

**L'UBICAZIONE E LA STRUTTURA**

Ubicato nel centro della città, all'interno dell'ex grattacielo Telecom, vicino alla fermata dei bus e a pochi passi minuti dalla stazione di Genova Brignole e dalla metropolitana; IRO Centro Diagnostico è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che a piedi. I locali sono stati concepiti ed arredati in modo funzionale ed accogliente, anche al fine di rendere meno "asettici" gli ambienti, sia nelle sale d'attesa che nelle sale di diagnostica. La destinazione d'uso degli stessi è riportata nella segnaletica interna.

**ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:**

Sede legale di Genova Via San Vincenzo 2/4, 2° piano: dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00.

Sede di Genova Via San Vincenzo 4r, piano terra: dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00.

Punto Prelievi Alliance Medical Genova Via S. Vincenzo 4r, piano terra: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 11.00.

**LE PRESTAZIONI SANITARIE**

	Privata a pagamento	Convenzionata pagamento ticket	Prenotabile IRO	Prenotabile CUP
Radiologia tradizionale	x	x	x	x
Radiologia odontoiatrica	x	x	x	x
Telespinografia digitale	x	x	x	x
Mammografia	x	x	x	x
Ecografie - Doppler	x	x	x	x
ECG - Cicloergometro	x		x	
Ecocolordoppler	x	x	x	x
RM settoriale	x	x	x	x
Tomografia Assiale computerizzata	x		x	
M.O.C.	x		x	
TAC CONE BEAM	x		x	
CAMPO VISIVO	x		x	
ELETTROMIOGRAFIA	x		x	
TOMOGRAFIA OTTICA COMPUTERIZZATA OCT	x		x	
VIDEODERMATOSCOPIA	x		x	
Analisi cliniche c/o P.P. Alliance Medical	x	x	Senza prenotazione è possibile presentarsi dalle 7:30 alle 11:00 per -ESAMI DEL SANGUE -TAMPONEMOLECOLARE SIEROLOGICO	
Visite specialistiche	x		x	
Recupero e riabilitazione funzionale (FKT)	x		x	

Le branche specialistiche autorizzate sono le seguenti: cardiologia, scienza dell'alimentazione, chirurgia vascolare, dermatologia, endocrinologia, ginecologia ed ostetricia, medicina dello sport, medicina interna, medicina fisica e riabilitativa, neurologia, reumatologia, oculistica-oftalmologia, ortopedia, urologia, pneumologia, gastroenterologia, chirurgia generale, chirurgia estetica, medicina del lavoro e otorinolaringoiatria.

Per conoscere i nominativi dei singoli professionisti, i relativi orari di studio e la tipologia di trattamenti fisioterapici erogabili si prega di contattare telefonicamente IRO.

#### **PRENOTAZIONE PRESTAZIONI IN REGIME PRIVATISTICO**

Per usufruire delle prestazioni in regime privatistico è necessaria la preventiva prenotazione che può avvenire di persona, direttamente presso il centro, tramite il sito internet, oppure telefonicamente. In entrambi i casi, i dati richiesti sono di carattere anagrafico (nome, cognome e telefono) e sanitario (tipo di prestazione richiesta) e si comunica al paziente di portare con sé eventuali esami diagnostici effettuati in precedenza.

Le prestazioni urgenti non richiedono la prenotazione e vengono inserite, appena possibile, nel piano di lavoro della giornata. Eventuali liste di attesa si formano seguendo l'ordine cronologico di arrivo delle prenotazioni.

#### **PRENOTAZIONE PRESTAZIONI IN REGIME CONVENZIONATO**

Per usufruire delle prestazioni in regime di convenzione con il SSN con riguardo a: Radiologia Tradizionale, Mammografia, Ecografie e Doppler, Risonanza Magnetica Settoriale è necessario:

- Farsi prescrivere l'accertamento dal proprio medico della mutua che è tenuto ad indicare il quesito diagnostico
- Avendo sottomano la ricetta mutualistica compilata in tutti i campi, telefonare al Centro Unificato di Prenotazioni regionale CUP - numero verde 800098543, chiedendo di voler effettuare la prestazione presso IRO Centro Diagnostico
- L'Operatore del CUP, acquisiti i dati della prescrizione medica, fornirà la prima data disponibile per fissare l'appuntamento (ora e data) presso la struttura richiesta

Giornalmente, il CUP fornisce ad IRO la lista dei pazienti che devono effettuare gli accertamenti in convenzione ed i relativi orari. Le liste di attesa sono formate e gestite direttamente dal CUP, senza che IRO possa esercitare alcuna ingerenza in merito.

#### **ACCETTAZIONE:**

L'accettazione dalle ore 7.30 alle ore 18.00 viene effettuata nei locali in Genova Via S. Vincenzo 4r, dalle ore 18.00 alle ore 19.00 l'accettazione viene effettuata nella sede in Genova di Via San Vincenzo 2/4.

Sul lato destro porta di ingresso del Centro è posizionato un distributore di numeri progressivi, il paziente deve selezionare la prestazione che gli interessa fra: tutte le prestazioni, prelievi, check azienda/privati e medicina dello sport. Recuperato il talloncino si accomoda nelle poltroncine in attesa che il proprio numero. Sul monitor vengono visualizzati i numeri e, quando compare il proprio, il paziente si reca al banco per iniziare la procedura d'accettazione che si articola nelle seguenti fasi:

1. Richiesta da parte dell'operatore del tesserino sanitario per verificare se il paziente è già stato precedentemente registrato.
2. Consegna della prescrizione/richiesta medica al personale di segreteria che ne verifica la regolarità è
3. Comunicazione da parte dell'operatore di visionare l'informativa sulla Privacy
4. Qualora il paziente richieda il referto online e/o lasci il proprio indirizzo di posta elettronica, acquisizione da parte del personale IRO del suo consenso per il trattamento dei dati personali e sensibili
5. Se il paziente desidera il referto online, consegna della relativa informativa sulla privacy comprensiva dei dati personali di accesso
6. Se il paziente è un minore o inabile consegna dell'informativa al tutore legale
7. Consegna del Modulo di Consenso all'effettuazione della prestazione, laddove previsto
8. Consegna al paziente del questionario di gradimento dei Servizi con preghiera di compilarlo e restituirlo prima di lasciare il Centro
9. Nel caso di accertamento diagnostico, consegna al paziente del Modulo Delega qualora il referto venga ritirato da persona diversa dall'interessato informando il paziente di portare copia del documento sia del delegante che del delegato
10. Laddove previsto, pagamento della prestazione e contestuale emissione di fattura

#### **ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONI**

Il medico/tecnico/terapista, in base alla programmazione indicata sul proprio Foglio Lavoro, si reca in sala di attesa per chiamare il proprio paziente, ritira la cartelletta che l'accettazione ha predisposto contenente la prescrizione del Curante, la Pratica, eventuali etichette e/o documentazione sanitaria pregressa portata in visione referti/lastre precedenti e lo accompagna nello studio/ambulatorio/palestra/box e/o fa accomodare il paziente nella sala di preparazione all'esame.

Come prima azione il medico/tecnico/terapista controlla le generalità del paziente confrontandole con il Foglio di lavoro e con la documentazione contenuta nella cartelletta che è tenuto a gestire con la massima attenzione e cura, trattandosi di proprietà del cliente da restituiregli a fine prestazione. In secondo luogo, si accerta di un possibile stato di gravidanza nelle pazienti in età fertile, fa loro firmare l'apposita dichiarazione e, in caso di risposta affermativa, si comporta di conseguenza a seconda della prestazione da erogare.

Laddove previsto, deve anche sincerarsi che il paziente abbia effettuato la preparazione in maniera corretta, come ad esempio la vescica piena per un'eco addominale. In caso negativo, dovrà riproporre un'altra data per l'esecuzione dell'esame o comunque, se compatibile con il proprio Foglio Lavoro, posticiparlo nell'ambito della stessa giornata.

Il paziente viene invitato a spogliarsi e sistemarsi nel modo più opportuno, sulla base delle specifiche di esecuzione della prestazione, e previa l'esecuzione del trattamento/accertamento, gli vengono comunicate le istruzioni e le tempistiche di durata.

Nel caso di terapie fisiche, se il quesito diagnostico non risulta chiaramente esplicitato sulla richiesta medica, deve essere estrinsecato insieme al paziente unitamente all'anamnesi onde poter regolare lo strumento nella maniera più soddisfacente possibile.

Nel caso di indagini radiologiche, è compito del tecnico eseguire l'esame mentre è sempre compito del medico controllarne la leggibilità e, in caso negativo, far procedere a una ripetizione dell'esame.

I trattamenti fisioterapici, ad esclusione di quelli “Manu Medica” che possono essere effettuati solo dal Medico Fisiatra, vengono eseguiti dal Terapista della Riabilitazione il quale, a fine seduta, si accerta delle condizioni del paziente prima di congedarlo.

Al termine della prestazione, il paziente viene invitato a rivestirsi, a ritornare in sala di attesa dove, nel caso di indagine radiologica, se lo desidera, può attendere la consegna del referto.

### **CONVENZIONI SANITARIE**

IRO Centro Diagnostico è regolarmente autorizzata dal Comune di Genova allo svolgimento delle attività sanitarie ed è parzialmente accreditata con il SSN. La struttura ha inoltre provveduto a stabilire convenzioni con istituzioni od enti/società locali. Il personale di accettazione è a completa disposizione della clientela per informazioni aggiornate sulle convenzioni in essere e per i chiarimenti sulle relative modalità di utilizzo.

### **REFERTAZIONE**

Al momento della prenotazione dell'indagine diagnostica il Cliente è informato sui tempi di consegna dei referti che, normalmente, avviene dopo circa 40 minuti dal termine dell'esame oppure entro 1/2 giorni nel caso di accertamenti che richiedano un'elaborazione delle immagini più approfondita.

I referti relativi ad esami urgenti, sia per richiesta che per referto, vengono consegnati immediatamente al termine dell'esecuzione dell'esame. Se richiesto al momento dell'accettazione, per gli esami di RM settoriale, le radiografie odontoiatriche e le radiografie tradizionali, è possibile ricevere il referto online consultabile sul sito [www.irocd.it](http://www.irocd.it) entro le ore 10.00 del giorno successivo all'esame.

### **POLITICA PER LA QUALITÀ**

IRO Centro Diagnostico si assume l'impegno di soddisfare e, ovunque possibile, di superare le aspettative del cliente in tutte le fasi del rapporto: accoglienza e accettazione, erogazione del servizio sanitario, consegna referti e pratiche amministrative.

- ✓ a livello di accoglienza e accettazione, IRO Centro Diagnostico si prefigge di identificare con precisione le esigenze attuali e future del cliente e di proporgli la tipologia di prodotto-servizio più adatta dal punto di vista tecnico ed economico, se necessario adattando i propri servizi alle sue particolari esigenze
- ✓ a livello di erogazione del servizio sanitario, IRO Centro Diagnostico fornirà sempre un servizio aderente ai parametri esplicitati negli accordi presi, curando in particolar modo la qualità e la sicurezza
- ✓ a livello di consegna referti e pratiche amministrative, IRO Centro Diagnostico si impegna a mantenere la massima chiarezza nel rapporto con i clienti. I contratti saranno possibilmente semplici e le relative condizioni verranno illustrate in dettaglio al cliente; le fatture saranno altrettanto trasparenti.

IRO Centro Diagnostico si assume anche l'impegno di:

- ✓ impostare relazioni di qualità con i clienti-utenti, fornitori, collaboratori
- ✓ erogare servizi che soddisfino le esigenze esplicite ed implicite dei clienti e che li aiutino a raggiungere gli obiettivi che, a loro volta, si sono prefissati

- ✓ creare un contesto aziendale che consenta, a chi lavora con noi, di trovare appagamento delle proprie aspettative, permettendo di esprimere in pieno le proprie attitudini e di sviluppare al meglio le proprie capacità lavorative
- ✓ scegliere fornitori capaci ed impostare con loro una relazione di partnership che tenga conto del reciproco benessere
- ✓ tendere al miglioramento continuo
- ✓ istituire un programma di educazione e miglioramento individuale e collettivo
- ✓ andare incontro alle necessità del cliente e provvedere alla sua completa soddisfazione

Missione aziendale e Politica per la qualità esprimono quello che IRO Centro Diagnostico vuole rappresentare ora e in futuro, la guida e l'insieme di valori che guidano l'intera organizzazione. Per attuare un controllo continuativo sulla qualità del servizio erogato, IRO Centro Diagnostico ha previsto la funzione del Responsabile Qualità, con il preciso scopo di assicurare che i livelli di qualità assicurati al cliente vengano raggiunti e mantenuti.

Ogni singola funzione aziendale è responsabile di svolgere il proprio compito conformemente alla Politica per la Qualità, alle Procedure, Istruzioni e Modulistica di registrazione previste dal SGQ.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione.

#### **Missione**

La tutela del diritto alla salute mediante la prevenzione delle malattie e degli infortuni, la diagnosi e la cura delle malattie, qualsiasi ne sia la causa.

#### **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 valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti. Intenzione della Direzione è quella di 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.

#### **GLI STANDARD DI QUALITÀ: DEFINIZIONE E CONTENUTI**

La "cultura della qualità del servizio" è la filosofia di lavoro del presidio. Questa si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella pulizia ed igiene dei locali, nella cortesia del personale, nei controlli sulle forniture dei materiali sanitari, nella manutenzione programmata delle attrezzature riabilitative, nell'aggiornamento scientifico dei collaboratori, nell'organizzazione interna del lavoro.

#### **La valutazione del Cliente**

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità il Centro ha necessità di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo anonimo nel quale il Cliente può esprimere liberamente le osservazioni od i suggerimenti che riterrà utili. Ogni segnalazione viene immediatamente registrata ed analizzata dalla Direzione che potrà prendere gli opportuni provvedimenti del caso.

**Diagramma della Qualità del Servizio**

Vengono di seguito definiti gli indicatori di qualità individuati e gli standard garantiti per l'erogazione dei servizi erogati dal presidio.

FASE DEL SERVIZIO	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD GARANTITI
<b>Informazioni</b>	brevità dei tempi di attesa	<i>Tempo medio di attesa telefonica: &lt; 10 minuti</i>
	chiarezza e completezza delle informazioni	-
	cortesia del personale di contatto	-
<b>Prenotazioni</b>	tempi di attesa per la prestazione	<i>Tempo medio di attesa per la prestazione: &lt; 10 giorni</i>
	semplicità della procedura di prenotazione	-
	chiarezza e completezza delle informazioni	-
	cortesia del personale di contatto	-
<b>Accettazione</b>	chiarezza della segnaletica	-
	comfort delle sale di attesa	<i>Tempo medio di attesa in accettazione: &lt; 18 minuti</i>

	orari di apertura	<i>Orario continuato</i>
	pulizia e accessibilità ai servizi igienici	-
<b>Esecuzione delle prestazioni</b>	comfort dell'ambulatorio	-
	rispetto della privacy	<i>Chiamata per codice di accettazione</i>
	tempi di attesa	<i>Tempo medio per l'erogazione della prestazione: &lt; 18 minuti</i>
<b>Aspetti amministrativi</b>	semplicità della procedura e dei mezzi di pagamento	<i>Tempo medio per la consegna referti: &lt; 40 minuti o 1/2 giorni nel caso di indagini che richiedano una elaborazione delle immagini più approfondita. Possibilità di utilizzare la moneta elettronica</i>
<b>Rapporti col personale</b>	cortesia del personale	-
	personalizzazione del servizio	-
	aspetti esteriori del personale (divise, camici, cartellini identificativi, ecc.)	<i>Personale riconoscibile e identificabile tramite cartellino e divisa</i>
<b>Gestione del disservizio</b>	facilità nell'inoltro dei reclami e nella raccolta dei questionari	<i>Presenza di moduli dedicati in accettazione, in sala d'attesa e sul sito Internet</i>
	tempi e modalità di risposta ai reclami	<i>Entro 20 giorni dal ricevimento</i>
	indagini per la valutazione dei livelli di soddisfazione dell'Utenza	<i>Monitoraggio continuo – Sintesi annuale</i>

*La presente dichiarazione di standard garantiti deve poter essere visionata e verificata dal pubblico e dagli operatori; pertanto, costituisce parte integrante della Carta dei Servizi del presidio a cui deve essere allegata*

### **Definizione livello di accettabilità degli errori.**

Rifacendosi anche agli standard di qualità dichiarati e garantiti all'utenza, con riguardo all'erogazione del servizio la Direzione ha stabilito le soglie che dettano i livelli di accettabilità degli errori da segnalare come Non Conformità (il periodo di osservazione si riferisce all'anno solare).

- Tempo medio di attesa in accettazione: < 18 minuti:  
**8** sforamenti di almeno 20 minuti → implementazione N.C.
- Tempo medio per l'erogazione della prestazione: < 18 minuti:  
**3** sforamenti di almeno 20 minuti oltre il tempo max → implementazione N.C.
- Tempo medio per la consegna referti: massimo 40 minuti e/o 1 giorno nel caso di indagini che richiedano una elaborazione delle immagini più approfondita:  
**3** scostamenti → implementazione N.C.
- Reclami o Suggerimenti: possibilità di utilizzare gli appositi moduli presenti in accettazione e in sala d'attesa:  
**1** reclamo → implementazione N.C.

### **Significato e funzione della Carta dei Servizi**

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

### **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", il centro 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, e va inquadrata nel Sistema Qualità del Centro.

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 ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

### ***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 appropriato 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.

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) E' 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.

**Per evidenti ragioni di igiene è vietato introdurre animali.**