



IMED S.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

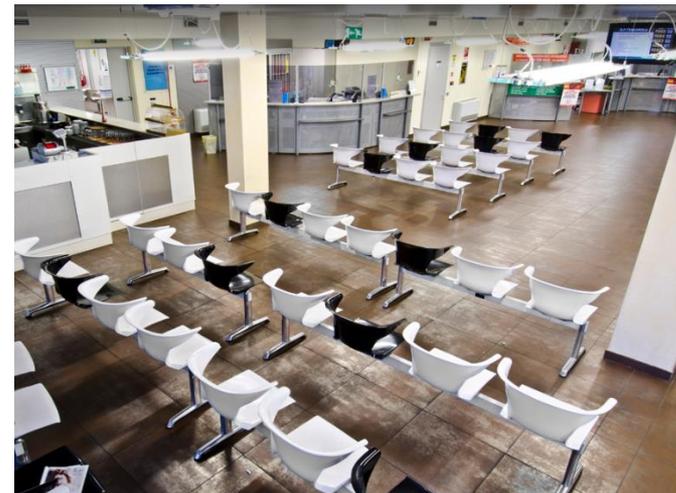
Imed S.r.l.

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi di IMED S.r.l. 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, 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

- ❖ **1980** - La prima struttura di Imed S.r.l. nasce nel 1980 come **Poliambulatorio Padova Medica** nell'intento di offrire agli utenti servizi di radiologia e visite mediche specialistiche
- ❖ Qualche anno dopo, per offrire un servizio più completo, sono state affiancate altre realtà: il Centro Radiologico Guizza ed il Poliambulatorio Guizza che, con le loro specialità, hanno allargato il campo operativo offrendo all'utenza un ventaglio molto ampio di specialità
- ❖ **2014** - Entra a far parte di Imed S.r.l. lo Studio di Radiologia Diagnostica, sito a Padova in Via dei Colli, 202
- ❖ **2015 / 2016** - Vengono acquisiti l'Ambulatorio Oculistico Guizza e la Radiologia Specialistica del Dr. S. Vio, siti in Padova
- ❖ Delle struttura della società Imed S.r.l. fanno parte anche il Poliambulatorio Guizza 2, sito in Padova e la Radiologia Medica Bassano, sita in Bassano del Grappa (VI)
- ❖ **2018** - Imed s.r.l. è stata acquisita dalla Società Alliance Medical Italia Srl che l'ha integrata all'interno dei Centri del Gruppo Alliance, curandone la nuova organizzazione.

Imed S.r.l. 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

Sedi di Padova - Via Alfieri

Centro Radiologico Guizza: Via Alfieri, 13/19/21

Poliambulatorio Padova Medica: Via Alfieri, 13/19

Ambulatorio Oculistico Guizza: Via Alfieri, 13/19

Poliambulatorio Guizza 2: Via Alfieri, 13/19

Poliambulatorio Guizza: Via Alfieri, 21



Dove siamo

Le sedi Imed S.r.l. di Padova hanno sede in **Via Alfieri 13/19/21**, nel quartiere Guizza.



Come raggiungerci



in auto: il centro è facilmente raggiungibile in auto, sia provenendo dall'autostrada A4, uscita Padova-Est, che dalla A13, Padova-Sud.

(GPS : 45.377629, 11868776)



in TRAM :

- Se si prende il Metrobus, scendere alla fermata Cuoco.
- Con autobus SITA prendere la linea Padova-Conselve.

Contatti

Via Alfieri 13-19-21
35125 Padova (PD)

 **Tel:** 049.687300 – 049.8806380

 **Fax:** 049.8809732

 **Email:** imedguizza@alliancemedical.it



Orario di apertura

LUN– VEN
7:30 - 20:00
(orario continuato)

SABATO
7:30 - 13:00

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dr. M. Chiesa

Responsabile della branca di Radiologia: Dr. F. Martinelli

Angiologia*

- Visita angiologica

Cardiologia

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- Elettrocardiogramma dinamico secondo Holter (24h)
- Holter pressorio (monitoraggio ambulatoriale della pressione arteriosa)
- Ecocardiogramma doppler
- Ecocolor doppler venoso e arterioso
- Ecocolor doppler TSA
- Ecocolor doppler aorta addominale
- Ecocolor doppler arterie renali*

Dermatologia*

- Visita Dermatologica

Diabetologia*

- Visita diabetologica



Endocrinologia*

- Visita endocrinologia

Medicina Interna*

- Visita specialistica

Medicina dello Sport*

- Visita + ECG
- Cicloergometro
- Spirometria

Neurologia*

- Visita neurologica
- EMG (elettromiogramma)
- Ecodoppler transcranico

Scienza dell'alimentazione*

- Visita specialistica dietologica

Discipline autorizzate con Autorizzazione n. 66/2022 del 15/09/2022 e accreditate con il DGR n. 548 del 09/05/2023

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dr. M. Chiesa

Responsabile della branca di Radiologia: Dr. F. Martinelli



Chirurgia generale*

- Visita specialistica

Chirurgia vascolare*

- Visita angiologica

Ginecologia*

- Visita ginecologica
- Colpocitologia
- Colposcopia
- Biopsia
- DTC

Otorinolaringoiatria*

- Esame audiometrico
- Esame otovestibolare

Oculistica

- Visita specialistica
- Fundus oculi
- Tonometria
- Campo visivo*
- Rinnovo patenti*

Ortopedia*

- Visita ortopedica

Urologia*

- Visita urologica
- Uroflussometria

Anestesia e Rianimazione*

- Visita anestesiologicala e antalgica
- Terapia antalgica

Psicologia*

- Colloqui psicologici

I nostri servizi

Diagnostica per Immagini

Direttore Sanitario: Dr. M. Chiesa

Responsabile della branca di Radiologia: Dr. F. Martinelli



Diagnostica per immagini

- Radiologia tradizionale digitale
- Radiologia Dentale
- Ortopantomografia
- Mammografia
- Ecografia
- TAC spirale
- TC con MdC
- Risonanza magnetica osteoarticolare
- Risonanza magnetica total body
- Risonanza magnetica con MdC

Esami strumentali

- Ecocolor doppler venoso e arterioso
- Ecocolor doppler TSA
- Ecocolor doppler vascolare

Discipline autorizzate con Autorizzazione n. 66/2022 del 15/09/2022 e accreditate con il DGR n. 548 del 09/05/2023

Accesso alle attività della struttura



La struttura è aperta al pubblico dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **7:30** alle ore **20:00** con orario continuato, il **sabato** dalle ore **7:30** alle ore **13:00**.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il Centro
- per **via telefonica** chiamando il numero 049.687300 – 049.8806380
- tramite il **CUP**
- inviando una **e-mail** all'indirizzo: imedguizza@alliancemedical.it , indicando un proprio recapito telefonico
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link <https://prenotazionionline.alliancemedical.it/imedpd>

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.

Struttura operativa

Radiologia Specialistica Dr. S. Vio



Dove siamo

La Radiologia Specialistica Stelio Vio ha sede a **Padova (PD)**, in **Via Belludi n.3** in pieno centro storico. L'edificio si affaccia al Prato della Valle ed è nelle immediate vicinanze della Basilica di Sant'Antonio.



Contatti

Via Belludi 3
35123 Padova (PD)

 **Tel:** 049.664484

 **Fax:** 049.664484

 **Email:** imedpdv@alliancemedical.it

Orario di apertura



LUN- VEN

8:00 - 19:00

(orario continuato)

SABATO

8:00 - 12:00

Come raggiungerci



in auto: La rete viaria permette un facile e rapido avvicinamento e parcheggio nelle immediate vicinanze. Per chi arriva dall'autostrada uscita consigliata: A 13 uscita PADOVA SUD, A 4 uscita PADOVA EST.

(GPS : 45.399767, 11.877486)



in autobus: Trovandosi in una delle più grosse arterie cittadine la struttura è raggiungibile con il metrobus e con numerosi autobus (3, 11, 12, 73, 76, 78, 22, 32), oltre a numerose linee extraurbane (A, M, T). Nella vicinissima piazza del Santo vi è anche una stazione radiotaxi.

I nostri servizi

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dr. M. Chiesa

Responsabile Branca di Radiologia: Dr. R. Ricciardi



Diagnostica per immagini

- Radiologia tradizionale digitale
- Radiologia Dentale
- Ortopantomografia
- Ecografia
- Tc Cone Beam

Esami strumentali

- Ecocolor doppler venoso e arterioso
- Ecocolor doppler TSA

Discipline autorizzate con Autorizzazione n. 42/2016 del 01/08/2016 e accreditate con il DGR n. 548 del 09/05/2023

Accesso alle attività della struttura



La struttura è aperta al pubblico dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **8:00** alle **19:00**, il **sabato** dalle ore **8:00** alle ore **12:00**.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il centro
- per **via telefonica** chiamando il numero 049.664484
- inviando una **e-mail** all'indirizzo: imedpdv@alliancemedical.it, indicando un proprio recapito telefonico
- attraverso il **CUP**
- attraverso il servizio di prenotazione on line al seguente link <https://prenotazionionline.alliancemedical.it/imedpd>

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.

Struttura operativa

Studio di Radiologia Diagnostica



Dove siamo

Lo studio di Radiologia Diagnostica ha sede a **Padova (PD)**, in **Via dei Colli n.202** nel quartiere Tencarola.



Contatti

Via dei Colli 202
35143 Padova (PD)

 **Tel:** 049.624255

 **Fax:** 049.8684876

 **Email:** imedtencarola@alliancemedical.it

Orario di apertura



LUN– VEN
08:00 - 19:00
(orario continuato)

Come raggiungerci



in auto: il centro è facilmente raggiungibile in auto percorrendo Via Dei Colli in direzione Abano Terme. Per chi proviene da Abano o Selvazzano in direzione Padova, proseguendo per Via Dei Colli dopo la rotonda del Centro Commerciale.
(GPS : 45.39404, 11.819711)



in autobus: la struttura è raggiungibile anche con autobus con fermate adiacenti al Poliambulatorio: Da Padova, Linea Acap N. 12. Da Abano Terme, Linea Colli M-T.

I nostri servizi

Diagnostica per Immagini

Direttore Sanitario: Dr. M. Chiesa

Responsabile della branca di Radiologia: Dr. F. Angelini



Diagnostica per immagini

- Radiologia tradizionale digitale
- Radiologia Dentale
- Ortopantomografia
- Mammografia
- Ecografia
- TAC spirale
- Risonanza magnetica osteoarticolare
- Risonanza magnetica total body
- Densitometria ossea

Esami strumentali

- Ecocolor doppler venoso e arterioso
- Ecocolor doppler TSA
- Ecocolor doppler vascolare

Discipline autorizzate con Autorizzazione n. 19/2022 del 17/03/2022 e accreditate con il DGR n. 548 del 09/05/2023

Accesso alle attività della struttura



La struttura è aperta al pubblico dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **08:00** alle ore **19:00** con orario continuato.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il centro
- per **via telefonica** chiamando il numero 049.624255
- inviando una **e-mail** all'indirizzo: imedtencarola@alliancemedical.it, indicando un proprio recapito telefonico
- attraverso il **CUP**
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link:
<https://prenotazionionline.alliancemedical.it/imedpd>

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 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.).

Le sedi di Imed adottano 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, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori; è presente anche un tasto dedicato sul totem eliminacode;



- ❖ precedenza per i pazienti barellati* e per i pazienti con difficoltà motorie. **Si prega di segnalare la problematica all'atto della prenotazione.**

* Presso i locali del centro è interdetto l'accesso alle barelle. Se le condizioni del paziente lo consentono, lo stesso viene trasportato attraverso sedia a rotelle. In caso contrario, il paziente non può essere accettato.

Principi fondamentali



Le attività di Imed S.r.l. 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, sociali 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

Imed S.r.l. 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

Imed S.r.l. riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'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.

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 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 può essere richiesto in visione - presso l'accettazione - il listino in vigore.

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

Per le prestazioni erogate in regime privato è in funzione anche il pagamento online.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

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, se eseguibile, presso un'altra sede del Gruppo Alliance Medical (Centro Diagnostico Castellano Srl, Centro di Radiologia Srl e Imed Srl – sede di Bassano del Grappa).

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.

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:

- distributori di bevande calde e fredde e di snack;
- 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**



Imed S.r.l. 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 della struttura e di spegnere e riporre il materiale da fumo qualche minuto prima di rientrare negli ambienti del centro.

Politica e obiettivi per la qualità



Imed S.r.l è costantemente impegnata 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 Imed 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

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 questionario potrà essere compilato in modalità digitale:

- presso **IMED** attraverso l'utilizzo di un **totem** posizionato in prossimità della sala di attesa dell'accettazione / **QR Code** esposto in sala di attesa
- attraverso il link ricevuto **via mail / SMS**



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.