





ISTITUTO DIAGNOSTICO E FISIOTERAPICO NUOVA RISANA SRL

Accreditato Regione Lombardia Delibera Giunta Regionale n. 131 del 18/02/2009, n. 32 del 21/01/2021

Direttore Sanitario: Dr. Mazzone Dario Maria

Via Egidio Checchi, 5/7 - 21013 Gallarate (VA) - Tel 0331.77.63.11

info@nuovarisana.it - www.nuovarisana.it

Società con Socio Unico - Capitale Sociale Euro 10.000,00 I.V - C.F./P.IVA 03797990128



CARTA DEI SERVIZI



INDICE

La Carta dei Servizi	p. 3
Il Gruppo Cidimu	p. 4
L'Istituto Diagnostico e Fisioterapico Nuova Risana	p. 5
I Valori Aziendali	p. 6
I Diritti e i Doveri dei Cittadini-Utenti	p. 7
La Politica Aziendale	p. 9
I Nostri Medici	p. 10
La Diagnostica e le Visite Specialistiche in sintesi	p. 11
I Servizi Diagnostici	p. 13
Odontoiatria	p. 20
Terapie Fisiche - Recupero Funzionale	p. 26
Le Convenzioni	p. 30
Obiettivi per la Qualità	p. 31
Strumenti di Tutela e di Verifica	p. 32
Fattori di Qualità, Indicatori e Standard	p. 33
Come raggiungerci	p. 35
Contatti	p. 36

EDIZIONE FEBBRAIO 2023

"CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI" - DPCM DEL 19 MAGGIO 1995

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI, FRUTTO DEL LAVORO DELLA DIREZIONE AZIENDALE, SANITARIA E DEL RESPONSABILE DELLA QUALITÀ, È SOGGETTA A REVISIONE ALMENO ANNUALE PER ACCOGLIERE I CAMBIA-MENTI E/O I SUGGERIMENTI CHE DOVESSERO PERVENIRE DA ISTITUZIONI, PAZIENTI, ENTI O DA MODIFI-CHE ORGANIZZATIVE INTERNE. È INOLTRE PUBBLICATA SUL SITO INTERNET AZIENDALE.

LA CARTA DEI SERVIZI

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto,
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ),

- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

IL GRUPPO CIDIMU

Il Gruppo di Istituti CIDIMU-RIBA è nato a Torino nel 1982 con il fine di sviluppare la diagnostica con ultrasuoni, al tempo ancora poco diffusa e ben lontana dall'attuale sofisticazione ed importanza.

Ha avuto il merito di portare e far conoscere in Torino ed in Piemonte l'**EcoDoppler**, tecnologia che, unendo le informazioni morfologiche dell'ecografia e quelle emodinamiche del Doppler ed integrandole tra loro, ha permesso agli ultrasuoni di diventare uno dei più formidabili mezzi diagnostici attualmente disponibili in medicina. Attualmente il Gruppo consta di 6 Istituti in Piemonte e 5 in Lombardia.

In diversi Istituti, oltre alla Diagnostica, viene trattata la Fisioterapia e la Riabilitazione.

L'Istituto Nuova Risana, di recente acquisizione, dovrà rispondere agli stessi requisiti che gli istituti del Gruppo Cidimu hanno svolto e svolgono dal 1982. Per quanto concerne la fisioterapia, l'Istituto Nuova Risana riprodurrà le caratteristiche tecnologiche e l'impostazione riabilitativa dell'Istituto delle Riabilitazioni IRR di Torino.

Si stanno già introducendo nuove tecnologie nell'ambito della diagnostica ed implementando l'offerta di **nuovi servizi** ai pazienti.

PIEMONTE



RIBA SPA - TORINO









IRR - TORINO Istituto delle Riabilitazioni Riba - Cidimu S.p.A.

MEDICAL - ALESSANDRIA MEDICAL - TORINO

LOMBARDIA











CDC - Centro Diagnostico Comense Sede di COMO - Sede di BULGAROGRASSO



L'Istituto Diagnostico e Fisioterapico Nuova Risana

L'Istituto Nuova Risana, grazie all'attività dei suoi Medici, propone ai suoi pazienti servizi di eccellenza nel campo degli esami ultrasonici, degli esami di diagnostica e radiologia e desidera perseguire una politica di investimenti nelle tecnologie più avanzate.

L'Istituto Nuova Risana è convenzionato in forma diretta ed indiretta con i principali fondi integrativi aziendali e di categoria, nazionali e locali, nonché con le principali Assicurazioni. L'Istituto Nuova Risana S.p.A.:

- Associa alta qualità professionale e alta qualità tecnologica.
- Garantisce che l'assistenza ai Pazienti sia accurata e che la loro permanenza sia confortevole grazie ad interni moderni e
- Dispone di tecnologie diagnostiche di ultima **generazione**, in grado di assicurare al paziente esami di alta qualità, di minima invasività e di rapida esecuzione nel completo rispetto della persona.
- Impiega risorse all'avanguardia quali:
- Rete cablata con fibre ottiche.
- Personale opportunamente formato per consentire la maggiore attenzione verso il Paziente.



I VALORI AZIENDALI

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

RISPETTO

Gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

DIRITTO DI SCELTA

L'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

EFFICIENZA – RESPONSABILITÀ

Eliminare gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali, assegnando ai singoli settori la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi ed attivando forme concrete di verifica dei comportamenti aziendali.

CENTRALITÀ DEL PAZIENTE

Capacità del "sistema azienda" di porre al centro delle sue azioni l'utente al fine di soddisfarne le aspettative, nelle sue diverse dimensioni.

QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE SANITARIA

Promuovere percorsi assistenziali orientati al miglioramento continuo.

APPROPRIATEZZA

Fornire prestazioni sanitarie adeguate, valutate in termini di efficacia (per il paziente) validità tecnico scientifica ed impatto gestionale (definizione delle risorse disponibili e delle modalità con le quali le stesse vengono combinate) al fine di ottimizzare gli interventi nell'ambito dei processi diagnostici e terapeutici.

ACCESSIBILITÀ

Assicurare ai pazienti la possibilità di usufruire dei servizi riducendo i tempi di attesa.

EQUITÀ

Garantire ai cittadini uguali opportunità di accesso alle prestazioni sanitarie, nel rispetto dei diritti e della dignità della persona.

AFFIDABILITÀ

Adeguare con continuità e coerenza le azioni, i comportamenti ed il servizio alle necessità dei cittadini.

SVILUPPO DELLA QUALITÀ PROFESSIONALE

Promuovere opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, attraverso la pianificazione e la realizzazione di programmi di formazione e aggiornamento.

I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI-UTENTI

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- a) **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- b) Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria: ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- c) **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- d) **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- e) **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento ap-

propriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.

- f) **Diritto alla fiducia:** Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- g) **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- h) **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- i) **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- j) **Diritto alla decisione:** il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- k) **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione

subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

I) **Diritto alla privacy:** Le attività vengono svolte nel pieno rispetto della privacy e dignità del paziente secondo quanto stabilito dalle vigenti normative in materia.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- a) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria
- b) È opportuno **evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio** agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- c) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.

- d) Nei centri sanitari **è vietato fumare**. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
- e) Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.

LA POLITICA AZIENDALE

MISSIONE: erogare servizi di diagnostica per immagini favorendo un accesso rapido dei cittadini alla prestazione, garantendo una proficua relazione personale tra medico e paziente, riducendo al minimo i tempi di attesa, incrementando l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate, assicurando all'utente il rispetto delle prescrizioni di legge a garanzia della tutela della salute.

VISIONE: nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio, essere riconosciuta dalle istituzioni e dalla popolazione come struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata per offrire servizi di qualità, rispondenti ai principi fondamentali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti.

Impegno della Direzione è porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare tali necessità.

SERVIZI AL PAZIENTE

L'Istituto Cidimu associa alta qualità professionale ed alta qualità tecnologica

ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

Garantisce che l'assistenza ai pazienti sia accuratamente svolta da personale dedicato e che la loro permanenza sia confortevole grazie ad interni moderni e razionali

Il Personale di accettazione ed il CUP è adeguatamente formato per fornire agli utenti esaurienti informazioni sulle prestazioni sanitarie e sulle relative modalità di accesso.

Presso ciascuna struttura è presente materiale informativo e divulgativo sui servizi offerti Per le indagini diagnostiche che lo richiedono, viene acquisito dal paziente il consenso formalizzato su apposito modulo.

È possibile richiedere copia dei referti al personale di accettazione.

Nell'esercizio dell'attività vengono seguite, per quanto applicabili, le linee guida emanate dalle principali società scientifiche del settore.

IMPIEGA RISORSE ALL'AVANGUARDIA:

Dispone di tecnologie diagnostiche di ultima generazione:

in grado di assicurare al paziente esami di alta qualità, di minima invasività e di rapida esecuzione nel completo rispetto della persona.

Per ogni esame, al paziente viene consegnato il referto cartaceo corredato delle immagini sia in formato cartaceo (e/o lastra ove previsto), sia su supporti magnetici (CD-ROM, DVD-ROM).

I NOSTRI MEDICI

DIRETTORE SANITARIO: Dr. Dario Maria Mazzone

ANGIOLOGIA

Dr. Ferdinando Fiori

CARDIOLOGIA

Dr. Luigi Delfino

Dr. Fortunato Forgione

Dr. Saverio Lavanga

Dr.ssa Sabrina Pappa

CARDIOLOGIA PEDIATRICA

Dr. Luigi Delfino

Dr.ssa Maria Luisa Quattrociocchi

CHIRURGIA GENERALE

Dr. Luigi Armiraglio - Senologia

Dr. Valerio Panizzo

CHIRURGIA VASCOLARE

Dr. Massimo Ferrario

Dr. Ferdinando Fiori

DERMATOLOGIA

Dr. Franco Greppi

ENDOCRINOLOGIA

Dr. Paolo Rumi

FISIATRIA

Dr. Vittorio Da Pieve

Dr.ssa Emanuela Ferrari

Dr. Cesare Magistris

Dr.ssa Annalisa Zaffaroni

GINECOLOGIA

Dr. Gabriele Siesto

NEUROCHIRURGIA

Dr. Vincenzo Della Corte

NEUROLOGIA

Dr.ssa Antonella Carnicelli

Dr.ssa Nicoletta Levati

Dr. Giulio Pellegrini

Dr.ssa Flavia Tripaldi

OCULISTICA E OCULISTICA PEDIATRICA

Dr. Gerardo Gennari

ODONTOIATRIA

Dott.ssa Martina Coppola (Igienista Dentale)

Dr.ssa Lucia Sardi

Dr. G. Senese

Dr. V. Tagliabue

ORTOPEDIA

Dr. Natale Zamberletti

OTORINOLARINGOIATRIA

Dr. Omar Gatti

Dr. Gabriele La Pietra

PNEUMOLOGIA E ALLERGOLOGIA

Dr. Aldo Maestroni

PROCTOLOGIA

Dr. Valerio Panizzo

RADIOLOGIA E DIAGNOSTICA

PER IMMAGINI

Dr. Oscar Calvenzani

Dr. Natale Campi

Dr. Franco Fontana

Dr. Fabio Francone

Dr.ssa Guia Marinoni

Diissa Gala Marinoni

Dr. Dario Maria Mazzone

Dr. Giuseppe Ricciardi

REUMATOLOGIA

Dr. Claudio Vitali

SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE

Dr. Lorenzo Grandini

UROLOGIA

Dr. Ferdinando Fiori

LA DIAGNOSTICA E LE VISITE SPECIALISTICHE

I SERVIZI DIAGNOSTICI

- ESAMI EMATO CHIMICO BIOLOGICO
- ✓ Esami emato chimico biologici*
- ✓ Breath Test helicobacter pylori*
- DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
- ✓ Ecografica Internistica*
- ✓ Ecografia Mammaria*
- ✓ Ecografia Muscolotendinea e Osteoarticolare*
- ✓ Mammografia con Tomosintesi*
- ✓ MOC*
- ✓ Ortopantomografia*
- ✓ Risonanza Articolare*
- ✓ Rx di ogni distretto*
- ✓ TAC Cone Beam
- CARDIOLOGIA
- ✓ FCG Basale*
- ✓ ECG Dinamico Secondo Holter*
- ✓ EcoColorDoppler Cardiaco*
- ✓ Monitoraggio Pressione Arteriosa*
- ✓ Test da Sforzo con Cicloergometro*
- ANGIOLOGIA
 E CHIRURGIA VASCOLARE
- ✓ EcoColorDoppler Arterioso e Venoso*
- ✓ EcoColorDoppler TSA* (tronchi sovraortici)
- DERMATOLOGIA
- ✓ Crioterapia con azoto liquido per verruche e papillomi*
- ✓ Esami Allergologici* (Prick test*, Patch Test)

- GINECOLOGIA
- ✓ Ecografia Transvaginale
- ✓ PAP Test
- NEUROLOGIA
- ✓ Elettromiografia*
- ✓ Test Neurologici
- PNEUMOLOGIA
- ✓ Prove di funzionalità respiratoria di base, globale*
- NEUROCHIRURGIA
- ✓ Infiltrazioni
- ORTOPEDIA
- ✓ Artrocentesi
- ✓ Infiltrazioni
- OTORINOLARINGOIATRIA
- ✓ Esame Audiometrico
- ✓ Esame Impedenziometrico
- ✓ Fibroscopia nasale e laringea
- ✓ Irrigazioni
- PNEUMOLOGIA
- ✓ Polisonnografia*
- ✓ Spirometria
- ✓ Test di Broncodilatazione farmacologica*
- ✓ Test del Cammino*
- ✓ Test di Diffusione Alveolo Capillare*

Gli esami con *
sono convenzionati con il SSN

TERAPIA FISICA E RECUPERO FUNZIONALE

VISITE SPECIALISTICHE

- VISITA ALLERGOLOGICA*
- VISITA ANGIOLOGICA
- VISITA CARDIOLOGICA*
- VISITA CARDIOLOGICA PEDIATRICA*
- VISITA CHIRURGIA GENERALE
- VISITA DERMATOLOGICA*
- VISITA ENDOCRINOLOGICA
- VISITA FISIATRICA*
- VISITA NEUROCHIRURGICA
- VISITA NEUROLOGICA
- VISITA NUTRIZIONISTA
- VISITA OCULISTICA
- VISITA ORTOPEDICA
- VISITA OTORINOLARINGOIATRIA
- VISITA PNEUMOLOGICA*
- VISITA PROCTOLOGICA
- VISITA REUMATOLOGICA
- VISITA SENOLOGICA
- VISITA UROLOGICA

TERAPIE FISICHE RECUPERO FUNZIONALE

- CHINESITERAPIA SEGMENTARIA (INDIVIDUALE E DI GRUPPO)*
- ELETTROSTIMOLAZIONI
- ESERCIZI PROPRIOCETTIVI*
- IONOFORESI
- LASERTERAPIA*
- MAGNETOTERAPIA
- MASSOTERAPIA
- RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA*
- TECARTERAPIA
- TERAPIE AD ONDE D'URTO E FOCALIZZATE*
- ULTRASUONI*

Le visite e le terapie con * sono convenzionati con il SSN

I SERVIZI DIAGNOSTICI

L'Istituto NUOVA RISANA S.r.I. offre le seguenti tipologie di prestazioni diagnostiche:

ESAMI EMATO-CHIMICO-BIOLOGICI

I prelievi e gli esami vengono effettuati presso l'Istituto Nuova Risana S.r.l. e alcuni esami sono eseguiti presso laboratori analisi esterni.

Le prestazioni del laboratorio vengono erogate privatamente o in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

• L'accesso al Punto Prelievi è libero, senza necessità di prenotazione, dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 10.00.

13

- BREATH TEST HELICOBACTER PYLORI
- BREATH TEST LATTOSIO

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- ECOGRAFIA INTERNISTICA
- ECOGRAFIA MAMMARIA
- ECOGRAFIA MUSCOLOTENDINEA E OSTEOARTICOLARE
- MAMMOGRAFIA CON TOMOSINTESI (Approfondimento a pag. 18)
- MOC
- ORTOPANTOMOGRAFIA

TAC Cone Beam (Approfondimento a pag. 19)

- RISONANZA ARTICOLARE
- RX DI OGNI DISTRETTO

CARDIOLOGIA

- ECG BASALE
- ECG DINAMICO SECONDO HOLTER
- ECOCOLORDOPPLER CARDIACO
- MONITORAGGIO PRESSIONE ARTERIOSA

ANGIOLOGIA E CHIRURGIA VASCOLARE

- ECOCOLORDOPPLER ARTERIOSO E VENOSO
- ECOCOLORDOPPLER TSA (tronchi sovraortici)

DERMATOLOGIA

• ESAMI ALLERGOLOGICI (PRICK TEST, PATCH TEST)

Il Prick test e il Patch test sono test di reazione cutanea impiegati per accertare (diagnosticare) le allergie. Il **Prick test** è l'esame allergologico più comune per individuare la presenza di allergie alimentari e respiratorie.

Il **Patch test** (o test epicutaneo) è maggiormente utilizzato per accertare le dermatiti da contatto ed è utilizzato per valutare quali sostanze (apteni) siano in grado di scatenare una reazione allergica.

GINECOLOGIA

• ECOGRAFIA TRANSVAGINALE

L'ecografia transvaginale o più semplicemente TVS (Trans-Vaginal Sonography) è una tecnica diagnostica per immagini, che indaga morfologia e stato di salute degli organi genitali interni femminili.

PAP TEST

NEUROLOGIA

ELETTROMIOGRAFIA

L'elettromiografia è un esame diagnostico che permette di studiare la funzionalità dei muscoli e dei nervi connessi presenti in una data area del corpo.

L'elettromiografia trova impiego nella diagnosi delle patologie muscolari e neuromuscolari, le quali sono classicamente associate a sintomi come formicolio, intorpidimento, debolezza muscolare, crampi, spasmi o paralisi di un particolare distretto anatomico.

Dal punto di vista procedurale, l'elettromiografia prevede l'impiego di uno strumento chiamato elettromiografo e comprende tipicamente due momenti: lo studio della conduzione nervosa, ottenuto mediante elettrodi di superficie, e la valutazione dell'attività elettrica, stabilita tramite appositi agoelettrodi.

Procedura a basso rischio, l'elettromiografia non presenta alcuna controindicazione assoluta; tuttavia, il suo impiego richiede specifiche precauzioni in pazienti con pacemaker o dispositivo cardioverter impiantabile, in soggetti sottoposti a terapia anticoagulante o individui affetti da una qualche malattia della coagulazione.

NEUROCHIRURGIA

INFILTRAZIONI

ORTOPEDIA

ARTROCENTESI

Si definisce artrocentesi l'aspirazione di liquido dal cavo articolare. Per estensione viene comunemente definita artrocentesi anche l'aspirazione di liquido dalle guaine tendinee e dalle borse.

INFILTRAZIONI

OTORINOLARINGOIATRIA

ESAME AUDIOMETRICO

L'esame audiometrico è una procedura medica che permette di rilevare quali/quantitativamente la capacità uditiva di un soggetto.

Prima di effettuare il test audiometrico, lo specialista effettua un'accurata otoscopia per verificare che non vi siano situazioni anomale che possano falsare l'esito del test (ad esempio tappi di cerume, infezioni o infiammazioni).

L'esame viene effettuato in un ambiente silenzioso, cabina silente, e si attua con la collaborazione del paziente che deve comunicare allo specialista quando sente un particolare suono. Questi suoni possono essere vocali, prodotti dall'operatore, o provenienti da un macchinario che emette rumori diversi sia nell'intensità che nel tono.

In virtù dei dati raccolti, viene emesso un referto tecnico atto a segnalare eventuali deficit dell'apparato uditivo e la loro gravità (ipoacusia o sordità).

• ESAME IMPEDENZIOMETRICO

Questo test risulta utile soprattutto per verificare il funzionamento delle strutture che costituiscono il sistema di amplificazione del suono (tuba di Eustachio, membrana timpanica e tre ossicini dell'udito). In altre parole, l'esame impedenzometrico dell'orecchio permette di capire se esistono delle lesioni o dei disturbi che possono determinare un'anomala percezione uditiva.

• FIBROSCOPIA NASALE E LARINGEA

La Fibroscopia è un'indagine endoscopica con fibra ottica, complementare alla visita otorinolaringoiatrica.

IRRIGAZIONI

PNEUMOLOGIA

SPIROMETRIA (SEMPLICE E GLOBALE)

La SPIROMETRIA SEMPLICE o curva flusso/volume, misura la quantità di aria che si è in grado di inspirare ed espirare dai polmoni con uno sforzo massimale e la velocità con cui si riesce a muoverla.

La Spirometria Globale valuta i volumi polmonari statici, consentendo di identificare anche i deficit di tipo restrittivo dove vi è l'incapacità di mobilizzare adeguatamente i volumi d'aria. Con la Spirometria Globale si può effettuare una valutazione più accurata ed approfondita delle anomalie respiratorie.

TEST DEL CAMMINO

Il test del cammino di sei minuti o dall'inglese Six Minute Walk Test (6MWT) è un esame facile, semplice, sicuro e affidabile che valuta la capacità funzionale dei pazienti con malattie cardiopolmonari. L' esame misura la distanza che una persona può percorrere in sei minuti, camminando su una superficie piana. Il test permette di analizzare le possibili carenze di ossigeno latenti che si manifestano solo sotto sforzo.

POLISONNOGRAFIA

La polisonnografia è l'esame che consente di diagnosticare disturbi del sonno di origine respiratoria e neurologica in pazienti adulti e bambini. La polisonnografia è un test diagnostico che si esegue mentre il paziente dorme e che misura vari parametri vitali:

- respirazione,
- > ossigenazione del sangue,
- frequenza del battito cardiaco,
- > presenza di apnee notturne, ecc.

MAMMOGRAFIA 3D TOMOSINTESI

La **mammografia** è il migliore strumento per diagnosticare precocemente un carcinoma mammario, ancora prima della comparsa dei sintomi.

Il limite principale della mammografia bidimensionale è costituito dalla sovrapposizione delle diverse strutture anatomiche che compongono la mammella, strutture che possono in alcuni casi, mascherare la presenza delle lesioni.

La **Tomosintesi** (o mammografia volumetrica o 3D) è un metodo di acquisizione di immagini a tre dimensioni che può ridurre od eliminare l'effetto di sovrapposizione dei tessuti. Mentre la mammella resta immobilizzata, vengono acquisite immagini a diverse angolazioni della sorgente di raggi X, con un macchinario che, anziché restare fisso, ruota intorno al seno. Ciò consente di studiare la mammella a "strati", scomponendola in tante sezioni dello spessore di un millimetro, e di evidenziare in maniera più chiara e accurata anche minime alterazioni indicative di un tumore di piccole dimensioni.

La Tomosintesi, dal punto di vista della dose, è equiparabile ad una mammografia bidimensionale, se eseguita al suo posto e non come approfondimento.



MAMMOGRAFO DIGITALE

IMAGING DENTALE: TC CONE BEAM

L'introduzione recente in campo odontoiatrico della TC a basso dosaggio, chiamata **Cone Beam** in quanto - a differenza della tradizionale TC che ha un fascio a ventaglio (Fan Beam) - utilizza un fascio conico di raggi X, insieme alla sempre più elevata velocità di calcolo del computer, ha permesso la diffusione di questo dispositivo in molti campi odontoiatrici, compresa l'ortodonzia. La tecnica tridimensionale supera i limiti dell'analisi bidimensionale, tramite:

- una rappresentazione effettiva della realtà, senza distorsioni, annullando il problema della prospettiva;
- un limitato errore dovuto all'intervento umano, in quanto è il computer a effettuare le misurazioni necessarie:
- ➤ la possibilità di effettuare analisi cefalometriche utilizzando le 3 dimensioni;
- ➤ la possibilità di valutare le alterazioni dento scheletriche in ogni direzione dello spazio e attuare quindi una corretta terapia.

La **Planmeca Promax 3D** è un sistema di acquisizione digitale di immagini tridimensionali a fascio conico con differenti campi di acquisizione e un sistema integrato di imaging dedicato per la panoramica dentaria. Il sistema a fascio conico Cone Beam 3D acquisisce, ricostruisce e visualizza l'immagine.

L'algoritmo di ricostruzione CALM elimina gli artefatti da movimento o da oggetti metallici e permette di ottenere velocemente immagini ad altissima risoluzione.

A seconda delle necessità diagnostiche è possibile selezionare un campo specifico di indagine.

Il campo selezionato può essere posizionato in un punto qualsiasi all'interno dell'area maxillofacciale.

L'ultravelocità e la possibilità di selezione del campo oggetto di studio consente l'utilizzo di una dose ottimale di radiazioni in base alla funzione diagnostica. Ciò risulta particolarmente importante nel caso di un giovane paziente.

Il sistema offre quindi la possibilità di studiare con dettaglio millimetrico minime recessioni ossee o lesioni osteolitiche apicali, valutare la posizione del condilo nella cavità glenoide, marcare il percorso del canale mandibolare, effettuare simulazioni di impianti.

Esame eseguibile con il SSN



ODONTOIATRIA

Il **nuovo reparto di Odontoiatria** dell'istituto Nuova Risana mette a disposizione dei pazienti **professionisti esperti** nel settore e **costantemente aggiornati** su metodiche e nuove tecnologie.

I nostri professionisti effettuano le visite con un **approccio multidisciplinare** rivolto alla persona nella sua unicità perché possano **analizzare e proporre soluzioni adeguate a ogni singola persona**, adulto e bambino.

Attraverso l'ausilio di attrezzature diagnostiche, **strumenti operativi di ultima generazione e procedure rigorose** è possibile rispondere anche ai casi odontoiatrici più complessi. Inoltre la sinergia con i professionisti dell'istituto permette di anticipare e minimizzare i rischi e massimizzare l'efficacia delle cure erogate.

La **salute della bocca** non è solo la mancanza di dolore, ma anche l'eliminazione di cause che potrebbero scatenare patologie asintomatiche e tuttavia molto gravi.

Rilevare patologie iniziali significa evitare l'insorgenza di problemi più importanti e ben più costosi da risolvere.

Le infezioni orali caratterizzano tutta la salute dell'organismo, così come molte patologie sistemiche hanno ripercussioni sulla bocca, esempi sono il diabete e la malattia parodontale, la carie con infezione endodontica e le patologie cardiache.

- PROFESSIONISTI ESPERTI COSTANTEMENTE AGGIORNATI
- > VISITE CON APPROCCIO MULTIDISCIPLINARE
- SOLUZIONI ADEGUATE A OGNI SINGOLA PERSONA, ADULTO E BAMBINO
- > STRUMENTI OPERATIVI DI ULTIMA GENERAZIONE
 E PROCEDURE RIGOROSE



I SERVIZI OFFERTI DAL REPARTO DI ODONTOIATRIA

PREVENZIONE

VISITA ODONTOIATRICA

Una visita odontoiatrica periodica è utile per prevenire disturbi e patologie dei denti. È consigliabile ripeterla ogni 6 mesi, per intervenire in tempo nel caso di carie, tartaro, placca o infezioni gengivali. Fin da bambini, il controllo odontoiatrico è utile per valutare la presenza di eventuali patologie e la corretta crescita dei denti. In età adulta è importante preservare il più a lungo possibile la dentatura naturale.

SERVIZIO DI IGIENE ORALE

La pulizia dentale o ablazione, ha la finalità di rimuovere il tartaro e la placca batterica ed è uno dei trattamenti fondamentali per la prevenzione di patologie odontoiatriche e per evitare infiammazioni alle gengive. È consigliabile sottoporsi a una pulizia dentale professionale ogni 6 mesi o almeno una volta all'anno.



CONSERVATIVA

La **Conservativa** è il settore dell'**odontoiatria restaurativa** che si occupa della **cura dei denti** colpiti da **carie** o da **fattura**. Se la carie viene trattata in tempo, recuperare il dente è facile e veloce ed anche più economico.

Qualora invece la carie venga trascurata, i batteri attraversano lo smalto e la dentina ed arrivano ad infettare anche la polpa al centro del dente.

In tal caso per recuperare il dente ci sarà bisogno anche di una **terapia canalare** o **devitalizzazione**, trattamenti appartenenti alla branca dell'**endodonzia**.

L'obiettivo della terapia canalare è quello di rimuovere integralmente la polpa dentale, sia nella corona del dente che nelle sue radici con l'ausilio di specifici strumenti rotanti di ultima generazione e rimpiazzare il tessuto rimosso con un materiale da otturazione definitivo, previa adeguata disinfezione dei canali.

I Vantaggi

- Mantenere (conservare) in bocca i denti colpiti dalla carie
- Dare sollievo dal dolore

ENDODONZIA

Intervento di odontoiatria ambulatoriale che tratta l'infezione o l'infiammazione della polpa dentaria, il tessuto molle che si trova all'interno del dente.

CHIRURGIA ORALE

Interventi chirurgici legati alla risoluzione di patologie del cavo orale che non possono essere curate con trattamenti farmaceutici o semplici interventi. Gli interventi di chirurgia odontoiatrica più comuni sono le estrazioni dentali praticate in anestesia locale.

CHIRURGIA IMPLANTARE (IMPIANTOLOGIA)

L'implantologia è l'ambito dell'odontoiatria che, a seguito di una corretta valutazione dello stato di salute orale si occupa della sostituzione o ripristino dei denti attraverso l'inserimento degli impianti quando questi ultimi sono caduti o è stato necessario estrarli.

Gli **impianti** sono costituti da **radici artificiali in titanio** che permettono il completo ritrovamento della **funzionalità masticatoria** e del **sorriso**.

I Vantaggi

- > Permettono riabilitazione permanente della masticazione
- > Evitano utilizzo fastidioso delle protesi mobili;
- > Assicurano un risultano estetico sovrapponibile a quello dei denti naturali.
- Hanno una percentuale di successo pari al 98%.

PROTESI

Le protesi dentarie sono dei dispositivi medici individuali realizzati allo scopo di riabilitare le funzioni orali dei pazienti che sono sprovvisti di uno o più denti.

ORTODONZIA

È la branca dell'odontoiatria che si occupa del trattamento e correzione della malocclusione dentale che può avere ripercussioni importanti sia a livello funzionale che estetico, inducendo disturbi a carico della muscolatura masticatoria e delle articolazioni temporomandibolari.

L'ortodonzia non si limita dunque al solo all'allineamento dei denti ma promuove il raggiungimento di un'armonia fra efficienza della masticazione, salute dentale ed estetica del sorriso.

I Vantaggi

- ➤ Migliora aspetto dei denti
- Migliora la salute orale, i denti allineati sono infatti più facili da pulire
- > Riduce malattia parodontale
- > Migliora la funzione masticatoria, il carico dell'occlusione viene distribuito in maniera uniforme

PARODONTOLOGIA

La parodontologia è il ramo odontoiatrico che si occupa della prevenzione, diagnosi, cura e mantenimento tessuti molli e duri che circondano il dente (tessuti del parodonto), ovvero gengiva, osseo alveolare, cemento radicolare, legamento parodontale.



PEDODONZIA

La pedodonzia, o odontoiatria pediatrica, è quella branca dell'odontoiatria che si occupa della salute dentale dei bambini, dalla nascita alla pubertà.

CONTROLLO PERIODICO

È parte fondamentale di questa specialità.



—regalatí un sorriso

Per Informazioni e prenotazioni: Tel 0331.77.63.11

Dr.ssa Lucia Maria Roberta Sardi - Direttore Sanitario del Reparto di Odontoiatria Albo degli Odontoiatri di Milano dal 04/03/1996 - n. 2195

TERAPIE FISICHE RECUPERO FUNZIONALE

CHINESITERAPIA SEGMENTARIA (INDIVIDUALE E DI GRUPPO)

Recupero funzionale post traumatico o operatorio dei vari segmenti corporei (spalla, anca, ginocchio, caviglia, ecc...).

Per **chinesiterapia** si intende una riabilitazione manuale di una parte del corpo, che avviene attraverso il movimento; segmentaria perché si riferisce ad una specifica zona del corpo, a seconda delle necessità del paziente che segue questa tipologia di cura.

La chinesiterapia aiuta soprattutto i pazienti che hanno subito interventi chirurgici, o in seguito ad ingessature, traumi di varia natura, ed è indicato specialmente a chi deve riacquistare tono muscolare e articolare.

Ovviamente il trauma va contestualizzato e compreso con il medico e fisioterapista, gli unici che possono indirizzare verso una cura piuttosto che un'altra: in alcuni casi, il medico potrà prescrivere un periodo di assoluto riposo in seguito ad un trauma o una lesione, ma in altri è molto meglio riprendere il più velocemente possibile i movimenti, per evitare di perdere tono muscolare o andare ad indebolire la zona già colpita.

ELETTROSTIMOLAZIONE

L'Elettrostimolazione è usata in fisioterapia come coadiuvante in molte patologie. Essa prevede l'uso di un apparecchio che stimola le fibre muscolari attraverso impulsi elettrici a bassa frequenza e, agendo su uno o due muscoli alla volta, è molto utile per riabilitare i muscoli di un arto immobilizzato in seguito ad infortunio, per ripristinare la forza muscolare, per riequilibrare il controllo propriocettivo, per la cura delle contratture e per il recupero motorio.

ESERCIZI PROPRIOCETTIVI

Gli **esercizi propriocettivi** vanno a stimolare il sistema propriocettivo con l'obiettivo di allenarlo a fornire risposte rapide ed adeguate in situazioni destabilizzanti e potenzialmente pericolose.

Questi esercizi di propriocezione possono essere eseguiti sia a corpo libero che con l'utilizzo di particolari attrezzi.

Quelli più comuni e più conosciuti sono gli esercizi propriocettivi per il ginocchio e per la caviglia.

Questo è normale se si pensa che la maggior parte degli infortuni si hanno a queste due articolazioni; non dimenticare però che è possibile, e corretto, allenare la propriocezione anche del tronco e degli arti superiori.

IONOFORESI

Per **ionoforesi** (iòno-phòresis = trasporto di ioni) si intende l'introduzione di un farmaco nell'organismo attraverso l'epidermide (somministrazione per via transcutanea), utilizzando una corrente continua (corrente galvanica), prodotta da un apposito generatore.

Sostanzialmente si potrebbe definire un'iniezione "senza ago".

I vantaggi della somministrazione di farmaci con questa modalità sono essenzialmente:

- Evitare la somministrazione per via sistemica (orale, intramuscolare, endovenosa);
- Applicare il farmaco direttamente nella sede corporea interessata dalla patologia;
- Permettere l'introduzione del solo principio attivo, senza veicolanti (eccipienti);
- Permettere agli ioni di legarsi a determinate proteine protoplasmatiche;
- Iperpolarizzare le terminazioni nervose.

LASERTERAPIA

La **laserterapia** consiste nell'utilizzare gli effetti prodotti dall'energia elettromagnetica generata da due sorgenti di luce laser. I flussi laser, penetrando i tessuti, provocano reazioni biochimiche sulla membrana cellulare e all'interno dei mitocondri.

Benefici: effetto antalgico, antiflogistico ed antinfiammatorio; stimolante trofico per i tessuti lesionati.

MAGNETOTERAPIA

L'apparecchiatura utilizza il potere benefico delle temperature molto basse localizzate per la riduzione degli edemi, il trattamento delle fratture e delle contusioni ed in particolare nel trattamento post operatorio di patologie ortopediche e dell'apparato muscolo scheletrico.

Comprende un sistema rivoluzionario di somministrazione di onde elettromagnetiche pulsanti per trattamenti di magnetoterapia focalizzata specifica per post operatorio. Il sistema comprende un set di 3 generatori che controllano, a secondo dei programmi preimpostati per le varie patologie, la serie completa di tutori per qualsiasi articolazione o distretto anatomico.

Ogni singolo Tutore Cryo Mag prevede la contemporanea possibilità di generare campi magnetici pulsanti, criogenia, compressione.

MASSOTERAPIA

La Massoterapia è ad oggi uno dei più diffusi trattamenti fisioterapici. Esso viene praticato sul paziente, che rimane solitamente passivo, allo scopo di migliorarne la circolazione sanguigna ed il il trofismo dei tessuti, di favorire l'eliminazione delle scorie metaboliche, di restituire mobilità agli arti

RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA

Per **Rieducazione neuromotoria** individuale si intende l'insieme delle forme di attivazione neuromuscolare più adatte al danno neurologico invalidante, al fine di recuperare o di ricercare risposte funzionali alternative. Questo si ottiene mediante l'opportuna scelta di manovre che portano ad una specifica stimolazione di "ricettori periferici" (organi di senso in grado di captare gli stimoli esterni e di trasferirli ai centri nervosi).

Tale terapia è indicata nei seguenti casi di lesione del primo/secondo motoneurone:

- Ictus cerebrale
- Malattia di Parkinson
- · Sclerosi laterale amiotrofica
- Sclerosi multipla a placche
- Atassie
- Polinevriti
- Para e Tetraplegie e altre patologie neurologiche

Il fine della terapia è quello di permettere al paziente neuroleso di raggiungere, per quanto possibile, il recupero dell'autonomia personale per lo svolgimento delle normali attività quotidiane.

TECARTERAPIA

La **TECAR** (Trasferimento Energetico CApacitivo e Resistivo) basa il suo funzionamento e la sua efficacia sulla possibilità di trasferire energia biocompatibile ai tessuti lesi, inducendo, all'interno dei tessuti stessi, delle correnti di spostamento che ripristinano la fisiologia tissutale mediante l'ipertermia (incremento della temperatura) profonda e l'innalzamento del potenziale energetico delle cellule.

Tutto ciò porta degli effetti:

 biochimici: riequilibrando il disordine enzimatico degli adipociti e accelerando il metabolismo ultrastrutturale delle cellule richiamando sangue ricco di ossigeno, velocizzando il flusso e facilitando il drenaggio linfatico dalle aree periferiche non affette dalla cellulite;

- **termici**: scaldando in modo uniforme e mirato l'area interessata senza surriscaldare la parte esterna;
- meccanici: aumentando la velocità di scorrimento dei fluidi viene drenata la stasi emolinfatica e tonificate le pareti vascolari.

TERAPIE AD ONDE D'URTO E FOCALIZZATE

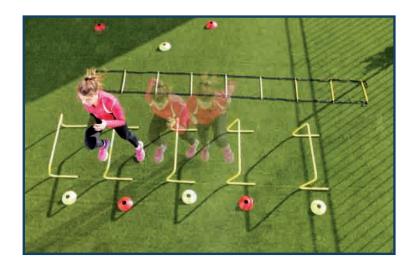
L'onda d'urto è un'onda ad alta energia che può essere indotta da un generatore tipo elettroidraulico, elettromagnetico o piezoelettrico. È un'onda acustica e si basa sul concetto di litotrissia (calcoli renali).

Benefici: scomparsa delle calcificazioni muscolari, tendinopatie inserzionali croniche caratterizzate da scarsa vascolarizzazione delle giunzioni osteotendinee, effetto antalgico.

ULTRASUONO-TERAPIA

L'**ultrasuono** utilizza l'energia meccanica delle onde sonore. La produzione di ultrasuoni si ottiene sfruttando la proprietà di alcuni cristalli minerali di produrre vibrazioni comprimendosi e decomprimendosi quando sono sottoposti ad un campo di corrente alternata.

Benefici: effetto termico da micromassaggio, da effetto analgesico, effetto vasodilatatore, azione trofica e fibrolitica.



LE CONVENZIONI

L'Istituto **NUOVA RISANA S.r.I.**, per l'eccellenza e la qualità delle prestazioni rese, rientra in quella rete di strutture convenzionate su cui si appoggiano i principali fondi di categoria per la copertura sanitaria dei propri iscritti.

Con le convenzioni **IN FORMA DIRETTA**, tutti gli aderenti e le loro famiglie possono, a seconda delle caratteristiche del fondo stesso, non pagare alcune prestazioni né ticket oppure versare piccoli anticipi di spesa (franchigia).

- ALLIANZ PRO.GE.SA.
- AON ONE CARE
- AXA
- BLUE ASSISTANCE
- CASPIE
- COOPERAZIONE SALUTE
- FASCHIM
- FASDAC
- FASI
- FASI / ASSIDAI
- FASI OPEN
- FONDO EST
- GENERALI ASSICURAZIONI

- METASALUTE
- MY-ASSISTANCE
- MY NET
- MY RETE
- POSTE ASSICURA
- POSTE IN SALUTE
- POSTE VITA
- PREVIMEDICAL
- RBM
- SI SALUTE
- SSMS Società Sanitaria di Mutuo Soccorso
- UNISALUTE
- XME SALUTE

L'esecuzione delle prestazioni e la consegna dei referti è soggetta all'espletamento delle pratiche previste dai fondi.

Per quanto riguarda, invece, le convenzioni **IN FORMA INDIRETTA** (non citate sopra) l'Istituto NUOVA RISANA S.r.l. ha concordato trattamenti preferenziali e tariffe scontate con la maggior parte degli Enti Nazionali e Locali, Fondi e Assicurazioni.

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Tra gli obiettivi che l'Istituto **NUOVA RISANA S.r.l.** si propone di perseguire nell'adempimento del suo compito sociale, figura in primo piano la SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.

Tra gli elementi più significativi in tal senso l'Istituto NUOVA RISANA S.r.l. ha identificato: i tempi di attesa per la prenotazione e per l'esecuzione delle prestazioni, le modalità di pagamento, l'accesso alle strutture ed ai servizi sanitari, la semplificazione delle procedure burocratico-amministrative, l'accoglienza, la pulizia, l'informazione ed il rapporto con gli operatori.

Tali elementi si affiancano alla qualità della prestazione diagnostica, garantita sia dal ricorso a professionisti di chiara fama, sia dall'utilizzo di apparecchiature diagnostiche continuamente aggiornate allo stato dell'arte, costantemente mantenute in modo da garantire il rispetto delle caratteristiche iniziali e la sicurezza dei pazienti e degli operatori.

La presente Carta dei Servizi, in quanto strumento dinamico di promozione, verifica partecipata e di tutela della qualità, sarà soggetta a costanti revisioni, che dovranno andare di pari passo con le trasformazioni che si avranno in futuro.

In quest'ottica, l'Azienda opera anche per dare effettiva realizzazione a quei principi normativi che prevedono:

- > Forme di collaborazione degli Enti Locali nella verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti.
- > Forme di coinvolgimento delle Associazioni di volontariato, delle Associazioni sindacali, delle altre formazioni sociali portatrici di istanze dell'utenza.

Gli standard di qualità di seguito elencati rappresentano, di conseguenza, il punto di partenza; essi saranno suscettibili di variazioni ed aggiornamenti legati sia al progredire dello stato dell'arte medica e della normativa di radioprotezione, sia al continuo adeguamento dell'assetto organizzativo aziendale.

STRUMENTI DI TUTELA, VERIFICA E PARTECIPAZIONE

Gli standard di qualità sono periodicamente valutati attraverso i seguenti strumenti:

- > Rilevazione periodica dei tempi di attesa
- > Analisi delle non conformità rilevate durante l'esecuzione delle attività aziendali
- > Rilevazione periodica della soddisfazione dei pazienti

SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è la struttura attraverso la quale la Direzione dell'Istituto CIDIMU S.p.A. mantiene un contatto diretto con gli utenti dei propri servizi.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- > tutela i diritti in presenza di comportamenti che limitano la fruizione dei servizi;
- > riceve osservazioni, segnalazioni e reclami presentati da singoli pazienti, fornendo una risposta immediata al segnalatore.

Chiunque intenda segnalare disfunzioni o effettuare reclami può scrivere all'indirizzo **srp@nuovarisana.it** per richiedere un colloquio riservato; se necessario verranno effettuate tutte le azioni opportune per condurre a buon esito quanto segnalato ed il reclamante verrà informato sull'esito della sua segnalazione, nei tempi e modi concordati.

VERIFICA ED INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI E DEI LORO FAMIGLIARI

L'Istituto CIDIMU S.p.A. effettua periodiche rilevazioni della soddisfazione dei Clienti attraverso specifici questionari a disposizione di tutti i pazienti nelle sale d'attesa.

Il paziente può quindi, in forma anonima, segnalare il suo grado di soddisfazione o insoddisfazione. I risultati dell'indagine sono resi pubblici a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Annualmente la Direzione dell'Istituto CIDIMU S.p.A. analizza il conseguimento degli standard di qualità e definisce nuovi standard, ridefinendo, se opportuno, gli indicatori ed i fattori di qualità.

FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD

Per assicurare la maggior chiarezza e facilità di lettura possibile, nelle tabelle seguenti vengono riportati:

FATTORI DI QUALITÀ: "aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi) o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza." (DPCM 19 maggio 1995).

INDICATORI DI QUALITÀ: "variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità" (DPCM 19 maggio 1995). Standard di qualità: "valore atteso per un certo indicatore" (DPCM 19 maggio 1995).

FACILITÀ DI PRENOTAZIONE

ORARIO DI PRENOTAZIONE

Telefonicamente: da lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 e il sabato dalle 8.00 alle 12.00

Di persona: da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00 e il sabato dalle 8.30 alle 12.00

Scrivendo una mail a: info@nuovarisana.it

TEMPO DI ATTESA
PER CONTATTO TELEFONICO

Attesa media max 2 min

MODALITÀ DI PREPARAZIONE (SEMPRE DISPONIBILI IN SEDE)

Possibilità di invio tramite e-mail

ACCOGLIENZA DEL PAZIENTE TEMPO DI PERMANENZA PER:

ESAMI RADIOLOGICI

40 min. in media
(incluso tempo esecuzione esame)

ESAMI RM

45 min. in media
(incluso tempo esecuzione esame)

VISITE SPECIALISTICHE

40 min. in media
(incluso tempo esecuzione esame)

ESECUZIONE E REFERTAZIONE DEGLI ESAMI

	REFERTAZIONE:
ECOGRAFIE/ECODOPPLER	Immediata (al termine dell'esame)
HOLTER / MAP	3 giorni lavorativi
RADIOLOGIA TRADIZIONALE	1 giorno lavorativo
RMN	5 giorni lavorativi
VISITE SPECIALISTICHE	Immediata (al termine dell'esame)

COME RAGGIUNGERCI

Via Egidio Checchi, 5/7 21013 Gallarate (VA)



CONTATTI

www.nuovarisana.it

ORARI DI APERTURA

Dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 19.30 sabato dalle 7.00 alle 12.30

PUNTO PRELIEVI

Dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 10.00 Il punto prelievi è accessibile senza prenotazione

RITIRO REFERTI

Dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 19.30 Sabato dalle 10.00 alle 12.30 I referti delle analisi di laboratorio sono scaricabili on-line dal portale: http://referti.gruppocidimu.it

CENTRO UNIFICATO PRENOTAZIONI

Per informazioni e prenotazioni:

- chiamare il numero 0331.77.63.11 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 e il sabato dalle 8.00 alle 12.00
- > presso l'accettazione dalle 8.30 alle 19.00 e il sabato dalle 8.30 alle 12.00
- > scrivere una mail a info@nuovarisana.it

SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Tel. 0331.77.63.11 srp@nuovarisana.it

AMMINISTRAZIONE

amministrazione@nuovarisana.it