

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; 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:

dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 19.00 - Sabato chiuso

LE PRESTAZIONI SANITARIE

	Privata a pagamento	Convenzionata pagamento ticket	Prenotabile IRO	Prenotabile CUP
Radiologia tradizionale	x	x	x	
Mammografia	x	x		x
Ecografie - Doppler	x	x		x
ECG - Cicloergometro	x			
R.M.N. articolare	x	x		x
M.O.C.	x			
TAC CONE BEAM	x			
Analisi cliniche c/o P.P. Il Baluardo	x	x	Presentarsi con ricetta dalle 7,30 alle 10,00 – a digiuno	
Visite specialistiche	x			
Recupero e riabilitazione funzionale (FKT)	x			

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

Per usufruire delle prestazioni offerte dalla struttura è, di norma, necessaria la preventiva prenotazione che può avvenire di persona, direttamente presso il centro, telefonicamente, oppure on-line direttamente sul sito istituzionale: www.iro.genova.it. In qualunque caso, i dati richiesti sono di carattere anagrafico (nome, cognome e telefono) e sanitario (tipo di prestazione richiesta) e si comunica al paziente di portare eventuali esami diagnostici effettuati in precedenza. Le prestazioni urgenti non richiedono la prenotazione. Le eventuali liste di attesa sono formate seguendo l'ordine cronologico di arrivo delle prenotazioni come documentato dalle agende on-line.

ACCETTAZIONE

All'ingresso del presidio è posizionato un erogatore di numeri progressivi, il paziente deve prendere il numero e accomodarsi nelle poltroncine della sala di attesa. Sul monitor vengono visualizzati i numeri e, quando compare il proprio, il paziente può recarsi al banco d'accettazione per iniziare la procedura che si articola nelle seguenti fasi:

1. Consegna della prescrizione medica o comunicazione del paziente al personale di segreteria sul tipo di prestazione da effettuare
2. Firma del consenso per il trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR 2016/679/UE
3. Consegna al paziente del questionario di gradimento dei Servizi con preghiera di compilarlo e depositarlo nell'apposita cassetta prima di lasciare il Centro
4. Nel caso di accertamento diagnostico, consegna al paziente del Modulo Delega qualora il referto venga ritirato da persona diversa dall'interessato
5. Laddove previsto, pagamento della prestazione e relativa emissione di fattura

CONVENZIONI SANITARIE

IRO Centro Diagnostico è regolarmente autorizzata dal Comune di Genova allo svolgimento delle attività sanitarie ed è accreditata con il SSN. La struttura ha inoltre provveduto a stabilire convenzioni con istituzioni od enti/società locali. Il personale di accettazione è a 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 al termine dell'esame (dopo circa 40 minuti) oppure entro 1 giorno 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.

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, consentendo loro di esprimere in pieno le proprie attitudini e di sviluppare al meglio il proprio lavoro
- ✓ scegliere fornitori capaci ed impostare con loro una relazione di partnership che tenga conto del reciproco benessere
- ✓ migliorare costantemente
- ✓ istituire un programma di educazione e miglioramento individuale e collettivo
- ✓ andare incontro alle necessità del cliente e provvedere alla sua completa soddisfazione

Mission 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 addetto alle singole attività è responsabile di svolgere il lavoro di sua competenza in maniera conforme alla Politica per la Qualità, alle Procedure e Istruzioni previste dal SGQ.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

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 provvederà a 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
Informazioni	brevità dei tempi di attesa	<i>Tempo medio di attesa telefonica: < 10 minuti</i>
	chiarezza e completezza delle informazioni	-
	cortesia del personale di contatto	-
Prenotazioni	tempi di attesa per la prestazione	<i>Tempo medio di attesa per la prestazione: < 10 giorni</i>
	semplicità della procedura di prenotazione	-
	chiarezza e completezza delle informazioni	-
	cortesia del personale di contatto	-
Accettazione	chiarezza della segnaletica	-
	comfort delle sale di attesa	<i>Tempo medio di attesa in accettazione: < 18 minuti</i>
	orari di apertura	<i>Orario continuato</i>
	pulizia e accessibilità ai servizi igienici	-
Esecuzione delle prestazioni	comfort dell'ambulatorio	-
	rispetto della privacy	<i>Chiamata per codice di accettazione</i>
	tempi di attesa	<i>Tempo medio per l'erogazione della prestazione: < 18 minuti</i>
Aspetti amministrativi	semplicità della procedura e dei mezzi di pagamento	<i>Tempo medio per la consegna referti: < 40 minuti o 1 giorno nel caso di indagini che richiedano una elaborazione delle immagini più approfondita. Possibilità di utilizzare la moneta elettronica</i>
Rapporti col personale	cortesia del personale	-
	personalizzazione del servizio	-
	aspetti esteriori del personale (divise, camici, cartellini identificativi, ecc.)	<i>Personale riconoscibile e identificabile tramite cartellino personale e divisa</i>
Gestione del disservizio	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).

	CARTA DEI SERVIZI	ALL. C REV 1 DEL 26/09/2017
		PAG. 5 DI 7

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 e QA hanno 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.
- e) Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.