



CARTA DEI SERVIZI 2019

Alliance Medical Diagnostic Srl

Istituto Salus

Presentazione della struttura

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi dell'Istituto Salus che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività del centro, nonché un'opportunità per verificare la qualità dei servizi erogati.

La presente Carta dei Servizi vuole essere uno strumento utile e gradevole per accompagnare tutti coloro che desiderano avere maggiori informazioni sulla struttura, in un percorso virtuale attraverso il nostro Istituto.

Nell'accoglierLa nella nostra struttura, Le porgiamo il benvenuto e Le assicuriamo che tutti i nostri sforzi saranno in primo luogo volti alla soddisfazione dei Suoi bisogni di salute.

In questa Carta troverà tutte le informazioni relative alla struttura, alle sue attività e servizi.

L'Utente e tutti coloro che intendono servirsi delle nostre professionalità hanno in questo modo a disposizione uno strumento semplice ma efficace di informazione e controllo.

In ogni momento del percorso sanitario potrà infatti trovare in questa rapida guida tutte quelle notizie e informazioni che possono metterLa in condizione di agire rapidamente e consapevolmente.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità e umanità.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Carta dei Servizi.



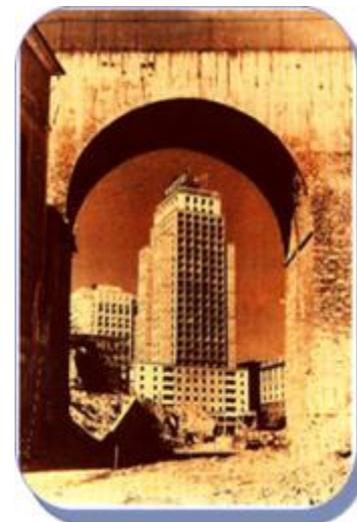
INDICE

pag. 3	Un po' di storia
pag. 4	Sede centrale
pag. 5	Succursali
pag. 6 - 8	Attività ambulatoriali
pag. 9	Diagnostica per immagini
pag. 10	Principi fondamentali
pag. 11 - 12	Accesso attività struttura
pag. 13	Convenzioni
pag. 14 - 18	Erogazione della prestazione
pag. 19	Indicazioni comportamentali
pag. 20	Politica e obiettivi per la qualità
pag. 21	Standard di servizio
pag. 22	Questionario soddisfazione



Un po' di storia

- ❖ **1933** - L'Istituto Salus nasce nella città di Genova come primo Laboratorio Analisi.
- ❖ Nel corso degli anni l'Istituto Salus si espande acquisendo una rete di strutture con sedi dislocate in diverse zone di Genova, offrendo all'Utente la possibilità di effettuare una vasta gamma di prestazioni ambulatoriali.
- ❖ Un traguardo importante viene raggiunto con l'inaugurazione di una sede in cui è allocata anche una PET-TC, l'unica attualmente presente in Liguria in una struttura privata.
- ❖ **2011** - L'Istituto Salus è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione. Il Centro Studi Radiologici è stato fuso per incorporazione nella società Alliance Medical Diagnostic Srl
- ❖ **2019** - Nel mese di giugno l'Istituto Salus della storica sede di Piazza Dante e le sue delegazioni distaccate di Via Dante 59, Via Maragliano 2 e Piazza della Vittoria 12, convogliano nella nuova struttura nella zona della FOCE in Via Gestro 21



L'Istituto Salus offre un servizio di Diagnostica per Immagini, visite specialistiche, esami strumentali e di laboratorio, perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, con l'adozione di ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.



Struttura operativa

Sede centrale

Dove siamo

L'Istituto Salus AMD ha la sua sede centrale a Genova, in **Via Gestro 21 (zona FOCE)** di fronte all'ACI ed opera in una struttura di circa 3500 mq, dotata di tutti i comfort e di moderne apparecchiature.



Contatti

Via Gestro 21, - 16129 Genova

☎ Tel: 010 58.66.42

☎ Fax: 010 54.22.97

✉ Email: isalus@alliancemedical.it

✉ Email: call center: callcenter.liguria@alliancemedical.it

www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-salus

Come raggiungerci



In auto:

Da Ponente: uscita Genova OVEST direzione sopraelevata. Alla fine della stessa fai la rotonda e prendi la seconda uscita; dopo 200 mt circa sulla destra trovi Via Gestro 21.

Da Levante: uscita Genova EST, al primo bivio mantenere la destra e seguire le indicazioni «Questura» «Fiera del mare». In prossimità di quest'ultima mantieni la sinistra fai la rotonda e prendi la seconda uscita; dopo 200 mt circa sulla destra trovi Via Gestro 21.



In autobus:

La linea 31 parte da P.za Verdi (Stazione Brignole) e arriva in Via V Maggio (Ospedale Gaslini)

In treno:



Stazione Principe:

successivamente autobus linea 35 e 13 poi un tratto a piedi

Stazione Brignole:

successivamente autobus linea 31

Orario d' apertura

Lunedì – Venerdì 07:00 - 20:00

(orario continuato)

Sabato 08:00 -14:00

Domenica 08:00 -14:00



Struttura operativa: Succursali

1 BUSALLA Via Chiappa, 4

Tel. 010 9641397

✉ busalla.salus@alliancemedical.it

Orario d' apertura

Lunedì – venerdì 08:00 - 12:00

Sabato **Chiuso**

2 CORNIGLIANO P.ZZA RIZZOLIO

Tel. 010 6533698

✉ rizzolio.salus@alliancemedical.it

Orario d' apertura

Lunedì - venerdì 07:30 - 11:30

Sabato 07:30 - 11:30

3 SAMPIERDARENA VIA ANZANI 10 R

Tel. 010 586642

✉ anzani.salus@alliancemedical.it

Orario d' apertura

Lunedì - venerdì 07:30 - 18:30 (no stop)

Sabato 07:30 - 11:00

4 GENOVA CENTRO VIA POLLERI 33 R

Tel. 010 8680948

✉ polleri.salus@alliancemedical.it

Orario d' apertura

Lunedì – venerdì 07:30 - 12:00

Sabato 07:30 - 11:30

5 NERVI VIA OBERDAN 105 r

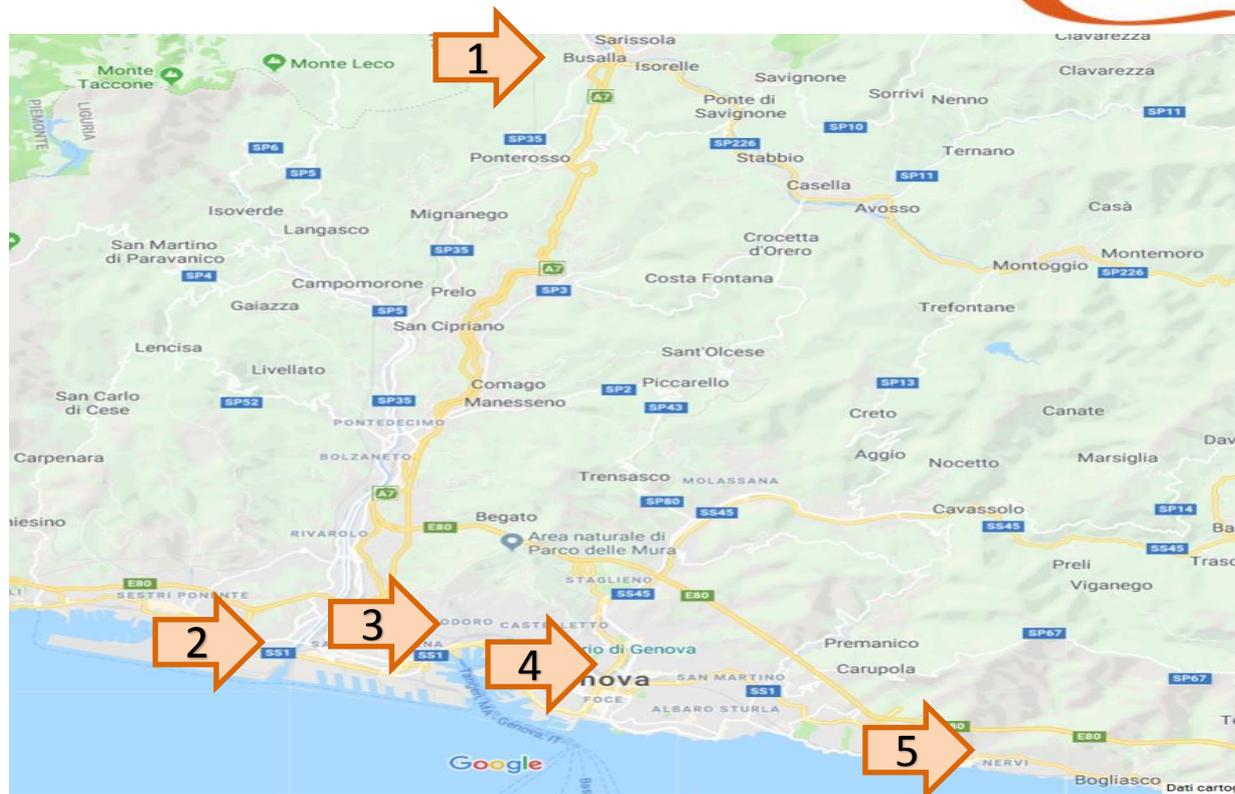
Tel. 010 3231040

✉ oberdan.salus@alliancemedical.it

Orario d' apertura

Lunedì – venerdì 07:30 - 11:30

Sabato **Chiuso**



Specialità delle singole strutture

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Busalla Via Chiappa | ⇒ Punto Prelievi |
| 2. Cornigliano Piazza Rizzolio | ⇒ Punto Prelievi |
| 3. Sampierdarena Via Anzani | ⇒ Punto Prelievi; Diagnostica per immagini; RM articolare; Radiologia digitale; Terapia Fisica e riabilitativa; Onde d'urto; Tecarterapia |
| 4. Genova Centro Via Polleri | ⇒ Punto Prelievi |
| 5. Nervi Via Oberdan | ⇒ Punto Prelievi; ECG |

I nostri servizi: Attività ambulatoriali



[0] Cardiologia

- E.C.G. dinamico Holter
- Elettrocardiogramma (E.C.G.) [5]
- Ecocardiocolordoppler [3]
- Holter pressorio
- Prova da sforzo al cicloergometro
- Visita specialistica



[0] Oculistica (in regime privato)

- Campo visivo
- Vision test
- Visita specialistica

[0] Medicina dello Sport (in regime privato)

[0] Otorinolaringoiatria (in regime privato)

- Esame audiometrico tonale - vocale
- Esame vestibolare
- Fibroscopia
- Visita specialistica

[0] Pneumologia (in regime privato)

- Spirometria
- Visita specialistica

Le nostre Sedi

[0] SEDE DI VIA GESTRO 21

- [1] Busalla Via Chiappa 4
- [2] Cornigliano P.zza Rizzolio
- [3] Sampierdarena Via Anzani 10
- [4] Via Polleri 33r
- [5] Nervi Via Oberdan 105r

I nostri servizi: Attività ambulatoriali

Punto prelievi [*]

I prelievi si effettuano tutte le mattine negli orari stabiliti da ogni Punto Prelievi

[*] I nostri Punto Prelievi:

[0] SEDE DI VIA GESTRO 21

- [1] Busalla Via Chiappa 4
- [2] Cornigliano P.zza Rizzolio
- [3] Sampierdarena Via Anzani 10
- [4] Via Polleri 33r
- [5] Nervi Via Oberdan 105r

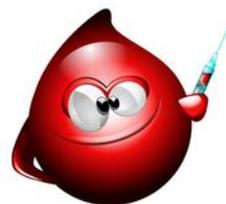


[0] Visite specialistiche (in regime privato)

- Angiologia
- Chirurgia generale
- Dermatologia
- Dietologia
- Ematologia
- Endocrinologia
- Fisiatria [3]
- Gastroenterologia
- Ginecologia
- Medicina del Lavoro
- Neurologia
- Ortopedia
- Podologia
- Urologia

[0] Sistema nervoso centrale (in regime privato)

- Elettromiografia
- Potenziali evocati (visivi ed uditivi)



Tutte le visite ad eccezione di quella fisiatria (SSN) sono eseguite in regime privato



I nostri servizi: Attività ambulatoriali

Laboratorio [*]

- Autoimmunità
- Chimica clinica
- Citogenetica
- Diagnostica Molecolare
- Diagnosi Prenatale
- Ematologia e coagulazione
- Esami citologici
- Esami istologici
- Immunometria
- Microbiologia
- Prist e Rast (alimenti e inalanti)
- Tossicologia
- Virologia

[*] Gli esami possono essere inviati in parte a laboratori esterni (Chieda in accettazione)



[0] [3] Fisiocinesiterapia

- Onde d'urto
- Tecar terapia
- Trattamenti fisioterapici manuali e strumentali



Allergologia [0]

- Visita specialistica
- Prick Test (alimenti e inalanti)
- Patch Test



Le nostre Sedi

- [0] SEDE DI VIA GESTRO 21
- [1] Busalla Via Chiappa 4
- [2] Cornigliano P.zza Rizzolio
- [3] Sampierdarena Via Anzani 10
- [4] Via Polleri 33r
- [5] Nervi Via Oberdan 105r





I nostri servizi: Diagnostica per immagini

- Cone Beam [0]
- Dentalscan [0]
- Ecotomografia generale [0] [3]
- Mammografia [0] [3]
- Medicina Vascolare [0] [3]
(attività flebologica avanzata)
- Mineralometria ossea [0]
- PET-TC [0]
- Radiologia con metodica digitale [0] [3]
- Risonanza Magnetica articolare [0] [3]
- Risonanza Magnetica Total body [0]
- TAC (Tomografia multistrato) [0]
- Tomosintesi [0]

Le nostre Sedi

[0] SEDE DI VIA GESTRO 21

[1] Busalla Via Chiappa 4

[2] Cornigliano P.zza Rizzolio

[3] Sampierdarena Via Anzani 10

[4] Via Polleri 33r

[5] Nervi Via Oberdan 105r



Apparecchio radiologico

CONE BEAM

PET-TC



Risonanza Magnetica



Telecomandato

Principi fondamentali

Le attività dell' Istituto Salus sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente ed in particolare seguono i principi di:

Uguaglianza

La Struttura garantisce a tutti gli utenti l' accesso ai servizi sanitari offerti senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni sociali od altro.

Imparzialità

La Struttura ispira la propria azione a criteri d'imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

Continuità

L'Istituto Salus si impegna a garantire a tutti i suoi pazienti i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni, adottando le misure necessarie per evitare disagi all' utenza. In caso di assenza programmata o non programmata dei responsabili, viene identificata all'interno una nuova persona preposta alla continuità del servizio, al fine di contenere al minimo gli eventuali disagi per i pazienti.

Diritto di scelta

L'Istituto Salus riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dall'Istituto.

Partecipazione

Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e di averne risposta, nonché di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dall'Istituto.

Efficacia ed efficienza

I servizi e le prestazioni devono essere forniti adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo congruo i bisogni e le richieste degli utenti. L'efficacia delle prestazioni è conseguenza dell'efficienza del sistema, del livello di specializzazione del personale, della modernità delle attrezzature, delle conoscenze medico-scientifiche più avanzate conseguenti alla formazione continua.

Accesso alle attività della struttura

La sede centrale dell'Istituto Salus A.M.D. è aperta al pubblico dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **7.00** alle ore **20:00** con (orario continuato). Il **sabato** dalle ore **8:00** alle ore **14:00** e la **domenica** dalle ore **8:00** alle ore **14:00**.

Orari e giorni di apertura delle succursali sono consultabili alla pagina 4 e 5 del presente documento.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso l'Istituto
- per **via telefonica** chiamando il numero **010.586642**
- inviando una **e-mail** agli indirizzi: isalus@alliancemedical.it
callcenter.liguria@alliancemedical.it indicando un proprio recapito telefonico
- attraverso il servizio di **prenotazione on line**
al seguente link: <http://www.alliancemedical.it/prenotare-un-esame>



Gli esami di laboratorio e gli ECG si eseguono al mattino senza appuntamento. Gli esami di radiologia, fisioterapia e PET-TAC si possono prenotare (in convenzione col SSN) direttamente nella struttura o nelle modalità sopra indicate. Per ecotomografia, mammografia, doppler, ecocardiografia, RM e TAC in convenzione occorre prenotare tramite CUP o presso le farmacie abilitate.

All'atto della prenotazione della prestazione sanitaria devono essere forniti i dati anagrafici e di contatto; in caso contrario non sarà possibile dar seguito alla richiesta dell'utente. Tutti i dati personali vengono trattati in conformità alla normativa vigente in materia. L'utente può prendere visione della relativa informativa presso l'Istituto o collegandosi al link <http://alliancemedical.it/tutela-della-privacy>.

L'utente può essere inviato alla struttura dal proprio medico di famiglia o dal medico specialista oppure accedere spontaneamente per proprie esigenze personali.

Per ogni ulteriore
informazione
contattare
il nostro
call center



L'accesso alla struttura e l'orientamento al suo interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie di accorgimenti, che implicano la presenza di segnaletica di facile visibilità e comprensione, anche da parte di utenti stranieri (es. segnaletica sulla sicurezza, formata da colori e disegni univoci), e di segnaletica posta anche all'esterno della struttura, se necessario (es. indicazione degli ingressi/uscite, di parcheggi dedicati, ecc.).

L'Istituto adotta inoltre tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio:



- ❖ Assistenza a non vedenti ed ipovedenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione. Consentito l'accesso anche per i cani guida;



- ❖ Assistenza a non udenti ed ipoudenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;



- ❖ Possibilità di accesso di accompagnatore (se privo di controindicazioni cliniche, previa firma di apposito modulo) in caso di esami diagnostici a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico;



- ❖ Precedenza in fase di accettazione alle donne in evidente stato di gravidanza, ai bambini di età inferiore a 3 anni, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori;



- ❖ Zona dedicata per i barellati, attrezzata con tenda paravento per garantire l'assoluto rispetto della privacy dei pazienti.

Convenzioni

- 50 & PIU'
- ADIAL / FIDAL
- AMT (CRAL)
- AMT ABBONATI ANNUALI
- ANSALDO ENERGIA ANSALDO STS
- AON SPA
- ARASIL
- ASSAGENTI
- BLUE ASSISTANCE
- BULEZUMME IST IDROGRAF. DELLA MARINA
- CAP ASS. PENSIONATI CONS. AUTON. PORTO
- CARABINIERI ASS. NAZIONALE
- CASAGIT
- CASPIE
- CENTRO ONCOLOGICO LIGURE
- CIGL
- CIRCUITO CONVENZIONI GENOVA
- CISL
- COMUNE DI GENOVA / ASEF
- CONFARTIGIANATO
- CONSORZIO MU.SA CESARE POZZO CAMPA
- COOP SALUTE
- COSTA CROCIERE
- CUG
- CULMV
- DATASIEL
- ELSAG
- ESAOTE
- ERG
- IEO
- FASCHIM

- FASDAC
- FASI
- FASIOPEN
- FERROVIE DELLO STATO DOPO LAVORO
- FINCANTIERI
- FIORE ROSA
- FISDE
- GASLINI CRAL
- GGL GRUPPO GENERALI
- GRANDI NAVI VELOCI – GRIMALDI HOLDING
- GUARDIA DI FINANZA
- INAIL
- INPS
- ITAS
- MAPFRE WARRANTY
- MEDIC 4 ALL
- MESSINA GRUPPO
- MINISTERO DELLA DIFESA
- MY ASSISTANCE
- ORMEGGIATORI PORTO DI GE
- P.A. LA LANTERNA ONLUS
- POLIZIA DI STATO (SAP)
- POSTE CRAL
- PREVIMEDICAL
- REGIONE LIGURIA CRAL
- SPEDIZIONERI ASS.
- UNISALUTE
- VIGILI DEL FUOCO CRAL
- VTE
- WINSALUTE



**Verifichi con la
segreteria se c'è
anche la sua...**

- Sconto in % su esami diagnostici, radiologia tradizionale, visite specialistiche (no visite sportive), esami di laboratorio (escluso esami in service)
- Sconto in % su fisioterapia, RMN, TAC/MOC, TC PET
- Non sono scontabili le prestazioni eseguite da medici non aderenti alla convenzione, gli interventi chirurgici, le assistenze degli anestesisti, i mezzi di contrasto e le promozioni in atto.

Erogazione della prestazione

Accettazione

Al momento dell'erogazione della prestazione, il paziente deve presentarsi all'accettazione dell'Istituto Salus esibendo i seguenti documenti:

- ✓ Documento comprovante l'identità (Carta d'identità, passaporto o altro valido). Si ricorda che la patente di guida nella nuova versione non costituisce documento d'identità.
- ✓ Eventuali documenti rilasciati dal medico curante.
- ✓ Tessera sanitaria.
- ✓ È consigliabile disporre anche dell'eventuale documentazione clinica precedente e dell'elenco dei farmaci che si stanno assumendo.
- ✓ Eventuale elenco delle sostanze cui si è allergici.

Pagamento del ticket

- Il pagamento del ticket deve avvenire contestualmente alla fase di accettazione, direttamente presso l'Istituto.
- I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del Nomenclatore Regionale, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate.
- Per le prestazioni private è a disposizione - presso l'accettazione - il listino in vigore.
- I pagamenti possono essere effettuati a mezzo bancomat, carta di credito, contante.

Convenzioni con enti a tariffe agevolate

L'Istituto è convenzionato con aziende/circuiti assicurativi per agevolare i cittadini all'accesso di prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali in regime libero professionale, secondo un tariffario riservato agevolato.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione



Esenzioni

Sono esentati dal pagamento del ticket:

- ✓ I cittadini di età inferiore a 6 anni o superiore a 65 anni appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo lordo non superiore a Euro 36.151,98 (E01)
- ✓ I titolari di assegno (ex pensioni) sociale e loro familiari a carico (E03)
- ✓ I disoccupati (soggetti che abbiano cessato per qualunque motivo - licenziamento, dimissioni, cessazione di un rapporto a tempo determinato - un'attività di lavoro dipendente e siano iscritti negli elenchi dei centri per l'impiego in attesa di nuova occupazione) e loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo lordo inferiore a euro 8.263,3, incrementato fino a euro 11.362,05 in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori euro 516,46 per ogni figlio a carico (E02)
- ✓ I titolari di pensioni al minimo di età superiore a sessant'anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo lordo inferiore a euro 8.263,31, incrementato fino a euro 11.362,05 in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori euro 516,46 per ogni figlio a carico (E04)
- ✓ Le donne in età compresa tra i 45 ed i 69 anni per eseguire la mammografia, ogni due anni
- ✓ Invalidi civili al 100%
- ✓ Grandi invalidi per servizio o per lavoro
- ✓ Ciechi e sordomuti di cui agli art. 6 e 7 Legge 482/68
- ✓ Invalidi civili minori di 18 anni con indennità di frequenza.



Esenzione in gravidanza

- ✓ Sono esenti dal ticket tutte le prestazioni di diagnostica strumentale e di laboratorio e le prestazioni specialistiche in corso di gravidanza fruite presso le strutture sanitarie pubbliche e convenzionate, secondo il protocollo diagnostico predisposto dal Ministero della Sanità .

Esenzioni

Esenzione generale

- ✓ Invalidi civili con percentuale superiore ai 2/3, con assegno di accompagnamento o con indennità di frequenza
- ✓ Infortunati sul lavoro ed affetti da malattie professionali per le prestazioni correlate
- ✓ Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata: i cittadini italiani che abbiano subito ferite o lesioni.
- ✓ Soggetti che si sottopongono a prestazioni finalizzate alla diagnosi precoce dei tumori (art. 85/ Legge 388/00): solo per gli esami nei quali esiste convenzione.
- ✓ Soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti comprese malattie rare (limitatamente alle prestazioni elencate all'interno del tesserino di esenzione)



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione



Dal 01 Novembre 2011 per ottenere l'esenzione in base al reddito sulle prestazioni specialistiche e farmaceutiche non si può più firmare la ricetta, ma occorre essere in possesso del certificato di attestazione dello stato di esenzione.

Ai cittadini che hanno diritto all'esenzione e sono stati inseriti nell'elenco fornito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze viene spedito il certificato a casa. Chi non riceve il certificato ma ha diritto all'esenzione per motivi di reddito può presentare il modulo di autocertificazione e ritirare il certificato.

Il medico prescrittore deve indicare il codice di esenzione in ogni ricetta del servizio sanitario nazionale ed è l'unico soggetto titolato per farlo.

Rilascio di referti e dichiarazioni

- Al momento delle prestazioni, vengono fornite le indicazioni su tempi e modalità per il ritiro referti.
- I tempi di refertazione della maggior parte delle analisi di laboratorio non superano i 4 giorni solari (tranne casi particolari). E' preferibile ritirare i referti tra le 11.30 e le 14.00 o nel pomeriggio inoltrato, al fine di evitare attese prolungate.
- E' possibile richiedere l'invio del referto :
 - ✓ presso una casella di posta elettronica
 - ✓ via fax
 - ✓ presso una delle altre sedi dell'Istituto Salus (servizio gratuito con personale interno)
 - ✓ via corriere (servizio a pagamento)
- E' possibile delegare altra persona al ritiro. La delega deve essere espressa in forma scritta attraverso l'apposito modulo, firmata dal delegante e delegato al ritiro ed accompagnata da copia di documento d'identità del delegante e delegato.
- Il rilascio di dichiarazioni comprovanti l'avvenuta prestazione può essere richiesto dal paziente al momento dell'accettazione.

Consenso informato

- L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; in base alla tipologia di esame da eseguire, vengono fornite all'utente le relative informative e preparazioni. L'utente può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione od il proprio rifiuto tramite la sottoscrizione del modulo di consenso informato.
- L'utente ha inoltre il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte dei medici operanti nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

Umanizzazione

- L'Istituto si impegna a garantire il rispetto di tutti i pazienti, senza distinzione di specificità culturali ed etniche.

Affidabilità del servizio

Prima dell'inizio degli esami o delle visite, viene eseguita un'attività di controllo da parte dell'Accettazione/Cassa, al fine di verificare la sussistenza dei requisiti necessari all'accettazione amministrativa del paziente.

Viene effettuata un'anamnesi del paziente, al fine di procedere al controllo dei requisiti sanitari.

Durante il processo è compito degli operatori che trattano il paziente, procedere al controllo del buon andamento degli esami o delle visite, al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza.

In caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata, viene data la possibilità al paziente di usufruirne nel più breve tempo possibile.



Rispetto della riservatezza

Al momento dell'accettazione viene richiesto all'utente di fornire il consenso al trattamento e alla comunicazione dei dati personali e relativi al proprio stato di salute per le finalità indicate nell'informativa ai sensi della normativa vigente, di cui l'utente può prendere visione presso l'Istituto. La sottoscrizione di tale consenso è essenziale per l'esecuzione della prestazione.

L'Istituto garantisce all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, a terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito della prestazione.

Comfort ambientale

Nell'ottica di fornire un servizio costantemente orientato alla qualità, la struttura offre agli utenti una serie di comfort:

- Distributori di bevande calde e di snack;
- Dispenser di acqua;
- Riviste.

➤ **Telefoni cellulari**



Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le delicate apparecchiature elettroniche in uso nei vari ambulatori, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.

➤ **Emergenza**



L'Istituto Salus ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi; tali piani possono scattare immediatamente all'occorrenza ed in essi ciascun elemento riveste un ruolo preciso. Gli obiettivi di tali piani sono di minimizzare i rischi cui gli utenti possono andare incontro a causa dell'evento, soccorrere i soggetti eventualmente coinvolti e controllare l'evento per la riduzione dei danni.

In caso di eventi imprevedibili, si prega di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale addetto.

In particolare, in caso di abbandono della struttura, non ritornare nell'ambiente da cui si proviene, ma dirigersi verso la più vicina uscita d'emergenza segnalata dai cartelli indicatori.

➤ **Segnalazioni e reclami**

Per la segnalazione di eventuali disservizi, l'utente può rivolgersi al personale di accettazione con le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Lettera in carta semplice
- Telefono, fax, posta elettronica
- Compilazione dell'apposito modulo

(**ALL PG COMPL.8_A**) da richiedere presso lo sportello di accettazione.



Qualora il reclamo risulti fondato, verranno attivate tutte le iniziative risarcitorie a favore del soggetto danneggiato.

➤ **Fumo**



Ai sensi della normativa vigente, è vietato fumare in tutta l'area interna all'Istituto. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche. Chi proprio non possa farne a meno, è pregato di fumare all'esterno e di spegnere e riporre il materiale da fumo, utilizzando gli appositi posacenere, qualche minuto prima di rientrare negli ambienti dell'Istituto.

Politica e obiettivi per la qualità



L'Istituto Salus A.M.D. è costantemente impegnato nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi; per tale motivo si è dotato di un sistema di qualità interno ed ha adottato una **Politica per la Qualità** orientata a soddisfare le esigenze del Cliente, garantendo:

- una costante *innovazione tecnologica ed accrescimento del know how*, al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato
- la *soddisfazione ed alti livelli di servizio e delle prestazioni medico sanitarie ai pazienti*
- *l'adeguatezza delle strutture e dei servizi agli standard richiesti dalle normative vigenti (salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, abbattimento delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti speciali, pulizia e comfort dei locali, ecc.).*

Nell'ottica del miglioramento continuo, si pongono quali obiettivi per la Qualità:

- Monitorare costantemente la soddisfazione del Cliente allo scopo di offrire servizi che assicurino la migliore qualità possibile;
- Ampliare l'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni, garantendo una costante innovazione tecnologica, al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato nel pieno rispetto delle normative vigenti;
- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti anche attraverso una costante analisi della segnalazione degli eventi avversi (incident reporting), al fine di predisporre azioni correttive e di miglioramento volte a minimizzare i rischi, nell'ottica di garantire elevati livelli di qualità;
- Valorizzare la professionalità delle risorse umane anche attraverso un processo di apprendimento continuo, al fine di garantire lo sviluppo delle conoscenze e di innovare e migliorare il modo di lavorare;
- Presidiare i processi strategici per il business, promuovendo l'utilizzo del risk - based thinking.



Standard di servizio

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di servizio che l'Istituto Salus intende perseguire mediante la propria politica di miglioramento continuo, con gli indicatori che consentono di mantenere monitorato il livello qualitativo.

La Direzione valuta il raggiungimento e l'adeguatezza degli obiettivi fissati in relazione a: esigenze e aspettative del Cliente, requisiti cogenti, risorse a disposizione.

Parametro	Indicatore	Standard
Monitoraggio della Customer Satisfaction	Accessibilità del servizio Condizioni dell'ambiente Comportamento del personale Puntualità nella prestazione (tempi di attesa)	Ottimo
Applicazione della procedura reclami	Numero di reclami risolti / totale di reclami ricevuti	100%
Disponibilità ed efficienza delle apparecchiature	N. ore fermo macchina dovute a guasti	Tendenziale 0 ore
Tempi di consegna referti	Numero di referti consegnati oltre il termine previsto/Numero di referti consegnati	Tendenziale 0%
Personalizzazione e umanizzazione	Il personale è identificabile tramite targhette chiare e leggibili	100%

Questionario di Soddisfazione



	MANUALE QUALITA' Misurazione, Analisi e Miglioramento	ALL MQ 06
	Mod.06.1 Questionario Customer Satisfaction	Pag. 1/1

Gentile Cliente,
allo scopo di migliorare costantemente i nostri servizi, La preghiamo di volere cortesemente riempire questo modulo completamente anonimo e depositarlo nell'apposta cassetta.
Ringraziando, Le porgiamo i più cordiali saluti.

 Prenotazione:	 Condizioni dell'ambiente:
Giudizio sulle modalità di prenotazione <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	pulizia generale e dei servizi <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
Tempestività di risposta call center <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	comfort della sala d'aspetto <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso

 Comportamento del personale:	 Tempi di attesa tra:
personale prenotazione/accettazione <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	prenotazione ed esecuzione della prestazione <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
personale sanitario <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	arrivo presso la struttura ed esecuzione della prestazione <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
informazioni sull'esame fornite dal medico <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	esecuzione della prestazione e ritiro del referto <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
riservatezza <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	

Giudizio complessivo:
qualità del servizio <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
consiglierebbe ad altri questa struttura? <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> non so
Suggerimenti _____

Sede dove è stata effettuata la prestazione
Piazza Dante <input type="checkbox"/> Via Dante <input type="checkbox"/>
Via Maragliano <input type="checkbox"/> P.zza Della Vittoria <input type="checkbox"/>
Via Anzani <input type="checkbox"/> Via Polleri <input type="checkbox"/>
Cornigliano <input type="checkbox"/> Nervi <input type="checkbox"/>
Busalla <input type="checkbox"/>
Data : _____

Documento di proprietà del Gruppo **Alliance Medical** - Riproduzione vietata

Orientati ad un continuo miglioramento delle nostre prestazioni, saremmo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo la Struttura, il personale che vi opera e i servizi offerti. Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per esaminare i problemi sollevati ed i possibili interventi per accrescere la qualità dei nostri servizi. Pertanto Le chiediamo di compilare, il **Questionario di Soddisfazione**, assolutamente anonimo, disponibile in accettazione.

Il modulo potrà essere compilato **presso le sedi dell'Istituto Salus** e depositato negli appositi contenitori.

Altrimenti può lasciare un commento sul sito:

<http://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-salus>

nello spazio dedicato:



Inviateci il vostro commento

Si prega di inserire il vostro commento

2 + 1 =

Il Suo contributo ci aiuterà nell'evoluzione costante che deve accompagnare il nostro lavoro, oggi e per il futuro.
RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.