

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 1 di 22

STORIA

Biomedical SpA nasce a Genova Prà come Laboratorio Analisi nel 1980 per iniziativa dell'attuale Legale Rappresentante. L'attività viene successivamente trasferita nel 1993 nella sede operativa di Via Prà, 1/b come Laboratorio Analisi e Centro di Diagnostica per Immagini. Consistenti investimenti strutturali e tecnologici hanno trasformato radicalmente la fisionomia originaria dell'Istituto. Ad oggi, oltre al Laboratorio Analisi e alla Sezioni di Radiologia, Diagnostica per Immagini, Poliambulatorio specialistico e Terapia Fisica è presente un blocco operatorio con degenza di 24 ore, Day Surgery e One Day Surgery e sono state attivate diverse filiali sul territorio ligure.

La struttura, accreditata con il SSN, è riuscita a radicarsi con successo nella realtà medica intra ed extra regionale.

L'UBICAZIONE E LA STRUTTURA

La sede legale e operativa di Biomedical si trova a Genova in Via Prà, 1/b sull'Aurelia, a due km dai caselli autostradali di Genova Pegli e Genova Voltri.

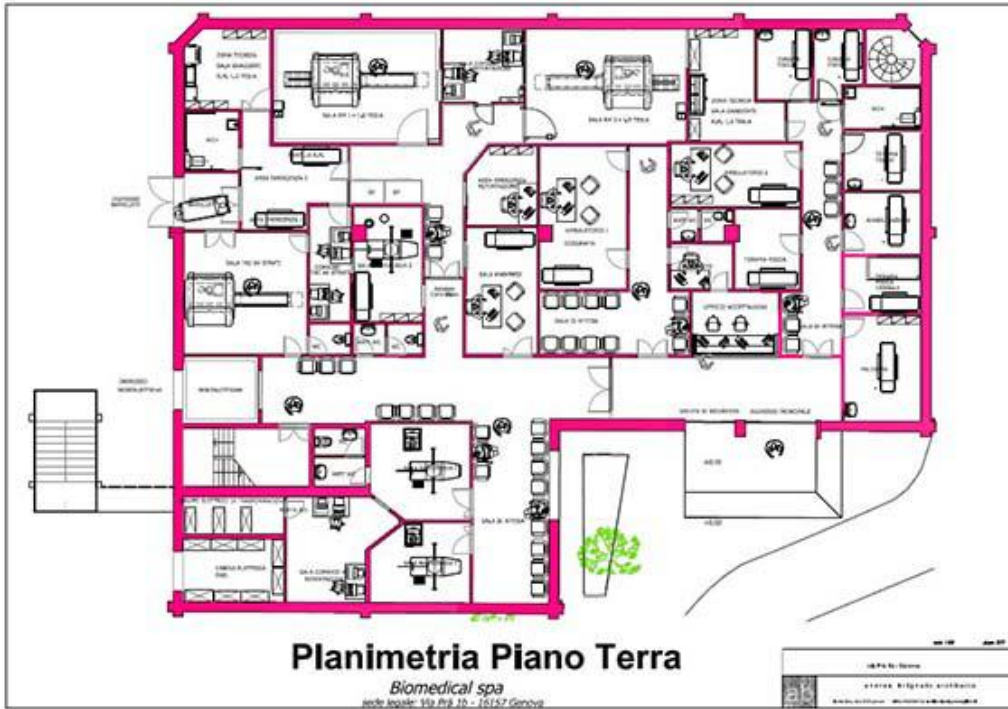
E' raggiungibile a piedi, in auto, in treno e con i mezzi pubblici.

L'edificio, completamente privo di barriere architettoniche, dispone di un grande parcheggio privato, di un comodo montacarichi interno per raggiungere il piano superiore, e di ingresso riservato alle ambulanze.

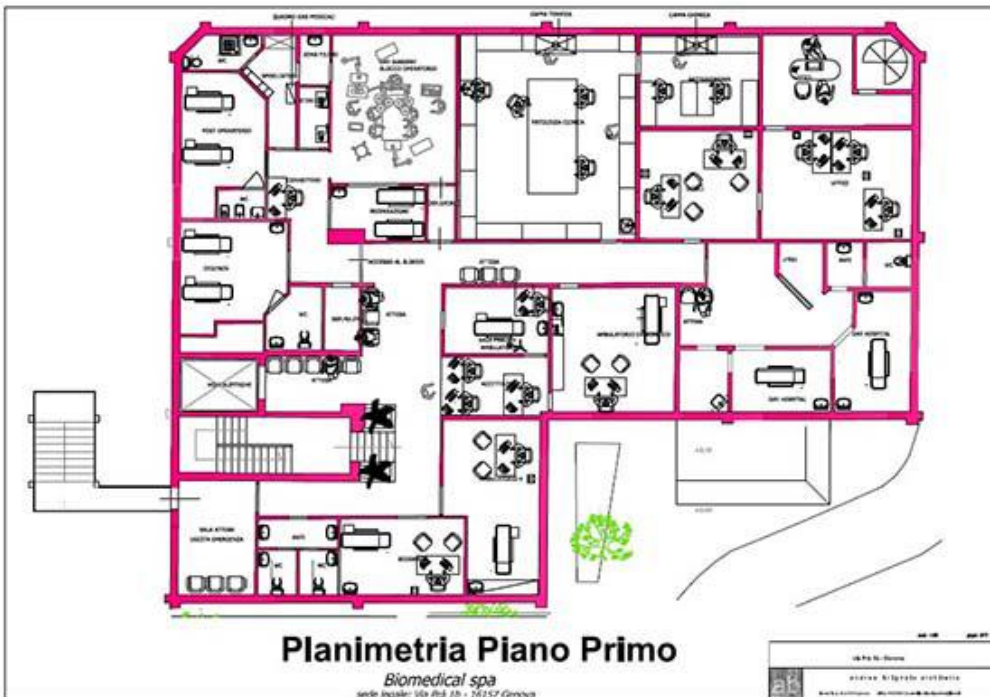
La struttura è stata concepita con un front desk all'entrata, ambulatori e sale radiologiche con rispettivi locali di attesa, i servizi di: Laboratorio, Terapia fisica e riabilitazione, poliambulatorio specialistico, sono presenti ascensori, punto di ristoro e segnaletica interna con destinazione d'uso dei locali.

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 2 di 22

Piano terra



Primo Piano



PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 3 di 22

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO E PRESTAZIONI EROGATE

Le Specialità accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale, fino ad esaurimento budget. sono: laboratorio di analisi, radiologia convenzionale, terapia fisica in forma diretta e diagnostica per immagini mediante prenotazione CUP.

BIOMEDICAL SEDE

VIA PRA', 1/B

08.00-19.00 PIANO TERRA

08.00-12.00/14.00-18.00 PRIMO PIANO

SABATO: 08.00-12.00

Tel. 010/663351

LABORATORIO ANALISI - DAL LUNEDI' AL SABATO 8.00-9.30.

I PRELIEVI A DOMICILIO VENGONO ESEGUITI TUTTI I GIORNI SU APPUNTAMENTO.

LA CONSEGNA DEI REFERTI VARIA A SECONDA DELLA TIPOLOGIA DELL'ESAME ESEGUITO. Tutti gli esami vengono eseguiti presso il nostro Laboratorio Analisi esclusi quelli contrassegnati con asterisco sul referto medico che vengono affidati al Laboratorio in Service.

RADIOLOGIA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - DAL LUNEDI' AL VENERDI' 8.00-19.00 SABATO 8.00-12.00.

I REFERTI, ESCLUSE LE URGENZE, VENGONO CONSEGNATI ENTRO 1/3 GIORNI DALL'EFFETTUAZIONE DELL'ESAME.

- RADIOLOGIA GENERALE DIGITALE ANCHE PEDIATRICA
- ORTOPANTOMOGRAMMA DIGITALE
- CONE BEAM
- TAC DI TUTTI I DISTRETTI CORPOREI
- RISONANZA MAGNETICA 1,5 T
- ECOGRAFIA MULTIDISCIPLINARE

SENOLOGIA - DAL LUNEDI' AL VENERDI' 8.00-12.00/14.00-17.00 SABATO 8.00-12.00. I REFERTI, ESCLUSE LE URGENZE E GLI ESAMI CITO/ISTOLOGICI, VENGONO CONSEGNATI ENTRO 1/3 GIORNI DALL'EFFETTUAZIONE DELL'ESAME.

- MAMMOGRAFIA DIGITALE CON TOMOSINTESI
- ECOGRAFIA DELLA MAMMELLA
- ECOCOLORDOPPLER MAMMELLA
- RISONANZA MAGNETICA DELLA MAMMELLA
- AGOAPIRATO ECOGUIDATO
- CENTRAGGIO PREOPERATORIO ECOGUIDATO
- ESAME ISTOLOGICO

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

DERMATOLOGIA CLINICA - DAL LUNEDI' AL GIOVEDI' 8.00-12.00/14.00-17.00 SABATO 8.00-12.00. I REFERTI, ESCLUSI GLI ESAMI CITO/ISTOLOGICI, VENGONO CONSEGNATI CONTESTUALMENTE ALLA VISITA.

- ACNE
- TRICOLOGIA (caduta capelli)
- PSORIASI
- ECZEMI, ALLERGIE
- PATOLOGIA DELLE UNGHIE
- ROSACEA

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 4 di 22

DERMATOLOGIA ONCOLOGICA E CHIRURGICA - Esame Dermatoscopico dei NEI, Chirurgia Laser CO2 assistita per asportazione di lesioni benigne, pre tumorali e tumorali nel rispetto dell'integrità cutanea.

- ESAME ISTOLOGICO
- TUMORI DELLA PELLE
- NEOFORMAZIONI BENIGNE
- CHIRURGIA DELL'UNGHIA

DERMATOLOGIA HITECH - FOTOTERAPIA (NB-UVB ed UVA1) per la gestione del prurito della psoriasi e della vitiligine.

- LASER QS
- Asportazione dei tatuaggi senza esiti cicatriziali
- Asportazioni Lentigo Solari e pigmentazioni post infiammatorie in poche sedute
- LASER VASCOLARE (angiomi e capillari)
- EPILAZIONE LASER ED IPL

DERMATOLOGIA PLASTICA - ESTETICA E COSMETOLOGICA - La cura della pelle dalla terapia domiciliare al trattamento ambulatoriale per una pelle bella e sana.

- PEELING CHIMICO
- FILLERS
- BIOSTIMOLAZIONE
- PRP terapia con plasma arricchito
- LASER
- Trattamenti all'avanguardia per Rughe, Cicatrici,
- Pigmentazioni e Capillari, Melasma

ORTOPEDIA

MARTEDI'- GIOVEDI'-VENERDI'- SABATO 8.00-12.00/14.00-17.00 SABATO 8.00-12.00. I REFERTI VENGONO CONSEGNATI CONTESTUALMENTE ALLA VISITA VISITE SPECIALISTICHE

- INTERVENTI CHIRURGICI IN DAY SURGERY, ONE DAY SURGERY

CENTRO DI CHIRURGIA - CHIRURGIA VASCOLARE - LASERCHIRURGIA VASCOLARE

LUNEDI VENERDI 08.00-19.00 SABATO 08.00-12.00

I REFERTI VENGONO CONSEGNATI CONTESTUALMENTE ALLA VISITA

- VISITE SPECIALISTICHE
- ECOCOLORDOPPLER TRONCHI SOVRAORTICI
- ECOCOLORDOPPLER ARTI INFERIORI
- ECOCOLORDOPPLER AORTA ADDOMINALE, ARTERIA RENALE, GROSSI VASI
- LASER 1470 NM
- INTERVENTI CHIRURGICI IN DAY SURGERY, ONE DAY SURGERY

PROCTOLOGIA

DAL MERCOLEDI' AL VENERDI' 08.00-19.00 I REFERTI VENGONO CONSEGNATI CONTESTUALMENTE ALLA VISITA

- VISITE SPECIALISTICHE
- ECOGRAFIA PROSTATICA SUPERFICIALE
- ECOGRAFIA ENDOANALE 360° 3D SONDA DEDICATA
- INTERVENTI CHIRURGICI IN DAY SURGERY, ONE DAY SURGERY

OTORINOLARINGOIATRIA

LUNEDI' 8.30-12.00 GIOVEDI' 08.00-12.00 I REFERTI VENGONO CONSEGNATI CONTESTUALMENTE ALLA VISITA

- VISITE SPECIALISTICHE/ ENDOSCOPIA
- AUDIOMETRIE
- POLISONNOGRAFIA
- INTERVENTI CHIRURGICI IN DAY SURGERY, ONE DAY SURGERY

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 5 di 22

OSTETRICIA E GINECOLOGIA

LUNEDI' 09.00-12.00/14.00-17.00. MERCOLEDI' 09.00-12.00 GIOVEDI' 08.00-12.00 I REFERTI, ESCLUSI GLI ESAMI CITOLOGICI, VENGONO CONSEGNATI CONTESTUALMENTE ALL'ESAME

- VISITE SPECIALISTICHE
- PAP TEST
- HPV TEST
- ECOGRAFIA 3D-4D
- ECOGRAFIA TRANSVAGINALE 360°
- COLPOSCOPIA
- ISTEROSCOPIA
- ECOGRAFIA TRANSVAGINALE
- ESAMI PER IL MONITORAGGIO E PREGRAVIDANZA PER L'ACCERTAMENTO DELLA FERTILITA'
- INTERVENTI CHIRURGICI

CARDIOLOGIA

LUNEDI' 09.00-12.00

MERCOLEDI 14.00-18.00/GIOVEDI 08.00-17.00 VENERDI' 9.00-16.00. I REFERTI, ESCLUSI GLI ESAMI HOLTER, VENGONO CONSEGNATI CONTESTUALMENTE ALL'ESAME

- VISITA SPECIALISTICA
- ELETTROCARDIOGRAMMA
- TEST DA SFORZO AL CICLOERGOMETRO
- HOLTER
- MONITORAGGIO AMBULATORIALE ECG (24 ORE)
- MONITORAGGIO AMBULATORIALE PRESSIONE (24 ORE)
- ECOCARDIOCOLORDOPPLER
- CORONARO TC
- RM CARDIACA – CINE RM

ENDOCRINOLOGIA

MARTEDI' 09.00-17.00. LUNEDI MATTINA 08.00-10.00 I REFERTI, ESCLUSI GLI ESAMI CITOLOGICI, VENGONO CONSEGNATI CONTESTUALMENTE ALL'ESAME

- VISITE SPECIALISTICHE
- ECOGRAFIA TIROIDE - BIOPSIA ECOGUIDATA

UROLOGIA

MERCOLEDI' 08.30-12.00 I REFERTI VENGONO CONSEGNATI CONTESTUALMENTE ALLA VISITA

- VISITE SPECIALISTICHE

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 6 di 22

PRESIDIO DI TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE

DAL LUNEDI' AL VENERDI' 8.00-12.00/14.00-17.00 SABATO 8.00-12.00. REFERTI E PIANI TERAPEUTICI VENGONO CONSEGNATI IN SEDE DI VISITA

- VISITA SPECIALISTICA
- VISITA E RIABILITAZIONE DEL PAVIMENTO PELVICO
- MASSOTERAPIA
- IONOFRESI - IDROFRESI
- C. DIADINAMICHE - ELETTROSTIMOLAZIONE
- TENS
- TECAR
- TECA
- ULTRASUONI - RADAR
- LASER
- MAGNETOTERAPIA -MARCONITERAPIA
- TRAZIONI
- INFILTRAZIONI INTRARTICOLARI
- ONDE D'URTO FOCALIZZATE
- STABILOMETRIA COMPUTERIZZATA
- SERVIZIO DI PODOLOGIA
- **DAY SURGERY ONE DAY SURGERY (48h/ricovero)**
OPERATIVO DAL LUNEDI' AL SABATO ORE 12.00
- INTERVENTI CHIRURGICI PER:
- DERMATOLOGIA
- ORTOPEDIA
- CHIRURGIA GENERALE/CHIRURGIA VASCOLARE
- CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA
- GINECOLOGIA
- UROLOGIA
- ORL

BIOMEDICAL FILIALE: PEGLI

SALA PRELIEVI: VIA TEODORO MONFERRATO, 58

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO: VIA MARTIRI DELLA LIBERTA', 30

08.00-12.00/14.00-18.00 (VENERDI' POMERIGGIO CHIUSO) Tel. 010/6967470

PUNTO PRELIEVI - DAL LUNEDI' AL VENERDI' 8.00/9.30. I PRELIEVI DOMICILIARI VENGONO ESEGUITI TUTTI I GIORNI SU APPUNTAMENTO. LA CONSEGNA DEI REFERTI VARIA A SECONDA DELLA TIPOLOGIA DELL'ESAME ESEGUITO

NEUROLOGIA - MARTEDI 9.00-12.00 / VENERDI' 9.00-12.00.

I REFERTI VENGONO CONSEGNATI CONTESTUALMENTE ALLA VISITA

- VISITE SPECIALISTICHE
- ELETTROMIOGRAFIA

OCULISTICA E OFTALMOLOGIA - VENERDI' 9.00-12.00.

I REFERTI VENGONO CONSEGNATI CONTESTUALMENTE ALLA VISITA

- VISITE SPECIALISTICHE

MEDICINA DELLO SPORT - MARTEDI' 14.00-18.30 - MERCOLEDI'14.00-16.00 - GIOVEDI' 14.00-16.00-SABATO 9.00-12.00. I REFERTI VENGONO CONSEGNATI CONTESTUALMENTE ALLA VISITA.

- VISITE SPECIALISTICHE
- CERTIFICATO DI IDONEITA'SPORTIVA

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 7 di 22

BIOMEDICAL FILIALE: MELE

SALA PRELIEVI E POLIAMBULATORIO - VIA PROVINCIALI, 30

08.00-12.00. SABATO: 08.00-12.00 - Tel. 010/2790114

PUNTO PRELIEVI - DAL LUNEDI' AL SABATO' 8.00/9.30. I PRELIEVI DOMICILIARI VENGONO ESEGUITI TUTTI I GIORNI SU APPUNTAMENTO. LA CONSEGNA DEI REFERTI VARIA A SECONDA DELLA TIPOLOGIA DELL'ESAME ESEGUITO

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI –VENERDI' 08.00-12.00 ECOGRAFIA-ECOCOLORDOPPLER

ECOGRAFIA - MERCOLEDI' 8.00-12.00. LA CONSEGNA DEI REFERTI E' CONTESTUALE ALL'ESAME

CARDIOLOGIA - VENERDI'08.00-10.00 LA CONSEGNA DEI REFERTI E' CONTESTUALE ALLA VISITA VISITA SPECIALISTICA

- ELETTROCARDIOGRAMMA
- ECOCARDIOCOLORDOPPLER

GINECOLOGIA - VENERDI' 10.00-12.00. LA CONSEGNA DEI REFERTI, ESCLUSI GLI ESAMICIROLOGICI, E' CONTESTUALE ALLA VISITA

- VISITA SPECIALISTICA
- ECOGRAFIA
- ECOGRAFIA 4D FETALE
- PAP TEST

FISIATRIA - SABATO 8.00-12.00 LA CONSEGNA DEI REFERTI E' CONTESTUALE ALLA VISITA.

CHIRURGIA VASCOLARE - MARTEDI'10.00-12.00. LA CONSEGNA DEI REFERTI E' CONTESTUALE ALL'ESAME

ENDOCRINOLOGIA - GIOVEDI' 10.00-12.00. LA CONSEGNA DEI REFERTI E' CONTESTUALE ALL'ESAME

ORTOPEDIA - GIOVEDI' 10.00-12.00. LA CONSEGNA DEI REFERTI E' CONTESTUALE ALL'ESAME

DERMATOLOGIA - LUNEDI' 8.00-12.00. LA CONSEGNA DEI REFERTI E' CONTESTUALE ALL'ESAME

BIOMEDICAL FILIALE: SESTRI PONENTE

SALA PRELIEVI E POLIAMBULATORIO - VICO ERMINIO, 1

08.00-12.30/14.00-19.00 - SABATO: 08.00-12.00. Tel. 010/6533299

PUNTO PRELIEVI - DAL LUNEDI' AL SABATO' 8.00/9.30. I PRELIEVI DOMICILIARI VENGONO ESEGUITI TUTTI I GIORNI SU APPUNTAMENTO. LA CONSEGNA DEI REFERTI VARIA A SECONDA DELLA TIPOLOGIA DELL'ESAME ESEGUITO

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI:

ECOGRAFIA - MARTEDI 14.00-18.00 GIOVEDI' 14.00-18.00 VENERDI' 8.30-12.00. LA CONSEGNA DEI REFERTI E' CONTESTUALE ALL'ESAME

ECOCARDIOCOLORDOPPLER - MARTEDI'8.30-12.00. LA CONSEGNA DEI REFERTI E' CONTESTUALE ALL'ESAME

RADIOLOGIA: ORTOPANTOMOGRFIA DIGITALE, MINERALOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA TOTAL BODY

SERVIZIO DI TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE - DAL LUNEDI' AL VENERDI' 8.00-12.30/14.00-18.00

SABATO 8.00-12.00. REFERTI E PIANI TERAPEUTICI VENGONO CONSEGNATI IN SEDE DI VISITA.

- VISITA SPECIALISTICA
- VISITA E RIABILITAZIONE DEL PAVIMENTO PELVICO
- MASSOTERAPIA
- IONOFRESI - IDROFRESI
- C. DIADINAMICHE - ELETTROSTIMOLAZIONE
- TENS
- TECAR
- TECA
- ULTRASUONI - RADAR
- LASER
- MAGNETOTERAPIA -MARCONITERAPIA
- TRAZIONI
- INFILTRAZIONI INTRARTICOLARI
- STABILOMETRIA COMPUTERIZZATA
- SERVIZIO DI PODOLOGIA

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 8 di 22

POLIAMBULATORIO

CARDIOLOGIA

LUNEDI' 09.00/12.00 LA CONSEGNA DEI REFERTI E' CONTESTUALE ALLA VISITA
VISITA SPECIALISTICA
ECG
ECOCARDIOCOLORDOPPLER

CHIRURGIA VASCOLARE

MERCOLEDI' 8.30-12.00. LA CONSEGNA DEI REFERTI E' CONTESTUALE ALL'ESAME

UROLOGIA

MERCOLEDI' MATTINA 09.00-12.00

BIOMEDICAL FILIALE: ARENZANO

SALA PRELIEVI E POLIAMBULATORIO - C.SO MATTEOTTI, 8/2

LUNEDI'-VENERDI': 08.00-12.00/14.00-18.00. SABATO: 08.00-12.00. Tel. 010/9123280

PUNTO PRELIEVI - DAL LUNEDI' AL SABATO' 8.00/9.30. I PRELIEVI DOMICILIARI VENGONO ESEGUITI TUTTI I GIORNI SU APPUNTAMENTO. LA CONSEGNA DEI REFERTI VARIA A SECONDA DELLA TIPOLOGIA DELL'ESAME ESEGUITO

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

VENERDI' MATTINA 08.00-12.00 ECOGRAFIA
MERCOLEDI' ECOLOCORDOPPLER

POLIAMBULATORIO

CARDIOLOGIA - MERCOLEDI' 9.00-12.00. LA CONSEGNA DEI REFERTI E' CONTESTUALE ALLA VISITA

- VISITA SPECIALISTICA
- ELETTROCARDIOGRAMMA
- ECOCARDIOCOLORDOPPLER

FISIATRIA - MERCOLEDI 14.00-17.00. LA CONSEGNA DEI REFERTI E' CONTESTUALE ALLA VISITA

CHIRURGIA VASCOLARE - MARTEDI' 8.30-12.00. LA CONSEGNA DEI REFERTI E' CONTESTUALE ALL'ESAME

GINECOLOGIA - VENERDI' 08.00-11.00

PODOLOGIA - GIOVEDI 15.00-18.00

BIOMEDICAL FILIALE: CENTRO

SALA PRELIEVI E POLIAMBULATORIO - VIA BALBI, 179R

Dal LUNEDI al VENERDI : 08.00-19.00

SABATO: 08.00-12.00. Tel. 010/2790152

SALA PRELIEVI:

DAL LUNEDI al SABATO 8.00-9.30. I PRELIEVI DOMICILIARI VENGONO ESEGUITI TUTTI I GIORNI SU APPUNTAMENTO. LA CONSEGNA DEI REFERTI VARIA A SECONDA DELLA TIPOLOGIA DELL'ESAME ESEGUITO

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI: ECOGRAFIA / ECOLOCORDOPPLER/ ECOCARDIOCOLORDOPPLER

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 9 di 22

PRESIDIO DI TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE: Dal LUNEDI al VENERDI 08.00-19.00
LA CONSEGNA DEI REFERTI E CONTESTUALE ALLA VISITA

- VISITA SPECIALISTICA
- VISITA E RIABILITAZIONE DEL PAVIMENTO PELVICO
- MASSOTERAPIA
- IONOFRESI - IDROFRESI
- C. DIADINAMICHE - ELETTROSTIMOLAZIONE
- TENS

- TECAR
- TECA
- ULTRASUONI - RADAR
- LASER
- MAGNETOTERAPIA -MARCONITERAPIA
- TRAZIONI
- INFILTRAZIONI INTRARTICOLARI
- STABILOMETRIA COMPUTERIZZATA
- SERVIZIO DI PODOLOGIA

POLIAMBULATORIO

CARDIOLOGIA:

MERCOLEDI 11.00-15.00, LA CONSEGNA DEI REFERTI E CONTESTUALE ALLA VISITA

- VISITA SPECIALISTICA
- ELETTROCARDIOGRAMMA
- ECOCARDIOCOLORDOPPLER
- PROVE DA SFORZO AL CICLOERGOMETRO
- HOLTER PRESSORIO
- HOLTER CARDIACO

CHIRURGIA VASCOLARE:

MERCOLEDI 17.30-18.45, LA CONSEGNA DEI REFERTI E CONTESTUALE ALLESAME

ENDOCRINOLOGIA:

LUNEDI 8.00-10.00 e MARTEDI 14.00-16.00, LA CONSEGNA DEI REFERTI E CONTESTUALE ALLESAME

UROLOGIA:

MERCOLEDI 8.30-10.30, LA CONSEGNA DEI REFERTI E CONTESTUALE ALLESAME

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 10 di 22

GINECOLOGIA:

MERCOLEDI 14.30-18.30 e GIOVEDI 08.00-13.00, LA CONSEGNA DEI REFERTI E CONTESTUALE ALLESAME

FISIATRIA:

MARTEDI 8.00-12.00

PODOLOGIA:

MARTEDI 10.00-12.00

OTORINOLARINGOIATRIA:

GIOVEDI 10.00-12.00, LA CONSEGNA DEI REFERTI E CONTESTUALE ALLESAME

ORTOPEDIA:

GIOVEDI 8.00-11.00 e VENERDI 17.00-18.30

DERMATOLOGIA:

LUNEDI 14.00-18.00

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 11 di 22

MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE - *Valido per sedi e filiali

	REGIME		PRENOTAZIONE	
	Privato	Convenzionato	Biomedical	CUP
	a pagamento prenotabile	pagamento ticket		
Radiologia tradizionale				
Mammografia				
Ecografie - Doppler				
ECG, Cicloergometro				
Risonanza Magnetica				
Ecografia				
Terapia fisica - FKT				visite
M.O.C.				
TAC				
Day Surgery-DH-Ods				
Analisi cliniche			Presentarsi con ricetta dalle 08.00 alle 09.30 a digiuno e con i campioni biologici (es. feci/urine). SENZA PRENOTAZIONE	
Visite specialistiche				
Gastroscopia				
Elettromiografia				

Le branche specialistiche autorizzate sono: cardiologia, chirurgia vascolare, chirurgia plastica e ricostruttiva, dermatologia, endocrinologia, ginecologia ed ostetricia, medicina dello sport, ortopedia, medicina fisica e riabilitativa, neurologia, neurochirurgia oculistica-oftalmologia, reumatologia, urologia, gastroenterologia.

Per conoscere i nominativi dei singoli professionisti e i relativi orari di studio, si prega di contattare telefonicamente l'Istituto.

Il paziente può presentarsi in Biomedical:

- munito di richiesta su ricettario regionale, in questo caso usufruisce del solo pagamento del ticket per le prestazioni in convenzione
- munito di richiesta medica specialistica
- senza richiesta medica
- tramite convenzioni con fondi integrativi, assicurazioni private e convenzioni dirette: via fax: 010-6129412, via mail (gatto@biomedicals spa.com)

Gli utenti sono invitati a verificare con il personale della reception se gli esami prescritti necessitino di istruzioni o preparazioni particolari.

Per usufruire delle prestazioni è necessaria, di norma, la preventiva prenotazione che può avvenire di persona, direttamente presso il centro o telefonicamente.

In qualunque caso i dati richiesti sono di carattere anagrafico (nome e cognome e telefono) e sanitario (tipo di

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 12 di 22

prestazione richiesta). Viene inoltre chiesto al paziente di portare eventuali esami diagnostici effettuati in precedenza. Le prestazioni richieste in regime di urgenza richiedono comunque la prenotazione.

Per le prestazioni in regime di solvenza le eventuali liste di attesa sono formate seguendo l'ordine cronologico di arrivo delle prenotazioni, come documentato dalle agende on-line. Per le prestazioni in convenzione con il SNN è direttamente il CUP a pianificare gli appuntamenti e conseguentemente a gestire le relative tempistiche.

Per eseguire gli esami ematochimici non è necessaria la prenotazione.

ACCETTAZIONE

Il paziente può recarsi al banco d'accettazione per iniziare la procedura che si articola nelle seguenti fasi:

- consegna della richiesta dello specialista del paziente o comunicazione dello stesso al personale di segreteria sul tipo di prestazione da effettuare

All'atto dell'accettazione i pazienti dovranno esibire la seguente documentazione:

- richiesta rilasciata dal medico curante o specialista
- numero di prenotazione rilasciato dal servizio CUP
- fogli di prenotazione ritirati da CUP per Risonanze Magnetiche e Tac
- documento di identità e codice fiscale

Il personale processa i dati acquisiti, raccoglie la firma del consenso per il trattamento dei dati personali (D.Lgs 196/03) e, laddove previsto, riscuote il pagamento della prestazione, emette relativa fattura e congeda il paziente indicandogli dove recarsi.

Ai pazienti e agli accompagnatori è fatto divieto di fumare all'interno dell'Istituto in accordo con la normativa di legge.

Le brochure informative ed ulteriori approfondimenti possono essere richieste al Servizio Accoglienza o visionate sul sito internet: www.biomedicalspa.com.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Tutte le prestazioni vanno pagate in fase di accettazione, previo preventivo dell'ufficio Accettazione.

E' possibile pagare con mezzi elettronici, sono accettate le principali carte di credito escluso American Express, in contanti (nel rispetto della normativa vigente), mediante assegni bancari presentando un documento di identità.

CONVENZIONI SANITARIE CON FONDI INTEGRATIVI

BIOMEDICAL è regolarmente autorizzata dal Comune di Genova allo svolgimento delle attività sanitarie e accreditata con il SSN. La struttura ha inoltre provveduto a stabilire convenzioni con istituzioni, FONDI SANITARI INTEGRATIVI, enti/società. Il personale di accettazione è a disposizione della clientela per informazioni aggiornate sulle convenzioni in essere e per i chiarimenti sulle modalità di utilizzo.

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 13 di 22

Biomedical collabora in forma diretta con i più importanti Fondi Previdenziali di categoria, si ricorda che l'accesso ai pazienti assistiti da tali fondi integrativi è consentito, a livello nazionale, senza liste di attesa e senza richiedere l'appuntamento al CUP.

RILASCIO DEI REFERTI

Nel rispetto delle procedure di tutela della privacy, il paziente che ha effettuato un esame clinico presso l'Istituto può ritirare il referto presentando la propria carta di identità.

In caso di ritiro da parte di terzi è **OBBLIGATORIO** presentare delega scritta accompagnata dalla copia del documento di identità del paziente. In caso di impossibilità al ritiro è possibile inviare il referto medico mediante posta elettronica compilando l'apposito modulo in accettazione, fatta eccezione per i referti di Diagnostica a cui va allegato l'Imaging. Il paziente dovrà autorizzare l'invio ad un indirizzo e mail personale.

REFERTAZIONE SEDE

Al momento della prenotazione della prestazione viene concordata la data di ritiro del referto secondo le tempistiche previste per ogni esame. I referti relativi ad esami urgenti vengono consegnati in giornata. La data di consegna degli esami ematochimici viene comunicata al paziente in fase di accettazione degli stessi.

I tempi medi di consegna per gli esami standard sono pari a due giorni. Gli esami standard urgenti vengono consegnati in giornata.

REFERTAZIONE FILIALI

Al momento della prenotazione della prestazione viene concordata la data di ritiro del referto secondo le tempistiche previste per ogni esame. I referti relativi ad esami urgenti vengono consegnati in giornata in accordo con il medico radiologo di turno in sede. La consegna degli esami ematochimici segue la stessa linea della sede. Gli esami standard urgenti vengono consegnati in giornata.

IL RICOVERO IN DAY SURGERY- MODALITA' DI ACCESSO

La Day Surgery consente di eseguire interventi chirurgici o procedure diagnostiche invasive mediante il ricovero ospedaliero con degenza limitata alle sole ore del giorno, con ritorno quindi al proprio domicilio entro

la serata. Naturalmente questa modalità di ricovero è riservata soltanto ad un certo tipo di interventi non particolarmente complessi, in pazienti in buone condizioni generali di salute, che abbiano la possibilità di raggiungere in tempi ragionevoli la Biomedical e di rimanere con un accompagnatore nelle prime 24 ore successive all'intervento. L'esistenza di tali condizioni verranno valutate, caso per caso, dai medici (chirurgo, anestesista) e dagli infermieri. Il chirurgo che effettua la visita valuta la possibilità di ricovero in Day Surgery secondo criteri clinici, organizzativi e socio-familiari del paziente, gli illustra l'intervento e la modalità di ricovero e concorda indicativamente la data. Il paziente viene contattato telefonicamente dall'Istituto per concordare la data in cui eseguire nello stesso giorno un insieme di prestazioni ambulatoriali preliminari quali esami ematochimici, visita anestesiologicala ed esami diagnostici pre-ricovero.

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 14 di 22

PREPARAZIONE ALL'INTERVENTO

Alimentazione: la sera prima dell'intervento consigliamo una cena leggera. Il digiuno deve essere di almeno 6 ore per i cibi solidi e di 2 ore per liquidi chiari (acqua e thè).

Igiene personale: fare bagno o doccia pre-operatori accurati.

Tricotomia: è la rasatura dei peli nella sede dell'intervento chirurgico. Può essere eseguita autonomamente, in tal caso può usare il rasoio elettrico o la crema depilatoria. Per quest'ultima esegua una prova di tolleranza su una piccola superficie cutanea.

Abbigliamento: adatto a permanenza in struttura sanitaria. Il personale le fornirà, per l'ingresso in sala operatoria, il camice ospedaliero.

Ricordi di seguire le indicazioni fornite dal medico durante la visita preoperatoria per quanto riguarda l'assunzione o la sospensione di farmaci.

IL GIORNO DELL'INTERVENTO

All'arrivo in Biomedical si recherà all'accettazione del primo piano ove presenterà la tessera sanitaria, la carta d'identità, il codice fiscale e tutta la documentazione sanitaria precedente (per esempio, esami e accertamenti diagnostici già eseguiti) ed eventuali esami di pre ricovero richiesti dal Chirurgo/Anestesista. Espletate le formalità amministrative, verrà accolto e registrato dal personale dedicato alla Day Surgery. Il giorno dell'intervento dovrà essere a digiuno dalle ore 24.00; potrà bere liquidi chiari (acqua, thè, caffè, camomilla) fino alle ore 6.00. Se è prevista solo l'anestesia locale, potrà aggiungere qualche biscotto o fetta biscottata.

La preghiamo di assumere assolutamente i suoi farmaci abituali entro le ore 6.00, salvo diversa prescrizione e di portarli con sè. Il personale infermieristico le assegnerà il posto letto, la instruirà e la preparerà per l'intervento.

ANESTESIA

Quasi sempre sarà necessario eseguire l'anestesia che può essere generale (perdita completa della coscienza e della sensazione dolorosa), locale (con interessamento limitato alla sola zona dell'intervento), o locoregionale (blocco transitorio della sensazione dolorosa e, spesso, della motilità di una regione del corpo entro cui è compresa l'area dell'intervento).

In alcuni casi, invece, sarà sufficiente una semplice sedazione, associata o no all'anestesia locale, in cui sarà indotto un sonno più o meno leggero in relazione al tipo di procedura, comunque sufficiente ad assicurare il comfort del paziente. I farmaci e le tecniche attuali comportano un recupero rapido e completo, tale da consentire il ritorno a casa entro poche ore ed in piena sicurezza.

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 15 di 22

DOPO L'INTERVENTO

Al termine dell'intervento sarà trasferito dalla sala operatoria all'attigua sala di risveglio, dove si controlleranno le condizioni vitali per un periodo di circa 30 minuti e, comunque fino al completo recupero della coscienza e della respirazione.

Dopodiché sarà accompagnato nella sua camera dove potrà incontrare i suoi familiari ed attendere il momento della dimissione. Nel frattempo sarà visitato da medici e infermieri, riceverà da bere ed uno spuntino. Se il decorso sarà, come previsto, regolare, avverrà la dimissione. Invece in caso di insorgenza di problematiche inattese, sarà trattenuto per la notte, tale evenienza è tuttavia piuttosto rara.

GLI ACCOMPAGNATORI

I familiari e gli amici dei pazienti sono benvenuti. Essi, in numero limitato a due persone, possono accompagnare i pazienti che devono sottoporsi all'intervento nell'area di accoglienza e, compatibilmente con le esigenze lavorative del reparto e di riservatezza, salutarlo al ritorno in camera.

È inoltre **in ogni caso** obbligatorio e irrinunciabile che il paziente sia accompagnato a casa e passi la notte con una persona adulta e autosufficiente.

DIMISSIONE

Al momento della dimissione dopo aver ricevuto le istruzioni ed, eventualmente, i farmaci da assumere dopo il ricovero, le sarà consegnata la lettera di dimissioni che consiste in una breve relazione clinica da consegnare al proprio Medico di medicina generale, da conservare per eventuali controlli successivi. È importante ricordare di ritirare l'eventuale documentazione personale consegnata al reparto.

La copia della cartella clinica potrà essere richiesta successivamente alle dimissioni, secondo le procedure previste, presso l'archivio cartelle cliniche.

Dal momento della dimissione e durante le 24 ore successive dovrà rimanere sempre in compagnia di una persona adulta autosufficiente ed attenersi scrupolosamente alle istruzioni ricevute. Se raccomandato dovrà, inoltre, soggiornare a casa o presso altro domicilio, da cui comunque l'Istituto possa essere raggiunto agevolmente in non più di 50 minuti di auto.

IL DOLORE POST OPERATORIO

Gli interventi eseguiti in regime di ricovero diurno, sono a bassa invasività e si accompagnano generalmente a dolore di livello basso; in una certa percentuale di casi (circa il 20%) di livello da moderato a severo.

In ogni modo, è sempre prevista la somministrazione di farmaci per il controllo del dolore postoperatorio, sia durante che dopo l'intervento.

RECAPITI TELEFONICI

Centralino (problematiche cliniche durante l'orario di chiusura della Day surgery) Tel. 010663351

Nella scheda delle istruzioni post-operatorie consegnata al ricovero e nella lettera di dimissione, vi sono indicati i recapiti di cellulare del suo chirurgo e dell'anestesista.

POLITICA PER LA QUALITÀ

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita sono:

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 16 di 22

- 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
- Appropriatelyzza: 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 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
- Efficienza e 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
- Sviluppo della qualità professionale: promuovere opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, attraverso la pianificazione e la realizzazione di programmi di formazione e aggiornamento.

BIOMEDICAL si assume l'impegno di soddisfare e, se possibile, superare le aspettative del cliente in tutte le fasi del rapporto:

- ✓ a livello di accoglienza e accettazione, cerca di identificare con precisione le esigenze attuali e future del cliente proponendogli la tipologia di prestazioni più adatta al suo caso dal punto di vista tecnico ed economico, se necessario adattando i propri servizi alle sue particolari esigenze
- ✓ a livello di erogazione del servizio sanitario, fornisce sempre prestazioni aderenti ai parametri esplicitati negli accordi presi, curando in particolar modo la qualità e la sicurezza
- ✓ a livello di consegna referti e pratiche amministrative, si impegna a mantenere la massima chiarezza nel rapporto con i clienti. I contratti devono risultare di facile comprensione e le relative condizioni verranno illustrate in dettaglio al cliente; le fatture saranno altrettanto trasparenti.

BIOMEDICAL inoltre, intende:

- ✓ impostare relazioni di qualità con i clienti-utenti, fornitori, collaboratori
- ✓ creare un contesto aziendale che consenta, a chi lavora con noi, di trovare appagamento delle proprie aspettative professionali e di esprimere in pieno le proprie attitudini
- ✓ scegliere fornitori fidati ed impostare con loro una relazione di partnership che tenga conto del reciproco beneficio
- ✓ istituire un programma di educazione e formazione individuale e collettivo
- ✓ migliorare costantemente

Per attuare un costante controllo della qualità del servizio offerto, la Direzione ha previsto la funzione del Responsabile Qualità con il preciso scopo di assicurare che i livelli di qualità prestabiliti vengano raggiunti e mantenuti. Ogni singolo collaboratore è tenuto a svolgere il proprio lavoro in maniera conforme alla Politica per la Qualità, alle Procedure e Istruzioni previste dal Sistema di Gestione Qualità interno. La Politica per la

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 17 di 22

qualità esprime quello che BIOMEDICAL vuole rappresentare ora e in futuro, la guida e l'insieme di valori che guidano l'intera organizzazione.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

MISSIONE

Realizzare ed erogare servizi di diagnostica per immagini, radiologia, laboratorio analisi, Chirurgia in Day Surgery con tecnologia avanzata e riabilitazione ambulatoriale, 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 valori aziendali 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.

INDICATORI E STANDARD DI SERVIZIO

La valutazione del servizio erogato dall'Istituto viene definito in base:

- ✓ all'andamento di alcuni **indicatori di processo** definiti dalla Direzione sanitaria ed aziendale
- ✓ alla somministrazione di Questionari sulla soddisfazione e dal riepilogo dei risultati ottenuti
- ✓ alla presentazione di reclami e/o suggerimenti, sia scritti che verbali

INDICATORI DI PROCESSO

Al fine di disporre di caratteristiche qualitative (paragonabili) e/o quantitative (misurabili) di un fenomeno che su questo permetta di esprimere un giudizio oggettivo, per valutare la qualità del servizio erogato sono stati definiti congiuntamente dalla Direzione Aziendale e Sanitaria i seguenti indicatori di processo sulla base delle specifiche attività proprie dell'Istituto:

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 18 di 22

PRESTAZIONI AMBULATORIALI		
PROCESSO	INDICATORI	SOGLIE DI ACCETTABILITÀ = STANDARD DI SERVIZIO
<i>Prenotazione</i>	<i>Errata prenotazione della prestazione richiesta per tipo prestazione</i>	5
	<i>Errata prenotazione della prestazione richiesta per data appuntamento</i>	5
<i>Accettazione</i>	<i>Errata registrazione dei dati del pazienti</i>	5
	<i>Mancata presentazione della modulistica di prescrizione della prestazione</i>	5
	<i>Mancata informazione al paziente sulla necessaria preparazione all'indagine</i>	2
	<i>Mancata sottoscrizione del consenso per la privacy</i>	1
<i>Esecuzione della prestazione</i>	<i>Mancata richiesta di consenso informato all'esecuzione dell'esame</i>	1
	<i>Ritardo dell'operatore</i>	5
	<i>Mancata effettuazione dei controlli di sicurezza elettrica</i>	3
<i>Esecuzione della prestazione</i>	<i>Mancata firma di esecuzione della prestazione</i>	5
	<i>Errore nell'effettuazione della prestazione</i>	2
	<i>Non idoneità del supporto iconografico</i>	5
	<i>Errore nell'assemblaggio del referto</i>	5
<i>Consegna del referto</i>	<i>Consegna del referto a persona diversa dall'interessato</i>	2
	<i>Ritardo nel rilascio del referto</i>	5
PRESTAZIONI DI RICOVERO DS – DH – ODS		
PROCESSO	CRITICITA' = INDICATORI	SOGLIE DI ACCETTABILITÀ = STANDARD DI SERVIZIO
<i>Prenotazione</i>	<i>Errata prenotazione della prestazione richiesta per tipo prestazione</i>	2
	<i>Errata prenotazione della prestazione richiesta per data ingresso</i>	1
	<i>Errata prenotazione della prestazione richiesta per tipologia di paziente (convenzionato, privato, assicurato)</i>	2
<i>Accettazione</i>	<i>Errata registrazione dei dati del paziente</i>	3
	<i>Mancata consegna della modulistica cogente</i>	2
	<i>Mancata sottoscrizione del consenso per la privacy</i>	1
<i>Esecuzione della prestazione</i>	<i>Numero trasferimenti al Pronto Soccorso a seguito di complicanze</i>	2
	<i>Mancata sottoscrizione di consenso informato</i>	1
	<i>Numero pazienti con infezioni acquisite in struttura</i>	1
	<i>Mancata o incompleta compilazione documentazione sanitaria: SDO, cartella anestesiologicala, cartella clinica, infermieristica</i>	1
	<i>Mancata somministrazione terapia</i>	1
	<i>Mancata/incompleta compilazione Registro Operatorio</i>	1
	<i>Ritardo dell'operatore</i>	1
	<i>Eventi avversi/quasi eventi</i>	1
<i>Dimissione</i>	<i>Consegna della documentazione sanitaria a persona diversa dall'interessato</i>	0
	<i>Mancata/insufficiente compilazione Lettera Dimissione</i>	2
	<i>Mancata prescrizione terapia domiciliare</i>	0

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 19 di 22

STANDARD DI SERVIZIO

Per ciascun indicatore è stata specificata su base annua, anche sulla base della pregressa esperienza clinica, una soglia di accettabilità che definisce l'andamento "fisiologico" del processo stesso e, al contempo, lo standard di servizio che l'istituto garantisce ai propri utenti. Valori superiori, al contrario, segnalano criticità effettive che, in quanto tali, necessitano un trattamento immediato da parte dello staff (analisi → azioni correttive), oppure un'eventuale riformulazione dello standard di servizio

VERIFICA

Biomedical si impegna a garantire il rispetto del mantenimento del livello degli standard di qualità dichiarati attraverso:

- Indagini periodiche per la valutazione del grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi ricevuti effettuate tramite la somministrazione di questionari ai pazienti e l'invito a compilarli
- Rilevazioni sistemiche interne (NC)
- Controlli periodici e a campione effettuati dalla DMP
- Feedback di ritorno sul sito internet
- Analisi dei reclami e delle segnalazioni di disservizio, anche verbali pervenute

attività che costituiscono input per il Riesame della Direzione il cui esito può determinare sia la definizione degli indicatori che l'aggiornamento degli standard di qualità dichiarati.

SEGNALAZIONE RECLAMI SUGGERIMENTI

La Direzione promuove la distribuzione del Modulo reclami/suggerimenti per conoscere l'opinione dei propri utenti sulle attività svolte dal presidio ed essere in grado di intervenire tempestivamente qualora si manifestino disservizi o criticità. Il Modulo è comunque sempre disponibile presso gli Uffici Accettazione.

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi devono essere immediatamente segnalate alla Direzione aziendale o sanitaria che avvisa il Responsabile della Qualità per le opportune azioni da intraprendere.

Biomedical garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo la prestazione.

Il paziente o le terze parti che lo rappresentano possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione dell'apposito modulo "Suggerimenti e Reclami" presente presso le Accettazioni della struttura
- invio di lettera, fax o email con la descrizione dell'evento

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 20 di 22

PIANO DI FUGA

La struttura è dotata di un piano antincendio, i percorsi di emergenza sono segnalati e sono stati posizionati gli estintori secondo la normativa vigente..

Il piano di emergenza e di evacuazione prevede l'intervento del personale preposto, per assistere e guidare i pazienti, i visitatori e il personale. Le uscite di sicurezza sono individuate da apposite luci di emergenza e segnalate nei percorsi di fuga, oltreché facilmente identificabili osservando le planimetrie esposte nei locali.

SIGNIFICATO E FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

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 ed 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 sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio erogato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

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", il presidio presenta gli standard operativi e qualitativi che intende far propri. L'Istituto Biomedical ha provveduto a:

- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione degli utenti attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ),
- definire gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

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 del Centro.

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

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 21 di 22

- **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 aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Cliente.

I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI

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 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.

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

PQ02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 2 DEL 14/03/2017
CS	BIOMEDICAL SPA	PAGINA 22 di 22

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.

- ✓ Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- ✓ E' opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- ✓ Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- ✓ 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.
- ✓ Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.