CARTA DEI SERVIZI

La Direzione Aziendale

DOVE SIAMO

CENTRO	Via	Città
• IRD-CHIAVARI	Via Giorgio Canale, 70	CHIAVARI (GE)
• IRD-SESTRI LEVANTE	Piazza della Stazione, 6E	SESTRI LEVANTE (GE)
• IRD-RAPALLO	Via Giovanni Amendola, 2	RAPALLO (GE)
• IRD-LAVAGNA	Piazza Cordeviola,2	LAVAGNA (GE)
• IRD-CICAGNA	Via G.B.Valente, 42B	CICAGNA (GE)

CONTATTI

CENTRO	Telefono	E-mail
• IRD-CHIAVARI	0185/320220	info@vivolab.it
• IRD-SESTRI LEVANTE	0185/41236	info@diagnosticsestri.it
• IRD-RAPALLO	0185/669822	radiologico_rapallo@vivolab.it
• IRD-LAVAGNA	0185/313863	studioradiologicolavagna@gmail.com
• IRD-CICAGNA	0185/92425	rxfontanabuona@gmail.com

Orari di apertura al pubblico:

CENTRO	Orario
• IRD-CHIAVARI	lun-ven 08:00 – 19:00 sab 08:00-13:00
• IRD-SESTRI LEVANTE	lun-ven 08:00 – 19:00 sab 08:00-13:00
• IRD-RAPALLO	lun-ven 08:00 - 12:00 / 14:00-18:00 sab 8:00-12:00
• IRD-LAVAGNA	lun-ven 08:15 - 12:30 / 14:00-19:00
• IRD-CICAGNA	lunedì 14.00 - 18.00 martedì 08.00 - 12.30 giovedì 14.00 - 18.00

I NOSTRI SERVIZI

IRD-CHIAVARI

Attività medica specialistica (in regime privato) - Direttore Sanitario: Dott. Marco Scudelletti

Oncologia
Ortopedia e traumatologia
Cardiologia
Ginecologia e ostetricia
Urologia
Chirurgia Generale
Medicina legale e delle assicurazioni
Chirurgia pediatrica,
Medica fisica e riabilitativa
Ematologia
Medicina interna

Diagnostica per Immagini - Direttore Sanitario: Dott. Marco Estienne

Risonanza Magnetica 1,5T
Risonanza Magnetica Multiparametrica
Radiologia tradizionale digitale
TAC 128 slices
TAC colonscopia virtuale
Angio TAC coronarica

Ecografia
Ecografia pediatrica
Mammografia (anche con Tomosintesi)
MOC
Cone Beam

IRD-SESTRI LEVANTE

Diagnostica per Immagini - Direttore Sanitario: Dott. Giovanni Circella

Ecografia di tutti i distretti corporei
Eco-color-doppler
Eco-cardio
Radiologia tradizionale digitale
Esami contrastografici dell'apparato digerente
Radiologia odontoiatrica e TC CONE BEAM
MOC – DEXA
Ecografia mammaria
Mammografia con tomosintesi
RM Articolari e muscoloscheletriche

IRD-RAPALLO

Diagnostica per Immagini - Direttore Sanitario: Dott. Aldo Scettro

Ecografia di tutti i distretti corporei
Eco color doppler
Radiologia tradizionale digitale
Esami contrastografici dell'apparato digerente
Radiologia odontoiatrica e TC CONE BEAM
Mammografia con tomosintesi

IRD-LAVAGNA

Diagnostica per Immagini - Direttore Sanitario: Dott. Andrea Podestà

Ecografia di tutti i distretti corporei
Ecografia pediatrica
Eco-color-doppler
Radiologia tradizionale digitale
Radiologia odontoiatrica e TC CONE BEAM

IRD-CICAGNA

Diagnostica per Immagini - Direttore Sanitario: Dott. Giovanni Circella

Ecografia di tutti i distretti corporei
Eco color doppler
Eco cardio
Radiologia tradizionale
Risonanza magnetica articolare
Terapia fisica

ACCESSO ALLE ATTIVITA' DELLA STRUTTURA

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:
- per richiesta diretta alla Reception
- per via telefonica

All'atto della prenotazione della prestazione sanitaria devono essere forniti i dati anagrafici e di contatto e, in caso di prenotazione in convenzione ASL, bisogna essere muniti di impegnativa del medico di base; in caso contrario non sarà possibile dar seguito alla richiesta dell'utente.
Se la prestazione richiesta prevede una preparazione / informazioni preliminari, in fase di prenotazione l'utente viene opportunamente informato da parte del personale del centro.
L'utente può essere inviato alla struttura dal proprio medico di famiglia o dal medico specialista oppure accede spontaneamente per proprie esigenze personali.

L'accesso alla struttura e l'orientamento al loro interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie di accorgimenti, che implicano la presenza di segnaletica di facile visibilità e comprensione, anche da parte di utenti stranieri (es. segnaletica sulla sicurezza, formata da colori e disegni univoci), e di segnaletica posta anche all'esterno della struttura, se necessario (es. indicazione degli ingressi/uscite, di parcheggi dedicati, ecc.).
La struttura adotta, inoltre, tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio.

I dati personali raccolti sono trattati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
L'interessato può prendere visione delle informative privacy presso il centro.
La Struttura, in adempimento dell'art. 37 reg. UE n° 679/2016 (GDPR), ha provveduto a designare il responsabile della protezione dei dati personali (Data Protection Officer (DPO).
I dati di contatto del DPO sono i seguenti: e-mail: privacy@vivolab.it

ACCOGLIENZA
Il cliente che entra in struttura inizia la procedura di accettazione articolata nelle seguenti fasi:
1. Identificazione del paziente mediante valido documento d'identità con foto
2. Consegna dell'impegnativa e/o richiesta al personale di segreteria che controlla:
    - la corretta compilazione
    - gli esami in convenzione e quelli esclusi (chiedendo al paziente come vuole comportarsi al riguardo)
    - l'eventuale appartenenza del soggetto ad aziende o circuiti assicurativi con i quali il presidio ha stipulato convenzioni tariffarie (tramite documenti di riconoscimento o liste di nominativi fornite dalla Direzione)
    - la tipologia dell'eventuale esenzione richiedendo, ove prevista, la firma del paziente
3. Consegna dell'informativa per l'acquisizione del consenso al trattamento dei dati sensibili
4. Consegna del modulo per l'acquisizione del consenso informato all'esecuzione della prestazione nei casi previsti dalla legge
5. Pagamento della prestazione con mezzi elettronici, sono accettate le principali carte di credito, in contanti nel rispetto della normativa vigente, mediante assegno bancario presentando un documento d'identità
6. Consegna modulo per eventuale delega al ritiro del referto
7. Consegna del numero progressivo di chiamata

EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE

<u>Affidabilità del servizio</u>
Prima dell'inizio degli esami o delle visite, viene eseguita un'attività di controllo da parte della segreteria al fine di verificare la sussistenza dei requisiti necessari all'accettazione amministrativa del paziente.
Lo specialista medico effettua un'anamnesi del paziente, al fine di procedere al controllo dei requisiti sanitari.

Durante il processo è compito degli operatori che trattano il paziente, procedere al controllo del buon andamento degli esami o delle visite, al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza.

Comfort ambientale

Nell'ottica di fornire un servizio costantemente orientato alla qualità, la struttura offre agli utenti una serie di comfort:
• distributori di bevande calde e di snack (presente nella struttura di Chiavari):
• dispenser di acqua (presente nelle strutture di Chiavari e di Cicagna):
• riviste.

Rilascio di referti e certificati

Il ritiro degli esiti può essere effettuato durante l'orario di apertura della struttura.

L'interessato può richiedere l'invio dei referti anche tramite:
- servizi referti online (portale e/o cd crypto)
- spedizione all'indirizzo indicato nell'apposito modulo
- presso un'altra sede VIVOLAB (medicina e diagnostica evoluta) (servizio gratuito):

E' possibile delegare un terzo al ritiro, tramite apposito modulo debitamente compilato e sottoscritto, nonché corredato da copia dei documenti di identità validi del delegante e del delegato (da esibire all'addetto al momento del ritiro) e dagli altri documenti indicati nel modulo stesso.
Per i pazienti minori, incapaci e beneficiari di amministrazione di sostegno occorre compilare il modulo dedicato.
Il rilascio di certificati comprovanti l'avvenuta prestazione può essere richiesto dal paziente al momento dell'accettazione.

Rispetto della riservatezza e tutela della privacy

La struttura garantisce all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito della prestazione.
Garantisce, altresì, che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga del rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

Consenso informato

L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; in base alla tipologia di esame da eseguire, vengono fornite all'utente le relative informative e preparazioni. L'utente può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione od il proprio rifiuto tramite la sottoscrizione del modulo di consenso informato.
L'utente ha inoltre il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte dei medici operanti nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

LA POLITICA DELLA QUALITÀ

Si identifica principalmente nello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, le competenze, la strumentazione e l'operatività del presidio.

I valori aziendali alla base della politica perseguita sono: professionalità, disponibilità e responsabilizzazione del personale, efficienza ed efficacia organizzativa, coinvolgimento dell'utente.

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio descritte nella presente "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità interno attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate

- la definizione della Politica e degli obiettivi
- la formazione del personale e la diffusione della cultura della qualità
- la comunicazione interna sull'importanza dell'attenzione alle esigenze ed alle aspettative dei clienti e del rispetto delle norme cogenti
- la revisione periodica del Sistema Qualità interno per valutarne l'adeguatezza

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione.

Missione

Garantire la tutela del diritto alla salute attraverso l'individuazione di alterazioni dell'organismo mediante la diagnosi strumentale effettuata con attrezzatura all'avanguardia al fine di permettere ai medici la diagnosi e la cura precoce delle malattie dei pazienti, qualsiasi ne sia la causa.
La Direzione si impegna ad offrire prestazioni sempre rispondenti alle aspettative della clientela attraverso il miglioramento continuo, anche al fine di poter supportare e soddisfare adeguatamente l'impegno assunto nei confronti del SSN per il quale lo Studio svolge attività in regime di accreditamento.

Visione

Nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio, essere riconosciuta dalle istituzioni e dalla popolazione come struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti.

Gli standard di qualità: *definizione e contenuti*

La "cultura della qualità del servizio" è la filosofia di lavoro della struttura. Questa si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella pulizia ed igiene dei locali, nella cortesia del personale, nei controlli sulle forniture dei materiali sanitari, nella manutenzione programmata delle attrezzature, nell'aggiornamento scientifico dei collaboratori, nell'organizzazione interna del lavoro.

La valutazione del Cliente

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità la struttura ha necessità di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario di gradimento nel quale il Cliente può esprimere, liberamente, se è rimasto soddisfatto/insoddisfatto e le osservazioni od i suggerimenti che riterrà utili. Ogni segnalazione viene immediatamente registrata ed analizzata dalla Direzione che adotta gli opportuni provvedimenti del caso.

Diagramma della Qualità del Servizio

Vengono di seguito definiti gli indicatori di qualità e gli standard garantiti individuati dalla struttura per l'erogazione dei propri servizi.

FASE DEL SERVIZIO	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD GARANTITI
Informazioni	brevità dei tempi di attesa	*Tempo medio di attesa telefonica: < 7 minuti*
	chiarezza e completezza delle informazioni	-
	cortesia del personale di contatto	-
Prenotazioni	tempi di attesa per la prestazione	*Tempo medio di attesa per la prestazione: < 3 giorni*
	semplicità della procedura di prenotazione	-
	chiarezza e completezza delle informazioni	-
	cortesia del personale di contatto	-

Accettazione	chiarezza della segnaletica	-
	confort delle sale di attesa	*Tempo medio di attesa in accettazione: < 5 minuti*
	orari di apertura	-
	pulizia e accessibilità ai servizi igienici	-
Esecuzione delle prestazioni	confort delle sale radiologiche	-
	rispetto della privacy	*Chiamata per numero/codice di accettazione*
	tempi di attesa	*Tempo medio per l'esecuzione della prestazione: < 15 minuti*
Aspetti amministrativi	semplicità della procedura e dei mezzi di pagamento	*Tempo medio per la consegna referti: < 30 minuti o 1/2 gg nel caso di indagini più complesse. Possibilità di utilizzare la moneta elettronica*
Rapporti col personale	cortesia del personale	-
	personalizzazione del servizio	-
Gestione del disservizio	facilità nell'inoltro dei reclami e nella raccolta dei questionari	*Presenza di moduli dedicati in accettazione e nelle sale di attesa*
	tempi e modalità di risposta ai reclami	*Entro 15 giorni dal ricevimento*
	indagini per la valutazione dei livelli di soddisfazione dell'Utenza	*Monitoraggio continuo – Sintesi annuale*

(La presente dichiarazione di standard garantiti deve poter essere visionata e verificata dal pubblico e dagli operatori, pertanto costituisce parte integrante della presente Carta dei Servizi a cui deve essere allegata)

La Carta dei Servizi

Significato e funzione

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:
- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "*carta dei servizi*", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

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 VIVOLAB (medicina e diagnostica evoluta) presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo si è provveduto a:
- definire gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui si assicura il rispetto
- pubblicizzare e monitorare 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 garantiti

Questi sono i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore; pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, e va inquadrata nel Sistema Qualità interno di cui la struttura si è dotata.

I Principi fondamentali

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta: l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

Partecipazione: la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

I diritti e i doveri dei Cittadini-Utenti
I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

a) **Diritto al tempo**: ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
b) **Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria**: ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
c) **Diritto alla sicurezza**: chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
d) **Diritto alla protezione**: la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
e) **Diritto alla certezza**: ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
f) **Diritto alla fiducia**: Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
g) **Diritto alla qualità**: ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
h) **Diritto alla differenza**: ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
i) **Diritto alla normalità**: ogni Citt**adino ha diritto a fars**i curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
j) **Diritto alla decisione**: il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
k) **Diritto alla riparazione dei torti**: ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate.

Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

a) Il Cliente 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. Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le delicate apparecchiature elettroniche in uso nei vari ambulatori, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.
c) Il Cliente è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
d) Nei presidi sanitari è vietato fumare. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche. 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.

Misure anti Covid-19 adottate in Struttura

a) La struttura rispetta tutte le indicazioni del Ministero della Salute e le norme igieniche di prevenzione previste dagli ultimi decreti del Governo per limitare la diffusione del Coronavirus.
b) Potenziamento del servizio di ritiro dei referti dal portale informatico.
c) Le misure igienico-sanitarie di prevenzione adottate durante il periodo dell'emergenza presso le nostre sedi sono state le seguenti:
    1. Dotazione di divisorio parafiato sul bancone di accettazione del Cliente.
    2. Effettuazione, più volte al giorno un'attenta pulizia e sanificazione (la sanificazione è una procedura di pulizia approfondita che permette di eliminare qualsiasi microorganismo dalle superfici, il trattamento prevede l'igienizzazione mirata con prodotti disinfettanti a base di cloro o alcol con efficacia biocida del desk, dell'area accettazione, di pavimenti, maniglie, scrivanie/postazioni lavorative, apparecchi telefonici e tastiere, superfici orizzontali di appoggio, lavandini e wc)
    3. Presenza nell'area accettazione di dispenser con gel disinfettante per le mani a disposizione degli utenti
    4. Tutti gli operatori della struttura mantengono la distanza interpersonale di sicurezza di almeno 1 metro tra colleghi e con i pazienti ove possibile. Tale distanza di sicurezza viene fatta rispettare anche agli stessi pazienti che accedono al Centro (anche attraverso apposita cartellonistica).
    5. Tutto il personale tecnico, amministrativo e di segreteria, è munito di idonei dispositivi di protezione personale (guanti, mascherine chirurgiche a 3 strati, mascherine FFP2, sovracamici in TNT, sovracalzari e cuffie) come misura di protezione per sé stessi e per i pazienti.
    6. Gli operatori sanitari che per ovvi motivi non possono mantenere la distanza di sicurezza con i pazienti durante l'esecuzione dell'esame sono inoltre dotati di visiere di protezione e mascherine FFP2.
    7. Come da indicazioni del Ministero della Salute, vengono invitati tutti i pazienti con sintomi simili all'influenza a non recarsi presso i nostri Centri, ma viene consigliato di rimanere a casa e chiamare il proprio medico di medicina generale oppure i numeri regionali dedicati all'emergenza.