



# Carta dei Servizi

(agg.ta al 04.10.2017)

La Direzione

## INFORMAZIONI GENERALI e OBIETTIVI

L'Istituto Il Baluardo S.P.A. è un Centro Diagnostico Polispecialistico privato nato nel 1992 situato fronte mare, in una delle zone più antiche e caratteristiche di Genova, all'interno del Porto Antico.

La sede principale, situata all'interno di una fortezza del XVI secolo, a cui deve il suo nome, occupa una superficie di circa 1600 mq fra attività sanitarie ed amministrative ed uno ai locali tecnici.

L'Istituto Il Baluardo è uno dei centri diagnostici privati ed accreditati più grandi e tecnologicamente avanzati di tutta la regione; è stato progettato con l'obiettivo di rispondere alle richieste di prestazioni sanitarie di alto livello, sia per qualità ed avanguardia delle attrezzature che per il numero e la valenza degli specialisti operanti nella struttura.

Da oltre 25 anni l'Istituto il Baluardo si prende cura dei genovesi attraverso iniziative di educazione sanitaria, prevenzione e anche di sostegno alla realtà sanitaria locale. Otto succursali a Genova oltre alla sede principale del Porto Antico, e 9 sedi distaccate nel Ponente Ligure, consentono alla cittadinanza di accedere ai servizi laboratoristici e specialistici della struttura con maggiore comodità.

L'appartenenza a Synlab, uno dei maggiori Gruppi europei di diagnostica clinica, lo rende competitivo sul mercato della Salute e dell'innovazione tecnologica locale. Molteplici sono le prestazioni sanitarie offerte, alcune anche in convenzione con il SSN e grande è l'attenzione, attraverso un Comitato Scientifico di Gruppo a nuove diagnostiche e metodiche che possano garantire principalmente una diagnosi immediata di eventuali patologie, ma anche il benessere psico-fisico e una maggiore consapevolezza del proprio stato di salute.

Il Baluardo effettua prestazioni sia in regime privato, sia in regime di Accredimento con il S.S.N..

Molte sono le convenzioni stipulate con fondi integrativi e assicurazioni.

## UBICAZIONE

### Sede Operativa Principale:

**GENOVA- Porto Antico – Varco Mandraccio (P.zza Cavour)**

Sede Legale e Amministrativa: GENOVA, Via del Molo, 4

### **COME RAGGIUNGERCI:**

L'Istituto Il Baluardo è situato all'interno del Porto Antico.

L'accesso è dal Cancellone "Varco Mandraccio", in Piazza Cavour.

### ***In auto:***

Per chi arriva in automobile, è disponibile un ampio parcheggio pubblico nell'area del Porto Antico.

### ***Metropolitana:***

Fermata: San Giorgio

### ***Linea Bus:***

#### **- Da Levante:**

Linee 12, 15, 4, 32, 605, fermata P.zza Cavour..

#### **- Da Ponente:**

Linee 1, 2, 7, 8 Capolinea di P.zza Caricamento.

Linea 4 – Fermata P.zza Cavour

### ***Dalle Stazioni Ferroviarie:***

- **da Genova Brignole:** linee bus 4, 12, E 15 Fermata P.zza Cavour

- **da Genova Principe:** linee bus 1, 2, 7, 8 per P.zza Caricamento.

**SEDE VIA MONTALLEGRO 48 (T.M.A.):**

***In auto:***

E' disponibile un parcheggio gratuito all'interno della struttura.

Per chi arriva da fuori Genova in Autostrada:

Da Levante: uscita A12 Genova Nervi, C.so Europa, C.so Gastaldi, Via Corridoni, Via Montezovetto.

Da Ponente e da Nord: uscita Genova Ovest, Strada Sopraelevata, Corso Italia, Via Campanella, Via De Gasperi, Via Guerrazzi, Via Boselli, Piazza L. Da Vinci, Via Montezovetto.

***Linea Bus:***

Linea 43 (capolinea Stazione Brignole)

**SEDE VIA GIOVANNI TORTI 30-1:**

Con la vettura: è disponibile un parcheggio a pagamento, nelle immediate vicinanze, in P.zza Terralba.

In autobus: linea 18 con fermata in P.zza Terralba

**CENTRO PRELIEVI VIA SAN VINCENZO 2/4 (TORRE SAN VINCENZO)**

Il centro prelievi è situato nella Torre San Vincenzo, al 2° piano.

E' comodamente raggiungibile con tutte le linee bus che fermano alla Stazione Brignole.

**SEDE VIA GOBETTI 1-3**

In autobus: linea 15 con fermata nelle immediate vicinanze

**SEDE VIA VEZZANI 32 R**

Da Levante: Metropolitana – stazione Brin e procedere con linea bus 270.

Da Bolzaneto: stazione Brin e procedere con linea bus 270.

**SEDE CORSO DE STEFANIS 1**

In autobus: linea 37 con fermata in prossimità del portone d'ingresso.

### **SEDE VIA ADAMOLI 57**

In autobus: linea 13 con fermata al centro polisportivo della Sciorba.

### **SEDE VIA BARI 41**

In autobus: linea 35 non barrato con fermata in prossimità del supermercato PAM.

### **ORARI, RECAPITI TELEFONICI, MODALITA' DI ACCESSO**

#### **Sede Porto Antico:**

L'Orario di apertura dell'Istituto è il seguente:

Lunedì-Venerdì: dalle 7,30 alle 20,00 (orario continuato)

Sabato: dalle 8.00 alle 13,00

**Informazioni e Prenotazioni:** dalle 8.30 alle 20.00

Tel. 010-2471034 (4 linee r.a.)

Fax: 010/2466511

Tutte le prestazioni mediche sono eseguite su prenotazione ad esclusione dei prelievi ematici per i quali è possibile presentarsi senza appuntamento tutte le mattine dalle 7.30 alle 10.00, il sabato dalle 8.00 alle 10.00.

**Sede Via Montallegro 48** – T.M.A. tel. 010316523

Lunedì/Venerdì: 08.00-20.30 - Sabato: ore 8,00-13,00

Tutte le prestazioni mediche sono eseguite su prenotazione

**Sede Via G.Torti 30-1** tel. 010513895

Lunedì/Venerdì: 7,30-12,00 - 14,30 -18,00 - Sabato: ore 8,00-12,00

Prelievi: senza appuntamento dalle 7,30 alle 10,00 (sabato dalle ore 8,00 alle 10,00)

Altre specialità su appuntamento

**Centro Prelievi Via San Vincenzo 2/4:** tel. 010-532184

Prelievi: lunedì/venerdì: senza appuntamento dalle 7,30 alle 10,00

**Sede Via Gobetti 3-1 tel. 010-3622916**

Lunedì/Venerdì: 7,30-17,30 - Sabato: ore 8,00-12,00

Prelievi: senza appuntamento dalle 7,30 alle 10,00 (sabato dalle ore 8,00 alle 10,00)

Altre specialità su appuntamento

**Sede Via Vezzani 32 r tel. E fax. 010-7407083**

Lunedì/Venerdì: 7,30-12,00 - 14,30 -18,00 - Sabato: ore 8,00-12,00

Prelievi: senza appuntamento dalle 7,30 alle 10,00 (sabato dalle ore 8,00 alle 10,00)

Altre specialità su appuntamento

**Sede Corso De Stefanis 1 tel. 010876606 e fax. 010-8371819**

Lunedì/Venerdì: 7,30-18,00 - Sabato: ore 8,00-10,00

Prelievi: senza appuntamento dalle 7,30 alle 10,00 (sabato dalle ore 8,00 alle 10,00)

Altre specialità su appuntamento

**Sede Via Bari 41 tel. E fax. 010-242846**

Lunedì/Venerdì: 7,30-12,00 - 14,30 -17,30 - Sabato: ore 8,00-10,30

**Sede Via Adamoli 57 Tel. 0108361535 - Fax 0108354852 – cell. 3668313551**

Lunedì/Venerdì: 7,30-12,30 - 13,30-18,30 - Sabato: ore 8,00-10,30

Prelievi: senza appuntamento dalle 7,30 alle 10,00 (sabato dalle ore 8,00 alle 10,00). Visite specialistiche ed Ecografie su appuntamento.

**Sedi del Ponente ligure:**

Laboratorio Centrale e **Centro Prelievi Sanremo**

Via Gioberti,41

Lunedì-Venerdì h. 7.30-18.00 – Sabato: h. 8.00 – 10.00

Tel. 0184.504046

E-mail [clienti.sanremo@ilbaluardo.it](mailto:clienti.sanremo@ilbaluardo.it)

**Centro prelievi Diano Marina**

c/o Centro Medico Dea Diana

Viale Kennedy, 89

Lunedì-Sabato h. 7.00-10.00

Tel. 0183.401086

E-mail [clienti.sanremo@ilbaluardo.it](mailto:clienti.sanremo@ilbaluardo.it)

**Centro prelievi Loano**

c/o Studio Maritano - Gasparotto

Via De Amicis, 12

Lunedì-Venerdì h. 7.30-9.30

Tel. 019.6766425

E-mail [clienti.sanremo@ilbaluardo.it](mailto:clienti.sanremo@ilbaluardo.it)

**Centro prelievi Imperia**

c/o MAG Medica

Via Armelio, 24

Lunedì- sabato h. 7 -10

Tel. 0183.299130

E-mail [clienti.sanremo@ilbaluardo.it](mailto:clienti.sanremo@ilbaluardo.it)

**Centro prelievi Albenga**

c/o SIMED Radiologia

Via Cavour, 10

Lunedì-Venerdì h. 7.30-9.30

Tel. 0182.540013

E-mail [clienti.sanremo@ilbaluardo.it](mailto:clienti.sanremo@ilbaluardo.it)

**Centro prelievi Arma Taggia**

c/o Athena Medica

via Nino Pesce 86

Lunedì-Venerdì 07.00-10.30

Tel. 0184 476043

E-mail [clienti.sanremo@ilbaluardo.it](mailto:clienti.sanremo@ilbaluardo.it)

**Centro prelievi Taggia**

c/o Studio Vivaldi Rosa

via Genova, 4

Lunedì-Venerdì 7-10.30

Tel. 0184 448685

E-mail [clienti.sanremo@ilbaluardo.it](mailto:clienti.sanremo@ilbaluardo.it)

**Centro prelievi Riva Ligure**

c/o Ambulatorio Comunale

via Giardino, 5

Lunedì-Venerdì 7-9.30

Tel. 0184 504046

E-mail [clienti.sanremo@ilbaluardo.it](mailto:clienti.sanremo@ilbaluardo.it)

**Centro prelievi Savona**

c/o Studio Radiologico Bianchi

via Pirandello, 1

Lunedì-Sabato 7.30-9.30

Tel. 019 827831

E-mail [clienti.sanremo@ilbaluardo.it](mailto:clienti.sanremo@ilbaluardo.it)



## INFORMAZIONI

Il nostro staff è a disposizione per: preventivi, convenzioni e rimborsi assicurativi, rimborsi del SSN, preparazione preliminare agli esami e quesiti di carattere tecnico-specialistico sull'esecuzione degli esami.

## PRENOTAZIONI

Tutte le prestazioni sono eseguite su prenotazione.

Le prestazioni da effettuarsi in convenzione con il SSN (ad eccezione degli esami ematochimici e gli esami di radiologia tradizionale) possono essere prenotate solo attraverso gli sportelli CUP o presso le Farmacie autorizzate (l'elenco della farmacie autorizzate è reperibile al link del sito della Asl3 Genovese: [www.asl3.liguria.it/cup/prenotazione/farmacie.html](http://www.asl3.liguria.it/cup/prenotazione/farmacie.html) )

Gli esami ematochimici hanno accesso diretto, quindi senza appuntamento, ad esclusione di alcune tipologie di esami per i quali necessaria una programmazione accurata.

Le prenotazioni possono essere effettuate:

- telefonicamente,
- di persona
- sul sito internet [www.ilbaluardo.it](http://www.ilbaluardo.it)

Gli addetti forniscono tutte le indicazioni e le eventuali preparazioni da effettuare prima dell'esame.

In caso di urgenza l'esame o trattamento viene possibilmente eseguito nel giorno stesso della richiesta.

## ACCETTAZIONE

Prima dell'esecuzione delle prestazioni mediche il paziente deve presentarsi allo sportello accettazione.

Il paziente è tenuto a: fornire dati anagrafici, presentare eventuale richiesta medica, segnalare eventuali convenzioni, firmare, al primo accesso nel centro, il modulo per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, pagare l'eventuale ticket o la prestazione.

## RITIRO REFERTI

La consegna dei referti avviene normalmente, per la diagnostica per immagini e per il poliambulatorio, contestualmente all'esecuzione dell'esame; ove, per motivi tecnici, ciò non sia

possibile, i referti possono essere ritirati dal diretto interessato o da terzo munito di delega durante tutto l'orario di apertura dell'Istituto.

Gli esami ematochimici, le cui tempistiche sono indicate dal nostro personale al momento del prelievo, sono scaricabili via web dal sito aziendale o tramite App alla sezione "referti on line", mentre gli originali devono essere ritirati presso le nostre sedi.

### **PAGAMENTI**

Per tutte le fatture emesse dall'istituto il pagamento può essere effettuato, oltre che in contanti e tramite assegno, mediante le seguenti carte di credito:

Carta Si	VISA	Eurocard	Maestro
American Express	Pagobancomat	Mastercard	Visa Electron

### **SITO INTERNET**

Sul nostro sito [www.ilbaluardo.it](http://www.ilbaluardo.it) è possibile trovare:

- informazioni sui nostri servizi e sul nostro Staff
- informazioni e novità di carattere medico-scientifico
- servizio di prenotazione on-line
- servizio "referti on line", per gli esami di laboratorio.

### **CONVENZIONI:**

#### **Principali convenzioni in FORMA DIRETTA**

**(senza alcun esborso anticipato da parte del paziente)**

- |                       |                  |                 |
|-----------------------|------------------|-----------------|
| - AON                 | - FASDAC         | - MY ASSISTANCE |
| - AXA - INTER PARTNER | - FASI           | - PREVIMEDICAL  |
| - BLUE ASSISTANCE     | - FASIOPEN       | - QUAS          |
| - CAMPA               | - FILO DIRETTO   | - UNISALUTE     |
| - CASAGIT             | - FISDE          | - WINSALUTE     |
| - CASPIE              | - GENERALI       |                 |
| - CESARE POZZO        | - INSIEME SALUTE |                 |
| - COOPSALUTE          | - MAPFRE         |                 |
| - FASCHIM             | - MEDIC4ALL      |                 |

## Principali convenzioni (a tariffe agevolate) con ENTI/AZIENDE

- ABB
- ALPHA LIMA AVIATION- SCUOLA DRONI GENOVA
- AMT
- ANSALDO
- ARASIL SILCEA
- ARMA DEI CARABINIERI
- AUTORITA' PORTUALE
- CAPITANERIA DI PORTO
- CASAGIT SERVIZI SRL
- CG SERVIZI GENERALI SRL
- CISL
- COSTA CROCIERE
- CRAL (Comune, Provincia, Regione, CCIAA, POSTE ecc)
- DOPOLAVORO FERROVIARIO
- DATASIEL
- FASDAC - MANAGERITALIA
- FINCANTIERI
- GNV - GRANDI NAVI VELOCI
- GUARDIA DI FINANZA
- H3G
- I.I.T. (ISTITUTO ITALIANO TECNOLOGIE)
- IKEA
- ISTITUTO ITALIANO SALDATURA
- MEDIC4ALL - SALUTE SENIOR INTESA S. PAOLO
- PIAGGIO AERO
- POLIZIA DI STATO
- PUBBLICA ASSISTENZA LA LANTERNA ONLUS
- REGISTRO ITALIANO NAVALE
- SAIWA
- SECH
- IL SECOLO XIX
- SOGEGROSS-BASKO
- SORRISO & SALUTE
- VTE VOLTRI TERMINAL EUROPA

## PRINCIPALI SOCIETA' SPORTIVE :

- Genoa CFC FC
- U.C. Sampdoria
- U.S. Alessandria Calcio
- Federazione Italiana Vela (F.I.V.)
- Prorecco Rugby

## I NOSTRI SERVIZI

### SEDE PORTO ANTICO:

#### **1. Diagnostica per immagini**

- Risonanza Magnetica Nucleare
- TAC multislice (Tomografia assiale computerizzata)
- Ecotomografia (internistica, ginecologica, articolare)
- Ecocolordoppler vascolare: arterioso, venoso
- Ecocolordoppler cardiaco
- MOC (dexa) colonna, femore o Total body
- Radiologia Tradizionale
- Mammografia in 3D
- CONE BEAM

## **2. Poliambulatorio Specialistico**

L'Istituto Il Baluardo dispone di numerosi ambulatori dove si possono effettuare visite e trattamenti nella maggior parte delle branche specialistiche.

- Anestesiologia (Visite specialistiche)
- Cardiologia (Visite specialistiche, ECG, Holter cardiaco e pressorio 24 h)
- Chirurgia generale (visite)
- Chirurgia vascolare (visite, terapia sclerosante)
- Dermatologia
- Diabetologia
- Endocrinologia
- Fisiatria (Visite)
- Ginecologia (visite specialistiche, pap-test, ecografie ginecologiche ed ostetriche)
- Medicina Interna
- Medicina del lavoro
- Neurologia (Visite)
- Oculistica
- Ortopedia e traumatologia
- Reumatologia
- Urologia

## **3. Servizio coordinato di Medicina del lavoro**

Presso L'Istituto Il Baluardo opera da diversi anni un centro coordinato di Medicina del Lavoro.

In questo ambito è in grado di offrire un servizio completo comprendente:

- Nomina medico competente
- Collaborazione alla valutazione dei rischi
- Visite di medicina del lavoro con rilascio giudizio di idoneità
- Esami radiologici
- Esami di funzionalità respiratoria
- Visite ed esami ORL (audiometrie, esami vestibolari)
- Visite ed esami oculistici per addetti al videoterminale
- Prelievi di sangue , analisi di laboratorio e vaccinazioni
- Altri esami strumentali o visite specialistiche
- Sopralluoghi, consulenze e partecipazioni alle riunioni aziendali

Il servizio comprende inoltre la tenuta ed aggiornamento degli scadenziari, un ausilio sulla corretta archiviazione in rispetto alle norme sulla privacy ed il segreto professionale e ogni altro supporto di carattere gestionale amministrativo di cui l'azienda necessita.

Le Aziende che hanno già affidato al Baluardo la gestione del servizio sono ormai oltre 500 aziende di ogni dimensione, per oltre 10.000 dipendenti.

#### **4. Laboratorio analisi**

##### **Analisi laboratorio:**

- Biochimica clinica, ematologia,
- Microbiologia
- Immnuoenzimatica
- Citologia e Istologia

#### **5. Check-up personalizzati**

- Il check-up dell'Istituto Il Baluardo è personalizzato sulla base del sesso, dell'età, dell'attività lavorative, e dei fattori di rischio personali; e ha una durata complessiva di 4-5 ore.
- Il check-up, che inizia preferibilmente al mattino, è coordinato da uno specialista internista che esegue la visita iniziale e anamnestica e redige la cartella clinica del paziente. Si procede poi all'esecuzione del prelievo ematico, di tutti gli esami strumentali e visite specialistiche mirati.

Tutti gli specialisti lavorano in coordinazione con lo specialista internista il quale, terminati gli accertamenti e le visite, analizza i risultati e le relazioni mediche, aggiorna la cartella clinica e redige una relazione conclusiva che verrà illustrata al paziente.

Si possono anche eseguire check-up circoscritti, mirati alla diagnosi o prevenzioni di particolari patologie (check-up senologico, cardiologico, gastroenterologico, urologico).

Molte sono ormai le Aziende che rivolgono un'attenzione particolare alla prevenzione dei loro dipendenti e molti sono i protocolli richiesti, tra i principali, la prevenzione ginecologica donna e urologica uomo, ma grande attenzione è anche per la prevenzione cardiologica e oncologica.

#### **SEDE VIA MONTALLEGRO 48 – T.M.A.**

##### **Diagnostica per Immagini:**

- Risonanza Magnetica Nucleare
- TAC multislice
- Ecotomografia
- Ecocolordoppler vascolare
- Ecocolordoppler cardiaco
- MOC
- Radiologia Tradizionale
- Mammografia

**SEDE VIA TORTI 30/1:**

**Prelievi per esami di laboratorio:**

- Biochimica clinica
- Ematologia
- Microbiologia
- Immunoenzimatica
- Ecotomografia internistica
- Ecotomografia ostetrica-ginecologica
- Ecocolordoppler arterioso e venoso
- Visite specialistiche nelle principali branche

**CENTRO PRELIEVI VIA SAN VINCENZO 2/4:**

**Prelievi per esami di laboratorio:**

- Biochimica clinica
- Ematologia
- Microbiologia
- Immunoenzimatica

**SEDE VIA GOBETTI 3-1**

**Prelievi per esami di laboratorio:**

- Biochimica clinica
- Ematologia
- Microbiologia
- Immunoenzimatica
- Ecotomografia internistica
- Ecotomografia ostetrica-ginecologica
- Ecocolordoppler arterioso e venoso
- ECG – Cardiologia
- Visite specialistiche nelle principali branche

**SEDE VIA VEZZANI 32 R**

**Prelievi per esami di laboratorio:**

- Biochimica clinica
- Ematologia
- Microbiologia
- Immunoenzimatica
- Ecotomografia internistica
- Ecotomografia ostetrica-ginecologica
- Ecocolordoppler arterioso e venoso
- ECG - Cardiologia
- Visite specialistiche nelle principali branche

### **SEDE CORSO DE STEFANIS 1**

#### **Prelievi per esami di laboratorio:**

- Biochimica clinica
- Ematologia
- Microbiologia
- Immunoenzimatica
- Ortopantomografia
- ECG - Ecocardiogramma
- Ecotomografia internistica
- Ecotomografia ostetrica-ginecologica
- Ecocolordoppler arterioso e venoso
- Visite specialistiche nelle principali branche
- Visite di Medicina dello Sport
- Mammografia
- Radiologia tradizionale

### **SEDE VIA BARI 41:**

#### **Prelievi per esami di laboratorio:**

- Biochimica clinica
- Ematologia
- Microbiologia
- Immunoenzimatica
- Ecotomografia internistica
- Ecotomografia ostetrica-ginecologica
- Ecocolordoppler arterioso e venoso

### **SEDE VIA ADAMOLI 57:**

#### **Prelievi per esami di laboratorio:**

- Biochimica clinica
- Ematologia
- Microbiologia
- Immunoenzimatica
- Ecotomografie
- Ecocolor Doppler
- ECG – Cardiologia
- Visite specialistiche nelle principali branche
- Medicina dello Sport

### **Servizio di Medicina dello Sport**

Il servizio permette agli sportivi di accedere alle visite specialistiche per il rilascio dell'idoneità sportiva agonistica e non agonistica con una breve tempistica.

E' fornito altro servizio in collaborazione con i Pediatri di libera scelta attraverso l'esecuzione dell'elettrocardiogramma a riposo e la misurazione della pressione arteriosa e la successiva visita per il rilascio del certificato di buona salute a cura del Pediatra del paziente.

## IL NOSTRO STAFF

Le attività dell'Istituto sono svolte da un organico composto da 40 persone fra tecnici, infermieri professionali e personale amministrativo.

Fanno parte dello staff medico, oltre ai direttori tecnici delle singole branche specialistiche, numerosi medici specialisti.

### Elenchiamo i Direttori di ciascuna branca diagnostica:

DIRETTORE MEDICO DI PRESIDIO:

Prof. Marco Canepa, spec. in ematologia clinica e di laboratorio e Ostetricia e ginecologia

DIRETTORI TECNICI DIAGNOSTICA PER IMMAGINE:

Dott. Paolo Tortori Donati – Spec. Neuroradiologia  
Dott. Armando Gambaro - Spec. In Radiologia

DIRETTORE TECNICO POLIAMBULATORIO E LABORATORIO DI ANALISI:

Prof. Marco Canepa, spec. in ematologia clinica e di laboratorio e Ostetricia e ginecologia

### ELENCO PRINCIPALI DOTAZIONI STRUMENTALI

#### **Settore Diagnostica per Immagini:**

- 2 Risonanze Magnetiche Total body 1,5 tesla
- 2 TAC Multislice
- 3 Apparecchiature radiologiche tradizionali digitali o digitalizzate
- 11 Ecografi con color doppler multidisciplinari
- 3 Mammografi di cui due digitali e 1 con Tomosintesi
- 2 MOC Dexa (colonna, femore, Total body)
- 3 Ortopantomografi di cui 1 digitale
- 1 Cone beam (tac dedicata dentale)

#### **Settore Specialistica Ambulatoriale**

- Dotazioni per tutte le specialità ambulatoriali compresi:  
Elettrocardiografi, holter cardiaci, holter pressori, sistemi per prove da sforzo, attrezzatura oculistica e ORL, defibrillatori, spirometri

#### **Settore Laboratorio Analisi**



- 2 Apparecchiature per Chimica Clinica
- 2 Apparecchiature per Ematologia
- 2 Apparecchiature per Coagulazione
- 2 Apparecchiature per Immunometria
- 2 Apparecchiature Analizzatore elettroforesi
- 2 Apparecchiature per Urine e sedimento
- 2 Apparecchiature per Glicate
- 2 Apparecchiature per Batteriologia
- 2 Apparecchiature per VDRL
- 3 Apparecchiature per droghe d'abuso
- Attrezzature per istologia e citologia

### **CONTROLLI DI QUALITA' IN LABORATORIO**

Su tutte le linee analitiche sono effettuati controlli di qualità effettuati con la Ditta DICOCARE e l'Ospedale CAREGGI di Firenze.

### **POLITICA DELLA QUALITA'**

Il Sistema di Gestione per la Qualità è lo strumento organizzativo aziendale tramite cui può essere attuata la "mission" dell'Istituto che è stato progettato per inserirsi nel mercato sanitario genovese e ligure colmando la carenza di strutture diagnostiche di alto livello, sia per qualità delle attrezzature che per il numero e la valenza degli specialisti in esso operanti.

### **MISSION**

Offrire alla comunità la più ampia gamma di servizi e prestazioni di prevenzione, diagnosi e terapia, erogabili ambulatorialmente, nella costante ricerca del miglioramento continuo della qualità del servizio e dell'eccellenza tecnica.

### **VISION**

Consolidare e mantenere una posizione competitiva sul mercato garantendo l'eccellenza delle prestazioni erogate attraverso il miglioramento e l'innovazione tecnologica, l'estensione della gamma delle prestazioni offerte, il miglioramento della logistica territoriale, la semplificazione dei processi di erogazione del servizio.

### **VALORI AZIENDALI**

I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

Passione per il cliente e per il servizio

Il cliente è il punto di riferimento: ascoltare e comprenderne le singole esigenze, ricercare con continuità la personalizzazione del "servizio" ed offrire la migliore soluzione per soddisfarne le aspettative.

#### Eccellenza clinica

Fare della ricerca costante dell'eccellenza clinica e dello sviluppo tecnologico il carattere distintivo dell'Istituto.

#### Innovazione

Essere consapevoli che il miglioramento dell'organizzazione e l'innovazione dei prodotti e servizi sono la risposta alla continua evoluzione del mercato in cui Il Baluardo opera.

#### Comunicazione efficace e trasparente

Promuovere la cultura della comunicazione volta alla diffusione sistematica e capillare delle proprie politiche/strategie per favorire la consapevolezza dei propri collaboratori e per dialogare con i clienti per tenerli costantemente informati degli impegni che il Baluardo assume nei loro confronti.

#### Riconoscimento del merito professionale

Valorizzare il ruolo delle persone riconoscendo e premiando le qualità, le capacità, il contributo e il talento di ognuno.

#### Lavoro di squadra e valorizzazione delle persone

Riconoscere nel lavoro di gruppo un valore aggiunto che favorisce il coinvolgimento di tutti nel perseguire e nel condividere gli obiettivi aziendali e sociali, attraverso l'integrità e la lealtà nei comportamenti, la generosità nello spendersi e nel dare l'esempio.

#### Solidarietà sociale.

Essere un soggetto attivo nel contribuire alla promozione della salute sul territorio ed alle iniziative di solidarietà sociale, in collaborazione con le Istituzioni e le Organizzazioni nazionali ed internazionali.

#### Richiesta di adesione ai valori.

Il Baluardo promuove tali valori e chiede a tutte le persone che lavorano per l'azienda e che la rappresentano di aderire ai principi, ponendo in essere comportamenti coerenti ed in linea con il rispetto delle regole aziendali e delle leggi dello Stato.

La politica della Qualità, che l'Istituto IL BALUARDO ha stabilito, attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità permette di allinearsi competitivamente ai Sistemi esistenti nel settore ed operare in modo analogo al sistema sanitario pubblico o privato, permettendo così un rapporto di standardizzazione del servizio.

#### **INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'**

L'Istituto Il Baluardo, con la sua ultra ventennale attività, intende fornire le prestazioni di miglior livello qualitativo orientando il suo operato al soddisfacimento delle esigenze sanitarie ed umane del Paziente.

Indichiamo di seguito gli standard di qualità adottati:

SEMPLICITA' DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE E DI ACCETTAZIONE

- Prenotazione telefonica per tutte le prestazioni al n° 010/2471034
- Prenotazione on-line
- Orario di apertura: Lunedì-Venerdì h.7,30-20 – Sabato h. 8,00–13.00
- Preventivi, anche telefonici.
- Chiarezza delle tariffe – Il tariffario è consultabile presso la reception.
- Velocità e sicurezza delle procedure di prenotazione, accettazione e fatturazione tramite sistema informatico.
- Modalità di pagamento semplificate: Contanti, assegni, carte di credito
- Referti on-line

TEMPI DI ATTESA

Tempi di attesa e consegna dei referti dei principali accertamenti eseguiti privatamente:

	<b>Tempo max attesa</b>	<b>Tempo max cons.referto</b>
<b><u>DIAGNOSTICA STRUMENTALE:</u></b>		
- Risonanza Magnetica	3 giorni	2 gg
- TAC - Radiologia tradizionale	2 giorni	2 gg
- Mammografia-Ecografia-Doppler-		
- MOC total body	3 giorni	immediato
- Cardiologia	3 giorni	immediato
- Oculistica – ORL	3 giorni	immediato
<b><u>POLIAMBULATORIO:</u></b>		
Visite senza specifica segnalazione del medico	3 giorni	
Visite specialistiche con un medico scelto dal paziente	7 giorni	
- Check-up personalizzati	3 giorni	5 gg
<b><u>LABORATORIO:</u></b>		
Prelievi senza appuntamento (per esami basali)	1 giorno	in giornata
<b><u>URGENZE:</u></b>		
	Entro il giorno della richiesta	Immediato
(compatibilmente alle disponibilità tecnico-sanitarie)		

Il rispetto dei tempi di attesa viene monitorato mensilmente

### **ACCOGLIENZA, COMFORT, SICUREZZA, TECNOLOGIA**

Attenzione al comfort ed igiene di tutti i locali e servizi; climatizzazione dei locali.

Superamento barriere architettoniche, facilità di parcheggio

Sicurezza impiantistica ed aggiornamento tecnologico delle attrezzature assicurata dal servizio tecnico.

### **INFORMAZIONE E PRIVACY**

Facilità di individuazione del personale dipendente attraverso apposito badge nominativo e utilizzo di uniformi differenziate per ruolo aziendale.

Rispetto delle norme riguardanti la Privacy (D.Lgs. 196/03): sottoscrizione consenso scritto al trattamento dei dati; adozione di tutti i sistemi - informatici e non – per il mantenimento della riservatezza dei dati del paziente; chiamata numerica del paziente nelle sale d'attesa.

Richiesta, in caso di esami o trattamenti invasivi, del consenso informato.

Informazione accurata, da parte dello specialista, dell'iter diagnostico-terapeutico, della diagnosi e delle terapie.

### **DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE**

Gli indicatori di gestione aziendale sono i parametri caratterizzanti i processi aziendali e sono gli strumenti che servono alla direzione aziendale per valutare tutte le attività svolte.

Il miglioramento degli indicatori di gestione aziendale può interessare tutti o una parte degli indicatori stessi. Gli indicatori vengono discussi e definiti dalla Direzione e sono gestiti con la tecnica del miglioramento continuo, definendo azioni, responsabilità e tempi di realizzazione, attraverso progetti di miglioramento.

L'andamento degli indicatori nel tempo misura l'efficacia e l'efficienza dei progressi aziendali, i punti di forza e di debolezza dell'Azienda e quindi la sua reattività al miglioramento.

I risultati degli indicatori in versione completa sono analizzati dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità e su richiesta è possibile visionare il documento di sintesi.

### **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Nell'ottica di un continuo miglioramento del servizio, l'Istituto Il Baluardo ha predisposto un questionario in cui il Cliente può indicare le proprie valutazioni sulla qualità delle prestazioni ricevute. Ogni suggerimento o reclamo verrà tempestivamente analizzato dal

Responsabile della Qualità, il quale promuoverà ogni misura necessaria alla soluzione di eventuali problemi.

Periodicamente viene effettuata un'elaborazione statistica della soddisfazione degli utenti ed è possibile visionare il documento di sintesi.

## **INOLTRO RECLAMI**

I reclami sono manifestazioni di insoddisfazione, per lo più da parte degli Utenti del servizio, che si ripercuotono negativamente all'esterno come danno all'immagine e alla credibilità della Struttura, in quanto costituiscono disagi/problemi sfuggiti al controllo interno oppure verificatisi all'interfaccia con l'Utente.

I Clienti hanno la possibilità di presentare reclami per reali o presunti disservizi subiti mediante:

- compilazione dello specifico modulo a disposizione presso l'accettazione;
- inviando una lettera, un fax o e-mail al centro;
- chiedendo di poter conferire con il Responsabile della Qualità per esporre il problema.

E' dunque il Responsabile Qualità che valuta il reclamo, prima la sua fondatezza, quindi, nel caso questo si presenti di immediata e agevole soluzione, dà corso alle azioni necessarie, informando il cliente sui provvedimenti attuati e segnalando sul modulo quanto attuato.

Nel caso in cui il reclamo sia particolarmente complesso il Responsabile della Qualità informa il Cliente che sarà avviata un'opportuna indagine interna per chiarire le circostanze accadute e che sarà fornita una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

Il Responsabile della qualità si attiva per ricercare e analizzare le cause da cui è scaturito il reclamo e per valutare le circostanze e le conseguenze, eventualmente convocando riunioni di chiarimento con il personale coinvolto cui possono essere invitati anche i reclamanti (se ritenuto opportuno).

Terminata l'indagine il Responsabile della Qualità predisponde e invia al reclamante una lettera di risposta. Una copia della stessa è allegata al modulo di segnalazione reclamo, sul quale viene anche annotato se il cliente si è ritenuto soddisfatto o meno della risposta ricevuta.

Se ritenuto opportuno per chiarire la situazione possono anche essere convocate riunioni tra i Responsabili dei settori coinvolti e i cittadini che ritengano di avere motivi di rimostranza nei riguardi della Struttura.

Questa Carta dei Servizi fa riferimento alle normative vigenti ed ai seguenti principi fondamentali:

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

In conformità alle normative vigenti ( DPCM 27-1-94, DPCM 19-05-95 e DL 163/95 ) l'Istituto Il Baluardo si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

#### Eguaglianza ed imparzialità:

Ogni cittadino ha diritto di ricevere assistenza sanitaria senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità e condizione sociale, con comportamenti ispirati a criteri di equità, giustizia ed imparzialità.

#### Continuità:

Il servizio viene assicurato con regolarità e continuità, secondo le modalità operative definite.

#### Diritto di scelta:

Il cittadino ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio e le modalità di erogazione

#### Partecipazione:

Il cittadino ha diritto alla partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una corretta e completa informazione e con strumenti messi a disposizione dall'istituto atti a valutare la qualità del servizio.

#### Efficacia ed efficienza.

L'istituto opera per il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e di efficienza del servizio mirato all'ottenimento di risultati validi per la salute del cittadino.

### **DIRITTI DEL CITTADINO (D.P.C.M. 15-5-95)**

L'Istituto Il Baluardo si impegna inoltre a garantire il rispetto dei seguenti diritti del cittadino:

#### Artt 1 e 2: Diritto alla Dignità Umana

Il Cittadino ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e della proprie convinzioni filosofiche e religiose

#### Artt. 3-4-6: Diritto all'informazione

Ogni cittadino ha diritto di ricevere ogni informazione circa:

- modalità di erogazione dei servizi
- diagnosi, terapia e prognosi della malattia
- indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture

#### Art. 5 Consenso informato.

Il cittadino ha diritto di ricevere ogni informazione che gli permetta di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposto a trattamenti medici.

#### Art. 7 Diritto alla riservatezza

Il Cittadino ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

#### Art. 8 Diritto al reclamo

Il Cittadino ha diritto di proporre suggerimenti o reclami volti al miglioramento del servizio.

### **DOVERI DEL CITTADINO (D.P.C.M. 15-5-95)**

L'istituto Il Baluardo invita a rispettare le norme di civile convivenza nel rispetto del prossimo e nell'osservanza delle leggi vigenti e delle disposizioni dell'Istituto.

