



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl

Poliambulatorio Check-Up Center

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi del Poliambulatorio Check-Up Center 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

- ❖ **1986** - Il Poliambulatorio Check-Up Center nasce a Modena nel 1986. Fin d'allora il Check-Up Center si distingue per la serietà, per la competenza tecnico-professionale degli operatori e per l'avanzata tecnologia delle strutture.
- ❖ **2009** - Nel giugno 2009 il Poliambulatorio Check-Up Center ha ottenuto l'accreditamento istituzionale al Servizio Sanitario Nazionale grazie al quale è possibile usufruire di prestazioni ambulatoriali e di diagnostica per immagini in convenzione con il SSN.

Obiettivo primario del Poliambulatorio è sempre stato essere un punto di riferimento territoriale sia per la qualità delle prestazioni erogate sia per la cortesia e la professionalità dello staff medico, paramedico ed amministrativo.

- ❖ **2009** - Nel dicembre 2009 il Poliambulatorio Check-Up Center è stato acquisito dalla Società Alliance Medical Srl che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione.
- ❖ **2011** - Il Poliambulatorio Check-Up Center è stato fuso per incorporazione nella società Alliance Medical Diagnostic Srl.

Il Poliambulatorio Check-Up Center 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 Poliambulatorio Check-Up Center si trova a **Modena**, in **Strada San Faustino 155/A**. Il Poliambulatorio opera in una struttura di circa 1000 mq, posta al piano terreno, priva di barriere architettoniche e dotata di tutti i comfort e di moderne apparecchiature.




Contatti

Strada San Faustino, 155/A
41124 Modena

 **Tel:** 059.34.36.02

 **Fax:** 059.34.38.23

 **Email:** checkup@alliancemedical.it per comunicazioni di carattere amministrativo/reclami/suggerimenti
emilia.prenotazioni@alliancemedical.it per informazioni e prenotazioni

Come raggiungerci



in auto: l'accessibilità in auto è garantita dal parcheggio pubblico presente nelle immediate adiacenze del Poliambulatorio (GPS : N: 44 38.683 E: 10 54.390).



in autobus: la struttura è raggiungibile anche attraverso il servizio **autobus N. 10** fermata Strada San Faustino ed **autobus N. 1** fermata Via Corassori.

Orario di apertura



LUN– VEN
8:00 - 19:00
(orario continuato)
SABATO
8:00 – 13:00

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Oliver Uhlenwinkel - Specialista in Ortopedia e Traumatologia

Logopedia*

- Tecniche cognitive per training logopedico individuale
- Disturbi e patologie del linguaggio e della deglutizione
- Valutazione logopedica

Dermatologia

- Visita specialistica
- Prick test
- Patch test
- Diatermocoagulazione di papillomi penduli*
- Diatermocoagulazione o crioterapia di neoformazioni benigne*
- Terapia molluschi contagiosi*
- Biopsia cutanea*
- Curettage di unghia, matrice ungueale o plica ungueale*
- Rimozione di corpo estraneo senza incisione*
- Asportazione chirurgica di lesioni benigne (nevi, lipomi, cisti, verruche, conditomi, xantelasmi palpebrali)*

Oculistica

- Visita specialistica
- Esame visus
- Controllo tono oculare (tonometria)*
- Esame fundus oculi
- Esame della funzione binoculare
- Test di Schirmer
- Campo Visivo*
- Pachimetria*
- GDX*
- Oct*
- Topografia*



Ortopedia

- Visita specialistica
- Infiltrazioni articolari e periarticolari
- Artrocentesi*
- Mesoterapia*

* Prestazioni erogate in regime privato

Discipline autorizzate con PG N5094/10.01.03 del 12/01/2018 ed accreditate con atto N 17554 del 26/11/2014

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Oliver Uhlenwinkel - Specialista in Ortopedia e Traumatologia

Urologia

- Visita specialistica
- Ecografia pene e testicoli*
- Ecografia transrettale*
- Ecocolordoppler penieno *
- Circoncisione*
- Frenuloplastica*
- Rimozione cisti*

Gastroenterologia

Visita specialistica

Endocrinologia*

- Visita specialistica
- Ecografia tiroide

Angiologia

- Visita specialistica
- Eco color doppler dei tronchi sovraaortici
- Eco color doppler venoso/arterioso degli arti superiori ed inferiori
- Eco color doppler aorta addominale e dei vasi iliaci
- Eco color doppler arterie renali*
- Consulenza di chirurgia vascolare

Otorinolaringoiatria*

- Visita specialistica
- Esame audiometrico
- Rimozione corpi estranei

Neurologia

- Visita specialistica*
- Elettromiografia di base

* Prestazioni erogate in regime privato

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Oliver Uhlenwinkel - Specialista in Ortopedia e Traumatologia

Attività di fisiokinesiterapia e riabilitazione

- Diadinamica*
- Elettrostimolazioni
- Elettrostimolazioni Compex*
- Idrogalvonoterapia*
- Infrarossi
- Ionoforesi*
- Laserterapia a scansione*
- Laser 3 Chronic*
- Magnetoterapia*
- Paraffinoterapia*
- Radarterapia*
- Tecarterapia*
- SIT*
- Endotermia*
- Tens*
- Trazioni cervicali e lombari*
- Ultrasuoni*

- Kinesiterapia*
- Linfodrenaggio manuale*
- Massoterapia (massaggio decontratturante)*
- Massaggio connettivale*
- Metodo McKenzie*
- Riabilitazione funzionale attiva e passiva
- Riabilitazione post-traumatica*
- Riabilitazione post-chirurgica*
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione Posturale Globale (RPG)*
- Terapia Osteopatica

Fisiatria

- Visita specialistica
- Manipolazioni vertebrali*
- Mesoterapia antalgica*
- Infiltrazioni*
- Onde d'urto*
- Visite e sedute di agopuntura*

* Prestazioni erogate in regime privato

Discipline autorizzate con PG N5094/10.01.03 del
12/01/2018 ed accreditate con atto N 17554 del 26/11/2014

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Oliver Uhlenwinkel - Specialista in Ortopedia e Traumatologia

Medicina Sportiva*

- Visita d'idoneità sportiva agonistica
- Test da sforzo con cicloergometro**

Scienze dell'alimentazione*

- Visita specialistica
- Analisi del comportamento alimentare
- Valutazione dello stato nutrizionale
- Rieducazione e riabilitazione nutrizionale personalizzata
- Elaborazione dieta

Cardiologia

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- Ecocardiogramma
- Ecg dinamico Holter

Psicologia*

- Osservazione psicodiagnostica
- Psicoterapia individuale
- Psicoterapia familiare

Ostetricia – Ginecologia*

- Visita ginecologica ed ostetrica
- Pap-test
- Ecografia in gravidanza
- Ecografia pelvica transvaginale

Punto Prelievi*



* Prestazioni erogate in regime privato

** I pazienti con peso complessivo superiore ai 150 kg non possono essere presi in carico per assenza del treadmill

I nostri servizi

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott. Oliver Uhlenwinkel - Specialista in Ortopedia e Traumatologia

Ecografia

- Ecografia addominale
- Ecografia muscolare ed articolare
- Ecografia tessuti molli
- Ecografia mammaria*
- Ecografia tiroide
- Ecografia ghiandole salivari
- Ecografia scrotale e testicolare
- Ecografia vescicale
- Ecografia prostatica transrettale



* Prestazioni erogate in regime privato

Discipline autorizzate con PG N5094/10.01.03 del
12/01/2018 ed accreditate con atto N 17554 del 26/11/2014

Principi fondamentali



Le attività del Poliambulatorio Check-Up 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 Poliambulatorio Check-Up 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 Poliambulatorio Check-Up 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 **8:00** alle ore **19:00** con orario continuato; il **sabato** dalle ore **8:00** alle ore **13:00**

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il Poliambulatorio
- attraverso il **CUP** con prenotazione presso il Poliambulatorio o in qualsiasi punto CUP/farmacia di Modena e Provincia (solo per residenti nella provincia di Modena)
- per **via telefonica** chiamando il numero 059.34.36.02 (solo per esami in regime privato o per utenti fuori Provincia/fuori Regione)
- inviando un'**e-mail** all'indirizzo checkup@alliancemedical.it per comunicazioni di carattere amministrativo/reclami/suggerimenti - emilia.prenotazioni@alliancemedical.it per informazioni e prenotazioni
- 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>.

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 alle strutture e l'orientamento al loro 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 Poliambulatorio 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 (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;



- ❖ precedenza per i pazienti barellati e per i pazienti con difficoltà motorie.

Erogazione della prestazione

Accettazione

Al momento dell'erogazione della prestazione, il paziente deve presentarsi all'accettazione del Poliambulatorio 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 Poliambulatorio.

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.

Tariffe Speciali: «BEN-ESSERE MODENA»

Il Poliambulatorio ha aderito al progetto **“Ben-Essere Modena”** per agevolare i cittadini all'accesso delle prestazioni sanitarie di specialistica ambulatoriale. Il progetto è teso ad agevolare l'accesso ad una serie di prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali di base (d'equipe) in regime libero professionale secondo un tariffario calmierato, con l'intento di costruire un organismo capace di dare una risposta unitaria, efficace, efficiente ed appropriata al fabbisogno assistenziale dei cittadini nell'ambito dell'attuale crisi economica.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti e certificati

Il rilascio di referti conseguenti a visita specialistica o a diagnosi strumentale è immediato.

Il rilascio del referto di esame istologico viene effettuato da parte dell'Anatomia Patologica dell'ospedale/USL ed avviene entro 20-25 gg.

Il rilascio del referto relativo a pap-test o esami urine viene effettuato da parte di un laboratorio esterno ed avviene entro 20-25 gg.

E' possibile richiedere l'invio del referto:

- via raccomandata (servizio a pagamento)
- presso una delle altre sedi di Alliance Medical Diagnostic Srl (servizio gratuito) :
 - Poliambulatorio San Nicolò (Via delle Mondine n. 6 - Carpi)
 - Poliambulatorio Losam (Via delle Mondine n. 6 - Carpi)

E' possibile delegare un congiunto o persona di fiducia al ritiro. La delega deve essere espressa in forma scritta, attraverso l'apposito modulo, firmata dal delegato e dal delegante ed accompagnata da copia di documento d'identità del delegante e documento d'identità del delegato.

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

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.

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.

Tempi di attesa

I tempi di attesa per le prestazioni erogate in regime convenzionato sono dettati dalla USL.

Per le prestazioni non convenzionate, i tempi di attesa medi variano dai 4 ai 15 giorni per la fisioterapia e sono normalmente inferiori a 7 giorni per le prestazioni specialistiche e diagnostiche.

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 una delle altre sedi di Alliance Medical Diagnostic Srl (Poliambulatorio Losam / Poliambulatorio San Nicolò). In alternativa, si prenota al paziente un nuovo appuntamento, nel più breve tempo possibile.

Umanizzazione

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

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.

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;
- dispenser di acqua;
- riviste.

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 Poliambulatorio Check-Up Center 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 Poliambulatorio. 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 Poliambulatorio Check-Up Center 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 Poliambulatorio Check-Up Center 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 reclami pervenuti / totale accessi | 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

| | | |
|--|------------------------------------|-----------------------|
| | 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:
Se ha ricevuto più di una prestazione sanitaria, le chiediamo di compilare una scheda per ciascuna di esse

Data _____

Diagnostica per immagini (Es. Risonanza, Radiologia, ecografia) Esami di laboratorio
 Visite Specialistiche Fisioterapia

Accessibilità dei servizi:

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 ed 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 il Poliambulatorio** e depositato negli appositi contenitori.

Altrimenti può lasciare un commento sul sito:

<http://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/poliambulatorio-check-up-center> nello spazio dedicato

Inviateci il vostro commento

Si prega di inserire il vostro commento

2 + 1 =

Invia il tuo commento

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.