



CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO ALBARO SRL

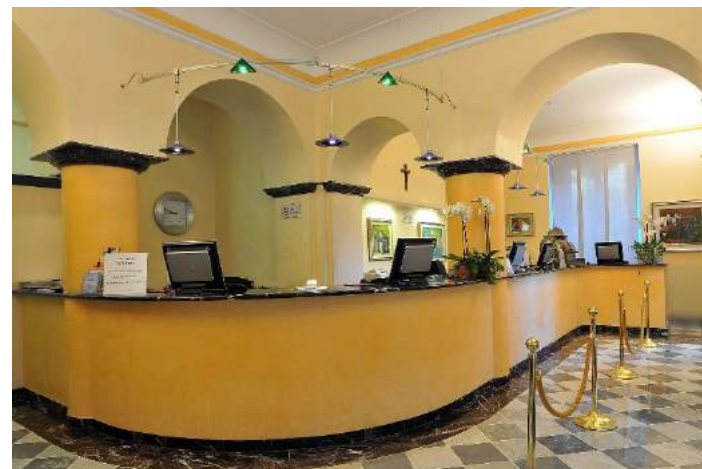


Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi del Laboratorio Albaro che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività del poliambulatorio, nonché un'opportunità per verificare la qualità dei servizi erogati.

La presente Carta dei 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 centro.



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 Carta 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, in modo accessibile e trasparente, 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 Carta dei Servizi.



Un po' di storia

- ❖ **1973** - Il Laboratorio Albaro nasce a Genova a opera di un'equipe di professionisti che realizza uno dei primi centri privati specializzati in diagnostica clinica, ematologia e microbiologia.
- ❖ **2017** - Laboratorio Albaro s.r.l. viene acquisito dalla Società Alliance Medical Italia S.r.l. che lo integra all'interno dei Centri del Gruppo Alliance, curandone la nuova organizzazione.

Laboratorio Albaro (sedi di Genova - Via P. Boselli e P.zza H. Dunant) è certificato secondo lo standard **ISO 9001:2015** da parte dell'Ente Rina S.p.a (n. di certificato **7041/02/S**) per le seguenti attività: erogazione di Servizi di Laboratorio di Analisi, Diagnostica per immagini, Diagnostica Cardiologica e Vascolare, Riabilitazione Ambulatoriale e Medicina dello Sport.

Laboratorio Albaro offre una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità ed umanità, 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

Sedi di Genova



Dove siamo

Laboratorio Albaro ha sede a **Genova (GE)**, in **Via Paolo Boselli n. 30C** ed opera in una struttura posta al primo piano dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni. Una sede secondaria di Laboratorio Albaro si trova in **P.zza Henry Dunant n. 4/30** (presso Arena Albaro Village).



Contatti

Via Paolo Boselli, 30C - 16146 Genova (GE)
P.zza H. Dunant, 4/30 - 16146 Genova (GE)

Tel: 010.3621769 - 010.3629031

Email: info.laboratorioalbaro@alliancemedical.it - piscine.laboratorioalbaro@alliancemedical.it



www.laboratorioalbaro.it - www.alliancemedical.it

Come raggiungerci



in auto: il centro è facilmente raggiungibile in auto, sia provenendo da dall'autostrada A12, prendendo l'uscita Genova-Nervi, che dalla A10 tramite l'uscita Genova/Aeroporto.
(GPS : 44.397211, 8.967493)



in autobus: la struttura è raggiungibile anche con autobus, scendendo alla fermata Boselli. (Linea n° 15 e n° 43).

Orario di apertura



LUN - VEN

07:30 - 19:00

(orario continuato)

SABATO

07:30 - 12:00

(solo per la sede di Via Boselli)

I nostri servizi

Attività ambulatoriali - sede di Via Boselli

Direttore Sanitario Terapia Fisica e Riabilitazione: Dott. Giovanni Zandonini

Direttore Sanitario Medicina dello Sport: Dr.ssa Paola Anastasi

Direttore Sanitario Laboratorio Analisi Chimico Cliniche: Dr. Giovanni Melioli

Direttore Sanitario Citodiagnostica: Dr. Maurizio Chiaramondia

Terapia fisica e Riabilitazione

- Fisiokinesiterapia
- Gel piastrinico PRP
- Centro scoliosi
- Clinical Pilates
- Linfodrenaggio e Pressoterapia
- Riabilitazione dell'atleta
- Osteopatia

Medicina dello Sport

- Visita + ECG
- Cicloergometro
- Spirometria

Analisi Cliniche

- Chimica Clinica ed enzimologia
- Ematologia e coagulazione
- Batteriologia e microscopia clinica
- Immunologia
- Immunoistochimica
- Istologia
- Allergologia
- Allergologia molecolare
- Citologia
- Diagnostica seminale
- Genetica molecolare
- Microbiologia
- Screening prenatale per trisomie

- Biologia Molecolare



Novità!

Discipline autorizzate con Provv. n. 414/1998, n. 88/2004, n. 416/1998, n. 92/2014, n. 582/2021

I nostri servizi

Attività ambulatoriali



Direttore Sanitario Diagnostica Cardiologica e Vascolare e Assistenza specialistica ambulatoriale: Dr. Luca Corsiglia

Visite specialistiche

- Geriatria
- Urologia
- Nefrologia
- Neurologia
- Oculistica
- Fisiatria
- Chirurgia
- Allergologia
- Dermatologia
- Ematologia
- Reumatologia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Proctologia
- Medicina Nucleare
- Gastroenterologia

- Medicina Vascolare



Diagnostica Cardiologica e Vascolare

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- Elettrocardiogramma dinamico secondo Holter
- Elettrocardiogramma sotto sforzo
- Monitoraggio pressione arteriosa
- Monitoraggio saturazione di ossigeno
- Ecocardiografia

Ginecologia e Ostetricia

- Pap test
- Ecografia transvaginale
- Diagnostica prenatale

I nostri servizi

Diagnostica per immagini



Direttore Sanitario Diagnostica per Immagini: Dott. Luca De Martini

Diagnostica per immagini

- Radiologia Tradizionale
- Ortopantomografia
- TC tomografia computerizzata
- TC cone beam 3D
- Mammografia
- Ecotomografia
- Ecografia Interventistica
- Elastosonografia
- Shearwave Epatica
- Ecocolordoppler
- Ecografia polmonare pediatrica
- Risonanza Magnetica Aperta



Discipline autorizzate con Provv. n° 417/1998

I nostri servizi

Attività ambulatoriali - sede di P.zza H. Dunant



Direttore Sanitario Riabilitazione Ambulatoriale e Assistenza Specialistica: Dott. G. Zandonini
Responsabile Medicina dello Sport: Dott. Fabio Amato

Terapia fisica e Riabilitazione

- Fisiokinesiterapia
- Gel piastrinico PRP
- Centro scoliosi
- Clinical Pilates
- Linfodrenaggio e Pressoterapia
- Riabilitazione dell'atleta
- Osteopatia
- Riabilitazione pavimento pelvico (TESLA CARE)
- Riabilitazione ambito ortopedico, neurologico, di riatletizzazione (Sistema Robotico HUNO)

Visite specialistiche

- Cardiologia
- Dermatologia
- Ortopedia



Medicina dello Sport

- Visita + ECG
- Cicloergometro
- Spirometria

Discipline autorizzate con Provv. n. 97 del 29/07/2009, Provv. n. 55 del 22/01/2019, Provv. n. 98 del 29/07/2009



Struttura operativa

Sede di Campo Ligure

Dove siamo

Laboratorio Albaro ha una sede distaccata a **Campo Ligure (GE)**, in **Via Vallecaldà n. 43/47/49**, in condivisione con un'altra struttura del Gruppo Alliance Medical (Il Centro – Diagnostica e Terapia Medica).



Contatti

Via Vallecaldà, 43/47/49 - 16013 Campo Ligure (GE)

Tel: 010.920909

Email: ilcentro@alliancemedical.it

www.laboratorioalbaro.it – www.alliancemedical.it

Come raggiungerci



in auto: il centro è facilmente raggiungibile in auto, sia provenendo dall'autostrada A12 –A26, che dalla A10 –A26 tramite l'uscita MASONE e poi seguendo per circa 4,5 km la SP456 in direzione Campo Ligure
(GPS: 44.54251; 8.69520)

Orario di apertura

LUN - VEN
08:00 - 19:00
(orario continuato)



LUN - MERC - VEN
08:00 - 10:00
(Punto Prelievi)

I nostri servizi

Sede di Campo Ligure



Direttore Sanitario Struttura Ambulatoriale di assistenza specialistica: Dott. D. Pastorino

Direttore Sanitario Diagnostica per Immagini: Dr. D. Pastorino

Direttore Sanitario Laboratorio Analisi Chimico Cliniche: Dr. Giovanni Melioli

Visite specialistiche

- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Dermatologia
- Dietologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Ginecologia
- Medicina del Lavoro
- Medicina dello Sport
- Neurologia
- Oculista
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Psicologia
- Reumatologia
- Scienze dell'alimentazione
- Urologia

Diagnostica per immagini

- Ecotomografia

Punto prelievi



Discipline autorizzate con Provv. n. 1/2019 del 27/08/2019 e Provv. n. 2/2019 del 27/08/2019

Principi fondamentali



Le attività del Laboratorio Albaro 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 fisiche e psichiche, 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

Il Laboratorio Albaro 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

Il Laboratorio Albaro riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dal centro.

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 dal centro.

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

Le strutture di Via Boselli e di Piazza H. Dunant sono aperte al pubblico dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **07:30** alle ore **19:00** con orario continuato; la sede di Via Boselli è aperta anche il **sabato** dalle ore **07:30** alle ore **12:00**.

La sede di Campo Ligure è aperta al pubblico dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **08:00** alle ore **19:00** con orario continuato; il Punto Prelievi è aperto il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore **08:00** alle ore **10:00**.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il centro
- per **via telefonica** chiamando il centro ai numeri 010.3621769 - 010.3629031;
010.920909 (per la sede di Campo Ligure)



All'atto della prenotazione della prestazione sanitaria devono essere forniti i dati anagrafici e di contatto; in caso contrario non sarà possibile dar seguito alla richiesta dell'utente.

I dati personali raccolti sono trattati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. L'interessato può prendere visione delle informative privacy presso il centro, tramite la sezione "**Modulistica**" del sito www.covid.laboratorioalbaro.it o i canali utilizzati per effettuare la prenotazione.

Se la prestazione richiesta prevede una preparazione / informazioni preliminari, in fase di prenotazione l'utente viene opportunamente informato da parte del personale del centro.

Si ricorda che è necessario disdire la prenotazione con congruo anticipo (almeno 72 ore prima dell'appuntamento), altrimenti l'utente sarà tenuto comunque al pagamento della quota di partecipazione della spesa sanitaria, anche se esente (DGR600 del 13/03/2007).

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 alle strutture e l'orientamento al loro interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie di accorgimenti, che implicano la presenza di segnaletica di facile visibilità e comprensione, anche da parte di utenti stranieri (es. segnaletica sulla sicurezza, formata da colori e disegni univoci), e di segnaletica posta anche all'esterno della struttura, se necessario (es. indicazione degli ingressi/uscite, di parcheggi dedicati, ecc.).

Il centro 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, previa firma di apposito modulo) 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, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori.

Erogazione della prestazione

Accettazione

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

- ✓ documento comprovante l'identità (carta d'identità, passaporto o altro valido)
- ✓ 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

Il pagamento deve avvenire prima dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso il centro.

E' possibile richiedere in visione - presso l'accettazione - il listino delle prestazioni sanitarie in vigore.

I pagamenti possono essere effettuati a mezzo bancomat, carta di credito, contante.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione.

Rilascio di referti e certificati

Il ritiro dei referti può essere effettuato presso le sedi di Laboratorio Albaro secondo i rispettivi orari di apertura.

In alternativa, l'interessato può richiedere l'invio dei referti anche tramite:

- ✓ servizi referti online (portale web)
- ✓ spedizione all'indirizzo indicato nell'apposito modulo

E' possibile delegare un terzo al ritiro, tramite apposito modulo debitamente compilato e sottoscritto, nonché corredato da copia dei documenti di identità validi del delegante e del delegato (da esibire all'addetto al momento del ritiro) e dagli altri documenti indicati nel modulo stesso.

Per i pazienti minori, incapaci e beneficiari di amministrazione di sostegno, occorre compilare, altresì, la *"Dichiarazione sostitutiva di certificazione della qualità di legale rappresentante/tutore/amministratore di sostegno"*.

Il rilascio di certificati comprovanti l'avvenuta prestazione può essere richiesto dal paziente al momento dell'accettazione.

Rispetto della riservatezza e tutela della privacy

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

Garantisce, altresì, che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga del rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

Consenso informato

L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; in base alla tipologia di esame da eseguire, vengono fornite all'utente le relative informative e preparazioni. L'utente può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione od il proprio rifiuto tramite la sottoscrizione del modulo di consenso informato.

L'utente ha inoltre il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte dei medici operanti nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

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 prenotare un nuovo appuntamento nel più breve tempo possibile.



Umanizzazione

Il centro si impegna a garantire il rispetto di tutti i pazienti, senza distinzione di specificità culturali ed etniche.

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;
- riviste;
- distributori d'acqua.

Tempi di attesa

Prenotazioni: in media 2/3 minuti su accettazioni dalle 07:30 alle 10:00

Pagamento: in media 2/3 minuti su accettazioni dalle 07:30 alle 10:00

Accettazioni Prestazioni di Diagnostica: in media 2/3 minuti

Ritiro referti: in media da 1 a 2 minuti nell'orario 16:30 – 18:00

I tempi di attesa per la prenotazione di una prestazione possono variare in base al tipo di esame richiesto; in media sono tra i 2-3 giorni.

Indicazioni comportamentali

➤ **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**



Il Laboratorio Albaro 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 quelli 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;
- telefono, fax, posta elettronica;
- compilazione dell'apposito modulo (**ALL. PG QSA.2_A**) da richiedere presso lo sportello di accettazione.

➤ **Fumo**



Ai sensi della normativa vigente, è vietato fumare in tutta l'area interna al centro. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche. Chi proprio non può farne a meno, è pregato di fumare all'esterno della struttura e di spegnere e riporre il materiale da fumo qualche minuto prima di rientrare negli ambienti del centro.

Politica e obiettivi per la qualità

Il Laboratorio Albaro 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 allo scopo di offrire servizi che assicurino la migliore qualità possibile;
- ampliare l'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni, garantendo una costante innovazione tecnologica, al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato nel pieno rispetto delle normative vigenti;
- garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti anche attraverso una costante analisi della segnalazione degli eventi avversi (incident reporting), al fine di predisporre azioni correttive e di miglioramento volte a minimizzare i rischi, nell'ottica di garantire elevati livelli di qualità;
- valorizzare la professionalità delle risorse umane anche attraverso un processo di apprendimento continuo, al fine di garantire lo sviluppo delle conoscenze e di innovare e migliorare il modo di lavorare;
- presidiare i processi strategici per il business, promuovendo l'utilizzo del risk - based thinking.

Standard di prodotto

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che il Laboratorio Albaro 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 reclami risolti / totale di reclami ricevuti	100%
Applicazione della procedura reclami	Numero reclami ricevuti / totale accessi alla struttura	Tendenziale 0%
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

	Questionario Customer Satisfaction	Mod.06.1
		Rev. 1 del 30/01/2020
		Pag. 1/1

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

Prestazione sanitaria di riferimento:	
Se ha eseguito più di una prestazione sanitaria, le chiediamo di compilare una scheda per ciascuna di esse	
Data _____	
<input type="checkbox"/> Diagnostica per immagini (Es. Risonanza, Radiologia, ecografia)	<input type="checkbox"/> Esami di laboratorio
<input type="checkbox"/> Visite Specialistiche	<input type="checkbox"/> Fisioterapia
Accessibilità del servizio:	
 Modalità di prenotazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
 Tempestività di risposta call center	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Condizioni dell'ambiente:	
 Pulizia generale e dei servizi	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
 Comfort della sala d'aspetto	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Comportamento del personale:	
 Personale prenotazione / accettazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
 Personale sanitario	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
 Informazioni sull'esame fornite dal medico	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
 Riservatezza	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Tempi di attesa tra:	
 Prenotazione ed esecuzione della prestazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
 Arrivo presso la struttura ed esecuzione della prestazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
 Esecuzione della prestazione e ritiro del referto	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Giudizio complessivo:	
Soddisfazione del servizio	minimo <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 massimo
Consiglierebbe ad altri questa struttura?	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> non so
Pensa che il personale l'abbia trattato con <u>sensibilità</u> , <u>comprensione</u> , <u>rispetto</u> e <u>dignità</u> ?	minimo <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 massimo
Suggerimenti	_____

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 e 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 di **Laboratorio Albaro** e depositato negli appositi contenitori.

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.