



JB RAD S.r.l.

Sede Operativa:

Via Macallè, 5 A - Tel 010.8909700 tasto 4- segreteriafossano@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

JB RAD SRL – DIAGNOSTICA PER IMMAGINI



Sede di Via Macallè, 5 A - Fossano



INDICE

Istituto JB Medica (Jb Rad s.r.l)	pag. 2
La Carta dei Servizi	pag. 3
I Valori Aziendali	pag. 4
I Diritti e i Doveri dei Cittadini – Utenti	pag. 6
La Politica Aziendale	pag. 8
Le Prestazioni Diagnostiche	pag. 10
La Prestazioni Diagnostiche Domiciliari	pag. 18
La Terapie Infiltrative Ecoguidate	pag. 19
La Terapia Onda d'Urto Focale	pag. 20
Le Convenzioni	pag. 21
Obiettivi per la Qualità	pag. 22
Fattori di Qualità, Indicatori e Standard	pag. 24
Meccanismi di Tutela e di Verifica	pag. 26
Contatti e Orari	pag. 28

JB MEDICA

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 Rad srl, grazie all'attività dei suoi Medici, propone ai suoi pazienti servizi di eccellenza nel campo degli esami ultrasonici e dell'assistenza specialistica, 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.

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

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 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

Il gruppo JB Medica 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.

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.

Per ogni esame, al paziente vengono consegnate credenziali per il ritiro

online del referto corredato delle immagini.

LE PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE

JB Medica offre le seguenti tipologie di prestazioni diagnostiche:

ESAMI ULTRASONOGRAFICI

(Ecografie, Doppler, EcoColorDoppler, ecc.)

Ecografia di tutti i distretti corporei (addome, articolare, tessuti...)

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.



ELASTOSONOGRAFIA SHEAR WAVE del Fegato

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:

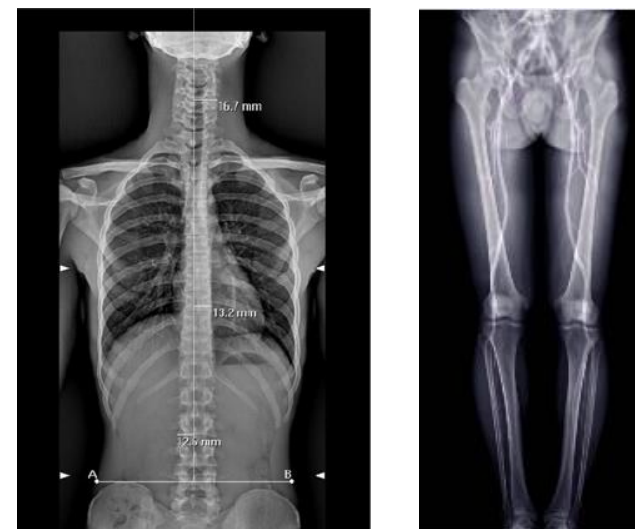
L'elastosonografia shear-wave (SWE), misurata in Kilopascals (KPa), offre una valutazione qualitativa e quantitativa dello stato del parenchima epatico: è stata ampiamente dimostrata la sua elevata sensibilità nella stadiazione della fibrosi epatica. I vantaggi diagnostici e clinici si sono dimostrati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

ESAMI DI RADIOLOGIA TRADIZIONALE

Grazie alla metodica di Digitale Diretto, è possibile eseguire la **Telespinografia e la teleradiografia degli arti inferiori e del bacino**.

L'esame radiografico viene eseguito in piedi e permette di studiare l'intera colonna vertebrale ed il bacino, oppure il bacino e gli arti inferiori.

È un esame richiesto abitualmente da medici specialisti ortopedici, pediatri, neurochirurghi, fisiatristi per lo studio dei difetti scoliotici della colonna vertebrale e nelle patologie degli arti inferiori.



TAC 16 STRATI

La nuova **TC G.E. Revolution Act** permette di eseguire tutti gli esami più richiesti di tomografia computerizzata cui è abbinato il sistema ADIR di riduzione di dose che permette un elevato standard diagnostico con la minor dose.

Revolution Act si presenta compatta risultando al contempo estremamente confortevole per il paziente con lettino che si abbassa fino a terra per agevolare gli utenti con difficoltà motorie.

In particolare, RevACT permette lo studio tomografico di:

- encefalo
- mastoidi e rocche petrose
- seni paranasali
- collo
- torace
- addome
- pelvi
- articolazioni
- segmenti ossei
- colonna vertebrale

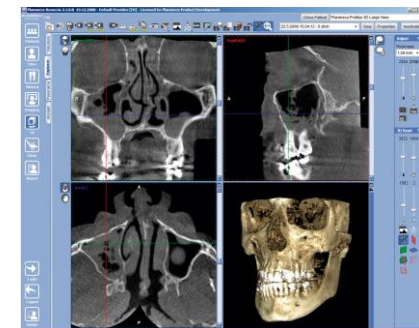
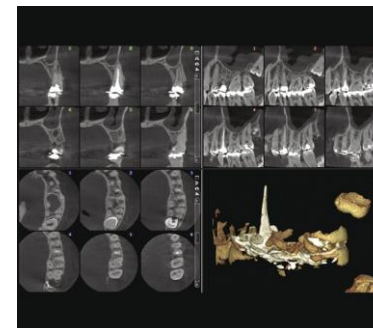


TC CONE BEAM

La TC Cone Beam è un'innovativa apparecchiatura dedicata allo studio delle strutture odonto-maxillo-facciali, che consente di eseguire studi sia settoriali, limitati ad un piccolo gruppo di denti, sia maggiormente estesi, con valutazione di una o entrambe le arcate dentarie o di tutto il massiccio facciale.

Il sistema **Planmeca ProMax 3D + PAN-CEPH** consente acquisizioni 3D di fino ad oltre 200 milioni di voxel ISOTROPICI, i quali permettono accurate misurazioni 1:1 assicurando relazioni geometricamente corrette e precise su tutta l'immagine, indipendentemente dal posizionamento del paziente, assicurando un'immagine ad elevatissima risoluzione, assolutamente priva di artefatti.

Il sistema prevede, inoltre, **Imaging CBCT con dosaggio ultra-basso**, una modalità esclusiva per acquisire le immagini CBCT con un dosaggio paragonabile nei pazienti o addirittura inferiore a quello delle immagini panoramiche – come dimostrato in vari studi scientifici. Il protocollo di imaging può essere utilizzato con tutte le modalità di acquisizione delle immagini e dimensioni dei voxel



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 rilevatori 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 ALTO CAMPO 1,5 Tesla

L'apparecchio di Risonanza Magnetica Siemens Aera rappresenta il modello di punta in quanto dotato di potenti gradienti che permettono di eseguire esami RM di qualunque tratto corporeo, anche con mezzo di contrasto sia endovena che intrarticolare.

- Magnete da 1,5 Tesla
- Headphone (cuffia con audio musicale)
- Catena di radio frequenza full digital
- Sistema fino a 138 canali di bobina simultaneamente collegabili
- Duplice tecnica di imaging parallelo (ASSET e ARC)
- Tecniche di riduzione degli artefatti da movimento (iDrive pro, propeller 3.0)
- Tecniche spettroscopiche
- Onco suite
- Pediatric suite



L'apparecchio di Risonanza Magnetica **Siemens Aera** rappresenta il modello di punta in quanto dotato di potenti gradienti che permettono di eseguire esami RM di qualunque tratto corporeo, anche con mezzo di contrasto sia endovena che intrarticolare.

È possibile, inoltre, eseguire la **Whole Body MRI** per una valutazione globale dell'intero corpo in soli 40 minuti

La RM Whole Body è una risonanza magnetica che consente di studiare forme e strutture delle aree dell'intero corpo del paziente, organi, componenti scheletriche e tessuti molli. **Esame**

all'avanguardia, non è doloroso, non è invasivo e non espone il paziente a radiazioni ionizzanti.

La RM, infatti, permette di **analizzare dettagliatamente anatomia e anatomopatologia** sfruttando non le radiazioni, ma la presenza di un campo magnetico, e consente di ottenere **immagini ad altissima sensibilità**.

Il vantaggio principale dell'esame Whole Body è quello di poter indagare contestualmente sull'intero corpo, e con performance diagnostiche elevate, **individuando alterazioni anche di dimensioni molto ridotte che possono poi essere approfondite per la caratterizzazione**.

Le ricostruzioni tridimensionali e le panoramiche dell'intero corpo consentono la ricerca delle singole lesioni, che vengono poi studiate grazie a immagini assiali particolareggiate.



DIAGNOSTICA DOMICILIARE

JB Medica permette alle persone non autosufficienti di accedere ai servizi di ecografia e radiologia grazie a strumenti portatili di ultima generazione quali sonde multivalenti anche ad alta frequenza e pannelli DR.



TERAPIA INFILTRATIVA ECOGUIDATA

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, epicondilitis, 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



TERAPIA CON ONDE D'URTO

APPLICAZIONE MUSCOLOSCELETRICA

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)

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 né ticket, oppure versare piccoli anticipi di spesa franchigia); si segnala, inoltre, che si applicano tariffari scontati 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.

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: 9 -12.30/14-18
prenotazione telefonica:	<i>tutti gli esami e le visite</i>
tempo di attesa per contatto telefonico:	<i>Max 1 minuto</i>
invio informazioni:	<i>possibilità di invio mail</i>

CONFORT DURANTE L'ATTESA DELL'ESAME

Locali d'attesa:	<i>Posti a sedere, Monitor e Dépliant informativi</i>
-------------------------	---

CONFORT DURANTE PRESTAZIONE SANITARIA

assistenza anestesiológica:	<i>per esami diagnostici che lo richiedono</i>
tempi di attesa consegna referto:	<i>immediata e ON LINE</i>

ALTRO

facilità di pagamento:	<i>Bancomat, Bonifico, Satispay</i>
Parcheggio e accesso:	<i>parcheggio dall'ingresso principale, accesso al piano terra, ingresso dedicato alle ambulanze</i>

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 (URP)**

- **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 Rad srl 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 Rad srl 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 Rad srl 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 Macallè, 5 A – 12045 Fossano

ORARI DI APERTURA

Dal lunedì al venerdì: 9.00-12.30 / 14.00 – 18.00

CENTRO PRENOTAZIONI

Tel. +39 010 8909700 - **tasto 4**

e-mail: segreteriafossano@jbmedica.it

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Tel. +39 010 8909700 - **tasto 2**

e-mail: srp@jbmedica.it

www.jbmedica.it - info@jbmedica.it

SEDE LEGALE

Passo Ponte Carrega, 30r - 16149 GENOVA

Tel. +39 010 8909700