



**JB RAD S.r.l.**

*Sede Operativa:*

Via Vezzani, 21r - 16159 Genova - Tel 0108909700- vezzani.rad@jbmedica.it

*Sede Legale:*

Passo Ponte Carrega 30r - 16141 Genova - Tel 0108909700 - info@jbmedica.it

P.IVA e C.F: 02621470992- R.E.A. GE 499550

Società a responsabilità limitata - Capitale Sociale Euro 10000,00

# CARTA DEI SERVIZI



Sede di Via Vezzani - Genova Rivarolo



La Carta dei Servizi	Pag. 3
Istituto JB Medica (Jb Rad s.r.l)	4
I Valori Aziendali	5
I Diritti e i Doveri dei Cittadini - Utenti	7
La Politica Aziendale	10
Le Prestazioni Diagnostiche	12
Le Convenzioni	18
I Nostri Consulenti	19
In Sintesi	20
Obiettivi per la Qualità	22
Fattori di Qualità, Indicatori e Standard	24
Meccanismi di Tutela e di Verifica	26
Contatti e Orari	28
Come Raggiungerci	29

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", la Struttura 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.

Il Gruppo JB Medica è nato a Genova nel 2019 dall'unione di diverse professionalità che già da anni collaborano in Liguria e Piemonte, con il fine di unire diverse branche della medicina per rendere unico e rapido il percorso clinico-diagnostico-terapeutico.

**JB Medica**, grazie all'attività dei suoi Medici, propone ai suoi pazienti servizi di eccellenza nel campo degli **esami diagnostici** di primo (radiologia, mammografia ed ecografia) e secondo livello (T.A.C. e Risonanza Magnetica) e desidera perseguire una politica di investimenti nelle tecnologie più avanzate.

**JB Medica. è CONVENZIONATO in forma diretta con i PRINCIPALI FONDI INTEGRATIVI AZIENDALI E DI CATEGORIA, nazionali e locali.**

JB Medica assume l'impegno di assicurare la massima qualità nell'erogazione dei suoi servizi di diagnostica medica.

L'attività di JB Medica e l'organizzazione aziendale sono ispirate ai seguenti principi fondamentali:

### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le condizioni economiche e sanitarie.

### 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 - RESPONSABILITÀ

Eliminare gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali, assegnando ai singoli settori la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi ed attivando forme concrete di verifica dei comportamenti aziendali.

## CENTRALITÀ DEL PAZIENTE

Capacità del "sistema azienda" di porre al centro delle sue azioni l'Utente al fine di soddisfarne le aspettative, nelle sue diverse dimensioni.

## QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE SANITARIA

Promuovere percorsi assistenziali orientati al miglioramento continuo.

## APPROPRIATEZZA

Fornire prestazioni sanitarie adeguate, valutate in termini di efficacia (per il paziente) validità tecnico scientifica ed impatto gestionale (definizione delle risorse disponibili e delle modalità con le quali le stesse vengono combinate) al fine di ottimizzare gli interventi nell'ambito dei processi diagnostici e terapeutici.

## ACCESSIBILITÀ

Assicurare ai Pazienti la possibilità di usufruire dei servizi riducendo i tempi di attesa

## EQUITÀ

Garantire ai cittadini uguali opportunità di accesso alle prestazioni sanitarie, nel rispetto dei diritti e della dignità della persona.

## AFFIDABILITÀ

Adeguare con continuità e coerenza le azioni, i comportamenti ed il servizio alle necessità dei cittadini.

## SVILUPPO DELLA QUALITÀ PROFESSIONALE

Promuovere opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, attraverso la pianificazione e la realizzazione di programmi di formazione e aggiornamento.

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", approvato 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 condizioni di debolezza.

e) **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha il 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

l) **Diritto alla privacy:** le attività vengono svolte nel pieno rispetto della privacy e dignità del paziente secondo quanto stabilito dalle vigenti normative in materia.

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**.

# LA POLITICA AZIENDALE

**MISSIONE:** erogare servizi di diagnostica per immagini favorendo un accesso rapido dei cittadini alla prestazione, garantendo una proficua relazione personale tra medico e paziente, riducendo al minimo i tempi di attesa, incrementando l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate, assicurando all'utente il rispetto delle prescrizioni di legge a garanzia della tutela della salute.

**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 principi fondamentali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti.

Impegno della Direzione è 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.

## SERVIZI AL PAZIENTE

Il gruppo JbMedica associa alta qualità professionale ed alta qualità tecnologica.

## ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

Garantisce che l'assistenza ai pazienti sia accuratamente svolta da personale dedicato e che la loro permanenza sia confortevole grazie ad interni moderni e razionali.

Il personale di accettazione ed il CUP è adeguatamente formato per fornire agli utenti esaurienti informazioni sulle prestazioni sanitarie e sulle relative modalità di accesso.

Presso ciascuna struttura è presente materiale informativo e divulgativo sui servizi offerti.

Per le indagini diagnostiche che lo richiedono, viene acquisito dal paziente il consenso formalizzato su apposito modulo.

E' possibile richiedere copia dei referti al personale di accettazione.

Nell'esercizio delle attività vengono seguite, per quanto applicabili, le linee guida emanate dalle principali società scientifiche del settore.

## IMPIEGA RISORSE ALL'AVANGUARDIA:

Dispone di tecnologie diagnostiche di ultima generazione in grado di assicurare al paziente esami di alta qualità, di minima invasività e di rapida esecuzione nel completo rispetto della persona.

Per ogni esame, al paziente viene consegnato il referto cartaceo corredato delle immagini sia in formato cartaceo sia su supporti magnetici (CD-ROM, DVD-ROM)

# LE PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE

JB Medica offre le seguenti tipologie di prestazioni diagnostiche:

## ESAMI ULTRASONOGRAFICI (Ecografie, Doppler, EcoColorDoppler, ecc.)

### Ecografia

Esame che permette di valutare la struttura di molti tessuti ed organi mediante l'invio di ultrasuoni da parte di una sonda posta a contatto con il paziente. La sonda è a sua volta collegata con una apparecchiatura dotata di monitor (ecografo) in grado di registrare la risposta dei differenti tessuti agli ultrasuoni e successivamente elaborarla in immagini.

### EcoColorDoppler

Combinazione dell'immagine ecografica e del Doppler continuo o pulsato nella stessa apparecchiatura.

L'introduzione del Color-Doppler, che consente in tempo reale di evidenziare in colore il flusso, ha aumentato notevolmente le possibilità diagnostiche del referto emodinamico Doppler.

## ESAMI DI RADIOLOGIA TRADIZIONALE (RX)

### Radiografia

Prima tecnica di imaging biomedico inventata e attualmente ancora largamente utilizzata, è un'indagine che si ottiene impressionando una pellicola fotografica con i raggi X. Ciò permette di visualizzare in negativo tutte le formazioni che, in qualche modo, bloccano o riducono il passaggio dei raggi. La valutazione radiografica conserva una utilità indiscussa per alcune patologie non facilmente individuabili con altri mezzi.

### Mammografia

È una particolare radiografia delle mammelle che impiega una bassissima dose di raggi X, grazie alle moderne apparecchiature e alla particolare sensibilità delle pellicole utilizzate. La mammografia, specie quando associata all'ecografia, rappresenta l'unica metodica che permette al medico di diagnosticare neoplasie della mammella anche in fase precocissima.

### ARTOSCAN

L'Artoscan rappresenta l'ultima evoluzione di tomografo RM dedicato, specifico per eseguire esami di Risonanza Magnetica delle articolazioni ossee (ad esclusione di spalla ed anca). Proprio per la sua specificità, e per l'esclusiva struttura dell'Artoscan si evita qualsiasi reazione claustrofobica, perché il Paziente non viene inserito integralmente nel gantry.

La RM utilizza onde radio a campi magnetici e pertanto non presenta rischio di radiazioni ionizzanti.

La RM è una metodologia di rilevante importanza nella valutazione diagnostica delle patologie muscolo-scheletriche fornendo informazioni che altre metodiche diagnostiche non possono fornire.



# ELASTOSONOGRAFIA SHEAR WAVE

L'elastosonografia shear wave è una recentissima metodica ecografica, l'ultima tecnologia applicata agli ultrasuoni comparsa in ordine di tempo, che è entrata nella pratica clinica per affinare la diagnostica ultrasonica in tutta una serie di patologie presenti in vari organi.

L'elastosonografia shear wave fornisce informazioni relative all'elasticità dei tessuti, basandosi sul presupposto che i processi patologici modificano le caratteristiche fisiche dei tessuti e quindi la loro elasticità: il tessuto patologico ha solitamente una ridotta elasticità rispetto al tessuto sano.

Questa metodica è già da tempo validata per alcuni distretti corporei (fegato, tiroide, mammella, prostata, parti superficiali) ed in fase di validazione per altri (tessuti profondi).

**Importanti lavori scientifici hanno dimostrato grandi potenzialità nello studio dell'elasticità del parenchima epatico, per affiancare e, in prospettiva, sostituire, le metodiche attualmente ritenute "gold standard" nello studio delle epatopatie in particolare le biopsie.**

## IN SINTESI:

L'elastosonografia shear-wave (SWE), misurata in Kilopascals (KPa), offre una valutazione qualitativa e quantitativa dello stato del parenchima epatico: è stata ampiamente dimostrata la sua elevata sensibilità nella stadiazione della fibrosi epatica. I vantaggi diagnostici e clinici si sono dimostrati di notevole rilevanza per l'elevata accuratezza diagnostica, la ripetibilità, la non invasività ed i costi contenuti, nello studio delle epatopatie.



## SELENIA DIGITAL MAMMOGRAPHY HOLOGIC

Il nostro impegno continuo nella diagnosi precoce del tumore della mammella, e la costante ricerca di apparecchiature all'avanguardia che rispondano agli standard più esigenti nell'ambito diagnostica senologica, ci ha portato ad un upgrading della nostra apparecchiatura alla tecnica mammografica digitale diretta mediante l'acquisto di un sistema Hologic Selenia con Workstation SecurView e doppi monitor ad alta risoluzione.



Questo ci consente di eseguire indagini diagnostiche maggiormente accurate rispetto alla tecnica mammografica convenzionale, con rilevamento fino al 20% in più dei tumori in fase precoce. In più la metodica digitale diretta ci permette di ottenere una maggiore risoluzione di immagine con una sensibile riduzione della dose di radiazioni alla paziente, un miglioramento oggettivo della qualità dell'immagine grazie all'innovativa tecnologia di rivelatori caratteristico di Selenia Hologic, che permette di convertire direttamente i raggi X in segnali elettronici senza convertirli in luce,

evitando il passaggio necessario nei sistemi che utilizzano una tecnologia di conversione indiretta (CR), e la possibilità di impiego di strumenti caratteristici dei sistemi digitali (CAD).

Sarà possibile inoltre una minor compressione della mammella con conseguente minore disagio per la paziente, una maggior rapidità di esecuzione dell'esame e la possibilità di archiviazione delle immagini per permettere in seguito una rapida e precisa comparazione con indagini eseguite in precedenza.

## RISONANZA MAGNETICA

L'apparecchio di Risonanza Magnetica C-Scan dedicata alla muscoloscheletrica, risulta estremamente compatto, versatile e confortevole per il paziente: ogni dettaglio contribuisce a rendere l'ambiente dell'esame rassicurante riducendo al minimo le reazioni claustrofobiche.

### PRESTAZIONI DI OTTIMO LIVELLO

La RM C-Scan ridefinisce lo standard nella RM dedicata muscoloscheletrica portando la qualità di immagine a livelli superiori grazie a:

- Magnete da 0,1 Tesla
- Bobine multi-array dedicate
- Sequenze allo stato dell'arte dell'imaging muscoloscheletrico
- Piattaforma digitale



## LE CONVENZIONI

JB Medica, per l'eccellenza e la qualità delle prestazioni rese, rientra in quella rete di strutture convenzionate su cui si appoggiano i principali fondi di categoria per la copertura sanitaria dei propri iscritti.

### CONVENZIONI DIRETTE

Con le convenzioni **IN FORMA DIRETTA** tutti gli aderenti e le loro famiglie possono a seconda delle caratteristiche del fondo stesso, non pagare alcuna prestazione nè ticket, oppure versare piccoli anticipi di spesa (franchigia); si segnala, inoltre, che si applicano tariffe scontate anche a tutti i familiari degli iscritti, non più aventi diritto.

### CONVENZIONI INDIRETTE

Per quanto riguarda, invece, le convenzioni **IN FORMA INDIRETTA**, gli aderenti e le loro famiglie sotto rilascio di fattura pagheranno il costo dell'esame richiedendo in seguito il rimborso agli Enti Assicurativi.

JB Medica ha concordato trattamenti preferenziali e tariffe scontate con la maggior parte degli Enti Nazionali e Locali, Fondi e Assicurazioni.

## I NOSTRI CONSULENTI

### DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

**DIRETTORE SANITARIO: Dr. G. Ponte**

Dr. F. Airoidi

Dr.ssa N. Girardi

Dr. P. Marino

Dr.ssa O. Milici

Dr. G. Ponte

# IN SINTESI

L'attività di JB Medica

## ESAMI ULTRASONOGRAFICI

- Ecografia addominale, delle parti molli, muscolo-tendinee, articolari, collo
- Ecografia ginecologica sovrapubica, trans-vaginale, ostetrica
- EcoColorDoppler vascolare
- EcoColorDoppler cardiaco

## ESAMI DI RADIOLOGIA TRADIZIONALE

- Mammografia
- Radiologia di ogni distretto

## ESAMI DI RADIOLOGIA DENTALE

- Panoramica dentaria
- Teleradiografia del cranio

## RISONANZA MAGNETICA

- Muscoloscheletrica (mani, polsi, gomiti, ginocchia, caviglie, piedi)

# OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Tra gli obiettivi che JB Medica si propone di perseguire nell'adempimento del suo compito sociale, **figura in primo piano la SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE**, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.

Tra gli elementi più significativi in tal senso, JB Medica ha identificato: **i tempi di attesa per la prenotazione e l'effettuazione delle prestazioni, le modalità di pagamento delle prestazioni, l'accesso alle strutture ed ai servizi sanitari, la semplificazione delle procedure burocratico-amministrative, l'accoglienza, la pulizia, l'informazione, il rapporto con gli operatori.**

Tali elementi si affiancano alla **qualità della prestazione diagnostica**, garantita dal ricorso a professionisti di chiara fama, sia **all'utilizzo di apparecchiature diagnostiche continuamente aggiornate allo stato dell'arte, costantemente mantenute** in modo da garantire il rispetto delle caratteristiche iniziali e la sicurezza dei pazienti e degli operatori.

La presente **Carta dei Servizi**, in quanto strumento dinamico di promozione, verifica partecipata e di tutela della qualità, sarà soggetta a costanti revisioni, che dovranno andare di pari passo con le trasformazioni che si avranno in futuro.

In quest'ottica, l'Azienda opererà anche per dare effettiva realizzazione a quei principi normativi che prevedono:

- Forme di Collaborazione degli Enti Locali nella verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti;
- Forme di coinvolgimento delle Associazioni di volontariato, delle Associazioni sindacali, delle altre formazioni sociali portatrici di istanze dell'utenza.

Le tabelle con gli standard di qualità raffigurate nelle prossime pagine rappresentano, di conseguenza, il punto di partenza; essi saranno suscettibili di variazioni e aggiornamenti legati sia al progredire dello stato dell'arte medica e della normativa di radioprotezione, che al continuo adeguamento dell'assetto organizzativo aziendale.

**Per assicurare la maggior chiarezza e facilità di lettura possibile, nelle tabelle seguenti vengono riportati:**

**Fattori di qualità:** "aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi) o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso raccolta della percezione dell'utenza." (DPCM 19 maggio 1995).

**Indicatori di qualità:** "Variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto indicativo di un fattore di qualità." (DPCM 19 maggio 1995).

**Standard di qualità:** "Valore atteso per un certo indicatore." (DPCM 19 maggio 1995).

# FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI e STANDARD

## FACILITÀ DI PRENOTAZIONE

<b>orario di prenotazione</b>	<b>Giorni feriali: 08.00 - 18.30</b> <b>Giorni festivi:</b> nessuna prenotazione possibile
<b>prenotazione telefonica</b>	Tutti gli esami
<b>tempo di attesa per contatto telefonico</b>	Max 1 minuto
<b>modalità di preparazione (Sempre disponibili in sede)</b>	Possibilità di invio tramite e-mail

## FACILITÀ DI PRENOTAZIONE

<b>tempo di permanenza per: ecografie / ecocolordoppler</b>	<b>25 min. in media</b> (incluso tempo esecuzione esame)
<b>tempo di permanenza per: esami radiologici</b>	<b>20 min. in media</b> (incluso tempo esecuzione esame)
<b>rmn</b>	<b>1 h.</b> (incluso tempo esecuzione esame)

## FACILITÀ DI PRENOTAZIONE

<b>ecografia / ecocolordoppler</b>	Dipende dalla classe di priorità	Immediata
<b>radiologia</b>	48 ore	24 ore Per urgenze consegna immediata
<b>rmn</b>	Entro 3 gg. lavorativi	Immediata

## COMFORT DURANTE L'ATTESA DELL'ESAME

### locali d'attesa

Disponibilità di posti a sedere in modo che tutti i pazienti possano accomodarsi

## COMFORT DURANTE LA PRESTAZIONE SANITARIA

### assistenza da parte del medico

Presenza del medico anche per esami effettuati dal tecnico di radiologia

### assistenza infermieristica

Quando richiesto dal medico

### tempi di attesa per consegna referto: ecografie / ecocolordopler

Consegna immediata

### tempi di attesa per consegna referto RX

24 ore dopo l'effettuazione dell'esame  
Per urgenze consegna immediata

### consegna a domicilio

Possibilità di consegna a pagamento tramite corriere

### facilità di pagamento

Assegni bancari. Possibilità di utilizzo BANCOMAT e CARTA DI CREDITO in tutte le postazioni. I pagamenti con BANCOMAT e CARTA DI CREDITO sono soggetti ad una commissione del 1%.

**Gli aderenti ai Fondi Convenzionati in forma diretta  
on pagano alcuna prestazione nè ticket.**

**L'esecuzione delle prestazioni e la consegna dei referti  
sono soggette all'espletamento delle pratiche previste dai Fondi stessi.**

# MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Gli standard di qualità prima elencati sono periodicamente valutati attraverso i seguenti strumenti:

## Rilevazione periodica dei tempi d'attesa precedentemente elencati

- **Analisi delle non conformità rilevate durante l'effettuazione delle attività aziendali;**
- **Rilevazione periodica della soddisfazione dei pazienti.**

JB Medica, inoltre, assicura la partecipazione e la tutela del cittadino attraverso i seguenti strumenti:

- **Servizio Relazioni con il Pubblico (SRP)**
- **Verifica ed indagine sulla soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari.**

## SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il Servizio Relazioni con il Pubblico è la struttura attraverso la quale la Direzione di JB Medica mantiene un contatto diretto con gli utenti dei propri servizi:

- **fornisce informazioni e comunicazioni** sui servizi offerti;
- **tutela i diritti** in presenza di comportamenti che limitano la fruizione dei servizi;
- **riceve osservazioni, segnalazioni e reclami** presentati dai singoli pazienti, fornendo una risposta immediata al segnalatore.

Chiunque intenda segnalare disfunzioni o effettuare reclami può rivolgersi allo:

**+39 010 8909700** o **srp@jbmedica.it**

per richiedere un colloquio riservato; se necessario, verranno effettuate tutte le azioni opportune per condurre a buon esito quanto segnalato ed il reclamante verrà informato sull'esito della sua segnalazione, nei tempi e nei modi concordati.

## VERIFICA ED INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI E DEI LORO FAMILIARI

JB Medica effettua periodiche rilevazioni della soddisfazione dei Clienti attraverso specifici questionari consegnati a tutti i pazienti.

Questi possono quindi, in forma anonima, segnalare il loro grado di soddisfazione o insoddisfazione.

I risultati dell'indagine sono resi pubblici a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Attualmente, la Direzione di JB Medica analizza il conseguimento degli standard di qualità e determina nuovi standard, ridefinendo, se opportuno, gli indicatori ed i fattori di qualità.

## CONTATTI E ORARI

### **JB MEDICA - JB Rad s.r.l.**

Via Vezzani, 21R - 16159 Genova Rivarolo (GE)

### **Orari di Apertura**

dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 18.30 - Sabato chiuso

### **CENTRO PRENOTAZIONI**

Tel. +39 010 8909700

### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Sig.ra Maria Ferraro

Tel. +39 010 8909700

srp@Jbmedica.it

[www.jbmedica.it](http://www.jbmedica.it) - [info@jbmedica.it](mailto:info@jbmedica.it)

### **SEDE LEGALE**

Passo Ponte Carrega, 30r- 16149 GENOVA - Tel. +39 010 8909700

## COME RAGGIUNGERCI

JB Medica (JB Rad s.r.l.) si trova in

**Via Vezzani 21R a Genova Rivarolo**

### **In Auto**

- Uscita Autostrada Genova Bolzaneto, seguire per Genova Rivarolo; in Piazza Pallavicini proseguire in Via Faliero Vezzani.
- Da Genova Sampierdarena/Piazza Montano proseguire in Via Fillak, prendere Via Canepari, passare sotto il ponte della Ferrovia; giunti in Piazza Pallavicini proseguire in Via Faliero Vezzani.

### **Con i Mezzi Pubblici**

Bus: 7 - 8 - 270 - 272.

Metro: Scendere a Brin poi Bus 270

Stazione Ferroviaria di Rivarolo