio, Punto Prelievi*
Via P. Rossi 24 - Milano

**CDI Cernusco** / *Poliambulatorio, Imaging, Punto Prelievi*
Via Torino 8 – Cernusco Sul Naviglio

**CDI Rho** / *Poliambulatorio, Imaging, Punto Prelievi*
Via Magenta 41 – Rho

**CDI San Rocco** / Poliambulatorio
SS9, 100 - San Rocco al Porto (LO)

**CDI Besozzo** / Diagnostica per Immagini
Via XXV Aprile 6/F - Besozzo (VA)

# I Punti Prelievo autorizzati e accreditati con il SSN

**CDI Abruzzi** / Via A. d'Aosta 11 – Milano
**CDI Citylife** / Piazza Tre Torri – Milano
**CDI Corso Italia** / Corso Italia 46 – Milano
**CDI Giulio Romano** / Via Giulio Romano 17– Milano
**CDI Porta Nuova** / Piazza Gae Aulenti 4 (Sunken Gallery) – Milano
**CDI Portello** / Via Grosotto 7 - Milano
**CDI Navigli** / Viale Liguria 23 – Milano
**CDI Bicocca** / Via Temolo 3 – Milano

**CDI Corsico** / Via Vecchia Vigevanese 4 – Corsico (MI)
**CDI Legnano** / Corso Italia 32 – Legnano (MI)
**CDI Varese** / Via Sacco 8 – Varese
**CDI Besozzo** / Via XXV Aprile 6/G - Besozzo (VA)
**CDI Uboldo** / Via R. Sanzio 4 - Uboldo (VA)
**CDI Pavia** / Viale Cremona 326 – Pavia
**CDI Corteolona** / Via dei Caduti 20/a – Corteolona (PV)
**CDI San Rocco** / SS9, 100 San Rocco al Porto (LO)

DocuSign Envelope ID: 912F78D6-8DC7-4247-BD96-A65ABEC19352



## Laboratorio analisi

- allergologia
- anatomia patologica
- autoimmunità
- citogenetica
- citologia
- determinazione di metalli in tracce
- dosaggi e ricerca proteine specifiche
- dosaggio farmaci
- ematochimica
- ematologia
- fish uroteliale e cervicale
- 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 CDI Saint Bon, CDI Bicocca, CDI Viale Monza, CDI Navigli. CDI San Rocco e CDI Cernusco)

DocuSign Envelope ID: 912F78D6-8DC7-4247-BD96-A65ABEC19352

# Gli orari

## Apertura

Lunedì – Venerdì: 7.00 – 12.30

## Prelievi

Lunedì – Venerdì: 7.00 – 10.30

**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 https://www.cdi.it/analisi/

Per eseguire Pap Test, tamponi e Glicemie post prandiali, verificare gli orari riservati a tali esami sulla scheda dedicata a CDI Corso Italia sul sito Internet www.cdi.it

# L'accessibilità

## La prenotazione

Per la prenotazione i clienti possono accedere alla struttura, negli orari di servizio dichiarati, con le seguenti modalità: **telefonica**, di **persona**, **online**, tramite **APP CDICare,** tramite **Chat**.

All'atto della prenotazione al Paziente vengono fornite tutte le istruzioni, sia verbali sia scritte, per poter effettuare le prestazioni.

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**

**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.

Gli Utenti sono invitati a comunicare eventuali disdette con almeno 24 ore di anticipo rispetto alla data di appuntamento.

## Urgenze entro le 72 ore

Qualora l'impegnativa, presentata dal paziente, riporti la classe di priorità "U" che ne segnala l'urgenza, la prestazione viene fissata entro 72 ore dalla prenotazione.

DocuSign Envelope ID: 912F78D6-8DC7-4247-BD96-A65ABEC19352



## Gravidanza e disabilità

Le donne in stato di gravidanza, bambini al di sotto dei 5 anni accompagnati 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 e successive modifiche e integrazioni, 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 GDPR del 4 maggio 2016.

Nel caso di pazienti minori, il referto può essere ritirato a seguito della presentazione del tagliando ritiro e di una copia del modulo "Consenso informato per prestazioni sanitarie ai minori, etichettato dal personale CDI in fase di accettazione.

## Referti online

Iscrivendosi gratuitamente sul sito **www.cdi.it** nell'area **IL MIO CDI** è possibile, per chi ne abbia fatto richiesta, consultare on line gli esiti dei propri esami di laboratorio, poliambulatorio, diagnostica per immagini, ad eccezione di alcuni particolarmente sensibili (es.HIV) o che necessitano di un colloquio con il medico, che vengono consegnati esclusivamente presso CDI. I referti online sono copia conforme all'originale, sono firmati digitalmente e sono consultabili per 45 giorni a partire dalla data indicata sul foglio di ritiro referti. Per ottenere le credenziali, occorre recarsi presso uno sportello di una sede di CDI dove verranno consegnati user ID e password provvisoria.

## 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**

DocuSign Envelope ID: 912F78D6-8DC7-4247-BD96-A65ABEC19352



# La Qualità

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.**
Dal 2003 la certificazione ISO è stata estesa a tutto il network CDI e la certificazione alla normativa ISO 9001è stata periodicamente rinnovata dal prestigioso Ente certificatore Lloyd's Register Quality Assurance fino all'adeguamento alla normativa **UNI EN ISO 9001:2015 avvenuto nel 2018**.

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. Nel 2018 la certificazione è stata estesa a tutte le strutture poliambulatoriali di Milano, Rho e Cernusco sul Naviglio e al Centro d Fisioterapia e Riabilitazione di via Saint Bon 36 a Milano

# I diritti del paziente

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

## 1. 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.*

## 2. Eguaglianza, imparzialità e rispetto

**Abbattimento barriere linguistiche:** *per venire incontro alle esigenze dei pazienti stranieri, CDI dispone di un numero telefonico dedicato: 02.48317677.*

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

## 3. Informazione

**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*

DocuSign Envelope ID: 912F78D6-8DC7-4247-BD96-A65ABEC19352



*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:** *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.*

## 4. Diritto di scelta

**Prestazioni diagnostiche e terapeutiche:** *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.*

## 5. Privacy

**Riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla cartella clinica:** *il sistema informativo centralizzato 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*

## 6. Continuità

**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.*

DocuSign Envelope ID: 912F78D6-8DC7-4247-BD96-A65ABEC19352



## 7. Il tempo

**Tempo massimo di attesa per la prenotazione telefonica:** *CDI garantisce una percentuale di risposte superiore al 75%.*

**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'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 dalla "U" 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:** *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, della *APP CDICare*

**Impossibilità all'esecuzione della prestazione:** *In caso di impossibilità ad eseguire la prestazione, il Paziente verrà contattato telefonicamente o tramite SMS dall'Ufficio Pianificazione Attività. Sarà compito del medesimo ufficio ricontattare il Paziente non appena in grado di programmare un nuovo appuntamento*

## 8. La Trasparenza

**Verifica dei tempi tecnici di esecuzione:** *Il sistema informativo CDI è in grado di definire la data di consegna del referto, in funzione del tempo tecnico necessario, dell'orario di apertura degli sportelli, delle festività. La data di consegna del referto è comunicata al paziente mediante la consegna di un tagliando di ritiro personalizzato.*

**Verifica degli orari di apertura degli sportelli:** *CDI non prevede orari minimi di apertura ma provvede alla preventiva copertura delle presenze del personale al fine di garantire il servizio.*

**Verifica tempi di attesa per la prenotazione telefonica dei servizi:** *l'attività del servizio di Prenotazione telefonica è monitorata costantemente da un sistema informatico. Questo sistema consente di fissare gli standard ed i livelli qualitativi del servizio e di informare in tempo reale il Responsabile del Servizio sullo svolgimento dell'attività e il mantenimento degli obiettivi. E' responsabilità di quest'ultimo garantire un adeguato livello di servizio.*

**Verifica degli Standard per l'accettazione dei Pazienti:** *Il sistema informatico elimina code consente una valutazione dei tempi di attesa e dei flussi di pazienti nel tempo. Mensilmente il Responsabile di Reparto analizza i rapporti sull'attività delle accettazioni per valutare il dimensionamento degli organici e le coperture orarie.*

**Registrazione delle prenotazioni non evase:** *il sistema informatico CDI e il personale dell'Ufficio Pianificazione Attività tengono registrazione di tutti gli appuntamenti, delle prenotazioni per le quali si è reso necessario uno spostamento e della notifica al paziente del nuovo appuntamento. La valutazione di questi dati consente di differenziare l'offerta di servizi.*

## 9. La Tutela

DocuSign Envelope ID: 912F78D6-8DC7-4247-BD96-A65ABEC19352



**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 https://www.cdi.it/prenotazioni-e-referti/reclami-suggerimenti/ 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 al paziente di aver cura dei propri oggetti personali: il Centro Diagnostico Italiano non risponde di eventuali danni o furti subiti dai pazienti, dagli accompagnatori o dai visitatori durante la permanenza all'interno della struttura.*

## 10. 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, dei loro accompagnatori e dei visitatori.*

## 11. 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*
- ***erogatori elimina code*** *progettato per disabili motori*
- ***segnaletica:*** *utilizza anche segni grafici per le indicazioni*

DocuSign Envelope ID: 912F78D6-8DC7-4247-BD96-A65ABEC19352



# 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.

**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.