

 <p>POLIAMBULATORIO <b>CITTÀ DI FIDENZA</b> CENTRO POLISPECIALISTICO</p>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Vers <b>04</b> del <b>15/06/2015</b>

# Carta dei servizi e degli impegni



POLIAMBULATORIO  
**CITTÀ DI FIDENZA**  
CENTRO POLISPECIALISTICO



 <p>POLIAMBULATORIO <b>CITTÀ DI FIDENZA</b> CENTRO POLISPECIALISTICO</p>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Vers 04 del 15/06/2015

# INTRODUZIONE

*Gentile utente,*

*nel darLe il benvenuto, desideriamo innanzitutto ringraziarLa per aver scelto il Nostro Centro Polispecialistico.*

*La invitiamo a leggere questa “Carta dei Servizi”, che riteniamo possa esserLe utile per meglio orientarsi e per consentirLe di fruire nel modo migliore dei servizi offerti, nonché per venire a conoscenza dei Suoi diritti e delle garanzie che possiamo offrirLe per Sua tutela.*

*Le garantiamo il nostro massimo impegno per un servizio di qualità.  
La invitiamo a farci pervenire la Sua opinione, compilando il breve questionario che è a sua disposizione nella cassetta dedicata o in qualsiasi altro modo Lei riterrà opportuno.*

*Il nostro personale è a sua disposizione per ricevere qualsiasi suo suggerimento, così come ogni reclamo verbale o scritto.*

*Saranno gradite osservazioni e utili consigli al fine di migliorare la Nostra organizzazione per una sempre maggiore soddisfazione dei nostri utenti.*

*La Direzione*

# PRESENTAZIONE DEL CENTRO POLISPECIALISTICO

- Il centro Polispecialistico “Città di Fidenza”, è un presidio sanitario privato, fondato nel 1974, che inizia ad operare come laboratorio di analisi.
- Nei primi anni 90, in seguito ad un cambio di proprietà, viene avviata una ristrutturazione organizzativa e tecnica che, unitamente a nuove strategie di marketing, permette di affiancare all’attività del Laboratorio di Analisi l’erogazione di numerose prestazioni specialistiche, divenendo nei fatti un poliambulatorio. Negli anni la struttura si amplia ulteriormente le tipologie di servizi offerti, al fine di venire incontro alle aumentate esigenze dei cittadini.
- Nel 2014 amplia ulteriormente l’offerta di prestazioni specialistiche, adegua alcune apparecchiature alle innovazioni tecnologiche e si trasferisce nella nuova sede, che, oltre a fornire maggior comfort ambientale, è dotata di ampio parcheggio, per permettere all’utenza un accesso più comodo.

# PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che ispirano l’attività del Centro sono:

- equità nelle modalità di erogazione dei servizi e delle prestazioni
- garanzia di informazione agli utenti sui trattamenti e sui servizi erogati,
- controllo sulle efficacia ed efficienza dei servizi offerti,
- cortesia ed attenzione del personale come valore diffuso a tutta l’organizzazione.

 POLIAMBULATORIO <b>CITTÀ DI FIDENZA</b> CENTRO POLISPECIALISTICO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Vers 04 del 15/06/2015

# SERVIZI OFFERTI DAL CENTRO POLISPECIALISTICO CITTA' DI FIDENZA

La struttura si configura in:

## **Attività di diagnostica per immagini**

- Mammografia
- Ecografia
- MOC
- Ortopantomografia
- Esami radiografici senza mezzo di contrasto

## **Punto prelievi**

- Materiali biologici (sangue, urine, feci)
- Tamponi (faringei, uretrali, vaginali, cutanei, auricolari, nasali...)
- Citologia ed istologia

**Poliambulatorio** (vedi di seguito le specialità esercitate)

**Risonanza Magnetica Nucleare**



# SPECIALITA' ESERCITATE

Sono di seguito riportati i principali servizi erogati in riferimento alle diverse branche specialistiche

**CARDIOLOGIA: Prof. Luigi Dallavalle**

**Dott. Amedeo Luigi Bastoni**

**Dott. Corrado Ajolfi**

- Visite specialistiche
- Elettrocardiogrammi
- Ecocardiocolordoppler

**DERMATOLOGIA: Dott. Pierpaolo Tricarico**

**Dott.ssa Emanuela Pretto**

- Visite specialistiche
- Crioterapia

**ENDOCRINOLOGIA: Dott. Emanuele Ciccarone**

**Dott.ssa Claudia Guareschi**

- Visite specialistiche
- Ecografie tiroidee

**NEUROLOGIA - PSICHIATRIA**

**Prof. Stefano Passeri**



- Visite specialistiche

**NEUROLOGIA: Dott. Giovanni Magnani ( Neurofisiatra)  
Dott.ssa Caterina Senesi**

- Visite specialistiche

**OCULISTICA: Dott. Angelo Pescatori  
Dott.ssa Cinzia Granelli  
Dott. Francesco Ghisolfi**

- Visite specialistiche

**TISIOLOGIA – Mal. dell'apparto respiratorio:  
Dott. Camillo Vignolo**

- Visite specialistiche

**ALLERGOLOGIA: Dott.ssa Patrizia Barcella**

- Visite specialistiche
- Prick test
- Patch test

**FISIATRIA: Dott.ssa Anna Maria Ferrari  
Dott. Dante Simonini  
Dott. Giovanni Magnani  
Dott.ssa Maria Rosa Salati**

- Visite specialistiche

**REUMATOLOGIA: Dott.ssa Anna Maria Ferrari**

 POLIAMBULATORIO <b>CITTÀ DI FIDENZA</b> CENTRO POLISPECIALISTICO	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Vers 04 del 15/06/2015

- Visite specialistiche

**ORTOPEDIA: Dott. Dante Simonini  
Dott.ssa Carla Vigevani**

- Visite specialistiche

**CHIRURGIA GENERALE : Dott. Marzio Montanari  
Dott. Luigi Marchesi**

- Visite specialistiche
- Ecografia

**CHIRURGIA VASCOLARE: Dott. Marco Pattonieri**

- Visite specialistiche
- Ecodoppler
- Scleroterapia

**MEDICINA INTERNA: Dott. Mario Pini**

- Visite specialistiche
- 

**OTORINOLARINGOIATRIA: Dott. Ssa Barbara Bertoldi**

- Visite specialistiche
- Audiometria

**GASTROENTEROLOGIA: Dott. Ovidio Pinazzi**

- Visite specialistiche

 <p>POLIAMBULATORIO <b>CITTÀ DI FIDENZA</b> CENTRO POLISPECIALISTICO</p>	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Vers 04 del 15/06/2015

**NEFROLOGIA: Dott. Alberto Caiazza**

- Visite specialistiche

**SC. DELL'ALIMENTAZIONE : Dott. Federico Cioni**

- Visite specialistiche
- Diete
- Consulenze nutrizionali

**DIAGNOSTICA PER IMMAGINI : Dott. Roberto Fratta  
Dott. Tonino Maccagnano  
Dott. Guido Squarcia**

- Radiologia ossea, articolare, toracica
- Mammografia
- Mineralometria ossea computerizzata (MOC)
- Ortopantomografia 3D

**RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE: Dott. Ferdinando Cusmano  
Dott. Mario Ucelli**

**T.R.S.M: Dott.ssa Giulia Ghinelli  
Dott.ssa Veronica D'ignoti Parenti**

**- RMN DI TUTTI I DISTRETTI ANATOMICI CON E SENZA CONTRASTO**

 <p>POLIAMBULATORIO <b>CITTÀ DI FIDENZA</b> CENTRO POLISPECIALISTICO</p>	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	
		Vers <b>04</b> del <b>15/06/2015</b>

# Impegni: standard di prodotto

A tutela degli utenti, il Centro Polispecialistico “Città di Fidenza” verifica il corretto svolgimento dei processi mediante:

- gestione delle non conformità (requisiti disattesi) e dei reclami verbali o scritti da parte degli utenti,
- monitoraggio ed analisi dei questionari sul grado di soddisfazione degli utenti,
- riesame della direzione con cadenza almeno annuale in cui sono decise le strategie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e/o l’adozione di azioni correttive e di miglioramento,
- raccolta e analisi dei Reclami presentati dagli utenti con l’impegno di rispondere allo stesso entro 30 giorni,
- analisi degli indicatori di misurazione dell’efficacia e dell’efficienza del processo relativo al paziente e di rispetto degli impegni.

Accettazione del paziente:

- Affinché il personale sanitario del Centro venga a conoscenza del maggior numero possibile di informazioni utili alla diagnosi della patologia e alla definizione della terapia da seguire, al momento della prenotazione della prestazione, è richiesto all’utente di presentarsi a visita con la documentazione sanitaria in suo possesso.
- Il Centro Polispecialistico “Città di Fidenza” desiderando garantire non solo la qualità tecnico-professionali delle prestazioni ma anche i tempi di esecuzione e di consegna dei relativi referti ha definito gli “standard di prodotto” sopra riportati, il cui rispetto costituisce un impegno verificato dalla registrazione degli indicatori.

 POLIAMBULATORIO <b>CITTÀ DI FIDENZA</b> CENTRO POLISPECIALISTICO	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	
		Vers 04 del 15/06/2015

- Qualora si verificassero inconvenienti di qualsiasi natura, l'utente può presentare reclamo compilando l'apposito modulo (**Mod. 020**) disponibile presso la Reception.

## STANDARD DI PRODOTTO

### PRELIEVI PER ESAMI DI LABORATORIO

Presso il poliambulatorio è possibile eseguire prelievi per esami ematochimici e altri prelievi di materiali biologici da sottoporre ad analisi (vedi elenco allegato).

Il Punto Prelievi è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 11.00, con **accesso diretto**.

Per alcune tipologie di esami esistono però **particolari condizioni**:

1. **ricerca sangue occulto, parassiti ed altri microrganismi nelle feci; esame citologico delle urine, esame dell'escreato**: è necessario ritirare presso il poliambulatorio, dove verranno fornite indicazioni circa le modalità di raccolta del prelievo, gli appositi contenitori o altri dispositivi
2. **curva da carico di glucosio**: è necessario, un giorno prima, effettuare un prelievo di base.
3. **clearance della creatinina, microalbuminuria, prick e patch test, breath test**: è necessario contattare preventivamente il poliambulatorio per le necessarie informazioni circa le modalità di raccolta del materiale, o le limitazioni (assunzione di farmaci ecc.); per i test allergologici, inoltre, può essere necessaria la preventiva visita specialista dell'allergologo.

Il personale della Reception è disponibile per tutte le informazioni dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 12.30 e dalle ore 14,30 alle ore 19,30 e il sabato dalle ore 7,30 alle ore 13,00.

#### Gli impegni:

Gli esami vengono eseguiti presso il "Laboratorio Città di Fidenza due" che a sua volta, per alcune tipologie di esami specialistici, si avvale di Laboratori di alta specialistica (Laboratorio "Synlab" di Brescia); il Poliambulatorio ha accertato che tutti i Laboratori che processano i campioni attuano le procedure di verifica di qualità sui referti previsti dalla normativa in materia.

Per garantire la corretta conservazione dei campioni durante il trasporto al Laboratorio "Città di Fidenza due", il Poliambulatorio si è dotato di un'apposita Istruzione Operativa (**IO 011**) disponibile presso il punto prelievi.

Il Poliambulatorio garantisce di poter consegnare i referti analitici entro 6- 24 ore dal prelievo, esclusi alcuni esami microbiologici che richiedono test di conferma (Salmonella spp, Candida albicans, Micoplasma, ecc) o che si riferiscono a microrganismi che hanno

 POLIAMBULATORIO <b>CITTÀ DI FIDENZA</b> CENTRO POLISPECIALISTICO	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Vers 04 del 15/06/2015

tempi di crescita lenti (Giardia lamblia, ecc), ovvero quando l'analisi richiede tempi tecnici maggiori.

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato; esiste la possibilità di delega per il ritiro dei referti, compilando l'apposita parte del modulo di accettazione campioni. Al fine di garantire il rispetto di tali impegni, il Poliambulatorio si è dotato di un indicatore che misura quante volte non si riesce a rispettarli.

## ESAMI ECOGRAFICI

Presso il Poliambulatorio è possibile eseguire esami ecografici dei diversi distretto corporei.

### Modalità d'accesso

L'accesso agli esami ecografici avviene su prenotazione, dietro presentazione di richiesta medica, in cui deve essere indicato il tipo di esame richiesto ed il quesito diagnostico. La prenotazione può essere fatta telefonicamente al n. 0524 526415, per e-mail all'indirizzo [info@cittadifidenza.it](mailto:info@cittadifidenza.it), per fax al n. 0524 533056, specificando eventuali esigenze particolari di cui si chiede di tener conto nel fissare l'appuntamento, o di persona, dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 19,00 ed il sabato dalle 7,30 alle 13.

L'addetto alla Reception provvede ad individuare la prima data utile sull'agenda informatica, compatibilmente con le esigenze dell'utente, e a registrare la prenotazione: nel caso in cui la richiesta non sia stata fatta di persona, provvede a comunicare all'interessato nelle modalità opportune, gli estremi della prenotazione come da procedura percorso paziente (**PG 010**), accertandosi che il messaggio sia stato ricevuto.

Poiché per alcune tipologie di esami ecografici, è necessaria una specifica preparazione, l'addetto alla reception, al momento della prenotazione, provvede a consegnare all'interessato la scheda informativa appositamente predisposta (**IO 010**), raccomandando il rispetto rigoroso di quanto previsto.

Al fine di verificare che il personale comunichi correttamente tali disposizioni, il Poliambulatorio di è dotato di un indicatore che evidenzia quante volte non è stato possibile eseguire l'esame per inadeguata preparazione sul totale degli esami che richiedono preparazione.

Il Poliambulatorio si impegna a garantire l'effettuazione dell'esame nel giorno e nell'ora stabilita: in caso di impossibilità a confermare l'appuntamento, si impegna a comunicare all'interessato almeno due ore prima la necessità di rinvio, garantendo comunque l'effettuazione dell'esami entro 24 ore. Ugualmente il Poliambulatorio garantisce un nuovo appuntamento entro 24 ore nel caso in cui non sia stato possibile eseguire l'esame per mancata o inadeguata preparazione del paziente,

Per garantire il rispetto di tale impegno, il Poliambulatorio di è dotato di un indicatore che evidenzia quante volte è stato spostato un appuntamento, rispetto al totale degli appuntamenti fissati.

 POLIAMBULATORIO <b>CITTÀ DI FIDENZA</b> CENTRO POLISPECIALISTICO	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	
		Vers 04 del 15/06/2015

### Consegna dei referti.

A meno che lo specialista radiologo non ravveda la necessità di esami integrativi, i referti vengono consegnati direttamente all'interessato al termine della visita.

## ESAMI RADIOLOGICI

Presso il Poliambulatorio sono presenti apparecchiature radiografiche per l'esecuzione dei seguenti esami:

- ◆ Ortopantomografia
- ◆ Mammografia
- ◆ Rx apparato scheletrico
- ◆ Rx torace
- ◆ Rx cranio e seni paranasali
- ◆ Mineralometria ossea computerizzata (MOC)

### Modalità di accesso

L'accesso agli esami radiologici avviene su prenotazione, dietro presentazione di richiesta medica, in cui deve essere indicato il tipo di esame richiesto ed il quesito diagnostico. La prenotazione può essere fatta telefonicamente al n. 0524 526415, per e-mail all'indirizzo [info@cittadifidenza.it](mailto:info@cittadifidenza.it), per fax al n. 0524 533056, specificando eventuali esigenze particolari di cui si chiede di tener conto nel fissare l'appuntamento, o di persona, dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 19,00 ed il sabato dalle 7,30 alle 13,00.

L'addetto alla Reception individua la prima data utile sull'agenda informatica, compatibilmente con le esigenze dell'utente, e registra la prenotazione: nel caso in cui la richiesta non sia stata fatta di persona, comunica all'interessato nelle modalità opportune, gli estremi della prenotazione come da procedura percorso paziente (**PG 010**), accertandosi che il messaggio sia stato ricevuto.

Il Poliambulatorio si impegna a garantire l'effettuazione dell'esame nel giorno e all'ora stabilita: in caso di impossibilità a confermare l'appuntamento, si impegna a comunicare all'interessato almeno due ore prima la necessità di rinvio, garantendo comunque l'effettuazione dell'esami entro 48 ore.

Per garantire il rispetto di tale impegno, il Poliambulatorio si è dotato di un indicatore che evidenzia quante volte è stato spostato un appuntamento, rispetto al totale degli appuntamenti fissati.

### Avviso gravidanza

Per le pazienti in età fertile, prima di procedere alla prenotazione, l'addetto alla Reception verifica l'assenza di gravidanza, facendo firmare l'apposita istruzione operativa (IO 018).

Il tecnico di Radiologia, a sua volta, prima di effettuare l'esame chiede conferma.

 POLIAMBULATORIO <b>CITTÀ DI FIDENZA</b> CENTRO POLISPECIALISTICO	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Vers 04 del 15/06/2015

## **Consegna dei referti**

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato entro 24 ore dall'effettuazione dell'esame; è possibile la delega al ritiro del referto, compilando la relativa parte della scheda di accettazione.

Per garantire il rispetto di tale impegno, il Poliambulatorio si è dotato di un indicatore che evidenzia quante volte non è stato consegnato il referto entro 24 ore dall'effettuazione dell'esame sul totale dei referti consegnati.

## **RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE**

Il Poliambulatorio ha in dotazione una Risonanza Magnetica Nucleare (RMN) per tutti gli accertamenti relativi all'apparato scheletrico.

### **Modalità di accesso**

L'accesso agli esami RMN avviene su prenotazione, dietro presentazione di richiesta medica, in cui deve essere indicato il tipo di esame richiesto ed il quesito diagnostico. La prenotazione può essere fatta telefonicamente al n. 0524 526415, per e-mail all'indirizzo [info@cittadifidenza.it](mailto:info@cittadifidenza.it), per fax al n. 0524 533056, specificando eventuali esigenze particolari di cui si chiede di tener conto nel fissare l'appuntamento, o di persona, dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 19,00 ed il sabato dalle 7,30 alle 13,00.

L'addetto alla Reception individua la prima data utile sull'agenda informatica, compatibilmente con le esigenze dell'utente, e registra la prenotazione: nel caso in cui la richiesta non sia stata fatta di persona, comunica all'interessato nelle modalità opportune, gli estremi della prenotazione come da procedura "percorso paziente" (**PG 010**), accertandosi che il messaggio sia stato ricevuto.

Il Poliambulatorio si impegna a garantire l'effettuazione dell'esame nel giorno e nell'ora stabilita: in caso di impossibilità a confermare l'appuntamento, si impegna a comunicare all'interessato almeno due ore prima la necessità di rinvio, garantendo comunque l'effettuazione dell'esame entro 1 settimana .

Per garantire il rispetto di tale impegno, il Poliambulatorio si è dotato di un indicatore che evidenzia quante volte è stato spostato un appuntamento, rispetto al totale degli appuntamenti fissati.

### **Misure di sicurezza per i Pazienti.**

Esistono numerose condizioni che escludono la possibilità di effettuare esami con apparecchiature di Risonanza magnetica.

Al momento della prenotazione, l'addetto alla reception consegna un foglio illustrativo che le elenca, mentre il tecnico od il medico radiologo, prima dell'effettuazione dell'esame, al fine di escludere qualsiasi caso che presenti controindicazioni, compila il questionario preliminare, che costituisce anche "scheda di consenso informato"..

## **Consegna dei referti**

 POLIAMBULATORIO <b>CITTÀ DI FIDENZA</b> CENTRO POLISPECIALISTICO	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	
		Vers 04 del 15/06/2015

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato entro 48 ore dall'effettuazione dell'esame; è possibile la delega al ritiro del referto, compilando apposito modulo. Per garantire il rispetto di tale impegno, il Poliambulatorio di è dotato di un indicatore che evidenzia quante volte non è stato consegnato il referto entro 48 ore dall'effettuazione dell'esame sul totale dei referti consegnati.

## VISITA SPECIALISTICA

Presso il Poliambulatorio vengono erogate visite specialistiche per tutte le branche riportate nella "**carta dei servizi**".

### **Modalità di accesso**

L'accesso alle visite specialistiche avviene su prenotazione.

La prenotazione può essere fatta telefonicamente al n. 0524 526415, per e-mail all'indirizzo [info@cittadifidenza.it](mailto:info@cittadifidenza.it), per fax al n. 0524 533056, specificando eventuali esigenze particolari di cui si chiede di tener conto nel fissare l'appuntamento, o di persona, dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 19,00 ed il sabato dalle 7,30 alle 13,00.

L'addetto alla Reception individua la prima data utile sull'agenda informatica, compatibilmente con le esigenze dell'utente, e registra la prenotazione: nel caso in cui la richiesta non sia stata fatta di persona, comunica all'interessato nelle modalità opportune, gli estremi della prenotazione come da procedura "percorso paziente" (**PG 010**); qualora venga inviato via fax o per e-mail, l'operatore si accerta che il messaggio sia stato ricevuto.

Il Poliambulatorio si impegna a garantire l'effettuazione della visita nel giorno e nell'ora stabilita: in caso di impossibilità a confermare l'appuntamento, si impegna a comunicare all'interessato almeno due ore prima la necessità di rinvio, garantendo comunque l'effettuazione della visita entro 1 settimana.

Per garantire il rispetto di tale impegno, il Poliambulatorio si è dotato di un indicatore che evidenzia quante volte è stato spostato un appuntamento, rispetto al totale degli appuntamenti fissati.

### **Consegna dei referti**

Il referto viene consegnato direttamente all'interessato al termine della visita stessa: ove ne ravvisi la necessità o l'opportunità, lo specialista riporta le indicazioni circa:

- eventuali terapie, farmacologiche e non, da eseguire per la cura della patologia
- eventuali terapie, farmacologiche e non, da seguire per evitare il riacutizzarsi della patologia

 <p>POLIAMBULATORIO <b>CITTÀ DI FIDENZA</b> CENTRO POLISPECIALISTICO</p>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Vers <b>04</b> del <b>15/06/2015</b>

- la tipologia di eventuali accertamenti sanitari integrativi cui sottoporsi
- la tipologia di eventuali accertamenti sanitari di controllo e la periodicità con la quale sottoporsi a tali accertamenti.

Per garantire il rispetto di tale impegno, il Poliambulatorio si è dotato di un indicatore che evidenzia quante volte non è stato consegnato il referto entro 48 ore dall'effettuazione dell'esame sul totale dei referti consegnati

 POLIAMBULATORIO <b>CITTÀ DI FIDENZA</b> CENTRO POLISPECIALISTICO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Vers 04 del 15/06/2015

# UBICAZIONE, MODALITA' DI ACCESSO E MODALITA' ASSISTENZIALI

## UBICAZIONE E ORARI DI APERTURA

- Il Centro Polispécialistico “Città di Fidenza” è ubicato in Fidenza (PR), Via XXIV Maggio n. 28/F, al piano terra.
- Il Centro è aperto al pubblico nei giorni e orari di seguito indicati:  
 da lunedì a venerdì: ore 7.30 ore 12.30 e ore 14.30 ore 19.30  
 Sabato e prefestivi: ore 7.30 ore 12.30.

## PUNTO PRELIEVI

Per i prelievi e la consegna di campioni biologici, è possibile l'accesso diretto tutti i giorni lavorativi dalle ore 7.30 alle ore 11.00 senza appuntamento.

## ATTIVITA' POLIAMBULATORIALE

Per le visite specialistiche e gli esami strumentali della diagnostica per immagini è necessaria la prenotazione.

## MODALITA' DI PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

- Per usufruire dei servizi del centro, è necessaria la prenotazione che può avvenire:
- direttamente presso la reception del Centro
- a mezzo telefono (0524/526415)
- a mezzo posta elettronica ([info@cittadifidenza.it](mailto:info@cittadifidenza.it))

# GARANZIE DI QUALITÀ

- Il Centro Polispecialistico “Città di Fidenza” è struttura finalizzata all’ erogazione di prestazioni sanitarie agli utenti con criteri di efficacia ed efficienza assicurando altresì l’appropriatezza degli stessi.
- Gli obiettivi che da sempre persegue il Centro Polispecialistico “Città di Fidenza” sono rappresentati da:
  - ◆ fornitura qualificata di servizi in diverse branche specialistiche per il soddisfacimento delle richieste in ambito sanitario espresse dalla cittadinanza,
  - ◆ collaborazione con l’Azienda Sanitaria Locale ed integrazione delle prestazioni sanitarie specialistiche da questa offerte alla cittadinanza,
  - ◆ raggiungimento della soddisfazione degli utenti mediante la fornitura di servizi sempre più qualificati nei tempi i più rapidi possibili,
  - ◆ efficienza organizzativa,
  - ◆ massima attenzione alla prevenzione e controllo delle infezioni per la tutela della salute degli utenti e degli operatori facenti parte dell’organico del Centro.

La stabilità economica della società è determinata dal continuo miglioramento degli obiettivi legati a questi fattori, ritenuti dal Laboratorio “Città di Fidenza” s.r.l. fattori centrali di crescita e sviluppo.

La Direzione del Centro Polispecialistico “Città di Fidenza” garantisce il suo impegno costante nel raggiungimento degli obiettivi aziendale e nel miglioramento continuativo dell’efficacia della qualità dei servizi offerti.

La Direzione è, infatti, pienamente convinta che il successo di un’organizzazione dipenda dal saper comprendere e soddisfare le esigenze e le aspettative, presenti e future, degli utenti attuali e potenziali attraverso un dinamico andamento della politica dell’azienda alle esigenze, sempre in evoluzione, mostrate dall’utenza.

 POLIAMBULATORIO <b>CITTÀ DI FIDENZA</b> CENTRO POLISPECIALISTICO	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	
		Vers 04 del 15/06/2015

Il Centro Polispecialistico “Città di Fidenza” è consapevole che solo attraverso un monitoraggio costante della soddisfazione degli utenti è possibile indirizzare i processi aziendale e farli tendere, attraverso adeguate azioni correttiva e preventiva, al voluto grado di efficienza, supportando così un’azione commerciale incisiva, determinane nell’acquisizione di nuovi spazi di mercato e nel rafforzamento economico dell’azienda.

La qualità dei servizio offerti dal Centro Polispecialistico “Città di Fidenza” nasce dall’ottimizzazione di tutti i processi aziendali attraverso l’impegno di risorse, metodologie e strumenti consolidati e dalla consapevolezza del contributo al miglioramento continuo di tutti i collaboratori.

La logica dell’eccellenza guida, infatti, gli investimenti dell’impresa in termini di risorse materiale e, soprattutto umane, il che significa investire in programmi di formazione mirati a far crescere, puntando sulle attitudini di ciascuno, la professionalità dell’individuo e, con essa, le competenze distintive del Centro.

# OBIETTIVI

Al fine di migliorare la qualità del servizio offerto, sono individuati alcuni obiettivi: grazie al trasferimento nella nuova sede di Via XXIV Maggio 28/f si possono considerare completamente raggiunti:

- accreditamento con il SSNN per acquisire l'equiparazione ai Servizi Sanitari Pubblici e poter erogare prestazioni anche agli assistiti del Sistema Sanitario stesso.
- Collaborazione più ampia ed organica con il Distretto Sanitario Fidenza – San Secondo e più in generale con l'Azienda USL di Parma.
- Disponibilità di ampio parcheggio
- Ampliamento della gamma di branche specialistiche
- Riqualificazione e potenziamento delle diagnostiche e delle tecnologie soprattutto in riferimento al Servizio di Risonanza Magnetica Nucleare, mediante l'acquisizione di una nuova apparecchiatura aperta total body, TOSHIBA Mod. Vantage XGV da 1,5 Tesla. Tale apparecchiatura permette di offrire migliori garanzie di qualità e maggior comfort per il paziente, in quanto ha una velocità di effettuazione degli esami maggiore, associata ad una ridotta "rumorosità". La disponibilità di un "magnete corto", infine, permette di posizionare il paziente più esternamente, riducendo il disagio in caso di claustrofobia.