



CARTA DEI SERVIZI AMBULATORIALI

La **Carta dei Servizi** di Cerba Healthcare Lombardia riassume il nostro impegno nel garantire **cure di qualità, tecnologie avanzate e un'assistenza personalizzata**. Operiamo con **competenza, innovazione e attenzione alla persona**, garantendo sicurezza, accessibilità e continuità di cura. Perché per noi la sanità è vicinanza, ed è per questo che crediamo nel nostro motto:

"Abbastanza grandi per seguirti in tutto, abbastanza piccoli per sapere chi sei."

Revisione 00 del 01/03/2025

Gentile Ospite,

*Siamo lieti di accoglierti presso **Cerba Healthcare Lombardia**, una realtà che mette la tua salute e il tuo benessere al centro del proprio impegno quotidiano.*

*Sappiamo quanto sia importante avere al proprio fianco un sistema sanitario efficiente, accessibile e affidabile. Per questo, abbiamo costruito una rete di **poliambulatori, laboratori e centri diagnostici** in grado di offrirti **servizi medici d'eccellenza**, garantendo al contempo un'attenzione autentica alla tua persona.*

*Ogni giorno lavoriamo con passione per offrirti **diagnosi precise, tempi di attesa ridotti e un'assistenza sanitaria su misura** perché crediamo che la qualità delle cure passi non solo dall'innovazione tecnologica, ma anche dal rapporto di fiducia con ogni paziente.*

In un mondo in costante cambiamento, il nostro impegno è essere al tuo fianco come punto di riferimento per la salute, guidandoti con attenzione e competenza in ogni fase del percorso di prevenzione, diagnosi e cura. È proprio questo che ispira il nostro motto:

"Abbastanza grandi per seguirti in tutto, abbastanza piccoli per sapere chi sei."

◆ ***Abbastanza grandi per seguirti in tutto*** - Grazie alla nostra rete capillare sul territorio, possiamo offrirti servizi avanzati, supportati dalle più moderne tecnologie diagnostiche e da un team di specialisti altamente qualificati. Ovunque tu sia, troverai sempre una struttura pronta ad accoglierti.

◆ ***Abbastanza piccoli per sapere chi sei*** - Per noi, **ogni paziente è unico**. Crediamo nell'importanza di un approccio umano, fatto di ascolto, empatia e attenzione personalizzata. Ci impegniamo a offrirti **un'esperienza sanitaria serena e sicura**, perché il benessere passa anche dalla tranquillità di sentirsi accolti e compresi.

*Scegliere **Cerba Healthcare Lombardia** significa affidarsi a una realtà che unisce l'eccellenza della grande sanità alla cura del dettaglio di una realtà vicina alle persone.*

Grazie per la fiducia che ci accordi. Noi siamo qui per te, oggi e sempre.

Cerba Healthcare Lombardia



Sommario

1. INTRODUZIONE	4
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi?	4
1.2 Chi siamo: il network Cerba Healthcare Lombardia.....	4
1.3 Innovazione e digitalizzazione: il futuro della sanità	5
1.4 Il nostro impegno per il paziente.....	6
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	8
2.1 Uguaglianza e imparzialità	8
2.2 Centralità del paziente e diritto alla salute	8
2.3 Partecipazione e trasparenza.....	9
2.4 Efficienza, efficacia e qualità	9
2.5 Continuità dell'assistenza	9
2.6 Accessibilità e diritto alla scelta	10
2.7 Riservatezza e protezione dei dati personali.....	10
2.8 Monitoraggio della qualità e miglioramento continuo.....	10
2.9 Etica professionale e responsabilità sociale	11
3. MISSIONE	13
3.1 Il nostro impegno nella sanità.....	13
3.2 La filosofia di Cerba Healthcare Lombardia.....	13
3.3 Obiettivi strategici	14
3.4 Il nostro impegno per il paziente.....	15
3.5 Un'azienda orientata al futuro.....	16
4. QUALITA'	18
4.1 Certificazioni di Qualità e Accreditamenti	18
4.2 Sicurezza e Qualità delle Prestazioni Sanitarie	19
4.3 Monitoraggio della Qualità e Miglioramento Continuo	19
4.3 Centralità del Paziente e Personalizzazione delle Cure	20
4.5 Innovazione Tecnologica e Digitalizzazione	20
4.6 Formazione e Aggiornamento del Personale	20
INFORMAZIONI UTILI DEL CENTRO.....	I



1. INTRODUZIONE



1. INTRODUZIONE

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi?

La **Carta dei Servizi** è un documento istituzionale che ha lo scopo di informare i cittadini sui servizi offerti da **Cerba Healthcare Lombardia Srl e Cerba Healthcare Lombardia M.D. Srl**, sulle modalità di accesso alle prestazioni sanitarie, sugli standard di qualità garantiti e sugli impegni presi nei confronti degli utenti.

Questo documento è redatto in conformità alle normative vigenti, tra cui:

- **D.Lgs. 502/1992 e successive modifiche (D.Lgs. 517/1993, D.Lgs. 229/1999)** – Riordino del Servizio Sanitario Nazionale
- **DPCM 19 maggio 1995** – Introduzione della Carta dei Servizi nei servizi sanitari
- **Legge 273/1995** – Principi sulla tutela dei diritti del cittadino nell'accesso ai servizi pubblici
- **Normativa sulla qualità dei servizi sanitari (ISO 9001)** (Applicata su alcune strutture)

Attraverso la **Carta dei Servizi**, ogni Utente ha il diritto di:

- Conoscere i **servizi sanitari disponibili** e le modalità di erogazione
- Avere riferimenti chiari per la **presentazione di reclami e suggerimenti**
- Conoscere i **propri diritti e doveri** come paziente

La **Carta dei Servizi** è uno strumento di **trasparenza e tutela**, pensato per garantire la qualità e l'accessibilità delle cure sanitarie offerte dalle strutture di **Cerba Healthcare Lombardia**.

1.2 Chi siamo: il network Cerba Healthcare Lombardia

Un punto di riferimento nella diagnostica e nella sanità territoriale

Cerba Healthcare Lombardia Srl e Cerba Healthcare Lombardia M.D. Srl fanno parte del **Gruppo Cerba HealthCare**, una realtà internazionale con oltre **50 anni di esperienza nella diagnostica medica**, attivo in **16 paesi** tra Europa, Africa, Stati Uniti, Asia e Oceania.

In Italia, il Gruppo ha una **presenza capillare** grazie a una rete di **Laboratori di Analisi Cliniche, Centri Diagnostici, Poliambulatori Specialistici e Servizi di Medicina del Lavoro e Medicina dello Sport**.

Le nostre specializzazioni

Cerba Healthcare Lombardia opera attraverso:

- **Laboratorio Clinico Generale – Patologia Clinica e Sostanze d’abuso – Microbiologia e Virologia**
- **Laboratorio Specialistico Genetica medica – Genetica molecolare**
- **Laboratorio Specialistico Anatomia patologica**
- **Diagnostica per immagini**, con radiologia, TAC, risonanza magnetica, mammografia ed ecografia
- **Poliambulatori specialistici**, con un'ampia gamma di branche mediche per rispondere alle esigenze dei pazienti
- **Medicina dello sport**, con visite di idoneità agonistica e non agonistica
- **Medicina del lavoro**, per la sorveglianza sanitaria delle aziende

Dove operiamo: la rete lombarda

Cerba Healthcare Lombardia è presente su tutto il territorio regionale con:

- **Laboratori di Analisi Cliniche, Genetica medica ed Anatomia patologica**
- **Punti prelievo diffusi** per facilitare l’accesso degli Utenti
- **Poliambulatori specialistici** con personale altamente qualificato
- **Servizi domiciliari** per prelievi, tamponi, visite specialistiche e fisioterapia

I Laboratori Clinici, Laboratori Specialistici ed i Poliambulatori sono **autorizzati e accreditati da Regione Lombardia**. Alcune strutture operano inoltre in conformità agli standard di qualità **ISO 9001**.

1.3 Innovazione e digitalizzazione: il futuro della sanità

Servizi online e accesso digitale

Cerba Healthcare Lombardia investe costantemente in **digitalizzazione** per migliorare l’accesso alle prestazioni sanitarie.

Grazie al **portale in.cerba**, gli utenti possono:

- Prenotare visite ed esami online
- Consultare e scaricare i propri referti
- Ricevere notifiche via e-mail quando il referto è pronto
- Accedere a documentazione amministrativa e certificati

L’integrazione con il **Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)** di Regione Lombardia permette ai pazienti di condividere i propri referti con il medico curante in totale sicurezza.

1.4 Il nostro impegno per il paziente

Cerba Healthcare Lombardia e Cerba Healthcare Lombardia M.D. pongono il paziente **al centro** della propria attività, adottando un approccio basato su:

- **Accoglienza e accessibilità** – Percorsi di cura chiari, ambienti confortevoli e personale qualificato
- **Innovazione e qualità** – Utilizzo di tecnologie diagnostiche avanzate per prestazioni rapide e affidabili
- **Formazione continua** – Aggiornamento costante del personale sanitario ed amministrativo
- **Tutela della privacy** – Protezione dei dati sanitari e rispetto della normativa GDPR

Percorsi di cura personalizzati

L'azienda adotta un modello di assistenza basato su **percorsi di cura su misura**, con:

- Visite specialistiche coordinate
- Diagnostica integrata per ridurre i tempi di attesa
- Follow-up e continuità assistenziale

Monitoraggio della qualità e soddisfazione dell'Utente

Cerba Healthcare Lombardia effettua un controllo costante sulla qualità dei servizi attraverso:

- **Questionari di soddisfazione** per raccogliere il feedback dei pazienti
- **Analisi dei reclami e delle segnalazioni** per migliorare i servizi
- **Verifiche periodiche interne ed esterne** sulle prestazioni offerte

L'obiettivo è garantire un'esperienza sanitaria **efficiente, sicura e di alta qualità** per ogni paziente.

Conclusione: un impegno per la salute di tutti

Questa Carta dei Servizi rappresenta un **patto di fiducia** tra **Cerba Healthcare Lombardia, Cerba Healthcare Lombardia M.D.** e i suoi pazienti, per offrire un servizio sanitario **di eccellenza, trasparente e vicino alle persone**.

Cerba Healthcare Lombardia è:

“Abbastanza grandi per seguirti in tutto, abbastanza piccoli per sapere chi sei”



2. PRINCIPI FONDAMENTALI



2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La qualità dell'assistenza sanitaria non si misura solo dall'efficacia delle cure, ma anche dal rispetto dei principi fondamentali che regolano il rapporto tra il paziente e la struttura sanitaria. **Cerba Healthcare Lombardia Srl e Cerba Healthcare Lombardia M.D. Srl** si impegnano ad erogare i propri servizi in conformità ai **valori etici e professionali** definiti dalle normative nazionali e regionali, con particolare attenzione ai bisogni e ai diritti dell'Utente.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti **principi fondamentali**, che guidano ogni aspetto dell'attività sanitaria, dall'accoglienza all'erogazione delle prestazioni fino alla gestione dei reclami.

2.1 Uguaglianza e imparzialità

Ogni paziente ha diritto a cure di qualità, senza discriminazioni.

Cerba Healthcare Lombardia garantisce che i propri servizi siano accessibili a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione basata su:

- **Genere, età, etnia, lingua, religione, orientamento sessuale, opinioni politiche**
- **Condizioni economiche, sociali o di salute**

L'erogazione delle prestazioni è basata esclusivamente su criteri di **appropriatezza clinica**, nel rispetto delle necessità del paziente e delle risorse disponibili.

Gli operatori sanitari e il personale amministrativo si impegnano a trattare ogni Utente con **equità e rispetto**, assicurando **parità di accesso alle cure**.

2.2 Centralità del paziente e diritto alla salute

Ogni paziente è protagonista attivo del proprio percorso di cura.

Cerba Healthcare Lombardia pone il paziente **al centro** dell'attività assistenziale, garantendo:

- **Ascolto attivo e personalizzazione delle cure**
- **Rispetto della dignità della persona in ogni fase del percorso diagnostico e terapeutico**
- **Supporto per le persone fragili, anziani e pazienti con disabilità, donne in gravidanza**

Obiettivo primario: promuovere la salute del paziente attraverso servizi innovativi, accessibili e tempestivi.

2.3 Partecipazione e trasparenza

Il paziente ha diritto ad essere informato e partecipare alle decisioni sulla propria salute.

Per garantire un **percorso di cura chiaro e consapevole**, Cerba Healthcare Lombardia assicura:

- **Comunicazione trasparente** su diagnosi, terapie, tempi di attesa e costi delle prestazioni
- **Coinvolgimento attivo del paziente nelle scelte terapeutiche**, in accordo con i principi del consenso informato
- **Possibilità di esprimere opinioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio**

Strumenti a disposizione dell'Utente:

- Consenso informato ed informative chiare e dettagliate prima di ogni prestazione
- Accesso digitale ai referti e alle informazioni sanitarie personali
- Sistema di Feedback digitale: i pazienti ricevono un'email post-prestazione per valutare la loro esperienza presso i centri Cerba HealthCare.
- Sezione dedicata sul sito per l'invio di segnalazioni, reclami e suggerimenti (<https://www.cerbahealthcare.it/customer-care/>)

2.4 Efficienza, efficacia e qualità

L'obiettivo è garantire cure tempestive, appropriate e sicure.

Cerba Healthcare Lombardia si impegna a:

- **Ottimizzare le risorse** per offrire servizi rapidi ed efficienti
- **Ridurre i tempi di attesa** attraverso un'organizzazione efficace delle prenotazioni
- **Garantire cure basate su evidenze scientifiche**, con protocolli aggiornati e personale altamente qualificato

Standard di qualità monitorati costantemente tramite:

- Controllo dei tempi di attesa e di refertazione
- Formazione continua per medici, biologi, tecnici sanitari ed amministrativi

2.5 Continuità dell'assistenza

Ogni paziente deve poter contare su cure stabili e coordinate nel tempo.

Per garantire la **continuità assistenziale**, Cerba Healthcare Lombardia prevede:

- **Percorsi diagnostico-terapeutici integrati** tra diverse specialità
- **Refertazione digitale rapida e sicura** accessibile da remoto

In caso di interruzioni o imprevisti (scioperi, emergenze sanitarie, guasti tecnici), la struttura garantisce **soluzioni alternative per ridurre al minimo i disagi all'Utente**.

2.6 Accessibilità e diritto alla scelta

Ogni paziente deve poter accedere facilmente alle cure e scegliere il proprio medico.

Cerba Healthcare Lombardia garantisce:

- **Accessibilità fisica:** sedi facilmente raggiungibili, con parcheggi e servizi per persone con disabilità
- **Accessibilità economica:** prestazioni in regime di accreditamento SSR, tariffe trasparenti e agevolazioni per utenti convenzionati
- **Libertà di scelta:** possibilità di scegliere tra diversi specialisti e strutture sanitarie.

Innovazioni per migliorare l'accesso ai servizi:

- Prenotazioni online e telefoniche per ridurre i tempi di attesa
- Servizi domiciliari per esami e visite specialistiche
- Possibilità di pagamento con diverse modalità

2.7 Riservatezza e protezione dei dati personali

Ogni paziente ha diritto alla tutela della propria privacy.

Cerba Healthcare Lombardia garantisce il **rispetto del GDPR** (Regolamento UE 2016/679) e delle normative italiane sulla protezione dei dati sanitari.

Misure adottate per la sicurezza dei dati:

- Protezione informatica avanzata per evitare accessi non autorizzati
- Accesso ai dati riservato solo ai professionisti sanitari autorizzati
- Possibilità per il paziente di richiedere l'oscuramento dei referti

2.8 Monitoraggio della qualità e miglioramento continuo

L'eccellenza si raggiunge attraverso il miglioramento costante dei servizi.

Cerba Healthcare Lombardia adotta un sistema di **controllo e miglioramento continuo della qualità** basato su:

- **Questionari di soddisfazione del paziente**, con analisi periodica dei risultati
- **Gestione e analisi dei reclami**, con interventi correttivi tempestivi
- **Audit** per verificare la conformità ai protocolli di qualità

Certificazioni di qualità:

- **ISO 9001:2015** (applicata solo ad alcune strutture) per la gestione della qualità dei servizi sanitari
- **Accreditamento regionale** per le strutture sanitarie

2.9 Etica professionale e responsabilità sociale

Ogni operatore sanitario ha il dovere di rispettare principi etici e deontologici.

Cerba Healthcare Lombardia garantisce che il personale operi nel rispetto di:

- **Codice deontologico delle professioni sanitarie**
- **Norme etiche per il rapporto medico-paziente**
- **Responsabilità ambientale e sostenibilità** nell'uso delle risorse sanitarie

Impegno nella responsabilità sociale:

- Adozione di pratiche sostenibili per la riduzione degli sprechi

Conclusione

I principi fondamentali della Carta dei Servizi rappresentano **l'impegno concreto di Cerba Healthcare Lombardia verso ogni paziente.**

L'obiettivo è garantire un servizio **eccellente, accessibile e trasparente**, rispettando i diritti di ogni cittadino e migliorando continuamente la qualità dell'assistenza sanitaria.



3. MISSIONE



3. MISSIONE

3.1 Il nostro impegno nella sanità

Cerba Healthcare Lombardia Srl e Cerba Healthcare Lombardia M.D. Srl si prefiggono come **missione primaria** quella di fornire **servizi sanitari di elevata qualità, accessibili ed orientati al benessere del paziente**. L'obiettivo è garantire un **percorso di cura completo e personalizzato**, con un approccio basato su **innovazione, tecnologia avanzata ed attenzione alla persona**.

L'azienda opera nel settore sanitario con un approccio multidisciplinare, integrando le migliori competenze mediche e diagnostiche per offrire:

- **Diagnosi precise e tempestive** attraverso laboratori e centri di diagnostica per immagini
- **Un'ampia gamma di prestazioni ambulatoriali** per la prevenzione, la diagnosi e il trattamento di patologie acute e croniche
- **Servizi di medicina del lavoro e dello sport** per la tutela della salute in ambito lavorativo e sportivo
- **Un modello di assistenza sanitaria basato sull'innovazione digitale**, con strumenti avanzati per la gestione dei dati sanitari e l'accesso alle informazioni

3.2 La filosofia di Cerba Healthcare Lombardia

Il nostro operato si basa su un **sistema di valori** che guida ogni aspetto della nostra attività:

Eccellenza e qualità

- Ci impegniamo a fornire **prestazioni sanitarie di alto livello**, grazie a tecnologie avanzate e a un team di specialisti qualificati.
- Investiamo costantemente in **formazione e aggiornamento** per garantire il miglior standard di cura.

Innovazione e tecnologia

- Siamo leader nell'**innovazione diagnostica e clinica**, grazie a strumenti all'avanguardia per analisi, imaging e monitoraggio della salute.
- Utilizziamo sistemi digitali per la **gestione della cartella clinica elettronica** e per la refertazione online.

Accessibilità e centralità del paziente

- Garantiamo **percorsi di cura personalizzati**, tenendo conto delle esigenze cliniche e personali di ogni Utente.
- Offriamo **soluzioni sanitarie flessibili**, in regime **pubblico (SSN) e privato**, con possibilità di convenzioni aziendali e assicurative.

Continuità assistenziale

- Costruiamo un **percorso di assistenza integrato**, facilitando il passaggio tra le diverse fasi della diagnosi e della cura.
- Lavoriamo in sinergia con il **Servizio Sanitario Regionale** e con i medici di medicina generale per garantire una presa in carico completa del paziente.

Sostenibilità e responsabilità sociale

- Adottiamo pratiche sanitarie sostenibili, riducendo **sprechi di materiali e risorse**.
- Sosteniamo eventuali iniziative di **educazione alla salute e prevenzione**, collaborando con enti e associazioni territoriali.

3.3 Obiettivi strategici

Per realizzare la nostra missione, abbiamo definito **obiettivi strategici** che guidano la crescita e lo sviluppo della nostra rete sanitaria.

1. Garantire un servizio sanitario di qualità e sicuro

- Investiamo nella **qualità delle prestazioni sanitarie** attraverso protocolli aggiornati, certificazioni internazionali e controlli periodici.
- Manteniamo **standard elevati di sicurezza**, con rigide procedure di igiene e gestione del rischio clinico.
- Promuoviamo la **formazione continua del personale sanitario** per assicurare cure all'avanguardia.

2. Migliorare l'accessibilità ai servizi sanitari

- Potenziamo le **prenotazioni online** e i servizi di telemedicina per facilitare l'accesso alle cure.
- Estendiamo la rete di **poliambulatori e punti prelievo** per coprire meglio il territorio.
- Offriamo **servizi domiciliari** per prelievi, tamponi e visite specialistiche, riducendo il disagio per i pazienti fragili.

3. Digitalizzazione e innovazione tecnologica

- Implementiamo il Dossier sanitario tramite InCerba per una gestione più efficiente dei dati sanitari.
- Integriamo il **Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)** per permettere ai pazienti di accedere facilmente ai propri referti e informazioni sanitarie in accordo alle normative vigenti.

4. Personalizzazione dell'assistenza sanitaria

- Sviluppiamo **percorsi diagnostico-terapeutici personalizzati**, in base alle specifiche condizioni cliniche.
- Favoriamo la collaborazione tra **medici specialisti, infermieri e tecnici sanitari** per un approccio multidisciplinare alla cura.
- Mettiamo il paziente al centro, garantendo **ascolto, empatia e supporto** quando necessario.

3.4 Il nostro impegno per il paziente

Cerba Healthcare Lombardia si impegna a offrire **un'esperienza sanitaria eccellente ed umanizzata**, rispettando i diritti del paziente e garantendo:

Informazione chiara e trasparente

- Spieghiamo con chiarezza **le diagnosi, le terapie e i percorsi di cura**.
- Forniamo **preventivi dettagliati** per le prestazioni private, senza costi nascosti.
- Attraverso il sito forniamo agli utenti tutte le informazioni necessarie per accedere ai servizi, inclusi i tempi di attesa e le modalità di prenotazione.

Rispetto della privacy e dei dati personali

- Proteggiamo i dati sanitari in conformità al **GDPR e alle normative nazionali sulla privacy**.
- Offriamo la possibilità di **consultare i referti online in modo sicuro**.
- Garantiamo **riservatezza in ogni fase dell'assistenza**, con ambienti dedicati e personale formato.

Comfort e accoglienza

- Creiamo un ambiente **sereno e confortevole**, con spazi studiati per il benessere del paziente.
- Forniamo supporto a pazienti con **disabilità o bisogni speciali**, migliorando l'accessibilità alle strutture.

Ascolto e miglioramento continuo

- Raccogliamo **feedback attraverso questionari di soddisfazione**, analizzando i suggerimenti per migliorare i servizi.
- Gestiamo con attenzione **segnalazioni e reclami**, con risposte rapide ed efficaci.
- Siamo aperti al dialogo con i pazienti per migliorare costantemente l'esperienza sanitaria.

3.5 Un'azienda orientata al futuro

Cerba Healthcare Lombardia guarda al futuro con una visione chiara:

- Essere un **punto di riferimento** nella sanità lombarda
- Offrire servizi sempre più innovativi ed accessibili
- **Migliorare la qualità di vita delle persone** attraverso la prevenzione e la diagnosi precoce



4. QUALITA'



4. QUALITA'

La qualità delle prestazioni sanitarie è un **obiettivo primario** per **Cerba Healthcare Lombardia Srl e Cerba Healthcare Lombardia M.D. Srl**, che opera seguendo standard elevati di **sicurezza, efficienza ed innovazione**.

L'azienda ha adottato un **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)** basato sulle migliori **pratiche nazionali e internazionali**, con certificazioni e procedure che garantiscono il rispetto di parametri rigorosi.

L'impegno nella qualità si traduce in:

- **Monitoraggio costante delle prestazioni sanitarie**
- **Certificazioni e conformità alle normative di settore**
- **Innovazione tecnologica e miglioramento continuo**
- **Sicurezza del paziente e protezione dei dati personali**
- **Formazione e aggiornamento continuo del personale**

4.1 Certificazioni di Qualità e Accreditementi

Cerba Healthcare Lombardia è **certificata e accreditata** secondo i più elevati standard di qualità sanitaria:

- **Certificazione ISO 9001:2015** (Applicata su alcune strutture) – Sistema di gestione per la qualità per laboratori e servizi ambulatoriali
- **Accreditamento Regione Lombardia** per l'erogazione di prestazioni sanitarie in regime di Servizio Sanitario Regionale (SSR)
- **Aderenza agli standard nazionali (D.Lgs. 502/1992 e successive modifiche)** per l'autorizzazione e l'accreditamento delle strutture sanitarie
- **Conformità alle normative di sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008)** e sicurezza dei pazienti

Controlli e verifiche periodiche

L'azienda sottopone regolarmente le proprie strutture e servizi a:

- **Audit** per il controllo della qualità dei processi
- **Verifiche ispettive periodiche da parte di Enti certificatori e ATS**
- **Monitoraggio dei tempi di attesa e della soddisfazione dell'Utente**

L'obiettivo è garantire **prestazioni sanitarie affidabili, sicure e allineate ai migliori standard internazionali**.

4.2 Sicurezza e Qualità delle Prestazioni Sanitarie

La sicurezza del paziente è al centro del nostro sistema di qualità e si basa su:

Sicurezza nella Diagnostica per Immagini

- **Utilizzo di tecnologie all'avanguardia** per ridurre l'esposizione ai raggi X.
- **Personale specializzato** per garantire la corretta esecuzione degli esami radiologici.
- **Verifica periodica delle apparecchiature diagnostiche** per il rispetto delle normative di sicurezza.

Qualità nella Medicina Specialistica

- **Protocolli clinici aggiornati** basati sulle linee guida nazionali e internazionali.
- **Ascolto attivo del paziente** per garantire diagnosi e trattamenti personalizzati.

Sicurezza Igienico-Sanitaria

- **Protocolli di sanificazione**
- **Utilizzo di dispositivi di protezione individuale (DPI)**, ove previsto, per la sicurezza di operatori e pazienti.

4.3 Monitoraggio della Qualità e Miglioramento Continuo

Per garantire il costante miglioramento dei servizi, Cerba Healthcare Lombardia ha implementato un **sistema di monitoraggio della qualità** basato su:

Indicatori di qualità e performance

- **Tempi di attesa per visite ed esami** – Monitorati e ottimizzati per garantire rapidità ed efficienza.
- **Soddisfazione del paziente** – Analisi periodica dei feedback raccolti tramite questionari e segnalazioni.

Azioni di miglioramento basate sui dati raccolti

- **Formazione del personale** per mantenere elevati standard di professionalità.
- **Revisione periodica dei protocolli clinici** per aggiornamenti in base alle ultime evidenze scientifiche.
- **Innovazione tecnologica continua** per migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi.

4.4 Centralità del Paziente e Personalizzazione delle Cure

Cerba Healthcare Lombardia adotta un modello di **assistenza sanitaria personalizzata**, basato su:

- **Approccio umano ed empatico** – Ogni paziente viene accolto con attenzione e rispetto.
- **Possibilità di esprimere feedback e segnalazioni** – Meccanismi di ascolto attivo per il miglioramento del servizio.
- **Obiettivo: offrire un'esperienza sanitaria serena, efficace e di alta qualità.**

4.5 Innovazione Tecnologica e Digitalizzazione

Cerba Healthcare Lombardia investe continuamente in **soluzioni digitali** per migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi:

- **In.Cerba** – Permette una gestione sicura dei dati sanitari e amministrativi.
- **Referti online e integrazione con il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)** – Accesso rapido e sicuro ai propri esami.
- **Prenotazioni digitali** – Possibilità di prenotare visite ed esami online.

4.6 Formazione e Aggiornamento del Personale

La qualità del servizio dipende anche dalla competenza del personale. Per questo, Cerba Healthcare Lombardia sostiene la **formazione continua** di tutte le figure professionali presenti nelle Strutture.

Obiettivo: mantenere un **elevato livello di competenza professionale** e garantire un **servizio all'avanguardia**.

Conclusione

Gli **Standard di Qualità** di Cerba Healthcare Lombardia sono la base di un servizio sanitario **sicuro, affidabile e innovativo**, che punta alla massima soddisfazione del paziente.