



Bridge Medical Service S.r.l.

Sede Operativa:

Via G. D'Annunzio, 32 - 16121 Genova - Tel 0108909700 (tasto 1)- dante@jbmedica.it

Sede Legale:

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

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

Società a responsabilità limitata - Capitale Sociale Euro 10000,0

AMBULATORIO ASSISTENZA SPECIALISTICA



Bridge Medical Service – Sede operativa Via G. D'Annunzio, 32 - Ge



INDICE

Istituto Bridge Medical Service

La Carta dei Servizi

I Valori Aziendali

I Diritti e i Doveri dei Cittadini – Utenti

La Politica Aziendale

Le Visite Specialistiche

Le Prestazioni Ambulatoriali

Ozonoterapia

Terapia con Onde D'urto

Terapia infiltrativa ecoguidata

Ambulatorio Infermieristico/Punto Prelievi

Le Prestazioni a Domicilio

Le Convenzioni

I Nostri Consulenti

Obiettivi per la Qualità

Fattori di Qualità, Indicatori e Standard

Meccanismi di Tutela e di Verifica

Contatti e Orari

Come raggiungerci

Bridge Medical Service

L'istituto propone ai suoi pazienti un servizio di alto livello, offrendo visite specialistiche in molte discipline mediche. Negli anni si è formato un consistente nucleo di professionisti esclusivi.

Il nostro personale da sempre cerca di soddisfare le richieste del paziente, consigliandolo se necessario, affinché possa ottenere risposta alle proprie esigenze di salute nel minor tempo possibile

È inoltre CONVENZIONATO in forma diretta con i PRINCIPALI FONDI INTEGRATIVI AZIENDALI E DI CATEGORIA, nazionali e locali.

Si segnala inoltre che Bridge Medical Service ha stipulato convenzioni con alcuni enti, associazioni e categorie professionali.

La segreteria è a disposizione per qualunque informazione relativa alle convenzioni attive e all'espletamento delle pratiche.

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", 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.

I VALORI AZIENDALI

Bridge Medical Service assume l'impegno di assicurare la massima qualità nell'erogazione dei suoi servizi di diagnostica medica.

L'attività 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

Adeguate 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 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", 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

Bridge Medical Service 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 accoglienza 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.

È 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.

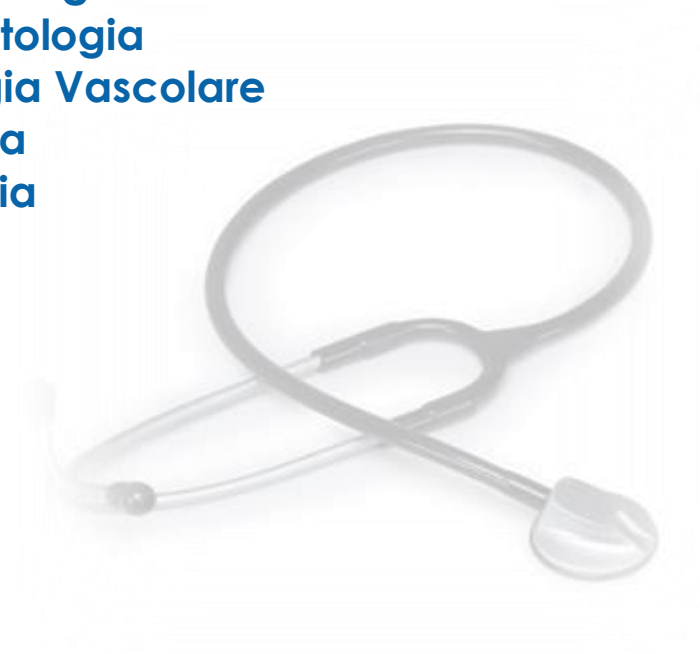
IMPIEGA RISORSE ALL'AVANGUARDIA:

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.

LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Le visite Specialistiche

- ✓ **Fisiatria**
- ✓ **Ortopedia**
- ✓ **Endocrinologia**
- ✓ **Diabetologia**
- ✓ **Nutrizione e Scienze dell'Alimentazione**
- ✓ **Gastroenterologia**
- ✓ **Dietistica**
- ✓ **Pneumologia**
- ✓ **Reumatologia**
- ✓ **Chirurgia Vascolare**
- ✓ **Urologia**
- ✓ **Pediatria**



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.



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 vengono resi più deformabili 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 antinfiammatorie.

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



TERAPIA CON ONDE D'URTO

APPLICAZIONE MUSCOLOSCHIELETRICA

L'onda d'urto è un'onda ad alta energia che può essere indotta da un generatore tipo elettroidraulico, elettromagnetico o piezoelettrico.

Sono definite come onde acustiche ad alta energia. Sono, impulsi pressori con tempi brevissimi di salita del fronte (10 miliardesimi di secondo) e di durata (dell'ordine di 2-5 milionesimi di secondo) che generano una forza meccanica diretta con l'obiettivo principale di trasferire energia sui tessuti corporei (ossa, tessuti molli, cute), per stimolarne i processi riparativi.

Principali indicazioni terapeutiche:

- Fascite plantare
- Tendinopatie della spalla
- Calcificazioni/ossificazioni
- Trocanterite dell'anca
- Epicondilitis/Epitrocleite del gomito
- Rizoartrosi
- Dolori articolari/rigidità
- Fibromatosi di muscoli/legamenti/fasce
- Sindrome Bandelletta ileotibiale
- Sindromi del tibiale
- Tendinopatie del rotuleo
- Tendinopatie dell'achilleo
- Sacroileite

Benefici:

Effetto antalgico e antiinfiammatorio. Riduzione del ricorso al trattamento chirurgico.
Riduzione dell'uso dei farmaci con relativa assenza di effetti collaterali, precoce evidenza della risposta positiva, anche con un numero ridotto di trattamenti (3-6)



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 intercavernosa, 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.

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 antinfiammatori 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 antinfiammatorio e/o acido ialuronico.
- **Litoclasia:** lavaggio tendinopatia calcifica ("periartrite") con fisiologica ed antinfiammatorio.
- **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 antinfiammatorio.
- **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**

PUNTO PRELIEVI

Esami ematochimici e di laboratorio
in collaborazione con **BIO-DATA**

*DAL LUNEDI' AL VENERDI'
DALLE ORE 8.00 ALLE ORE 12.00
IN ACCESSO DIRETTO*



PRESTAZIONI DOMICILIARI

Bridge Medical Service permette alle persone non autosufficienti di accedere ai servizi di

- ✓ visite
- ✓ assistenza infermieristica e prelievo venoso



I NOSTRI CONSULENTI

POLIAMBULATORIO

Ds: Dr.ssa O. Milici

FISIATRIA

Dr. P. Adriano
Dr. M. Della Cava

CARDIOLOGIA

Dr.ssa O. Milici

ORTOPEDIA

Dr. M. Coviello
Dr. P. Franzì

TECNICO ORTOPEDICO

Dr. P. Castello

ENDOCRINOLOGIA

Prof. M. Bagnasco
Dr.ssa E. Nazzari
Dr.ssa G. Graziani

DIABETOLOGIA

Dr.ssa E. Nazzari
Dr.ssa G. Graziani

INFILTRAZIONI ARTICOLARI ECOGUIDATE

Dr. P. Adriano
Dr. G. Ponte



ORTOPEDIA

Dr. P. Franzì
Dr. M. Coviello

UROLOGIA

Prof. N. Buffi

GASTROENTEROLOGIA

Dr.ssa G. Bodini

NUTRIZIONE

Dr.ssa E. Formisano

SCIENZE ALIMENTAZIONE

Dr. S. Benso

PNEUMOLOGIA

Dr. M. Bonavia

REUMATOLOGIA

Prof. D. Camellino

PEDIATRIA

Dr.ssa M. Pancioli

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

FACILITA' DI PRENOTAZIONE

orario di prenotazione:	Giorni feriali: 08.00 – 19.00
prenotazione telefonica:	tutte prestazioni
tempo di attesa per contatto telefonico:	Max 1 minuto
invio informazioni:	possibilità di invio mail

CONFORT DURANTE L'ATTESA DELL'ESAME

Locali d'attesa:	Posti a sedere, distributori acqua e bevande, dépliant informativi
------------------	--

CONFORT DURANTE PRESTAZIONE SANITARIA

assistenza infermieristica:	se richiesto dal Medico
tempi di attesa consegna referto:	immediata

ALTRO

domiciliari:	visite, Assist. Infermieristica, prelievo
facilità di pagamento:	Bancomat, Bonifico, Carta C.
Altro	Fasciatoio in toilette

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



Bridge Medical Service

Via G. D'Annunzio, 32 - 16121 Genova (GE)

Orari di Apertura

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 - sabato chiuso

CENTRO PRENOTAZIONI

Tel. +39 010 8909700 - tasto 1

e-mail: info@jbmedica.it

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Tel. +39 010 8909700 - tasto 1

e-mail: srp@jbmedica.it

www.jbmedica.it - info@jbmedica.it

Sede Legale

Via Di Brera, 2/11 – 16121 Genova

Tel. +39 010 899700

COME RAGGIUNGERCI

In Auto

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

Con i Mezzi Pubblici

Bus 17 - 35

Metrò Piazza de Ferrari / Sarzano