

**CIDIMU** dal 1982



**CARTA SERVIZI**  
Sede in Via Botticelli

**CENTRO ITALIANO DI DIAGNOSTICA MEDICA ULTRASONICA S.p.A.**

Via Botticelli, 79/E - 10154 TORINO - Tel. 011.31.84.196 - [botticelli@cidimu.it](mailto:botticelli@cidimu.it)

[www.cidimu.it](http://www.cidimu.it)

# INDICE

Il Gruppo Cidimu e l'Istituto CIDIMU S.p.A.	p. 3
I Principi Fondamentali	p. 4
I Servizi in Sintesi	p. 6
I Nostri Consulenti	p. 9
Servizi al Paziente	p. 10
Obiettivi per la Qualità	p. 11
Fattori di Qualità, Indicatori e Standard	p. 12
Meccanismi di Tutela e di Verifica	p. 13
Come raggiungerci	p. 14
Contatti e Orari	p. 15

## E L'ISTITUTO CIDIMU IN VIA BOTTICELLI

Il **Gruppo di Istituti CIDIMU-R.I.B.A.** è nato a Torino nel 1982 portando a Torino e per primo in Italia 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.

Ad oggi il Gruppo Cidimu offre servizi non solo nel settore degli **ultrasuoni** (Ecografia, Doppler, EcoColorDoppler), ma in tutti gli altri settori della **diagnostica per immagini** (Radiologia Tradizionale, TAC, Risonanza Magnetica), della **diagnostica elettrofisiologica** (ECG, EMG, Holter, etc.), di quella **endoscopica** (Gastroscoopia, Colonscopia), **laboratoristica** (analisi del sangue), **riabilitativa** e **chirurgica**.

L'Istituto **Cidimu di Via Botticelli** risponde agli stessi requisiti che gli istituti del Gruppo Cidimu hanno svolto e svolgono dal 1982.

Propone ai suoi pazienti **servizi infermieri**, **servizi di diagnostica ultrasonica ed elettrofisiologica** (ecg, holter, ecc), **visite specialistiche** in loco e in telemedicina.

Si tratta in realtà del **primo Poliambulatorio reale e virtuale**, nato anche al fine di ridurre i costi sanitari. L'Istituto offre, oltre alla televisita e ricetta telematica, anche il servizio di **monitoraggio del paziente a distanza**, direttamente a casa propria.

### GLI ISTITUTI DEL GRUPPO CIDIMU:

#### PIEMONTE

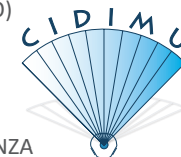
**CIDIMU S.p.A.** - TORINO Via Legnano  
**CIDIMU S.p.A.** - TORINO Via Botticelli  
**IRR - CIDIMU S.p.A.** TORINO  
**R.I.B.A. S.p.A.** - TORINO  
**CIDIMU S.p.A.** - ALBA (CN)  
**CIDIMU S.p.A.** - CUNEO  
**MEDICAL S.r.l.** - ALESSANDRIA  
**MEDICAL S.r.l.** - TORINO

#### LOMBARDIA

**NUOVA RISANA S.r.l.** - GALLARATE (VA)  
**CRP**  
SEDE DI CINISELLO BALSAMO (MI)  
SEDE DI SOMMA LOMBARDO (VA)  
**CDC Centro Diagnostico Comense**  
SEDE DI COMO  
SEDE DI BULGAROGROSSO (CO)

#### VENETO

**SAN MARCO S.r.l.** - VICENZA  
**VICENZA MEDICA S.r.l.** - VICENZA



# I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto **CIDIMU S.p.A.** assume l'impegno di assicurare la massima qualità nell'erogazione dei suoi servizi realizzati a mezzo di Ecografie e di diagnostica medica in generale. L'attività dell'Istituto **CIDIMU S.p.A.** e l'organizzazione aziendale sono ispirate ai seguenti principi fondamentali:

## UGUAGLIANZA

Il servizio reso dall'Istituto CIDIMU S.p.A. è ispirato al **principio di uguaglianza dei diritti** degli utenti. Nell'erogazione del servizio non viene compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la religione, le opinioni politiche, le condizioni economiche e sanitarie. L'impegno è quello di interpretare correttamente le esigenze dei pazienti appartenenti ad altre culture e di eliminare gli ostacoli che potrebbero discriminare i pazienti in base alle condizioni fisiche.

## IMPARZIALITÀ

Il personale, sanitario e non, dell'Istituto CIDIMU S.p.A. **assicura modalità di erogazione del servizio identiche** tra pazienti paganti in proprio o appartenenti ad associazioni mutualistiche private.

## CONTINUITÀ

L'Istituto CIDIMU S.p.A. si impegna a rispettare gli orari di apertura della struttura portati alla conoscenza del pubblico e ad informare tempestivamente i pazienti prenotati nel caso che, per motivi di forza maggiore, sia necessaria una sospensione temporanea dei servizi.

## DIRITTO DI SCELTA

L'Istituto CIDIMU S.p.A. rispetta, nei limiti della disponibilità, il desiderio dei pazienti di essere seguiti da medici specialisti di propria fiducia collaboranti con la struttura.

## PARTECIPAZIONE

Il diritto dei cittadini all'erogazione di un miglior servizio viene garantito attraverso un controllo puntuale e attento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che acquisisce segnalazioni di eventuali reclami o suggerimenti. Altre modalità messe in atto dall'Istituto CIDIMU S.p.A. per acquisire suggerimenti, segnalazioni o reclami sono:

- > La **"cassetta dei suggerimenti"** (che consente di mantenere il riserbo sui segnalatori);
- > La periodica **"Valutazione della soddisfazione dei Pazienti"**.

## EFFICIENZA - EFFICACIA

L'Istituto CIDIMU S.p.A. adotta ogni metodo utile ad erogare il servizio con la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti ed a garantire una reale efficacia delle prestazioni rese in un contesto di massima sicurezza.



**"L'Istituto CIDIMU rispetta, nei limiti della disponibilità, il desiderio dei pazienti di essere seguiti da professionisti di propria fiducia operanti nella struttura"**

# I SERVIZI IN SINTESI

## • ESAMI STRUMENTALI

- ✓ Elettrocardiogramma
- ✓ ECG Pediatrico
- ✓ ECG Dinamico Secondo Holter 24H
- ✓ ECG Dinamico Secondo Holter 3g
- ✓ ECG Dinamico Secondo Holter 4g
- ✓ ECG Dinamico Secondo Holter 48H
- ✓ ECG Dinamico Secondo Holter 7g
- ✓ Registrazione PAOS delle 24h
- ✓ Rimozione Holter
- ✓ Uroflussometria

## • ECOCOLORDOPPLER

## • ECOGRAFIE

## • TEST INTOLLERANZE ALIMENTARI

## • TEST DELL'OSSIDO NITRICO ESALATO (FENO)

## • VISITE SPECIALISTICHE

## • SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio si avvale della collaborazione di infermiere qualificate di comprovata esperienza.

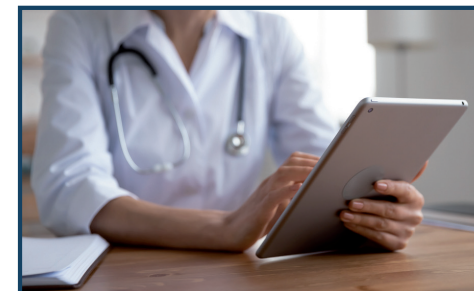
- ✓ Assistenza e sorveglianza di ulcere cutanee croniche
- ✓ Assistenza ordinaria ad un paziente portatore di catetere vescicale
- ✓ Bendaggio semplice
- ✓ Clistere (per ogni scopo)
- ✓ Controllo della glicemia basale (prelievo capillare) con il glucometro
- ✓ Controllo e assistenza delle stomie delle vie urinarie
- ✓ Controllo ed assistenza corrente a stomie delle vie intestinali
- ✓ Controllo parametri vitali (PAO, FC, T°, SPO2)
- ✓ Enteroclisma
- ✓ Esecuzione di vaccinazioni prescritte
- ✓ Estrazione di fecalomi
- ✓ Gestione dei presidi utilizzati per facilitare la funzione di eliminazione
- ✓ Gestione di una perfusione a termine o a permanenza (fleboclisi) - in Istituto



- ✓ Incannulazione di una vena
- ✓ Instillazioni e irrigazioni di cavità fistole stomie
- ✓ Instillazioni o irrigazioni vescicali o intrauretrali
- ✓ Manipolazione di un drenaggio toracico
- ✓ Manipolazione e controllo di drenaggi
- ✓ Mantenimento delle pervietà delle vie aeree superiori, aspirazione
- ✓ Manutenzione di una cannula di tracheotomizzato
- ✓ Medicazione e lavaggio dei cateteri venosi centrali
- ✓ Medicazioni avanzate
- ✓ Medicazioni complesse
- ✓ Medicazioni semplici
- ✓ Perfusione in bolo
- ✓ Posizionamento di un catetere vescicale a permanenza
- ✓ Prevenzione e cura delle lesioni da pressione
- ✓ Raccolta sterile di un campione di urine nell'uomo e nella donna mediante cateterismo estemporaneo
- ✓ Raccolta sterile e non sterile di escreti o secreti
- ✓ Rimozione Catetere
- ✓ Rimozione Punti
- ✓ Somministrazione dei medicinali prescritti o di sostanze non medicinali per via inalatoria
- ✓ Somministrazione dei medicinali prescritti per via enterale
- ✓ Somministrazione dei medicinali prescritti per via parenterale (iniezioni)
- ✓ Somministrazione dei medicinali prescritti per via parenterale (terapia endovenosa)
- ✓ Somministrazione dei medicinali prescritti per via topica
- ✓ Sondaggio gastrico o duodenale a scopo nutrizionale, diagnostico o evacuativo

## TELEMEDICINA

Si tratta del primo **Poliambulatorio reale e virtuale**, nato anche al fine di ridurre i costi sanitari. L'Istituto offre, oltre alla tele visita e ricetta telematica, anche il servizio di **monitoraggio del paziente a distanza**, direttamente a casa propria.



## ORARIO PRELIEVI

I prelievi possono essere effettuati  
**dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 9.30.**  
È possibile accedere direttamente al servizio,  
senza la necessità di prenotazione.



**ACCESSO DIRETTO SENZA PRENOTAZIONE**

**QUALITÀ, COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ**

## I NOSTRI CONSULENTI

**Direttore Sanitario:** Dr.ssa I. Fulle - *Specialista in Radiodiagnostica*

### BIOLOGO NUTRIZIONISTA

- Dott. G. Vaschetto

### CARDIOLOGIA

- Dr.ssa M. Anselmino
- Dr. R. Bonato
- Dr. P. Lario
- Dr. M. Peyracchia
- Dr. P. Sbarra
- Dr.ssa T. Sciscioli
- Dr.ssa L. Vivalda

### CHIRURGIA GENERALE DELLA PARETE ADDOMINALE

- Dr. A. Falcone

### CHIRURGIA TORACICA

- Dr. F. Pernazza

### CHIRURGIA VASCOLARE

- Dr. D. M. Lazzaro

### DIAGNOSTICA ECOGRAFICA

- Dr.ssa I. Fulle
- Dr.ssa M. L. Grogardi
- Dr.ssa P. Gollini
- Dr. L. Di Maggio

### EMATOLOGIA

- Dr. C. Marinone

### ENDOCRINOLOGIA

- Dr. V. Contegiacomo

### GASTROENTEROLOGIA

- Dr.ssa A. Garripoli

### GINECOLOGIA

- Dr. M. Canesi
- Dr. F. Marocco

### IMMUNOREUMATOLOGIA

- Dr. C. Marinone

### MALATTIE INFETTIVE

- Dr. C. Marinone

### MEDICINA INTERNA

- Dr. C. Marinone

### ONCOLOGIA

- Dr. I. Facilissimo
- Dr.ssa F. Vana

### ORTOPEDIA

- Dr. M. Santavicca

### TERAPIA ANTALGICA

- Dr.ssa E. Sosso

### UROLOGIA

- Dr. L. D'Urso
- Dr. M. Fiorio

L'Istituto **CIDIMU 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 razionali
- > **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** per un rapido scambio di consulenze mediche con strutture sanitarie ed universitarie italiane e straniere
- > **Personale opportunamente formato** per consentire la maggiore disponibilità verso il Paziente
- > 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)

**LA DOCUMENTAZIONE DELL'ESAME SU SUPPORTO MAGNETICO (ES. CD-ROM) CONSENTE:**

- > **Visualizzazione su computer** indipendentemente dal sistema utilizzato, in quanto tale documentazione è basata sullo standard medico internazionale di tipo DICOM
- > **Conservazione del documento completo** con maggior facilità di archiviazione
- > Particolare **attenzione alla sostenibilità ambientale**

**INVIO GRATUITO SMS**

L'Istituto **CIDIMU S.p.A.** ha messo a punto un servizio di avvisi tramite **invio gratuito di SMS**.

Attraverso questo servizio si è avvisati su:

- > **data degli esami prenotati**
- > **disponibilità del referto da ritirare**
- > **promemoria di eventuali esami periodici**
- > **iniziative / attività dell'Istituto**

Tra gli obiettivi che l'Istituto **CIDIMU S.p.A.** 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 **CIDIMU S.p.A.** 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 opererà 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.*



## 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

<b>ORARIO DI PRENOTAZIONE</b>	<b>Giorni feriali:</b> 08.00 - 20.00 <b>Sabato:</b> 08.00 - 12.30 <b>Giorni festivi:</b> nessuna prenotazione possibile
<b>PRENOTAZIONE TELEFONICA</b>	Tutti gli esami. Le prenotazioni telefoniche degli aderenti a fondi o assicurazioni necessitano dell’invio via mail della richiesta medica e tesserino indentificativo
<b>TEMPO DI ATTESA PER CONTATTO TELEFONICO</b>	Attesa media max 2 min
<b>MODALITÀ DI PREPARAZIONE (SEMPRE DISPONIBILI IN SEDE)</b>	Possibilità di invio tramite e-mail

### ACCOGLIENZA DEL PAZIENTE TEMPO DI PERMANENZA PER:

<b>ECOGRAFIE / ECODOPPLER</b>	<b>30/60 min. in media</b> (incluso tempo esecuzione esame)
<b>VISITE SPECIALISTICHE</b>	<b>40 min. in media</b> (incluso tempo esecuzione visita)

## E VERIFICA

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.cidimu-to@cidimu.it](mailto:srp.cidimu-to@cidimu.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 FAMILIARI

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.



# COME RAGGIUNGERCI

Via Botticelli, 79/E - 10154 Torino

Mezzi Pubblici Disponibili: N° 2, 27, 62, 75. Tram: N° 4, 15

Metro: SFM1-SFM2-SFM4



# CONTATTI E ORARI

[www.cidimu.it](http://www.cidimu.it)

## ORARI DI APERTURA

Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 20.00

Sabato 7.30-12.30

## CENTRO UNIFICATO PRENOTAZIONI (CUP)

### Per informazioni e prenotazioni

Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 20.00

Sabato 7.30-12.30

Tel. 011 31.84.196

[botticelli@cidimu.it](mailto:botticelli@cidimu.it)

## SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

[srp.cidimu-to@cidimu.it](mailto:srp.cidimu-to@cidimu.it)

## AMMINISTRAZIONE

[amministrazione@cidimu.it](mailto:amministrazione@cidimu.it)

## CONTABILITÀ

[contabilita@cidimu.it](mailto:contabilita@cidimu.it)

## UFFICIO COMUNICAZIONE - EVENTI ECM

[comunicazione@cidimu.it](mailto:comunicazione@cidimu.it)

[infocorsi@cidimu.it](mailto:infocorsi@cidimu.it)

## INFORMAZIONE SCIENTIFICA

[rinaldo@cidimu.it](mailto:rinaldo@cidimu.it)

# NOTE

A series of 20 horizontal dotted lines for writing notes.