



**JB MED S.r.l.**

**Sede Operativa:**

Via D'Annunzio 32 – 16121 Genova – Tel 0108909700 – [segreteriaadante@jbmedica.it](mailto:segreteriaadante@jbmedica.it)

**Sede Legale:**

Passo Ponte Carrega 30r – 16141 Genova – Tel 0108909700 – [info@jbmedica.it](mailto:info@jbmedica.it)

P.IVA e C.F: 02621530993 – R.E.A. GE 499562

Società a responsabilità limitata – Capitale Sociale Euro 10000,00

# CARTA DEI SERVIZI



Sede di Via D'Annunzio - Genova



La Carta dei Servizi	Pag. 3
Istituto JB Medica (Jb Med 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
Spirometria DLCO	15
Terapia infiltrativa ecoguidata	16
RM	17
Le Riabilitazioni ed i Trattamenti	18
Le Convenzioni	24
I Nostri Consulenti	25
Obiettivi per la Qualità	26
Fattori di Qualità, Indicatori e Standard	28
Meccanismi di Tutela e di Verifica	30
Contatti e Orari	32
Come Raggiungerci	33

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 ultrasonici e della riabilitazione, 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 condizione 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 vengono consegnate credenziali per il ritiro online del referto corredato delle immagini.



## DIAGNOSTICA DOMICILIARE

JB Medica permette alle persone non autosufficienti di accedere ai servizi di ecografia e radiologia (quest'ultima in Partnership con JB Rad) grazie a strumenti portatili di ultima generazione quali sonde multivalenti anche ad alta frequenza e pannelli DR.



## TERAPIA INFILTRATIVA ECO-GUIDATA

La terapia infiltrativa eco-guidata è una tecnica che permette di introdurre farmaci in siti anatomici "guidando" l'ago con l'ausilio dell'ecografia rendendo praticamente nullo il margine di errore e di conseguenza riducendo le possibili complicanze.

I farmaci prevalentemente utilizzati sono rappresentati da anti-infiammatori ed acidi ialuronici.

Tra le principali applicazioni:

- **Viscosupplementazione articolare:** infiltrazione con acido ialuronico nelle principali articolazioni (anca, ginocchio, caviglia, alluce, spalla, gomito, polso, pollice).
- **Infiltrazione borsa SASD** della spalla con anti-infiammatorio e/o acido ialuronico.
- **Infiltrazione borsa glutea dell'anca** (borsite trocanterica) con anti-infiammatorio e/o acido ialuronico.
- **Litoclasia:** lavaggio tendinopatia calcifica ("periartrite") con fisiologica ed anti-infiammatorio.
- **Infiltrazione guaine tendinee** con anti-infiammatorio e/o acido ialuronico per m.di DeQuervain, dito a scatto, tendinopatia peronieri, tendinopatia capo lungo del bicipite brachiale, tendinopatia achillea, fascite plantare, tendinopatia zampa d'oca, sindrome della bandelletta ileo-tibiale, epicondilite, epitrocleite.
- **Infiltrazione borsa** intermetatarsale e perineurale al **neuroma di Morton** al piede con anestetico e/o anti-infiammatorio.
- **Infiltrazione del nervo femoro-cutaneo laterale** con anestetico e/o anti-infiammatorio per meralgia parestesica coscia.



## AMBULATORIO INFERMIERISTICO

- MEDICAZIONI SEMPLICI

- RILEVAZIONI DI PARAMETRI VITALI

(pressione arteriosa, frequenza cardiaca, saturazione, temperatura, peso, glicemia capillare)

- SOMMINISTRAZIONI DI FARMACI TRAMITE INIEZIONI INTRAMUSCOLO

- ECG BASALE

## SPIROMETRIA GLOBALE CON DIFFUSIONE ALVEOLO CAPILLARE DEL CO (DLCO)

La Diffusione alveolo-capillare del monossido di carbonio, nota anche come DLCO (Diffusion Lung CO) è un esame incruento che permette di individuare un eventuale deficit di capacità di trasferimento dell'ossigeno ai tessuti, legata a patologie respiratorie, cardiologiche e/o ematologiche. L'esame è reso possibile dal fatto che la capacità di diffusione del monossido di carbonio (gas innocuo se inalato in piccole quantità) riflette quella dell'ossigeno, ma risulta più facilmente quantificabile e, quindi, più significativa sotto il profilo diagnostico. La diffusione alveolo-capillare del monossido di carbonio risulta particolarmente utile per tutti quei casi in cui ci sia una diagnosi conclamata o sospetta di patologia polmonare cronica e per i pazienti con sintomatologia respiratoria cronica, come mancanza di respiro, affaticabilità da sforzo o tosse insistente. L'esame si svolge con semplicità: il paziente viene invitato a respirare e a compiere delle manovre attraverso un boccaglio collegato ad un circuito che rileva i valori di CO inspirati ed espirati, subito dopo il medico specialista pneumologo procede alla refertazione.

## TERAPIA CON ONDE D'URTO PER DISFUNZIONI ERETTILI

Recentemente è entrata nella pratica clinica la terapia della disfunzione erettile (DE) con onde d'urto (shockwaves) a bassa intensità.

Si tratta della più grande rivoluzione dall'introduzione del Viagra, in grado di prevenire e guarire la disfunzione erettile (DE), o consentire, nelle forme più gravi, che non rispondono ai farmaci orali o per iniezione intracavernosa, di rispondere alle terapie più semplici.

Le onde d'urto a bassa intensità (LISWT), o terapia d'urto volgarmente definita, stimolano nel tessuto trattato la creazione di nuove reti di vasi sanguigni.

Il processo, chiamato neoangiogenesi, conduce alla formazione di un nuovo sistema vascolare negli organi esposti alle onde d'urto.

La terapia oltre a migliorare la vascolarizzazione del cuore è efficace anche per il pene. Infatti l'80% dei casi di disfunzione erettile hanno una causa vascolare.

Se le Onde d'urto Lineari a Bassa Intensità sono applicate ai corpi cavernosi del pene ne rigenerano il tessuto vascolare aumentando l'afflusso di sangue al tessuto erettile e consentendo il raggiungimento e il mantenimento di una piena erezione.

# LE RIABILITAZIONI E I TRATTAMENTI

## ESERCIZI POSTURALI

La ginnastica posturale viene eseguita con lo scopo di correggere e ottenere una postura corretta. E' una ginnastica perfetta per chi tende a soffrire di dolori alla schiena, alle spalle ed al collo. La ginnastica posturale è fatta da esercizi "dolci" e piuttosto delicati per le articolazioni ed i muscoli. Attraverso gli esercizi di ginnastica posturale si rinforzano, si allungano e si rilassano i muscoli donando loro elasticità. Posture errate che si assumono quotidianamente ed inconsapevolmente mimano infatti la naturale elasticità muscolare.

## FISIOKINESITERAPIA

La fisiokinesiterapia è una metodologia di fisioterapia basata su un particolare tipo di ginnastica con funzione terapeutica. Questa terapia si basa sul movimento e consente di prevenire disturbi muscolo-scheletrici, ma è anche un importante ramo della riabilitazione post-traumatica o post-operatoria. La fisiokinesiterapia è atta all'insegnamento di particolari movimenti che educano gli individui alle corrette posture ed al mantenimento delle stesse, tramite esercizi inoltre che rinforzano muscolo specifici.

## MASSOTERAPIA CONNETTIVALE

Il massaggio connettivale è una particolare tecnica di massaggio che, mediante specifiche manovre di aggancio o di trazione del tessuto connettivo sottocutaneo, aumenta l'elasticità dei tessuti e stimola le terminazioni nervose periferiche presenti nei territori trattati.

Attraverso la stimolazione induce reazioni riflesse che coinvolgono il sistema nervoso vegetativo con effetti terapeutici (migliora la circolazione, il trofismo tissutale, effetto antalgico), viscerali, generali (rilassamento). Viene utilizzato a livello ortopedico in tutti gli stati dolorosi di retrazioni e aderenze post-operatorie, cicatrici e anchilosi; utile anche nei casi di tube vascolari.

## RIEDUCAZIONE MOTORIA

La rieducazione motoria, quale terapia del movimento (chinesiterapia), mira a ristabilire la normale funzionalità muscolare, miofasciale, articolare e di coordinazione del movimento di uno o più arti e, di conseguenza, di tutto il corpo. Viene effettuata, in genere, inizialmente in maniera passiva e poi attiva. E' indispensabile in caso di interventi chirurgici a carattere ortopedico, sia come preparazione ad esso che, in seguito, come riabilitazione. Essa risulta inoltre determinante nel trattamento delle patologie a carattere neuromotorio, Oltre che per scopi terapeutici, la rieducazione motoria sta giustamente assumendo un ruolo sempre più importante in campo preventivo e sportivo.

## RPG - RIEDUCAZIONE POSTURALE GLOBALE

Trattamento individuale globale che coinvolge tutte le catene muscolari per risalire dai sintomi alla causa di una lesione e curarle congiuntamente: la peculiarità consiste nel risalire dal sintomo alla causa. Il trattamento è qualitativo, basato su posture di stiramento progressivo attivo dei muscoli antigravitari (statici e di natura fibrosa), interamente gestite dal terapeuta con la partecipazione attiva del paziente; l'approccio è globale poichè gli stiramenti imposti si propagano fino alle estremità degli arti e durante la stessa postura vengono messi in tensione tutti i muscoli retratti interessati da una lesione.

L'obiettivo è di: migliorare l'elasticità muscolo-fasciale, rieducare ad una corretta postura, recuperare una propria coscienza corporea.

## TRAINING DEL PASSO

Terapia finalizzata alla rieducazione ed all'addestramento del modo di camminare (riabilitazione) e dell'utilizzo di mezzi protesici (ortesi, vale a dire mezzi utilizzati per correggere vizi e deformazioni).

## ONDE D'URTO

L'onda d'urto è un'onda ad alta energia che può essere indotta da un generatore tipo elettroidraulico, elettromagnetico o piezoelettrico. E' un'onda acustica e si basa sul concetto di litotrixxia (calcoli renali).

Benefici: scomparsa delle calcificazioni muscolari, tendinopatie inserzionali croniche caratterizzate da scarsa vascolarizzazione delle giunzioni osteotendinee, effetto antalgico.

## TECAR

La TECAR (Trasferimento Energetico Capacitativo e Resistivo) basa il suo funzionamento e la sua efficacia sulla possibilità di trasferire energia biocompatibile ai tessuti lesi, inducendo, all'interno dei tessuti stessi, delle correnti di spostamento che ripristinano la fisiologia tissutale mediante l'ipertermia (incremento della temperatura) profonda e l'innalzamento del potenziale energetico delle cellule.

Tutto ciò porta degli effetti:

- **biochimici:** riequilibrando il disordine enzimatico degli adipociti e accelerando il metabolismo ultrastrutturale delle cellule richiamando sangue ricco di ossigeno, velocizzando il flusso e facilitando il drenaggio linfatico dalle aree periferiche non affette dalla cellulite;
- **termici:** scaldando in modo uniforme e mirato l'area interessata senza surriscaldare la parte esterna;
- **meccanici:** aumentando la velocità di scorrimento dei fluidi viene drenata la stasi emolinfatica e tonificante le pareti vascolari.

## OSSIGENO-OZONO TERAPIA

La terapia utilizza una miscela di ossigeno ozono.

Questo gas essendo molto instabile determina il rilascio dell'ossigeno ai tessuti e questo si dimostra utile nel trattamento di tutte quelle patologie caratterizzate da carenza di ossigeno.

L'emoglobina ossigenata, grazie all'azione dello ozono, trasferisce l'ossigeno ai tessuti rendendolo più utilizzabile dall'organismo; la membrana dei globuli rossi viene resa più deformabile rendendo così più rapido e fluido il passaggio del sangue nella rete capillare del microcircolo.

L'Ozono blocca i meccanismi infiammatori modulando la sintesi delle Prostaglandine, diminuendo i mediatori pro-infiammatori e incrementando quelli aventi attività anti-infiammatorie.

Questo determina un'importante azione antiflogistica utilizzando meccanismi privi di effetti collaterali a differenza dei farmaci antiinfiammatori steroidei e non.

# LA RIEDUCAZIONE POSTURALE GLOBALE

**La Rieducazione Posturale Globale** è un importante e rivoluzionario metodo riabilitativo che nasce da studi, ricerche biomeccaniche e neurofisiologiche del Professor Philippe E. Souchard, docente di fama internazionale. La RPG ha come obiettivo finale il ripristino globale dell'equilibrio statico e dinamico del corpo, compromesso per l'intervento di spontanei meccanismi di difesa contro aggressioni esterne. Il trattamento è qualitativo, basato su posture di stiramento progressivo attivo dei muscoli antigravitari (statici e di natura fibrosa), interamente gestite dal terapeuta con la partecipazione attiva del paziente. La peculiarità della RPG è di risalire dal sintomo alla causa; l'approccio della terapia è "globale" poiché gli stiramenti imposti si propagano fino alle estremità degli arti e durante la stessa postura vengono messi in tensione tutti i muscoli retratti interessati da una lesione.

La Rieducazione Posturale Globale si basa su tre principi fondamentali:

**Individualità:** ogni individuo è uguale solo a se stesso, pertanto il trattamento è personalizzato.

**Causalità:** il trattamento correttivo non può essere indirizzato verso il sintomo. Lo studio attento del paziente, biomeccanico e non solo, riesce sistematicamente a risalire alla causa del dolore, eliminando tutti i compensi messi in atto nel tempo.

**Globalità:** per ricreare l'equilibrio perduto è necessario lavorare attivamente su tutta la struttura osteomuscolare del rachide, degli arti superiori ed inferiori strettamente correlati ad esso.

La Rieducazione Posturale Globale agisce attraverso posture di stiramento, attive, adeguate all'individualità del soggetto portatore di patologia, o di alterazioni morfologiche siano esse paramorfiche che dismorfiche. La peculiarità di tale metodo riabilitativo è restituire alla struttura l'equilibrio perso, puntando sulle tensioni neuromuscolari ed introducendo un lavoro essenzialmente attivo, globale, qualitativo.

## QUALI SONO I CAMPI DI APPLICAZIONE DELLA RPG?

La RPG è destinata a tutti gli individui, sia nella prevenzione che nella cura: l'aspetto individuale e progressivo di questo metodo permette di adattarlo a ciascun caso.

I bambini, a partire dall'età di sei/sette anni, ne traggono un largo beneficio in funzione di una miglior coscienza dell'immagine e dello schema corporeo; e così gli adulti che, pur in assenza di dolori o altri sintomi, vogliono ottenere un miglior equilibrio e vivere in armonia con il proprio corpo.

## INDICAZIONI:

- **problemi strutturali** di deviazioni della colonna vertebrale come scoliosi, iperlordosi, ipercifosi.
- **patologie dolorose del rachide:** cervicalgia, nevralgia cervico-brachiale, torcicollo, dorsalgia, lombalgia acuta o cronica, lombosciatalgia, protrusione discale, spondilolistesi, ernia discale.
- **deviazioni e deformazioni ortopediche nell'adulto e nell'adolescente:** ginocchia valghe, vare o recurvate, piedi piatti o cavi.
- **dolori articolari cronici o acuti** di origine reumatologica o traumatica: artrosi, spondilo artrosi, coxartrosi, gonartrosi, rigidità articolare post-traumatica, periartrite scapolo-omeroale, spalla congelata.
- **cefalee e vertigini** di origine meccanica.
- **disfunzioni respiratorie** determinate da uno squilibrio funzionale della meccanica ventilatoria; dismorfismi del torace.
- **riequilibrio muscolare** dello sportivo.
- **preparazione al parto e recupero del post parto.**
- **educazione posturale** (bambini e adolescenti) e attività di mantenimento per la terza età.

A termine delle sedute, che hanno solitamente cadenza settimanale, vengono insegnate al paziente delle auto-posture, classificate con il nome di Stretching Globale Attivo (SGA), che hanno lo scopo di mantenere i risultati raggiunti nel tempo.

## 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

Dr. F. Airoidi

Dr.ssa N. Girardi

Dr.ssa O. Milici

Dr. G. Ponte

Dr. A. Villa

### POLIAMBULATORIO

#### CARDIOLOGIA

Dr.ssa O. Milici

#### CHIRURGIA GENERALE

Dr.ssa F. De Paoli

#### CHIRURGIA VASCOLARE

Dr. L. Arnuzzo

#### ENDOCRINOLOGIA e DIABETOLOGIA

Prof. M. Bagnasco

Dr.ssa G. Graziani

Dr.ssa E. Nazzari

Dr.ssa F. Nista

Dr.ssa C. Teti

#### GASTROENTEROLOGIA

Dr.ssa G. Bodini

#### GERIATRIA

Dr. U. Tortorolo

#### GINECOLOGIA

Dr.ssa A. Brasca

#### NEUROCHIRURGIA

Prof. P. Fiaschi

### NEUROLOGIA

Dr. D. Brogi

### NUTRIZIONE e SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE

Dr. S. Benso

### MEDICINA DELLO SPORT

Dr. M. Ferrari

### PEDIATRIZIA

Dr. S. Renna

### OTORINOLARINGOIATRIA

Prof. A. Mura

### ORTOPEDIA

Dr. P. Franzi

Dr. S. Tanganelli

### PNEUMOLOGIA

Dr. M. Bonavia

### UROLOGIA E ONDA D'URTO PER DISFUNZIONE ERETTILE

Dr. U. Repetto

### TERAPIA INFILTRATIVA ECOGUIDATA

Dr. Giacomo Ponte

Dr. Paolo Adriano

### RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

#### FISIATRIA

Dr. P. Adriano

Dr. M. Della Cava

Dr. S. Tanganelli

### FISIOTERAPIA/RIEDUCAZIONE MOTORIA

Dr. N. De Chirico

Dr. C. Meistro

Dr.ssa B. Molinari

Dr. F. Pulina

# 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

## ACCOGLIENZA DEL PAZIENTE

<b>tempo di permanenza per: ecografie / ecocolordoppler</b>	<b>30 min. in media</b> (incluso tempo esecuzione esame)
<b>FKT (Fisiokinesiterapia)</b>	<b>dipende dalla terapia/ piano terapeutico</b>
<b>rmn</b>	<b>1h.</b> (incluso tempo esecuzione esame)

## ESECUZIONE E REFERTAZIONE

<b>ecografia</b>	Dipende dalla classe di priorità	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 infermieristica

Quando richiesto dal medico

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

Consegna immediata

### consegna a domicilio

Possibilità di consegna a pagamento tramite corriere

### facilità di pagamento

Assegni bancari. Possibilità di utilizzo BAN-COMAT e CARTA DI CREDITO in tutte le postazioni.

**Gli aderenti ai Fondi Convenzionati in forma diretta non pagano alcuna prestazione.**

**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 dell'Istituto 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 Med s.r.l.**

Via D'Annunzio 32 - 16121 Genova (GE)

### **Orari di Apertura**

dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 18.30 - Sabato su appuntamento

### **CENTRO PRENOTAZIONI**

Tel. +39 010 8909700 - tasto 1

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

Sig.ra Maria Ferraro

Tel. +39 010 8909700

info@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 Med s.r.l.) si trova in

**Via D'Annunzio 32 - 16121 Genova (GE)**

### **In Auto**

- Uscita Autostrada Genova Ovest, prendere la sopraelevata ed uscire in direzione centro per posteggiare al City Park (convenzionato)

### **Con i Mezzi Pubblici**

Bus 17 - 35

Metropolitana Piazza de Ferrari / Sarzano