



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl

Centro Radiologico Lissonese



Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi del Centro Radiologico Lissonese che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività del Centro Radiologico, 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 Centro Radiologico.



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, in modo accessibile e trasparente, 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



- ❖ **1976** - Il Centro Radiologico Lissonese Srl nasce a Lissone e fin dall'inizio si caratterizza per un'organizzazione del lavoro attenta alle necessità del Paziente ed improntata all'eccellenza del servizio.
- ❖ **2005** - Il Centro Radiologico Lissonese è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione.
- ❖ **2008** - Il Centro Radiologico Lissonese viene trasferito nell'attuale sede di Via G. Mameli a Lissone.
- ❖ **2013** - Il Centro Radiologico Lissonese è stato conferito dalla società Alliance Medical Srl alla società Alliance Medical Diagnostic Srl.

Il Centro Radiologico Lissonese, identificato come unità locale di Alliance Medical Diagnostic Srl, è certificato secondo lo standard **ISO 9001:2015** da parte dell'Ente AJA Europe Ltd (n. di certificato **AJAEU/08/11044A**) con il seguente scopo di certificazione *"Gestione ed erogazione di servizi di diagnostica medica per immagini, anche tramite attività di medicina nucleare, presso centri diagnostici"*.

Il Centro Radiologico Lissonese offre un servizio di Diagnostica per Immagini, Medicina Fisica e Riabilitazione, Visite Specialistiche ed Esami Strumentali, 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 Radiologico Lissonese ha sede a Lissone, in **Via Goffredo Mameli n. 42/A** ed opera in una struttura di 1.200 mq dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni



Contatti

Via Mameli, 42/A
20851 Lissone (Monza Brianza)

Tel: 039 24 33 111
039 46 10 22
Fax: 039 21 43 385
Email: crl@alliancemedical.it

Orario di apertura



LUN- VEN
7:30 – 19:30
(orario continuato)
SABATO 8:00 - 13:00
DOMENICA 8:00 - 14:00

Come raggiungerci



in auto: l'accessibilità in auto è garantita dalla possibilità di parcheggio nelle immediate vicinanze;
(GPS: 45.605439, 9.242026)



in autobus: mediante l'Azienda Servizio Trasporti Brianza a 400/500 metri con fermata nelle vie Matteotti/Pola/Garibaldi e mediante l'Azienda di trasporti S.P.T. con fermata in Via Carducci.



in treno: con le Ferrovie dello Stato (LINEA Milano-Chiasso stazione Lissone-Muggiò) a 10 minuti a piedi dalla stazione.

Assenza di barriere architettoniche con ingresso facilitato per persone disabili. Ingresso dedicato per ambulanza con predisposizione di sala d'attesa con barelle.

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Francesco Martinelli



Medicina Fisica e Riabilitazione

- Visita fisiatrica
- Manipolazione per osteopatia
- Ionoforesi
- Tens
- Elettrostimolazione
- Fisiokinesiterapia
- Linfodrenaggio
- Massoterapia
- Radarterapia
- Rieducazione motoria
- Tecarterapia
- Trattamenti osteopatici
- Ultrasuono manuale
- Ultrasuoni fissi o in acqua



Punto prelievi



Novità!

Ginecologia

- Visita ginecologia
- Pap test
- Inserzione/Rimozione di dispositivo contraccettivo

Nefrologia

- Visita nefrologica (*servizio sospeso*)

Neurologia

- Visita neurologica
- Elettromiografia arti superiori o inferiori

Senologia

- Visita senologica

Endocrinologia

- Visita endocrinologica

Gastroenterologia

- Visita gastroenterologica

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Francesco Martinelli



Angiologia e Chirurgia Vascolare

- Visita angiologica
- Visita Chirurgia vascolare
- Scleroterapia

Cardiologia

- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma (ECG)
- Ecocolordopplergrafia cardiaca
- Ecocolordoppler T.S.A
- Ecocolordopplergrafia Arti superiori o inferiori / altri distretti (arteriosa o venosa)
- Ecocardiografia
- Holter pressorio monitoraggio (24h)
- Holter cardiaco monitoraggio (24h)
- Test da sforzo con cicloergometro
- Prevenzione Active
(ECG + Ecocolordopplergrafia cardiaca + Test da sforzo + Visita)



Dermatologia

- Visita dermatologica
- Visita dermatologica pediatrica
- Asportazione / Esame Istologico

Urologia

- Visita urologica
- Uroflussimetria

Ortopedia

- Visita ortopedica
- Onde d'urto focali
- Infiltrazioni

Check-Up

Otorinolaringoiatria

- Laringoscopia a fibre ottiche
- Irrigazione orecchio
- Visita otorinolaringoiatrica

Psichiatria

- Colloquio psicologico di sostegno
- Percorso psicologico di coppia
- Psicoterapia
- Visita psichiatrica

Chirurgia plastica

- Visita chirurgia plastica



I nostri servizi

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott. Francesco Martinelli

Diagnostica per immagini

- TAC con e senza contrasto
- TAC dentale (con metodica Cone Beam 3D)
- Ortopantomografia
- RMN con e senza contrasto
- Ecografia multidisciplinare
- Radiologia tradizionale
- Mammografia
- MOC



Principi fondamentali



Le attività del Centro Radiologico Lissonese 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

Il Centro Radiologico Lissonese 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

Il Centro Radiologico Lissonese riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché l'operatore rispetto ai servizi offerti dal Centro.

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 Centro.

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 **7:30** alle ore **19:30** con orario continuato; il sabato dalle ore **8:00** alle ore **13:00**; **domenica dalle ore 8.00 alle ore 14.00**

L'accesso alla struttura e l'orientamento al suo interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie 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), e di segnaletica posta anche all'esterno della struttura se necessario (es. indicazione degli ingressi/uscite, di parcheggi dedicati, ecc.).

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il Centro Radiologico Lissonese
- per **via telefonica** chiamando i numeri **0392433111 - 039461022**
- inviando un **fax** al numero **0392143385**
- inviando un'e-mail all'indirizzo crl@alliancemedical.it
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link: <http://www.alliancemedical.it/prenotare-un-esame>



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. Tutti i dati personali vengono trattati in conformità alla normativa vigente in materia. L'utente può prendere visione della relativa informativa presso l'Istituto o collegandosi al link <http://alliancemedical.it/tutela-della-privacy>.

Per le prestazioni **RX TORACE** ed **ELETTROCARDIOGRAMMA** viene utilizzata una procedura che permette l'esecuzione immediata dell'esame (**accesso diretto**), così come per tutte le **RX PRIVATE**.

La segreteria fissa direttamente l'appuntamento con il professionista richiesto o indica le modalità da eseguire per l'esecuzione della prestazione.

E' cura del servizio ridurre al minimo il tempo di attesa dell'erogazione della prestazione.

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), e di segnaletica posta anche all'esterno della struttura, se necessario (es. indicazione degli ingressi/uscite, di parcheggi dedicati, ecc.).

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:



- ❖ precedenza in fase di accettazione a non vedenti ed ipovedenti; sistema vocale di chiamata allo sportello; assistenza sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione. Consentito l'accesso anche per i cani guida;



- ❖ precedenza in fase di accettazione a non udenti ed ipoudenti; sistema luminoso lampeggiante di chiamata allo sportello; assistenza sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;



- ❖ possibilità di accesso di accompagnatore (se privo di controindicazioni cliniche, previa firma di apposito modulo) 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 (sportello dedicato fisicamente adeguato);



- ❖ precedenza per i pazienti barellati e per i pazienti con difficoltà motorie. Il Centro è dotato di un'entrata secondaria che consente l'accesso alle barelle e di un'area dedicata per l'attesa di tali pazienti.

Erogazione della prestazione

Accettazione

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

- ✓ Documento comprovante l'identità (Carta d'identità, passaporto o altro valido). Si ricorda che la patente di guida nella nuova versione non costituisce documento d'identità
- ✓ Eventuali documenti rilasciati dal medico curante
- ✓ Tessera sanitaria
- ✓ Codice fiscale
- ✓ 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 deve avvenire il giorno stesso dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso il Centro Radiologico Lissonese.

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 e all'interno del presente documento - il listino in vigore. I pagamenti possono essere effettuati presso il Centro prima dell'esecuzione della prestazione a mezzo bancomat, carta di credito o contante.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti

Il ritiro degli esiti è di norma previsto in 3 giorni lavorativi dall'esecuzione della prestazione.

In fase di accettazione viene fornito il documento per il ritiro degli esami, sul quale sono indicati il giorno e l'ora stabiliti per il ritiro dell'esame stesso, che viene consegnato sigillato, salvaguardando il diritto alla privacy. Il mancato ritiro del referto entro il trentesimo giorno comporta l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione, come da Legge n. 412/1991.

Gli orari per il ritiro degli esiti sono:

- nel giorno indicato sul modulo del ritiro, dalle 16:00 alle 19:30;
- nei giorni successivi dalle 8:00 alle 19:30 (orario continuato);
- il sabato dalle 8:30 alle 13:00.
- la domenica dalle 8.00 alle 14.00

Qualora il medico lo ritenesse necessario, il referto verrà consegnato immediatamente.

E' possibile richiedere l'invio del referto :

- ✓ via fax
- ✓ via corriere (servizio a pagamento).
- ✓ presso una delle altre sedi di Alliance Medical Diagnostic Srl (servizio gratuito) :
 - Centro Studi Radiologici (Via A. Locatelli n. 17 - Cesano Maderno)
 - San Paolo Radiologia (Via. S. Rocco n. 78 - Bregnano)
- E' possibile delegare altra persona al ritiro. La delega deve essere espressa in forma scritta attraverso l'apposito modulo, firmata dal delegante e delegato al ritiro ed accompagnata da copia di documento d'identità del delegante e delegato.

Trasparenza

Il Centro Radiologico Lissonese garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni, come vengono effettuate, i tempi previsti e le tariffe applicate.

Archiviazione e certificati

Tutti i referti vengono archiviati su supporto informatico, riproducibili in duplicato su richiesta dell'interessato. Inoltre, tramite il servizio SISS (Sistema Informatico Socio-Sanitario) della Regione Lombardia i referti vengono pubblicati e sono quindi consultabili online.

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

Comfort ambientale

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

- distributori di bevande calde e di snack;
- riviste.

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 di Alliance Medical Diagnostic Srl (San Paolo Radiologia e/o Centro Studi Radiologici). In alternativa, si prenota al paziente un nuovo appuntamento, nel più breve tempo possibile.



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.

L'elenco del personale medico operante presso il Centro è disponibile all'interno del presente documento.

Rispetto della riservatezza

Al momento dell'accettazione viene richiesto all'utente di fornire il consenso al trattamento e alla comunicazione dei dati personali e relativi al proprio stato di salute per le finalità indicate nell'informativa ai sensi della normativa vigente, di cui l'utente può prendere visione presso il Centro. La sottoscrizione di tale consenso è essenziale per l'esecuzione della prestazione.

L'Istituto 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.

Convenzioni

Il Centro Radiologico Lissonese è convenzionato con:

- AON
- AXA CARING
- AREA MEDICAL 24
- ASSOCRAL
- BLUE ASSISTANCE
- CASAGIT
- CASPIE
- Consorzio MU.SA.- Campa
- COOPERAZIONE SALUTE
- DAY MEDICAL
- ENTE MUTUO COMMERCianti
- EUROP ASSISTANCE
- FASCHIM
- FASDAC
- FASI (Fondo Assistenza Sanitaria Integrata)
- FASIOPEN
- FONDIARIA SAI
- FONDO ASSISTENZA BENESSERE
- FONDO SALUTE CESARE POZZO
- GENERALI - Welion
- HEALTH ASSISTANCE
- INTERNATIONAL HEALTH ASSISTANCE
- MAPFRE
- MEDICAL SERVICES
- MUTUA NUOVA SANITA'
- MY ASSISTANCE
- MY RETE - Assirete
- NETWORK POSTE PROTEZIONE
- NEW MED
- P4ALL
- PREVIMEDICAL
- UNISALUTE (FONDO EST) – CADIPROF
- VALORE IN SANITA'



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

➤ **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 Radiologico Lissonese 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 addetto.

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 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 Radiologico Lissonese 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 Radiologico Lissonese 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 ricevuti/ totale di 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 - Diritti

Questionario area ambulatoriale

Centro Radiologico Lissonese

Data compilazione: ____/____/____

Sesso: F M

Età:

Scolarità:

Nessuna

Scuola obbligo

Scuola superiore

Laurea

Nazionalità:

Italiana

Europea

Extraeuropea

001 Come ha prenotato?

Telefonicamente Allo sportello Internet Altro Non so Nessuna Prenotazione

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ? (indicare da 1 a 7)

002 Servizio di prenotazioni (orari di apertura, attesa al telefono allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

003 Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

004 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (cortesia allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

005 Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

006 Rispetto degli orari previsti

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

007 Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

008 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

009 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

010 Rispetto della riservatezza personale

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

011 complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

012 consiglierebbe ad altri questa struttura?

1 2 3 4 5 6 7

Assolutamente no Caratamente sì

Altro/Note:

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 e i possibili interventi per accrescere la qualità dei nostri servizi.

Pertanto Le chiediamo di compilare il **Questionario di Soddisfazione**, assolutamente anonimo e facoltativo, disponibile in accettazione.

Il modulo potrà essere compilato **presso il Centro Radiologico Lissonese** e depositato negli appositi contenitori.

Altrimenti può lasciare un commento sul sito:

<http://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/centro-radiologico-lissonese> nello spazio dedicato :



Inviatoci il vostro commento

Si prega di inserire il vostro commento

2 + 1 =

 **Invia il tuo commento**

A tutela dei diritti del cittadino ed in ottemperanza a quanto disposto con L.R. n. 1 del 07/01/01986, L.R. n. 48 del 16/09/1988; L.R. n. 4 del 15/02/1992; L.R. n. 31 del 11/07/1997 art. 11, è istituito presso l'Azienda sanitaria Locale della Provincia di Monza e Brianza, l'Ufficio di Pubblica Tutela UPT degli utenti dei servizi sanitari e socio-assistenziali con sede in Viale Elvezia, 2 – Monza (MB).

La carta dei servizi è disponibile presso il Centro.