



Centro
Diagnostico
Castellano S.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diagnostico Castellano Srl

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi del Centro Diagnostico Castellano Srl che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività del Poliambulatorio nonché un'opportunità per verificare la qualità dei servizi erogati.

La presente Carta dei Servizi vuole essere uno strumento utile e gradevole per accompagnare tutti coloro che desiderano avere maggiori informazioni sulla Struttura, in un percorso virtuale attraverso il nostro Poliambulatorio.



Nell'accoglierLa nella nostra struttura, Le porgiamo il benvenuto e Le assicuriamo che tutti i nostri sforzi saranno in primo luogo volti alla soddisfazione dei Suoi bisogni di salute.

In questa Carta troverà tutte le informazioni relative alla struttura, alle sue attività e servizi.

L'Utente e tutti coloro che intendono servirsi delle nostre professionalità hanno in questo modo a disposizione uno strumento semplice ma efficace di informazione e controllo.

In ogni momento del percorso sanitario potrà infatti trovare in questa rapida guida tutte quelle notizie e informazioni che possono metterLa in condizione di agire rapidamente e consapevolmente.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità e umanità.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Carta dei Servizi.



Un po' di storia

- ❖ **1984** - La struttura viene fondata dal Dott. Giovanni Bressan con denominazione "Radiologia Specialistica", con sede in Via Puccini a Castelfranco Veneto, offrendo inizialmente servizi di radiologia tradizionale.
Dopo alcuni anni il centro amplia la sua attività introducendo anche prestazioni di mammografia ed ecografia.
- ❖ **2001** - Viene introdotto anche il servizio di Risonanza Magnetica osteoarticolare.
- ❖ **2004** - La struttura varia la sua denominazione in quella attuale di "Centro Diagnostico Castellano Srl" e si trasferisce nella nuova sede di Piazza Europa Unita n. 76, vicino al centro commerciale "I giardini del sole".
La nuova sede, di circa 1000 metri quadri, ha permesso di ampliare ulteriormente i servizi del centro, con l'installazione di un'apparecchiatura per la Densitometria Ossea, di una TAC e di una Risonanza Magnetica Total Body aperta, a vantaggio di tutti quei pazienti che, soffrendo di claustrofobia, non riuscirebbero ad eseguire tale tipologia di esame.
Sempre nello stesso anno, il Centro Diagnostico Castellano Srl apre nella sede di Piazza Europa unita n. 47/11 (al primo piano dell'edificio) un Ambulatorio Medico specialistico, in cui vengono erogate circa 30 tipologie di visite specialistiche.
- ❖ **2018** - Ad Agosto il Centro Diagnostico Castellano Srl è stato acquisito dalla Società Alliance Medical Italia Srl che lo ha integrato all'interno dei Centri Diagnostici del Gruppo Alliance, curandone la nuova organizzazione.

Il Centro Diagnostico Castellano Srl offre una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità ed umanità, perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, con l'adozione di ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.

Struttura operativa



Dove siamo

Il Centro Diagnostico Castellano Srl si trova a **Castelfranco Veneto (TV)**, in **Piazza Europa Unita, 47-48-76**. Il Centro opera in una struttura di circa 1000 mq, posta al piano terreno e al piano primo, priva di barriere architettoniche e dotata di tutti i comfort e di moderne apparecchiature.



Contatti

Piazza Europa Unita, 47-48-76
31033 Castelfranco Veneto (TV)

 **Tel:** 0423.72.01.02

 **Fax:** 0423.72.15.88

 **Email:** cdccastelfranco@alliancemedical.it



www.alliancemedical.it

Come raggiungerci



in auto: la struttura è situata vicino al centro commerciale "I Giardini del Sole"; l'accessibilità in auto è garantita da un ampio parcheggio nelle immediate adiacenze del centro diagnostico.
(GPS : 45.679642, 11.944165)



Orario di apertura

LUN- VEN

7:00 - 20:00 (diagnostica per immagini)

8:00 - 20:00 (poliambulatorio)

SABATO

7:00 - 13:00 (diagnostica per immagini)

8:00 - 13:00 (poliambulatorio)

I nostri servizi

Attività ambulatoriali



Direttore Sanitario: Dott. Mirko Fuser

Angiologia*

- Visita specialistica

Chirurgia Generale*

- Visita specialistica

Dermatologia*

- Visita specialistica

Dietologia*

- Visita specialistica
- Test intolleranze alimentari

Endocrinologia*

- Visita specialistica
- Ecografia tiroidea

Diabetologia*

- Visita diabetologica
- Visita internistica

Gastroenterologia*

- Visita specialistica

Geriatria*

- Visita specialistica
- Test di valutazione neuropsicologica

Medicina interna*

- Visita specialistica (per ipertensione arteriosa)

Urologia*

- Visita specialistica

Senologia*

- Visita specialistica

Nutrizionista*

- Consulenza nutrizionale

Oculistica*

- Visita specialistica
- Fundus oculi
- Tonometria

Otorinolaringoiatria*

- Visita specialistica
- Esame audiometrico
- Impedenziometria
- Lavaggio tappi cerume

Oncologia*

- Visita specialistica

Discipline autorizzate (protocollo n. 0042508 del 25.09.2018)

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Mirko Fuser



Cardiologia*

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- Elettrocardiogramma dinamico secondo Holter (24h-48h-72h)
- Elettrocardiogramma dinamico secondo Holter a 12 derivazioni
- Holter pressorio (monitoraggio ambulatoriale della pressione arteriosa)
- Ecocardiogramma con color doppler
- Check-up cardiologico
- Cardiologia preventiva (analisi del rischio cardiovascolare)

Ginecologia e Ostetricia*

- Visita specialistica
- Pap-test
- Ecografia endovaginale
- Ecografia ostetrica
- Tampone vaginale

Ortopedia*

- Visita specialistica

Podologia*

- Trattamenti podologici

Pneumologia*

- Visita specialistica

Proctologia*

- Visita specialistica

Psicologia*

- Visita specialistica
- Colloqui psicologici
- Sedute di psicoterapia
- Valutazione neuropsicologica

Terapia del dolore*

- Visita specialistica
- Terapie

Discipline autorizzate (protocollo n. 0042508 del 25.09.2018)

I nostri servizi

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott. Mirko Fuser



Diagnostica per immagini

- Radiologia Tradizionale
- Radiologia dentale
- Ortopantomografia
- TC Cone Beam
- TC spirale, anche con MdC
- Mammografia
- MOC
- Ecografia
- Risonanza Magnetica Osteoarticolare
- Risonanza Magnetica Total Body 1,5T



Esami strumentali

- Ecocolordoppler arterioso e venoso
- Ecocolordoppler TSA
- Ecocolordoppler vascolare
- Ecocolordoppler aorta addominale



Discipline autorizzate (protocollo n. 0042508 del 25.09.2018) e accreditate con Dgr n. 1201 del 14/08/2019

I nostri servizi

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott. Mirko Fuser



Risonanza Magnetica (RM) Articolare

- Spalla
- Gomito
- Polso
- Mano
- Ginocchio
- Caviglia
- Piede

Risonanza Magnetica (RM) Total Body 1,5T

- Cerebrale
- Colonna cervicale
- Colonna dorsale
- Colonna lombo-sacrale
- Sacro-coccigea
- Bacino
- Massiccio-facciale

TAC spirale

- Cerebrale
- Seni paranasali
- Dentalscan arcate dentarie
- Torace
- Colonna cervicale
- Colonna dorsale
- Colonna lombo-sacrale
- Colonna sacro-coccigea
- Articolari



Gli esami TC e RMN sono eseguibili anche con utilizzo del mezzo di contrasto.

Discipline autorizzate (protocollo n. 0042508 del 25.09.2018) e accreditate con Dgr n.1201 del 14/08/2019

Principi fondamentali



Le attività del Centro Diagnostico Castellano srl sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente ed in particolare seguono i principi di:

Uguaglianza

La Struttura garantisce a tutti gli utenti l'accesso ai servizi sanitari offerti senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e psichiche od altro.

Imparzialità

La Struttura ispira la propria azione a criteri d'imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

Continuità

Centro Diagnostico Castellano si impegna a garantire a tutti i suoi pazienti i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni, adottando le misure necessarie per evitare disagi all'utenza. In caso di assenza programmata o non programmata dei responsabili, viene identificata all'interno una nuova persona preposta alla continuità del servizio, al fine di contenere al minimo gli eventuali disagi per i pazienti.

Diritto di scelta

Centro Diagnostico Castellano riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dal Poliambulatorio.

Partecipazione

Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e di averne risposta, nonché di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dal Poliambulatorio.

Efficacia ed efficienza

I servizi e le prestazioni devono essere forniti adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo congruo i bisogni e le richieste degli utenti. L'efficacia delle prestazioni è conseguenza dell'efficienza del sistema, del livello di specializzazione del personale, della modernità delle attrezzature, delle conoscenze medico-scientifiche più avanzate conseguenti alla formazione continua.

Accesso alle attività della struttura

La struttura è aperta al pubblico dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **7:00** alle ore **20:00** (diagnostica per immagini) e dalle ore **8:00** alle ore **20:00** (poliambulatorio) con orario continuato; il **sabato** dalle ore **7:00** alle ore **13:00** (diagnostica per immagini) e dalle ore **8:00** alle ore **13:00** (poliambulatorio).

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il Centro
- per **via telefonica** chiamando il Centro al numero 0423.72.01.02
- tramite **CUP** contattando il numero 840.800.811
- inviando un'**e-mail** all'indirizzo cdccastelfranco@alliancemedical.it



All'atto della prenotazione della prestazione sanitaria devono essere forniti i dati anagrafici e di contatto; in caso contrario non sarà possibile dar seguito alla richiesta dell'utente.

I dati personali raccolti sono trattati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. L'interessato può prendere visione delle informative privacy presso il centro, tramite la sezione "**Modulistica**" del sito www.alliancemedical.it o i canali utilizzati per effettuare la prenotazione.

Se la prestazione richiesta prevede una preparazione / informazioni preliminari, in fase di prenotazione l'utente viene opportunamente informato da parte del personale del centro.

L'utente può essere inviato alla struttura dal proprio medico di famiglia o dal medico specialista oppure accede spontaneamente per proprie esigenze personali.

Accesso alle attività della struttura

L'accesso alla struttura e l'orientamento al suo interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie di accorgimenti, che implicano la presenza di segnaletica di facile visibilità e comprensione, anche da parte di utenti stranieri (es. segnaletica sulla sicurezza, formata da colori e disegni univoci).

Il Centro adotta inoltre tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio:



- ❖ assistenza a non vedenti ed ipovedenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione; consentito l'accesso anche per i cani guida;



- ❖ assistenza a non udenti ed ipoudenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;



- ❖ possibilità di accesso di accompagnatore in caso di esami diagnostici a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico;



- ❖ precedenza in fase di accettazione alle donne in evidente stato di gravidanza, ai bambini di età inferiore a 3 anni, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori;



- ❖ effettuazione di triage all'ingresso della struttura che prevede la compilazione di un questionario specifico per la valutazione dello stato di salute del paziente, la misurazione della temperatura con termometro digitale, l'igienizzazione delle mani e la verifica dell'utilizzo di appositi DPI

Erogazione della prestazione

Accettazione

Al momento dell'erogazione della prestazione, il paziente deve presentarsi all'accettazione del Centro esibendo i seguenti documenti:

- ✓ Documento comprovante l'identità (carta d'identità, passaporto o altro valido).
- ✓ Eventuali documenti rilasciati dal medico curante
- ✓ Tessera sanitaria
- ✓ È consigliabile disporre anche dell'eventuale documentazione clinica precedente e dell'elenco dei farmaci che si stanno assumendo
- ✓ Eventuale elenco delle sostanze cui si è allergici

Pagamento del ticket

Il pagamento del ticket, ove previsto, deve avvenire prima dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso il Centro.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del Nomenclatore Regionale, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate.

Per le prestazioni private è a disposizione - presso l'accettazione - il listino in vigore.

I pagamenti possono essere effettuati a mezzo bancomat, carta di credito, contante.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti e certificati

Il rilascio di referti conseguenti a visite specialistiche, ecografie, ecocolordoppler e mammografie è immediato.

Per tutte le altre tipologie di esami, i tempi di consegna sono stimati in 48h / 72h.

L'interessato può richiedere l'invio dei referti anche tramite:

- ✓ servizi referti online (portale, mail protetta da password)
- ✓ spedizione all'indirizzo indicato nell'apposito modulo

E' possibile delegare un terzo al ritiro, tramite apposito modulo debitamente compilato e sottoscritto, nonché corredato da copia dei documenti di identità validi del delegante e del delegato (da esibire all'addetto al momento del ritiro) e dagli altri documenti indicati nel modulo stesso.

Per i pazienti minori, incapaci e beneficiari di amministrazione di sostegno, occorre compilare, altresì, la *"Dichiarazione sostitutiva di certificazione della qualità di legale rappresentante/tutore/amministratore di sostegno"*.

Il rilascio di certificati comprovanti l'avvenuta prestazione può essere richiesto dal paziente al momento dell'accettazione.

Rispetto della riservatezza e tutela della privacy

Il Centro garantisce all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, a terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito della prestazione.

Garantisce, altresì, che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

Consenso informato

L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; in base alla tipologia di esame da eseguire, vengono fornite all'utente le relative informative e preparazioni. L'utente può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione od il proprio rifiuto tramite la sottoscrizione del modulo di consenso informato.

L'utente ha inoltre il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte dei medici operanti nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

Affidabilità del servizio

Prima dell'inizio degli esami o delle visite, viene eseguita un'attività di controllo da parte dell'Accettazione/Cassa, al fine di verificare la sussistenza dei requisiti necessari all'accettazione amministrativa del paziente.

Viene effettuata un'anamnesi del paziente, al fine di procedere al controllo dei requisiti sanitari.

Durante il processo è compito degli operatori che trattano il paziente, procedere al controllo del buon andamento degli esami o delle visite, al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza.

In caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata, viene data la possibilità al paziente di usufruirne presso le altre sedi del Gruppo (Imed Srl, Centro di Radiologia Srl). In alternativa, si prenota al paziente un nuovo appuntamento, nel più breve tempo possibile.



Umanizzazione

Il Centro si impegna a garantire il rispetto di tutti i pazienti, senza distinzione di specificità culturali ed etniche.

Comfort ambientale

Nell'ottica di fornire un servizio costantemente orientato alla qualità, la struttura offre agli utenti una serie di comfort:

- distributore di bevande e snack

Tempi di attesa

Il Centro Diagnostico Castellano si impegna a prenotare gli appuntamenti nel più breve tempo possibile dal primo contatto del paziente.

Per gli esami in convenzione viene sempre rispettata la priorità indicata nell'impegnativa dal Medico Prescrivente (B –entro 10 gg, D: entro 30 gg, P: entro 90 gg).

Per gli esami in forma privata, tendenzialmente, i tempi di attesa non superano le 48/72 ore.

Le prestazioni di Radiologia Tradizionale sono erogate anche in accesso diretto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 11.00.

Indicazioni comportamentali

➤ **Telefoni cellulari**



Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le delicate apparecchiature elettroniche in uso nei vari ambulatori, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.

➤ **Emergenza**



Il Centro Diagnostico Castellano ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi; tali piani possono scattare immediatamente all'occorrenza ed in essi ciascun elemento riveste un ruolo preciso. Gli obiettivi di tali piani sono di minimizzare i rischi cui gli utenti possono andare incontro a causa dell'evento, soccorrere quelli eventualmente coinvolti e controllare l'evento per la riduzione dei danni.

In caso di eventi imprevedibili, si prega di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale di reparto.

In particolare in caso di abbandono della struttura, non ritornare nell'ambiente da cui si proviene, ma dirigersi verso la più vicina uscita d'emergenza segnalata dai cartelli indicatori.

➤ **Segnalazioni e reclami**



Per la segnalazione di eventuali disservizi, l'utente può rivolgersi al personale di accettazione con le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Lettera in carta semplice
- Telefono, fax, posta elettronica
- Compilazione dell'apposito modulo (**ALL PG QSA.2_A**) da richiedere presso lo sportello di accettazione.

➤ **Fumo**



Ai sensi della normativa vigente, è vietato fumare in tutta l'area interna al Centro. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche. Chi proprio non possa farne a meno, è pregato di fumare all'esterno della struttura e di spegnere e riporre il materiale da fumo qualche minuto prima di rientrare negli ambienti del Poliambulatorio.

Politica e obiettivi per la qualità

Il Centro Diagnostico Castellano è costantemente impegnato nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi; per tale motivo si è dotato di un sistema di qualità interno ed ha adottato una **Politica per la Qualità** orientata a soddisfare le esigenze del Cliente, garantendo:

- una costante *innovazione tecnologica* ed *accrescimento del know how* al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato
- la *soddisfazione ed alti livelli di servizio e delle prestazioni medico sanitarie ai pazienti*
- *l'adeguatezza delle strutture e dei servizi* agli standard richiesti dalle normative vigenti (salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, abbattimento delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti speciali, pulizia e comfort dei locali, ecc.).

Nell'ottica del miglioramento continuo, si pongono quali obiettivi per la Qualità:

- Monitorare costantemente la soddisfazione del Cliente allo scopo di offrire servizi che assicurino la migliore qualità possibile;
- Ampliare l'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni, garantendo una costante innovazione tecnologica, al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato nel pieno rispetto delle normative vigenti;
- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti anche attraverso una costante analisi della segnalazione degli eventi avversi (incident reporting), al fine di predisporre azioni correttive e di miglioramento volte a minimizzare i rischi, nell'ottica di garantire elevati livelli di qualità;
- Valorizzare la professionalità delle risorse umane anche attraverso un processo di apprendimento continuo, al fine di garantire lo sviluppo delle conoscenze e di innovare e migliorare il modo di lavorare;
- Presidiare i processi strategici per il business, promuovendo l'utilizzo del risk - based thinking.



Standard di prodotto

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che il Centro Diagnostico Castellano intende perseguire mediante la propria politica di miglioramento continuo, con gli indicatori che consentono di mantenere monitorato il livello qualitativo.

La Direzione valuta il raggiungimento e l'adeguatezza degli obiettivi fissati in relazione a: esigenze e aspettative del Cliente, requisiti cogenti, risorse a disposizione.

Parametro	Indicatore	Standard
Monitoraggio della Customer Satisfaction	Accessibilità del servizio Condizioni dell'ambiente Comportamento del personale Puntualità nella prestazione (tempi di attesa)	Ottimo
Applicazione della procedura reclami	Numero di reclami risolti / totale di reclami ricevuti	100%
Applicazione della procedura reclami	Numero reclami ricevuti / totale accessi alla struttura	Tendenziale 0%
Disponibilità ed efficienza delle apparecchiature	N. ore fermo macchina dovute a guasti	Tendenziale 0 ore
Tempi di consegna referti	Numero di referti consegnati oltre il termine previsto/Numero di referti consegnati	Tendenziale 0%
Personalizzazione e umanizzazione	Il personale è identificabile tramite targhette chiare e leggibili	100%

Questionario di Soddisfazione

Alliance Medical Centro Diagnostico Castellano S.r.l.		Questionario Customer Satisfaction		Mod.06.1 Rev. 1 del 30/01/2020 Pag. 1/1	
Gentile Cliente, Allo scopo di migliorare costantemente i nostri servizi, La preghiamo di volere cortesemente riempire questo modulo completamente anonimo e depositarlo nell'apposta cassetta. Ringraziando, Le porgiamo i più cordiali saluti.					
Prestazione sanitaria di riferimento: <u>Se ha eseguito più di una prestazione sanitaria, le chiediamo di compilare una scheda per ciascuna di esse</u>					
Data _____					
☐ Diagnostica per immagini (Es. Risonanza, Radiologia, ecografia) ☐ Esami di laboratorio ☐ Visite Specialistiche ☐ Fisioterapia					
Accessibilità del servizio:					
	Modalità di prenotazione	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso			
	Tempestività di risposta call center	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso			
Condizioni dell'ambiente:					
	Pulizia generale e dei servizi	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso			
	Comfort della sala d'aspetto	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso			
Comportamento del personale:					
	Personale prenotazione / accettazione	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso			
	Personale sanitario	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso			
	Informazioni sull'esame fornite dal medico	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso			
	Riservatezza	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso			
Tempi di attesa tra:					
	Prenotazione ed esecuzione della prestazione	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso			
	Arrivo presso la struttura ed esecuzione della prestazione	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso			
	Esecuzione della prestazione e ritiro del referto	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso			
Giudizio complessivo:					
Soddisfazione del servizio minimo ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 massimo					
Consiglierebbe ad altri questa struttura? ☐ sì ☐ no ☐ non so					
Pensa che il personale l'abbia trattato con comprensione, dignità e rispetto? minimo ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 massimo					
Suggerimenti _____					

Documento di proprietà del Gruppo Alliance Medical - Riproduzione vietata					

Orientati ad un continuo miglioramento delle nostre prestazioni, saremmo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo la Struttura, il personale che vi opera e i servizi offerti. Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per esaminare i problemi sollevati ed i possibili interventi per accrescere la qualità dei nostri servizi. Pertanto Le chiediamo di compilare, il **Questionario di Soddisfazione**, assolutamente anonimo, disponibile in accettazione.

Il modulo potrà essere compilato **presso la sede del Centro** e depositato negli appositi contenitori.

Il Suo contributo ci aiuterà nell'evoluzione costante che deve accompagnare il nostro lavoro, oggi e per il futuro.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.