



## **CARTA DEI SERVIZI**

*Alliance Medical Diagnostic Srl*

*Istituto Andrea Cesalpino*



# Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi dell' Istituto Andrea Cesalpino che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività del Centro, 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 Istituto.



Nell'accogliervi 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.

Il presente documento viene sottoposto a revisione da parte dell'azienda con cadenza semestrale e/o ogni qual volta si verificano cambiamenti inerenti la struttura.



# Un po' di storia

- ❖ **1989** - Fra i primi ad introdurre la tecnologia a Risonanza Magnetica nel Centro Italia, dal 1989 l'Istituto Andrea Cesalpino fornisce prestazioni diagnostiche di alta qualità, soddisfacendo l'enorme bisogno di diagnostica avanzata delle regioni Toscana, Umbria, Marche e Lazio;
- ❖ **1993** - Nell'evoluzione dell'attività vi è stata una implementazione delle apparecchiature (alla apparecchiatura RM esistente viene aggiunta una TC);
- ❖ **1999** - E' stato attivato un sistema di risonanza magnetica dedicato alle articolazioni;
- ❖ **2001** - E' stata costruita una nuova appendice agganciata all'edificio, di 335 mq di superficie, ove hanno trovato sede uffici amministrativi, sala di attesa e locali per apparecchiature;
- ❖ **2002** - Viene introdotta un' apparecchiatura RM aperta destinata ai Pazienti claustrofobici;
- ❖ **2006** - L'Istituto Andrea Cesalpino è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione;
- ❖ **2008** - Ampliamento dei locali di circa 600 mq di superficie per implementazione nuova risonanza magnetica SIGNA HDI 1,5 Tesla;
- ❖ **2010** - Ampliamento dei servizi con l'apertura di attività ambulatoriali;



# Un po' di storia

- ❖ **2013** - L'Istituto Andrea Cesalpino è stato conferito alla società Alliance Medical Diagnostic Srl
- ❖ **2016** - Ampliamento dei servizi con l'apertura del Punto Prelievi;
- ❖ **2017** - Ampliamento dei locali e dei servizi per implementazione MOC e Medicina del Lavoro;
- ❖ **2017** – installazione macchinario Tomografia Computerizzata (TC) 64 slices
- ❖ **2018** – sostituzione risonanza magnetica 1 tesla con apparecchiatura 1,5 tesla
- ❖ **2020** – Attivazione nuova risonanza magnetica 3 Tesla

L'Istituto Andrea Cesalpino, identificato come unità locale di Alliance Medical Diagnostic Srl, è certificato secondo lo standard **ISO 9001:2008** da parte dell'Ente AJA Europe Ltd (n. di certificato **AJAEU/08/11044A**).

L'Istituto Andrea Cesalpino offre un servizio di Diagnostica per Immagini, 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

L'Istituto Andrea Cesalpino ha sede a **Terontola di Cortona (AR)**, in **Strada Regionale 71 n. 67** ed opera in una struttura di circa 1500 mq, dotata di tutti i comfort e di moderne apparecchiature.



## Contatti

Strada Regionale 71, 67  
52044 Terontola di Cortona (AR)

 **Tel:** 0575.67.80.83  
 **Fax:** 0575 67.93.16  
0575.67.93.17  
 **Email:** iac@alliancemedical.it

## Orario di apertura



**LUN- VEN**  
**7:00 – 21:00**  
**SABATO**  
**7:00 - 19:00**  
**DOMENICA**  
**08:00 – 18:00**

## Come raggiungerci



**in auto:** l'Istituto si trova nei pressi dell'uscita «Castiglione del Lago» in direzione Terontola della superstrada «Siena-Perugia» (a circa 20 km dal raccordo con l'Autostrada A1 casello "Valdichiana").

(GPS : 43.196584, 12.013238)



**treno + servizio navetta:** l'Istituto mette a disposizione un servizio navetta gratuito dalla stazione ferroviaria di Terontola, previa richiesta telefonica.



L'Istituto può prevedere il prolungamento dell'orario di apertura e l'apertura in giorni festivi.

# I nostri servizi

## Attività ambulatoriali

**Direttore Sanitario:** Dott. Enrico Signorini



### Visite specialistiche

- Cardiologia
- Dermatologia
- Ortopedia
- Chirurgia maxillo-facciale
- Neurologia
- Angiologia
- Pneumologia
- Allergologia
- Ginecologia
- Endocrinologia
- Oftalmologia
- Anestesiologia e terapia del dolore
- Otorinolaringoiatria
- Urologia
- Nutrizionista
- Senologia
- Medicina Dello Sport di II livello

### Esami strumentali

- Holter pressorio e cardiaco
- Elettrocardiogramma
- Elettromiografia
- Ecocolordoppler
- Ecocardiografia

### Punto prelievi



### Medicina del lavoro

# I nostri servizi

## Diagnostica per immagini

**Direttore Sanitario:** Dott. Enrico Signorini

### Diagnostica per immagini

- Radiologia Tradizionale
- TAC body e neuro
- TAC dentale
- Risonanza Magnetica Settoriale
- Risonanza Magnetica Aperta
- Risonanza Magnetica ad alto campo
- Angio RM
- Ecografia multidisciplinare
- Ortopantomografia
- Mammografia
- MOC



**Novità!**

- RM 3 TESLA

# Principi fondamentali



Le attività dell' Istituto Andrea Cesalpino 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 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**

L'Istituto Andrea Cesalpino 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**

L'Istituto Andrea Cesalpino riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dall'Istituto.

## **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 l'Istituto.

## **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 con orario continuato dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **7:00** alle ore **21:00**, il **sabato** dalle ore **7:00** alle ore **19:00**, la **domenica** dalle ore **8:00** alle ore **18:00**.

Il call-center ed il punto informazioni sono aperti dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **7:30** alle ore **19:30** con orario continuato ed il **sabato** dalle ore **7:30** alle ore **13:30**.

L'Istituto può prevedere il prolungamento dell'orario di apertura e l'apertura in giorni festivi.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso l'Istituto
- attraverso il **CUP** per i **residenti AUSL 8** con prenotazione presso il Centro o presso i distretti CUP AUSL 8 dislocati nel territorio
- per **via telefonica** chiamando il centralino al numero 0575.67.80.83 (per esami in regime privato e per utenti fuori Provincia/fuori Regione in convenzione e privati)
- 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.

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

L'Istituto 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 (servizio di cortesia attivo per l'intero orario di apertura del centro). 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 (sportello preferenziale dedicato);



- ❖ zona dedicata per i barellati, attrezzata con tende per garantire l'assoluto rispetto della privacy dei pazienti.

# Erogazione della prestazione

## Accettazione

Al momento dell'erogazione della prestazione, il paziente deve presentarsi all'accettazione dell'Istituto Andrea Cesalpino 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 il giorno stesso dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso l'Istituto Andrea Cesalpino o attraverso i distretti CUP AUSL 8 dislocati nel territorio per i residenti AUSL 8 al momento della prenotazione.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento della compartecipazione alla spesa sanitaria delle prestazioni secondo le norme vigenti, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate.

Per le prestazioni private è a disposizione - presso l'accettazione ed in allegato al presente documento - il listino in vigore.

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



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

## Rilascio di referti e certificati

Il ritiro degli esiti può essere effettuato presso l'Istituto tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 19.30. Il Sabato solo al mattino fino alle 13.00.

Per le prestazioni erogate in regime privato, il ritiro del referto è previsto il giorno stesso.

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

- ✓ servizi referti online (es. cd crypto)
- ✓ 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

L'Istituto garantisce all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, 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.

L'elenco del personale medico operante presso l'Istituto è disponibile in allegato al presente documento.

## 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 entro i tre giorni successivi.



## Umanizzazione

L'istituto si impegna a rispettare i diritti enunciati nella «Carta dei diritti del bambino in Ospedale» e a garantirli - in base alla loro applicabilità - a tutti i minori che fruiscono delle prestazioni sanitarie erogate.

Viene garantito il rispetto delle specificità culturali ed etniche attraverso la presenza di personale multilingue.

## Comfort ambientale

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

- punto giochi per bambini, allestito con materiale per disegnare e colorare;
- distributori di bevande calde/fredde e snack;
- dispenser di acqua
- connessione WI-FI gratuita
- servizio cortesia presente per l'intero orario di apertura dell'Istituto
- televisione e radio.

## Tempi di attesa

I tempi di attesa sia per le prestazioni convenzionate sia per le prestazioni private possono variare in base al tipo di diagnostica richiesta, al distretto anatomico da esaminare e alle classi di priorità delle impegnative mediche.

# 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**



L'Istituto Andrea Cesalpino 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 (firmata)
- 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 all'Istituto. 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, utilizzando gli appositi posacenere, qualche minuto prima di rientrare negli ambienti dell'Istituto.

# Politica e obiettivi per la qualità

L'Istituto Andrea Cesalpino 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 (*Customer Satisfaction*), attraverso la distribuzione di moduli di rilevazione della qualità del servizio e attraverso la grande attenzione alle segnalazioni che pervengono sia direttamente dalla clientela sia dai collaboratori.
- Ampliare l'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni, attraverso l'impiego di attrezzature sanitarie di ultima generazione, dalle più semplici alle più complesse, adatte ad offrire il massimo della capacità tecnologica attuale.
- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti
- Valorizzare la professionalità delle risorse umane attraverso la formazione continua dei propri collaboratori, mediante organizzazione di momenti di formazione professionale e specializzazione.



# Standard di prodotto

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che l'Istituto Andrea Cesalpino 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<br>Condizioni dell'ambiente<br>Comportamento del personale<br>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

|  |                                    |                       |
|--|------------------------------------|-----------------------|
|  | Questionario Customer Satisfaction | Mod.06.1              |
|  |                                    | Rev. 1 del 30/01/2020 |
|  |                                    | Pag. 1/1              |

entile 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 eseguito più di una prestazione sanitaria, le chiediamo di compilare una scheda per ciascuna di esse |   |
| <b>Data</b> _____  |   |
| <input type="checkbox"/> Diagnostica per immagini (Es. Risonanza, Radiologia, ecografia)                   | <input type="checkbox"/> Esami di laboratorio   |
| <input type="checkbox"/> Visite Specialistiche   | <input type="checkbox"/> Fisioterapia   |
| Accessibilità del servizio:  |   |
| Modalità di prenotazione   | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso  |
| Tempestività di risposta call center   | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso  |
| Condizioni dell'ambiente:  |   |
| Pulizia generale e dei servizi   | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso  |
| Comfort della sala d'aspetto   | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso  |
| Comportamento del personale:   |   |
| Personale prenotazione / accettazione  | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso  |
| Personale sanitario  | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso  |
| Informazioni sull'esame fornite dal medico   | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso  |
| Riservatezza   | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso  |
| Tempi di attesa tra:   |   |
| Prenotazione ed esecuzione della prestazione   | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso  |
| Arrivo presso la struttura ed esecuzione della prestazione   | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso  |
| Esecuzione della prestazione e ritiro del referto  | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso  |
| Giudizio complessivo:  |   |
| Soddisfazione del servizio   | minimo <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 massimo |
| Consiglierebbe ad altri questa struttura?  | <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> non so   |
| Pensa che il personale l'abbia trattato con comprensione dignità e rispetto?                               | minimo <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 massimo |
| È stato chiaro ed esaustivo il percorso clinico da seguire al termine della visita/esame?                  | <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no   |
| Al termine dell'esame/visita le è stato prescritto un presidio medico o un farmaco?                        | <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no   |
| 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 l'Istituto Andrea Cesalpino e depositato negli appositi contenitori.

Altrimenti può lasciare un commento sul sito:

<http://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-andrea-cesalpino> nello spazio dedicato



Inviateci il vostro commento

*Si prega di inserire il vostro commento*

2 + 1 =

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.