



GUIDA AI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl

Istituto Salus

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Guida ai Servizi dell' Istituto Salus che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività del Centro, nonché un'opportunità per verificare la qualità dei servizi erogati.

La presente Guida ai Servizi vuole essere uno strumento utile e gradevole per accompagnare tutti coloro che desiderano avere maggiori informazioni sulla Struttura, in un percorso virtuale attraverso il nostro Istituto.



Nell'accoglierLa nella nostra struttura, Le porgiamo il benvenuto e Le assicuriamo che tutti i nostri sforzi saranno in primo luogo volti alla soddisfazione dei Suoi bisogni di salute.

In questa Guida troverà tutte le informazioni relative alla struttura, alle sue attività e servizi.

L'Utente e tutti coloro che intendono servirsi delle nostre professionalità hanno in questo modo a disposizione uno strumento semplice ma efficace di informazione e controllo.

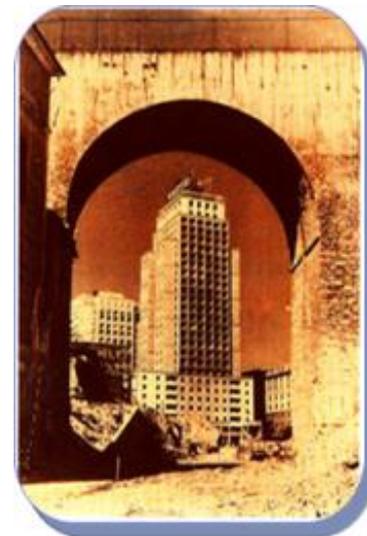
In ogni momento del percorso sanitario potrà infatti trovare in questa rapida guida tutte quelle notizie e informazioni che possono metterLa in condizione di agire rapidamente e consapevolmente.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità e umanità.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Guida ai Servizi.

Un po' di storia

- ❖ **1933** - L'Istituto Salus nasce nella città di Genova come primo Laboratorio Analisi.
- ❖ Nel corso degli anni l'Istituto Salus si espande acquisendo una rete di strutture con sedi dislocate in diverse zone di Genova, offrendo all'Utente la possibilità di effettuare una vasta gamma di prestazioni ambulatoriali.
- ❖ Un traguardo importante è stato in particolare raggiunto con l'inaugurazione di una struttura in cui è allocata anche una PET-TC, l'unica attualmente presente in Liguria in una struttura privata.
- ❖ **2011** - L'Istituto Salus è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione.



L'Istituto Salus offre un servizio di Diagnostica per Immagini, Visite Specialistiche, Esami Strumentali e di Laboratorio, perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, con l'adozione di ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.



Struttura operativa

Sede centrale



Dove siamo

L'Istituto Salus ha la sua sede centrale a Genova, in **Piazza Dante n. 9/10** ed opera in una struttura di circa 2000 mq, dotata di tutti i comfort e di moderne apparecchiature.



Contatti

P.zza Dante, 9/10 - 16121 Genova

Tel: 010 58.66.42

Fax: 010 54.22.97

Email: isalus@alliancemedical.it

Email call center: callcenter.liguria@alliancemedical.it

Orario di apertura



LUN– VEN
7:30 - 19:00
(orario continuato)
SABATO
7:30 – 11:45



Come raggiungerci

in auto: (GPS : 44.405245, 8.936165)

Da Ponente: uscita Genova OVEST direzione sopraelevata. Dopo 2,5 km uscita Centro-De Ferrari e seguire indicazioni «De Ferrari».

Da Levante: uscita Genova EST, al primo bivio mantenere la destra e seguire le indicazioni «Questura» «Fiera del mare». Al 3° semaforo svoltare a destra, indicazione «centro». Passata P.zza Della Vittoria e il Museo di storia Naturale, svoltare a sinistra.

Al termine della galleria si giunge in P.zza Dante (la zona è fornita di numerosi parcheggi a pagamento).



in autobus o metropolitana:

Varie linee di autobus conducono nel centro della città.

In alternativa si può usare la metropolitana, fermata «Piazza De Ferrari» (l'Istituto dista pochi minuti a piedi.)



in treno:

Stazione Principe:

successivamente autobus linea 35 e 35/

Stazione Brignole:

le linee a più alta frequenza sono la 17 la 18 e la 46, direzione «Piazza De Ferrari - Piazza Dante».



Struttura operativa

Succursali

| Sede  | Contatti  | Orari di apertura  |
|--|---|---|
| [2] Via Dante, 59 r | Tel : 010-586642 Fax : 010-5702371 | LUN-VEN 7:30 - 18:45 (orario continuato) SABATO 7:30 - 11:45 |
| [3] Via Maragliano, 2/1 | Tel : 010-565691 Fax : 010-591889 | LUN-VEN 08:00 - 19:00 (orario continuato) SABATO Chiuso |
| [4] P.zza della Vittoria, 12/11 | Tel : 010-585927 Fax : 010-585927 | LUN-VEN 08:00 - 19:00 (orario continuato) SABATO Chiuso |
| [5] Via Polleri, 33 r | Tel : 010-8680948 Fax : 010-8680932 | LUN-VEN 7:30 - 12:00 SABATO 7:30 - 11:30 |
| [6] Via Anzani, 10 r (Sampierdarena) | Tel : 010-6459549 Fax : 010-412660 | LUN-VEN 7:30 - 18:30 (orario continuato) SABATO 7:30 - 11:00 |
| [7] Via Oberdan, 105 r (Nervi) | Tel : 010-3231040 Fax : 010-3201994 | LUN-VEN 7:30 - 11:30 SABATO Chiuso |
| [8] P.zza Rizzolio (Cornigliano) | Tel : 010-6533698 Fax : 010-6533698 | LUN-VEN 07:30 - 11:30 SABATO 07:30 - 11:30 |
| [9] Via Chiappa, 4 – Busalla | Tel : 010-9640300 Fax : 010-9760824 | LUN-VEN 08:00 - 12:00 SABATO Chiuso |

I nostri servizi

Attività ambulatoriali



Direttore Sanitario: Dott. Enrico Bartolini

Cardiologia

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- E.C.G. dinamico Holter
- Ecocardiocolordoppler
- Holter pressorio
- Prova da sforzo al cicloergometro

Oculistica (in regime privato)

- Visita specialistica
- Campo visivo
- Vision test

Medicina dello Sport (in regime privato)



Otorinolaringoiatria (in regime privato)

- Visita specialistica
- Esame audiometrico tonale - vocale
- Esame vestibolare
- Fibroscopia
- Potenziali evocati uditivi

Pneumologia (in regime privato)

- Visita specialistica
- Spirometria

I nostri servizi

Attività ambulatoriali



Direttore Sanitario: Dott. Enrico Bartolini

Visite specialistiche (in regime privato)

- Dermatologia
- Fisiatria
- Gastroenterologia
- Neurologia
- Ortopedia
- Podologia
- Reumatologia

Sistema nervoso centrale (in regime privato)

- Elettromiografia
- Elettroencefalogramma (E.E.G.)
- Potenziali evocati (visivi ed uditivi)



Punto prelievi*

I prelievi si effettuano tutte le mattine negli orari stabiliti da ogni Punto Prelievi

*** Succursali:**

Via Anzani 10 (Sampierdarena); Via Polleri 33r; Via Oberdan 105r (Nervi); P.zza Rizzolio (Cornigliano); Via Chiappa 4 (Busalla)

I nostri servizi

Attività ambulatoriali



Direttore Sanitario: Dott. Enrico Bartolini

Fisiochinesiterapia*

- Onde d'urto
- Tecar terapia
- Trattamenti fisioterapici

* Succursali:

Via Anzani 10 (Sampierdarena);

Via Maragliano 2/1;

P.zza della Vittoria 12/11



Laboratorio*

- Ematologia e coagulazione
- Chimica clinica
- Immunologia e virologia
- Microbiologia
- Allergologia
- Tossicologia
- Diagnostica Molecolare
- Esami citogenetici e citologici
- Diagnosi prenatale non invasiva
- Autoimmunità e intolleranze alimentari



** Alcuni esami specialistici vengono inviati ad un Laboratorio esterno*

I nostri servizi

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott. Enrico Bartolini

- Dentalscan
- Ecotomografia generale
- Mammografia
- Medicina Vascolare
- Mineralometria ossea
- PET-TAC
- Radiologia Tradizionale
- Radiologia con metodica digitale
- Risonanza Magnetica articolare
- Risonanza Magnetica Total body
- TAC Cone Beam
- TAC (Tomografia multistrato)



CONE BEAM



PET-TAC



TAC



RM

Principi fondamentali

Le attività dell' Istituto Salus sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente ed in particolare seguono i principi di:

Uguaglianza

La Struttura garantisce a tutti gli utenti l' accesso ai servizi sanitari offerti senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni sociali od altro.

Imparzialità

La Struttura ispira la propria azione a criteri d'imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

Continuità

L'Istituto Salus si impegna a garantire a tutti i suoi pazienti i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni, adottando le misure necessarie per evitare disagi all' utenza. In caso di assenza programmata o non programmata dei responsabili, viene identificata all'interno una nuova persona preposta alla continuità del servizio, al fine di contenere al minimo gli eventuali disagi per i pazienti.

Diritto di scelta

L'Istituto Salus riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dall'Istituto.

Partecipazione

Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e di averne risposta, nonché di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dall'Istituto.

Efficacia ed efficienza

I servizi e le prestazioni devono essere forniti adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo congruo i bisogni e le richieste degli utenti. L'efficacia delle prestazioni è conseguenza dell'efficienza del sistema, del livello di specializzazione del personale, della modernità delle attrezzature, delle conoscenze medico-scientifiche più avanzate conseguenti alla formazione continua.

Accesso alle attività della struttura

La sede centrale dell'Istituto Salus (P.zza Dante, 9/11) è aperta al pubblico dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **07.30** alle ore **18:45** (orario continuato). Il **sabato** dalle ore 7:30 alle ore 11:45.

Orari e giorni di apertura delle succursali sono consultabili alla pagina 5 del presente documento.

L'accesso alla struttura e l'orientamento al suo 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.).

E' possibile prenotare esami sia in convenzione col Servizio Sanitario Nazionale che in regime privato/assicurativo con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il centro diagnostico negli orari d'apertura stabiliti
- per **via telefonica** chiamando il centralino al numero **010.586642**
- inviando un **fax** al numero **010.542297**
- Inviando una **e-mail** all'indirizzo: isalus@alliancemedical.it , indicando un proprio recapito telefonico
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link: <http://www.alliancemedical.it/prenotare-un-esame>



Gli esami di laboratorio e gli ECG si eseguono al mattino senza appuntamento. Gli esami di radiologia, fisioterapia e PET-TAC si possono prenotare (in convenzione col SSN) direttamente nella struttura o nelle modalità sopra indicate. Per ecotomografia, mammografia, doppler, ecocardiografia, RM e TAC in convenzione occorre prenotare tramite CUP o presso le farmacie abilitate.

L'utente può essere inviato alla struttura dal proprio medico di famiglia o dal medico specialista oppure accedere spontaneamente per proprie esigenze personali.

Accesso alle attività della struttura

L'accesso alla struttura e l'orientamento al suo 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.).

L'Istituto 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:



- ❖ assistenza a non vedenti ed ipovedenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione. Consentito l'accesso anche per i cani guida;



- ❖ assistenza a non udenti ed ipoudenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;



- ❖ possibilità di accesso di accompagnatore (se privo di controindicazioni cliniche) in caso di esami diagnostici a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico;



- ❖ precedenza in fase di accettazione alle donne in evidente stato di gravidanza, ai bambini di età inferiore a 3 anni, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori;



- ❖ zona dedicata per i barellati, attrezzata con tenda paravento per garantire l'assoluto rispetto della privacy dei pazienti.

Erogazione della prestazione

Accettazione

Al momento dell'erogazione della prestazione, il paziente deve presentarsi all'accettazione dell'Istituto Salus esibendo i seguenti documenti:

- ✓ Documento comprovante l'identità (Carta d'identità, passaporto o altro valido). Si ricorda che la patente di guida nella nuova versione non costituisce documento d'identità.
- ✓ Eventuali documenti rilasciati dal medico curante.
- ✓ Tessera sanitaria.
- ✓ È consigliabile disporre anche dell'eventuale documentazione clinica precedente e dell'elenco dei farmaci che si stanno assumendo.
- ✓ Eventuale elenco delle sostanze cui si è allergici.



Pagamento del ticket

Il pagamento del ticket deve avvenire contestualmente alla fase di accettazione, direttamente presso l'Istituto.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento della compartecipazione alla spesa sanitaria delle prestazioni secondo le norme vigenti, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate.

Per le prestazioni private è a disposizione - presso l'accettazione - il listino in vigore.

I pagamenti possono essere effettuati presso l'Istituto Salus prima dell'esecuzione della prestazione a mezzo bancomat, carta di credito o contante.

CONVENZIONI CON ENTI A TARIFFE AGEVOLATE

L'Istituto è convenzionato con aziende/circuiti assicurativi per agevolare i cittadini all'accesso di prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali in regime libero professionale, secondo un tariffario riservato agevolato.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Convenzioni

- AMT (CRAL)
- AMT ABBONATI ANNUALI
- ANSALDO ENERGIA ANSALDO STS
- ARASIL
- ASEF
- ASS. ARTIGIANI ITALIANI
- ASSAGENTI
- AUTOSTRADE DIPENDENTI E PENSIONATI
- BANCO DI SAN GIORGIO (CRAL)
- BLUE ASSISTANCE
- BULEZUMME IST IDROGRAF. DELLA MARINA
- C.C.I.A.A. (CRAL CAMERA DI COMMERCIO)
- C.L.A.A.I.
- CAP ASS. PENSIOVNATI CONS. AUTON. PORTO
- CARABINIERI ASS. NAZIONALE
- CASAGIT
- CASPIE
- CENTRO ONCOLOGICO LIGURE
- CIGL
- CIRCUITO CONVENZIONI GENOVA
- CISL
- COMUNE DI GENOVA
- CONFARTIGIANATO
- CONSORZIO MU.SA CESARE POZZO CAMPA
- COOP SALUTE
- COSTA CROCIERE
- CUG
- CULMV
- DATASIEL
- ELSAG
- ENDOFAP (UNIV. POP. DON ORIONE)
- ENI SERVIZI
- ESAOTE
- FACI
- FASCHIM
- FASDAC
- FASI
- FASIOPEN
- FERROVIE DELLO STATO DOPO LAVORO
- FINCANTIERI
- FIORE ROSA
- FISDE
- GASLINI CRAL
- GGL GRUPPO GENERALI GRANDI NAVI VELOCI – GRIMALDI HOLDING
- GUARDIA DI FINANZA
- INAIL
- INPS
- MAPFRE WARRANTY
- MEDIC 4 ALL
- MESSINA GRUPPO
- ORMEGGIATORI PORTO DI GE
- P.A. LA LANTERNA ONLUS
- POLIZIA DI STATO (SAP)
- POSTE CRAL
- PREVIMEDICAL
- REGIONE LIGURIA CRAL
- RINA
- RSA INSURANCE
- SPEDIZIONERI ASS.
- U.N.M.S. (UN. NAZ. MUTILATI IN SERVIZIO)
- UNIONE ARTIGIANI PICCOLI IMPRENDITORI
- UNISALUTE
- UNUCI
- VIGILI DEL FUOCO CRAL
- VTE
- WINSALUTE



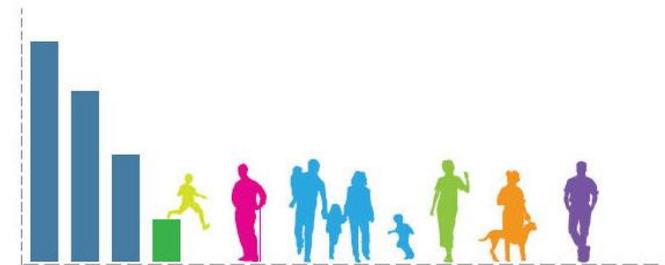
Esenzioni

Sono esentati dal pagamento del ticket:

- ✓ I cittadini di età inferiore a 6 anni o superiore a 65 anni appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo lordo non superiore a Euro 36.151,98 (E01)
- ✓ I titolari di assegno (ex pensioni) sociale e loro familiari a carico (E03)
- ✓ I disoccupati (soggetti che abbiano cessato per qualunque motivo - licenziamento, dimissioni, cessazione di un rapporto a tempo determinato - un'attività di lavoro dipendente e siano iscritti negli elenchi dei centri per l'impiego in attesa di nuova occupazione) e loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo lordo inferiore a euro 8.263,3, incrementato fino a euro 11.362,05 in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori euro 516,46 per ogni figlio a carico (E02).
- ✓ I titolari di pensioni al minimo di età superiore a sessant'anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo lordo inferiore a euro 8.263,31, incrementato fino a euro 11.362,05 in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori euro 516,46 per ogni figlio a carico (E04).
- ✓ Le donne in età compresa tra i 45 ed i 69 anni per eseguire la mammografia, ogni due anni.
- ✓ Invalidi civili al 100%
- ✓ Grandi invalidi per servizio o per lavoro
- ✓ Ciechi e sordomuti di cui agli art. 6 e 7 Legge 482/68
- ✓ Invalidi civili minori di 18 anni con indennità di frequenza

Esenzione in gravidanza

- ✓ Sono esenti dal ticket tutte le prestazioni di diagnostica strumentale e di laboratorio e le prestazioni specialistiche in corso di gravidanza fruite presso le strutture sanitarie pubbliche e convenzionate, secondo il protocollo diagnostico predisposto dal Ministero della Sanità .



Esenzioni

Esenzione generale

- ✓ Invalidi civili con percentuale superiore ai 2/3, con assegno di accompagnamento o con indennità di frequenza
- ✓ Infortunati sul lavoro ed affetti da malattie professionali per le prestazioni correlate
- ✓ Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata: i cittadini italiani che abbiano subito ferite o lesioni.
- ✓ Soggetti che si sottopongono a prestazioni finalizzate alla diagnosi precoce dei tumori (art. 85/ Legge 388/00): solo per gli esami nei quali esiste convenzione.
- ✓ Soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti comprese malattie rare (limitatamente alle prestazioni elencate all'interno del tesserino di esenzione)



Dal 01 Novembre 2011 per ottenere l'esenzione in base al reddito sulle prestazioni specialistiche e farmaceutiche non si può più firmare la ricetta, ma occorre essere in possesso del certificato di attestazione dello stato di esenzione.

Ai cittadini che hanno diritto all'esenzione e sono stati inseriti nell'elenco fornito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze viene spedito il certificato a casa. Chi non riceve il certificato ma ha diritto all'esenzione per motivi di reddito può presentare il modulo di autocertificazione e ritirare il certificato.

Il medico prescrittore deve indicare il codice di esenzione in ogni ricetta del servizio sanitario nazionale ed è l'unico soggetto titolato per farlo.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti e dichiarazioni

- Al momento delle prestazioni, vengono fornite le indicazioni su tempi e modalità per il ritiro referti.
- I tempi di refertazione della maggior parte delle analisi di laboratorio non superano i 4 giorni solari (tranne casi particolari). E' preferibile ritirare i referti tra le 11.30 e le 14.00 o nel pomeriggio inoltrato, al fine di evitare attese prolungate.
- E' possibile richiedere l'invio del referto :
 - ✓ presso una casella di posta elettronica
 - ✓ via fax
 - ✓ presso una delle altre sedi dell'Istituto Salus (servizio gratuito con personale interno)
 - ✓ via corriere (servizio a pagamento)
- E' possibile delegare altra persona al ritiro. La delega deve essere espressa in forma scritta attraverso l'apposito modulo, firmata dal delegante e delegato al ritiro ed accompagnata da copia di documento d'identità del delegante e delegato.
- Il rilascio di dichiarazioni comprovanti l'avvenuta prestazione può essere richiesto dal paziente al momento dell'accettazione.

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.

Umanizzazione

Viene garantito il rispetto delle specificità culturali ed etniche attraverso la presenza di personale multilingue.

Affidabilità del servizio

Prima dell'inizio degli esami o delle visite, viene eseguita un'attività di controllo da parte dell'Accettazione/Cassa, al fine di verificare la sussistenza dei requisiti necessari all'accettazione amministrativa del paziente.

Viene effettuata 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.

In caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata, viene data la possibilità al paziente di usufruirne nel più breve tempo possibile.



Rispetto della riservatezza

Al momento dell'accettazione, all'utente vengono richiesti l'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili e alla divulgazione di informazioni sul suo stato di salute, ai fini della tutela della salute dell'utente stesso.

L'Istituto garantisce comunque all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, a terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito della prestazione.

La sottoscrizione di queste autorizzazioni è essenziale per l'esecuzione della prestazione.

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;
- dispenser di acqua;
- riviste.

➤ **Telefoni cellulari**



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.

➤ **Emergenza**



L'Istituto Salus ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi; tali piani possono scattare immediatamente all'occorrenza ed in essi ciascun elemento riveste un ruolo preciso. Gli obiettivi di tali piani sono di minimizzare i rischi cui gli utenti possono andare incontro a causa dell'evento, soccorrere i soggetti eventualmente coinvolti e controllare l'evento per la riduzione dei danni.

In caso di eventi imprevedibili, si prega di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale addetto.

In particolare, in caso di abbandono della struttura, non ritornare nell'ambiente da cui si proviene, ma dirigersi verso la più vicina uscita d'emergenza segnalata dai cartelli indicatori.

➤ **Segnalazioni e reclami**



Per la segnalazione di eventuali disservizi, l'utente può rivolgersi al personale di accettazione con le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Lettera in carta semplice (firmata)
- Telefono, fax, posta elettronica
- Compilazione dell'apposito modulo (**ALL PG COMPL.8_A**) da richiedere presso lo sportello di accettazione.

➤ **Fumo**



Ai sensi della legge 584/75 è vietato fumare in tutta l'area interna all'Istituto. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche. Chi proprio non possa farne a meno, è pregato di fumare all'esterno e di spegnere e riporre il materiale da fumo, utilizzando gli appositi posacenere, qualche minuto prima di rientrare negli ambienti dell'Istituto.

Politica e obiettivi per la qualità

L'Istituto Salus è costantemente impegnato nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi; per tale motivo si è dotato di un sistema di qualità interno ed ha adottato una **Politica per la Qualità** orientata a soddisfare le esigenze del Cliente, garantendo:

- Una costante *innovazione tecnologica ed accrescimento del know how*, al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato
- La *soddisfazione ed alti livelli di servizio e delle prestazioni medico sanitarie ai pazienti*
- *L'adeguatezza delle strutture e dei servizi agli standard richiesti dalle normative vigenti (salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, abbattimento delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti speciali, pulizia e comfort dei locali, ecc.).*

Nell'ottica del miglioramento continuo, si pongono quali obiettivi per la Qualità:

- Monitorare costantemente la soddisfazione del cliente (*Customer Satisfaction*), attraverso la distribuzione di moduli di rilevazione della qualità del servizio e attraverso la grande attenzione alle segnalazioni che pervengono sia direttamente dalla clientela sia dai collaboratori.
- Ampliare l'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni, attraverso l'impiego di attrezzature sanitarie di ultima generazione, dalle più semplici alle più complesse, adatte ad offrire il massimo della capacità tecnologica attuale.
- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti
- Valorizzare la professionalità delle risorse umane attraverso la formazione continua dei propri collaboratori, mediante organizzazione di momenti di formazione professionale e specializzazione.



Standard di prodotto

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che l'Istituto Salus intende perseguire mediante la propria politica di miglioramento continuo, con gli indicatori che consentono di mantenere monitorato il livello qualitativo.

La Direzione valuta il raggiungimento e l'adeguatezza degli obiettivi fissati in relazione a: esigenze e aspettative del Cliente, requisiti cogenti, risorse a disposizione.

| Parametro | Indicatore | Standard |
|---|---|-------------------|
| Monitoraggio della Customer Satisfaction | Accessibilità del servizio Condizioni dell'ambiente Comportamento del personale Puntualità nella prestazione (tempi di attesa) | Ottimo |
| Applicazione della procedura reclami | Numero di risposte scritte entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo/numero di reclami | 100% |
| Disponibilità ed efficienza delle apparecchiature | N. ore fermo macchina dovute a guasti | Tendenziale 0 ore |
| Tempi di consegna referti | Numero di referti consegnati oltre il termine previsto/Numero di referti consegnati | Tendenziale 0% |
| Personalizzazione e umanizzazione | Il personale è identificabile tramite targhette chiare e leggibili | 100% |

Questionario di Soddisfazione

| | | |
|--|---|------------------|
| | MANUALE QUALITA' Misurazione, Analisi e Miglioramento | ALL MQ 06 |
| | Mod.06.1 Questionario Customer Satisfaction | Pag. 1/1 |

Gentile Cliente,
allo scopo di migliorare costantemente i nostri servizi, La preghiamo di volere cortesemente riempire questo modulo completamente anonimo e depositarlo nell'apposta cassetta.
Ringraziando, Le porgiamo i più cordiali saluti.

| | |
|--|---|
| Prenotazione: | Condizioni dell'ambiente: |
| Giudizio sulle modalità di prenotazione <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso | pulizia generale e dei servizi <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso |
| Tempestività di risposta call center <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso | comfort della sala d'aspetto <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso |

| | |
|---|---|
| Comportamento del personale: | Tempi di attesa tra: |
| personale prenotazione/accettazione <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso | prenotazione ed esecuzione della prestazione <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso |
| personale sanitario <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso | arrivo presso la struttura ed esecuzione della prestazione <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso |
| informazioni sull'esame fornite dal medico <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso | esecuzione della prestazione e ritiro del referto <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso |
| riservatezza <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso | |

| |
|---|
| Giudizio complessivo: |
| qualità del servizio <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso |
| consiglierebbe ad altri questa struttura? <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> non so |
| Suggerimenti _____ _____ |

| |
|---|
| Sede dove è stata effettuata la prestazione |
| Piazza Dante <input type="checkbox"/> Via Dante <input type="checkbox"/> |
| Via Maragliano <input type="checkbox"/> P.zza Della Vittoria <input type="checkbox"/> |
| Via Anzani <input type="checkbox"/> Via Polleri <input type="checkbox"/> |
| Cornigliano <input type="checkbox"/> Nervi <input type="checkbox"/> |
| Busalla <input type="checkbox"/> |
| Data : _____ |

Documento di proprietà del Gruppo **Alliance Medical** - Riproduzione vietata

Orientati ad un continuo miglioramento delle nostre prestazioni, saremmo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo la Struttura, il personale che vi opera e i servizi offerti. Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per esaminare i problemi sollevati ed i possibili interventi per accrescere la qualità dei nostri servizi. Pertanto Le chiediamo di compilare, il **Questionario di Soddisfazione**, assolutamente anonimo, disponibile in accettazione.

Il modulo potrà essere compilato **presso le sedi dell'Istituto Salus** e depositato negli appositi contenitori.

Altrimenti può lasciare un commento sul sito:

<http://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/istituto-salus>

nello spazio dedicato in basso a destra:



La Vostra opinione per noi è importante: inviate un commento

I tuoi commenti

Qual è il codice dell'immagine? *

Inserisci i caratteri visualizzati nell'immagine.

Il Suo contributo ci aiuterà nell'evoluzione costante che deve accompagnare il nostro lavoro, oggi e per il futuro. RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.