

CARTA
DEI SERVIZI
CDS SRL

CDS s.r.l.
DIAGNOSTICA
STRUMENTALE





Premessa

La presente carta dei servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura, per aiutare gli utenti a conoscere CDS srl e rendere più comprensibili ed accessibili i servizi.

1. Presentazione dell'azienda e principi fondamentali

1.1 Chi siamo

CDS Diagnostica Strumentale srl costituisce un'importante realtà nella sanità privata bresciana.

E' stata fondata nel 1992 dal desiderio della proprietà, caratterizzata dalla **professionalità medica dei soci**, di creare a Brescia una struttura sanitaria ambulatoriale orientata alla prevenzione e alla diagnosi di ogni singolo cliente.

CDS srl è **una struttura polispecialistica** ambulatoriale dove modernità, completezza ed efficienza si coniugano con l'indispensabile attenzione alla persona, alla sua salute e al suo benessere.

Dalla diagnostica per immagini alla cardiologia, dall'oculistica alla psicologia, dalla medicina del lavoro all'ortopedia, tutte le diverse branche specialistiche presenti nella struttura si basano su alcuni punti di forza irrinunciabili che, nel loro insieme, rendono riconoscibile la vocazione di CDS.

Nel tempo i soci fondatori hanno promosso costantemente i temi della sicurezza e della salute dei lavoratori, sviluppando una storia di eccellenza non solo bresciana, ma lombarda e nazionale nel settore della Medicina del Lavoro.

Cds Diagnostica Strumentale Srl è Società Medica **certificata UNI EN ISO 9001 : 2015** che persegue il costante miglioramento dei servizi offerti adeguandoli all'evolversi dei protocolli, delle tecnologie e curando l'organizzazione affinché gli standard man mano raggiunti vengano mantenuti nel tempo.

1.2 I nostri valori

I valori a cui si ispira CDS srl si possono rispecchiare negli impegni che la stessa assume rispetto ai seguenti principi etici generali.

Impegno all'eccellenza: si impegna a perseguire la massima qualità possibile in ogni aspetto della propria professionalità: dalle visite mediche realizzate con cura, puntualità e precisione da uno staff preparato e competente al rapporto con l'utenza a livello commerciale, amministrativo, relazionale.

Affidabilità: si impegna ad agire in modo leale, corretto e credibile in ogni funzione, prestazione o rapporto professionale



Continuità: si impegna a creare e mantenere le condizioni per garantire la continuità e la regolarità nel tempo dei servizi offerti e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti qualora si verificassero disservizi per cause di forza maggiore.

Diritto di scelta: viene garantito il rispetto sovrano del principio di scelta, se espresso dall'interessato e nei limiti consentiti dalla norma vigente.

Trasparenza: si impegna a dare informazioni chiare, puntuali e trasparenti in merito ai servizi offerti;

Efficienza, efficacia ed Economicità: si impegna a perseguire un continuo miglioramento della qualità del servizio adottando procedure atte a garantire efficienza ed efficacia alla propria attività. Il livello della prestazione è sempre garantito mediante un utilizzo razionale delle risorse a disposizione ed una costante verifica del rapporto qualità/quantità dei servizi/spesa sostenuti. Tutti gli operatori, a tutti i livelli, si impegnano ad evitare sprechi di tempi, risorse, denaro e mezzi.

Non discriminazione ed eguaglianza: si impegna ad astenersi da qualsiasi comportamento discriminatorio in relazione alla razza, all'origine etnica o territoriale, al sesso, all'età, alla religione, alle opinioni politiche o filosofiche. I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti gli utenti. L'uguaglianza non è assolutamente da intendersi come uniformità ma è sempre salvaguardata l'individualità del singolo.

Riservatezza: si impegna a tutelare, anche attraverso i propri collaboratori, i dati e le informazioni riguardanti le persone fisiche o giuridiche che entrano in contatto con la Società.

Cds promuove tali valori e chiede a tutte le persone che lavorano per l'azienda e che la rappresentano di aderire ai principi, ponendo in essere comportamenti coerenti ed in linea con il rispetto delle regole aziendali e delle leggi dello Stato.



2. Servizi forniti

2.1 I nostri professionisti

Il Direttore Sanitario di CDS DIAGNOSTICA STRUMENTALE srl è il Dott. Orazio Russo.
Il Direttore Scientifico è il Dott. Paolo Marzollo.

L'equipe medica di CDS è altamente qualificata e costituita da: Medici Specialisti in Medicina del Lavoro, in Andrologia, Cardiologia, in Endocrinologia, in Scienze dell'Alimentazione - dietologia, in Otorinolaringoiatria, in Oftalmologia/Oculistica, in Ortopedia, in Ortopedia Pediatrica, in Medicina Legale e delle Assicurazioni, Neurologia, in Radiologia: Ecografia, in Urologia e da personale infermieristico. E' disponibile per l'utenza anche la professionalità di una Psicologa.

2.2 I servizi del poliambulatorio

Il centro si avvale della possibilità di svolgere le sotto indicate prestazioni specialistiche, i cui costi saranno dettagliati separatamente in tariffario disponibile per la consultazione.

Specialità	Tipi di prestazione	Giorni	Medici Specialisti
ANDROLOGIA	VISITA SPECIALISTICA	A richiesta appuntamento su	Dott. Marco Firmo
CARDIOLOGIA	VISITA SPECIALISTICA ECOCARDIOGRAMMI HOLTER CARDIACI ECO COLOR DOPPLER ECG DA SFORZO	A richiesta appuntamento su	Dott. Gaetano Bianchi Dott. Mario Cefis Dott. Franco Pesciatini
DIETOLOGIA	VISITA SPECIALISTICA TEST EPICUTANEI	A richiesta appuntamento su	Dott. Mario Cefis Dott. Franco Pesciatini
ECOGRAFIA	ECOGRAFIA ADDOME ECOGRAFIA MUSCOLO-TENDINEA ECOGRAFIA PELVICA ECOGRAFIA TIROIDEA	A richiesta appuntamento su	Dott. Giovanni Bordiga
ENDOCRINOLOGIA	VISITA SPECIALISTICA	A richiesta appuntamento su	Dott. Roberto Pagliaini
GINECOLOGIA OSTETRICIA	E VISITA SPECIALISTICA	A richiesta appuntamento su	Dott.ssa Jehona Bilali



MEDICINA LEGALE E DELLE ASSICURAZIONI	VISITA SPECIALISTICA	A richiesta appuntamento	su	Dott. Francesco De Ferrari
MEDICINA DEL LAVORO	VISITE SPECIALISTICHE E CONSULENZA IN MEDICINA DEL LAVORO	A richiesta appuntamento	su	Dott. Luigi Mori Dott. Orazio Russo Dott. Francesco Gagliardo Dott.ssa Melina Scafidi Dott. Manlio Mosca Dott. Massimo Cantio Dott. Alessandro Romano Dott. Stefano Elmetti
OTORINOLARINGOIATRIA	VISITA SPECIALISTICA - AUDIOMETRIA	A richiesta appuntamento	su	Dott. Giacomo Annibale Dott.ssa Francesca Casigli
ORTOPEDIA PEDIATRICA	PRIVATI INTRAMOENIA SPEDALI CIVILI	A richiesta appuntamento	su	Dott. Piercarlo Brunelli
OCULISTICA	VISITA SPECIALISTICA CON FONDO OCULARE ERGOFTALMOLOGICO	A richiesta appuntamento	su	Dott. Osvaldo Braga Dott. ssa Paola Danzi Dott.ssa Anna Cancarini Dott.ssa Elena Gambicorti
ORTOPEDIA	VISITA SPECIALISTICA VISITA SPECIALISTICA PER ASSICURAZIONI	A richiesta appuntamento	su	Dott. Giovanni Li Bassi Dott. Pierangelo Fedrigo Dott. Piercarlo Brunelli Dott. Gabriele Ferri
UROLOGIA	VISITA SPECIALISTICA	A richiesta appuntamento	su	Dott. Nicola Arrighi



3. Accessibilità

3.1 Come arrivare

CDS srl si trova a Brescia in via Aldo Moro, 12 (Brescia Due). E' facilmente raggiungibile:

- Con i mezzi pubblici

Autobus - linee 2, 13 e 15 (fermata in via Cipro) e metropolitana – fermata Bresciadue o Lamarmora.

- Con l' auto

- Tramite autostrada Milano-Venezia uscita Brescia Ovest, prendere la tangenziale in direzione Lago di Garda, uscita Brescia Centro a destra e poi al secondo semaforo a sinistra (via Lamarmora).
- Tramite autostrada Piacenza-Brescia uscita Brescia Centro alla rotonda a sinistra. Poi al semaforo sempre dritti e alla rotonda a sinistra (Via Lamarmora).
- Tramite tangenziale Sud uscita Brescia Centro a destra poi al secondo semaforo a sinistra (via Lamarmora)
- Dal centro città, superare il cavalcavia Kennedy direzione sud, alle spalle del Cristal Palace.

Con il treno

Stazione centrale di Brescia, sottopasso via Sostegno, 400 metri a sud, alle spalle del Cristal Palace E' servito da diversi parcheggi: davanti a CDS SRL ci sono posti disponibili sia liberi, sia a pagamento (da lunedì a venerdì, ore 9,00-13,00; 14,30-19,30); inoltre, è possibile usufruire del grande parcheggio libero in fondo a via Bettinzoli.

Il poliambulatorio CDS srl è totalmente privo di barriere architettoniche e pertanto raggiungibile anche dai disabili.

3.2 Numeri telefonici

Amministrazione

Tel. 030.2429612

Fax. 030.225272

E-mail: info@cds-brescia.it

Segreteria di Medicina del Lavoro

Tel. 030.2420213 – 030.2452661

Fax. 030.2475315 - 0302426365

3.3 Orari:

L'ambulatorio di CDS srl è aperto tutti i giorni:

- dal **lunedì al venerdì** dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle ore 14,30 alle 19,30
- il **sabato** dalle ore 8,30 alle 12,00



La cartellonistica, la segnaletica e le informazioni offerte consentono all'utente un'agevole orientamento all'interno della struttura.

3.4 Modalità di accesso

Per ottenere una visita o un'altra prestazione specialistica diagnostica presso CDS non è necessaria la richiesta del Medico di Medicina Generale o del pediatra di Libera Scelta.

3.5 Modalità di prenotazione

Le prenotazioni ambulatoriali delle visite si effettuano :

- direttamente presso l'accettazione di Via Aldo Moro, 12
- per via telefonica (Poliambulatorio)

Nei casi in cui venga disdetto un appuntamento per una visita ambulatoriale prenotata, per ottimizzare il servizio ed i tempi di attesa, è necessario darne comunicazione telefonica

3.6 Modalità di pagamento

Le prestazioni ambulatoriali sono saldate al termine della prestazione specialistica o diagnostica direttamente al banco di accettazione.



4. Standard di qualità e impegni verso l'utenza

Nell'ambito delle proprie attività, tutti i soggetti che prestano la propria attività presso CDS srl devono operare nell'ambito delle leggi e regolamenti vigenti, uniformando il proprio comportamento ai valori di cui al punto 1.2.

I collaboratori devono astenersi dal tenere condotte che violino leggi, regolamenti e norme del CCNL loro applicato e, nell'agire, devono sempre considerare che è un dovere di tutti comportarsi con integrità e trasparenza.

4.1 I professionisti e la consulenza

Il principale obiettivo di CDS srl è la completa soddisfazione della clientela che al centro si rivolge per specifiche necessità. Gli specialisti di CDS srl sono a disposizione dell'utenza per ogni dubbio, curiosità o necessità di chiarimento. I medici, attraverso un costante aggiornamento tecnico-scientifico, operano per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è quello di dare una risposta qualificata ai bisogni degli utenti.

4.2 Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali. CDS srl mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che fisico per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli utenti. I dati sensibili di cui CDS srl dovesse venire a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività vengono trattati secondo il D. Lgs. 196 del 30 giugno 2003.

4.3 La sicurezza sul lavoro

CDS SRL in ottemperanza al D. Lgs. 81/08 ha nominato il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione che ha disposto il documento sulla Valutazione dei Rischi. E' stato nominato il Medico Competente, specialista in Medicina del Lavoro che, sulla scorta della valutazione dei rischi possibili presenti sul luogo di lavoro, ha provveduto ad istituire il protocollo di sorveglianza sanitaria per il personale dipendente, comprendente accertamenti sanitari da eseguire prima dell'inizio del rapporto di lavoro e accertamenti sanitari periodici. Viene curata la formazione e l'informazione dei lavoratori e di tutti coloro che operano nell'ambulatorio, con particolare riguardo alle procedure interne costantemente aggiornate nella "Raccolta delle Istruzioni".

4.4 La qualità del servizio dipende anche dall'utente

Tutti gli utenti di CDS srl hanno il dovere di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e nel rispetto del personale medico e sanitario. Il rispetto deve essere rivolto, ovviamente, anche nei riguardi degli ambienti e delle attrezzature della struttura. Il paziente ha il dovere di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico, dimostrando di avere fiducia verso il personale sanitario, al fine di un



corretto approccio terapeutico. Ci si aspetta, quindi che il paziente fornisca informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui ricoveri e sulle terapie eseguite.

E' vietato:

- utilizzare il telefono cellulare all'interno di tutta la struttura,
- fumare all'interno del perimetro della struttura,
- allontanarsi dal luogo di destinazione senza autorizzazione,
- avvicinarsi o toccare apparecchiature elettriche,
- avvicinarsi troppo alle strumentazioni mediche.



5. Meccanismi di tutela e verifica

5.1 Procedure di reclamo e rimborso e segnalazioni di disservizi

L'Utente può presentare, verbalmente o per iscritto, alla segreteria di CDS srl segnalazioni di disservizio o reclami qualora ritenga che si sia verificata una situazione o un comportamento che gli abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Il diritto può essere esercitato mediante la compilazione una segnalazione a mezzo e-mail all'indirizzo info@cds-brescia.it. Le osservazioni devono essere inoltrate tempestivamente e, comunque, non oltre 15 giorni dal momento in cui si è verificata la situazione che l'utente ritiene sia stata lesiva dei propri diritti.

Qualora le osservazioni o i reclami non trovino immediata soluzione, CDS srl ha a disposizione 30 giorni a decorrere dalla data di presentazione del reclamo per fornire un'adeguata risposta all'utente.

Gli esposti anonimi non saranno presi in considerazione.

5.2 Indagini sulla soddisfazione degli utenti

CDS srl incentiva da sempre il dialogo con la propria utenza; per questo viene richiesto di lasciare proposte o suggerimenti al fine di realizzare un servizio sempre migliore. Il monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente viene effettuato attraverso l'utilizzo di "questionari di gradimento" che sono a disposizione degli utenti nella sala d'aspetto del centro e vengono consegnati, dagli utenti che li compilano, in un apposito box posto all'interno del centro. Possono anche essere spediti a mezzo fax o e-mail.

In questo modo CDS srl può verificare il servizio offerto in base agli impegni assunti e può provvedere tempestivamente alle eventuali insoddisfazioni con adeguati correttivi.

5.3 La carta dei servizi e il livello del servizio

La Direzione di CDS srl è responsabile dell'attuazione della Carta dei Servizi, cioè della verifica della corrispondenza tra il servizio descritto nella carta e quello effettivamente erogato. Il desiderio di incrementare costantemente la qualità del servizio erogato porta alla scelta di un percorso razionale di sviluppo di ogni servizio basato costantemente sui seguenti step: programmazione, esecuzione e controllo. Il controllo della qualità del servizio erogato viene misurato in ogni fase della relazione con il cliente: la segreteria e l'amministrazione colgono ogni occasione per verificare la corrispondenza della soddisfazione dell'utenza rispetto alle aspettative. Indicatori della qualità costantemente monitorati sono: l'analisi dei reclami, la soddisfazione delle tempistiche di prenotazione ed effettuazione delle visite, il numero di clienti acquisiti.

La direzione è altresì responsabile dell'aggiornamento nel tempo della Carta, elaborando i suggerimenti e le osservazioni che pervengono dall'utenza nonché individuando autonomamente parametri di qualità ritenuti significativi per un innalzamento del livello del servizio.

Brescia, 26/02/2018