



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl

Centro Ricerche Cliniche

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi del Centro Ricerche Cliniche 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



- ❖ **1979** - Il Centro Ricerche Cliniche Srl nasce a Pomezia nel 1979 ad opera di Gloria Cammarano, Franca Cannas e Checchina D'Amico, per poi essere rilevato nel 2003 dal Dott. Giulio Di Curzio e dal Signor Maurizio Innocenzi.
- ❖ **2005** - La sede legale e operativa del Centro Ricerche Cliniche Srl, inizialmente sita in Via Metastasio n. 47, viene trasferita in Via Cicerone n. 15, passando dai vecchi 300 mq agli attuali 2000 mq, articolati su 3 piani.
- ❖ **2009** - Il Centro Ricerche Cliniche Srl è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical Srl, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione.
- ❖ **2012 / 2013** - Il Centro Ricerche Cliniche Srl ha ricevuto l'accreditamento definitivo al Servizio Sanitario Nazionale, grazie al quale è possibile usufruire di prestazioni ambulatoriali e di diagnostica per immagini in convenzione con il SSN.
- ❖ **2014** - Il Centro Ricerche Cliniche Srl è stato fuso per incorporazione nella società Alliance Medical Diagnostic Srl.

Un Amministratore Delegato e Legale Rappresentante della Società Alliance Medical Diagnostic Srl è la Dott.ssa Beatrice Arlenghi, domiciliata per la carica presso la sede legale della Società, sita in Lissone (MB), Via G. Mameli n. 42/A.

Direttore Amministrativo (Head of Finance&IT): Dott. Alberto Della Porta, domiciliato per la carica presso la sede legale della Società, sita in Lissone (MB), Via G. Mameli n. 42/A.

Il Centro Ricerche Cliniche, 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 Ricerche Cliniche offre un servizio di Analisi Cliniche, Medicina Fisica e Riabilitazione, 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

Il Poliambulatorio Centro Ricerche Cliniche ha sede a **Pomezia (RM)**, in **Via Cicerone n.15** ed opera in una struttura di circa 2000 mq, dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni.



Contatti

Via Cicerone, 15
00071 Pomezia (RM)

 **Tel:** 06.91.60.21.43 – 06.91.20.809

 **Fax:** 06.25.49.63.54

 **Email:** crc@alliancemedical.it

Orario di apertura



LUN– VEN

7:00 – 19:30

(orario continuato)

SABATO

7:00 - 13:00

Come raggiungerci



in auto: l'accessibilità in auto è garantita da posti auto e motocicli all'esterno del centro.

(GPS : 41.66775064046798, 12.496368885040283)



in autobus: la struttura è raggiungibile anche con metro e autobus (ATAC) con fermate adiacenti al Poliambulatorio:



- Stazione di Ostia Lido > autobus Cotral > fermata Torvaianica-Villaggio Tognazzi > autobus Cotral direzione Pomezia > scendere al capolinea in Piazza San Benedetto da Norcia e proseguire a piedi per 50 metri.
- Stazione Termini > Metro B direz. Laurentina > fermata Laurentina > autobus Cotral direzione Pomezia > scendere al capolinea in Piazza San Benedetto da Norcia e proseguire a piedi per 50 metri.

I nostri servizi

Attività ambulatoriali



Direttore Sanitario: Dott. Danilo Gneo - daniilo.gneo@gmail.com

Visite specialistiche (in regime privato)

- Reumatologia
- Ginecologia
- Endocrinologia
- Fisiatria
- Angiologia
- Oculistica
- Cardiologia
- Ortopedia
- Urologia
- Otorinolaringoiatria
- Dermatologia
- Allergologia e Immunologia Clinica
- Ematologia
- Gastroenterologia
- Neurochirurgia
- Neurologia
- Scienza dell'alimentazione
- Pneumologia
- Medicina del Lavoro
- Diabetologia
- Senologia



Discipline autorizzate con Determinazione-GSA nr G13795 del 20/10/2023

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Danilo Gneo - daniilo.gneo@gmail.com

Direttore tecnico FKT: Dott.ssa Claudia Di Giunta



Medicina Fisica e Riabilitazione (Settore Fisiokinesiterapia)

- Rieducazione Motoria individuale in motuleso grave strumentale complessa
- Rieducazione Motoria individuale in motuleso grave strumentale semplice
- Rieducazione Motoria individuale segmentale strumentale semplice
- Rieducazione Motoria individuale segmentale strumentale complessa
- Ginnastica posturale
- Rieducazione motoria di gruppo



Terapie fisiche e strumentali

- Laserterapia antalgica
- Magnetoterapia
- Elettrostimolazioni
- Ultrasuoni
- Tecarterapia
- Infrarossi
- Ionoforesi
- Kinesiterapia
- Diadinamica
- Linfodrenaggio
- Mesoterapia
- Massoterapia distrettuale e riflessogena

Discipline autorizzate e accreditate con DCA U00213 del 07/06/2019

I nostri servizi

Diagnostica per immagini e Laboratorio Analisi



Direttore Sanitario: Dott. Danilo Gneo - daniilo.gneo@gmail.com

Direttore tecnico Laboratorio Analisi: Dott.ssa Ornella Calabrese

Direttore tecnico Settore Radiodiagnostica: Dott. Carlo Ottonello

Diagnostica per immagini

- Radiologia tradizionale digitale
- Ortopantomografia (OPT)
- Cone Beam
- MOC
- Ecografia
- Mammografia con Tomosintesi
- RM
- Tomografia Computerizzata (TC)

Esami strumentali (in regime privato)

- Ecocolordoppler
- Ecocardiocolordoppler
- ECG
- Ecotomografia
- Ecografia 3D/4D
- Ecografia multidisciplinare

Analisi Cliniche*

- Chimica Clinica
- Ematologia
- Microbiologia
- Coagulazione
- Immunochimica
- Sierologia
- Parassitologia



* alcuni esami vengono effettuati in service presso laboratori esterni: tali esami sono contrassegnati sui referti con il simbolo "^^".

Discipline autorizzate e accreditate con Determinazione - GSA nr G13795 del 20/10/2023

Branche autorizzate (Determinazione GSA n G13795 del 20/10/2023)

- Recupero e riabilitazione funzionale (COD.56)
- Diagnostica per immagini – radiologia diagnostica (COD.69)
- Laboratorio analisi (COD.00)
- Otorinolaringoiatria (COD.38)
- Dermatologia (COD.52)
- Allergologia (COD.1)
- Immunologia (COD.20)
- Ematologia (COD.18)
- Gastroenterologia (COD.58)
- Neurochirurgia
- Neurologia (COD.32)
- Scienza dell'alimentazione
- Pneumologia (COD. 68)
- Chirurgia plastica (COD.12)
- Medicina del lavoro (COD.25)
- Medicina legale (COD. 27)
- Malattie endocrine, del ricambio e della nutrizione (COD.19)
- Pediatria (COD.39)
- Cardiologia (COD.08)
- Oculistica (COD.34)
- Ortopedia e traumatologia (COD.36)
- Ostetricia e ginecologia (COD.37)
- Urologia (COD:43)
- Reumatologia (COD.71)
- Angiologia (COD.05)

Branche autorizzate e accreditate (Determinazione GSA n G13795 del 20/10/2023)

- Recupero e riabilitazione funzionale (COD. 56) – Responsabile di branca Dott.ssa Claudia Di Giunta
- Diagnostica per immagini – radiologia diagnostica (COD. 69) – Responsabile di branca Dott. Carlo Ottonello
- Laboratorio analisi (COD. 00) – Responsabile di branca Dott.ssa Ornella Calabrese

Branche autorizzate in fase di accreditamento (Determinazione GSA n G13795 del 20/10/2023)

- Diagnostica per immagini – Risonanza magnetica (COD. 79) – Responsabile di branca Dott. Carlo Ottonello

Principi fondamentali



Le attività del Centro Ricerche Cliniche 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

Il Centro Ricerche Cliniche 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 Ricerche Cliniche 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.

Accesso alle attività della struttura



La struttura è aperta al pubblico dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **7:00** alle ore **19:30** con orario continuato, il **sabato** dalle ore **7:00** alle ore **13:00**.

Il laboratorio analisi effettua prelievi dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **7:00** alle ore **10:30** , il **sabato** dalle ore **7:00** alle ore **10:00**.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il Centro
- per **via telefonica** chiamando il numero 06.91.60.21.43 o il numero 06.91.20.809
- **via fax** al numero 06.25.49.63.54
- inviando una **e-mail** all'indirizzo: crc@alliancemedical.it, indicando un proprio recapito telefonico
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link: <https://prenotaziononline.alliancemedical.it/CRC>



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

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

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

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

Accesso alle attività della struttura

L'accesso alla struttura e l'orientamento al 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 Centro adotta inoltre tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio:



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



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



- ❖ possibilità di accesso di accompagnatore (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 ad invalidi civili al 100%, donne in gravidanza a rischio o dal 5° mese, malati oncologici;



- ❖ 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.

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

In caso di esami urgenti, segnalare la necessità al personale di accettazione.

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 ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti e certificati

Il ritiro degli esiti può essere effettuato presso il centro durante gli orari di apertura.

Il rilascio di referti delle visite specialistiche e degli esami strumentali è immediato.

Il rilascio di referti di laboratorio avviene il giorno successivo a quello di effettuazione del prelievo. Per esami inviati a laboratori esterni i tempi medi di consegna sono di 3 giorni.

I referti urgenti vengono consegnati lo stesso giorno.

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

- ✓ servizi referti online (portale, 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

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

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

Consenso informato

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

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

Affidabilità del servizio

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

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

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

In caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata, viene data la possibilità al paziente di usufruirne, se eseguibile, presso un'altra sede di Alliance Medical Diagnostic Srl (Po.Med., Kinesiterapico, Linea Medica). In alternativa, si prenota al paziente un nuovo appuntamento, nel più breve tempo possibile.



Umanizzazione

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

Comfort ambientale

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

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

Tempi di attesa

- Per esami ematochimici e per consegna di materiale biologico, l'utente ha libero accesso alla struttura, senza necessità di appuntamento.
- Le prestazioni di diagnostica ambulatoriale e fisioterapia eseguite in convenzione con il SSR sono gestite in funzione del budget assegnato annualmente.
- Per le prestazioni di diagnostica ambulatoriale e fisioterapia private, gli appuntamenti sono gestiti secondo liste d'attesa che variano in relazione al tipo di diagnostica /trattamento da effettuare.

Indicazioni comportamentali

➤ **Telefoni cellulari**



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

➤ **Emergenza**



Il Centro Ricerche Cliniche 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.

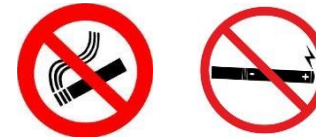
➤ **Segnalazioni e reclami**



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

Il Centro Ricerche Cliniche 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 Ricerche Cliniche 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 il **Centro Ricerche Cliniche** 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.