



indagini ricerche mediche

azienda sanitaria privata

CARTA DEI SERVIZI



dal 1976 al servizio della salute

Gentili lettori,

Grazie per il tempo che dedicherete alla lettura della **Carta dei servizi IRM** edizione 2020. Dal 1976 **IRM** offre con dedizione e competenza ai suoi Pazienti qualità di prestazioni e servizi.

IRM, Indagini Ricerche Mediche ha conseguito il Certificato Qualità n. 2295 UNI EN ISO 9001:2015, il più alto e innovativo standard qualitativo a livello internazionale nel settore dei Servizi alla Persona.

Ottenere tale importante riconoscimento significa che l'Ente Certificatore ha attribuito il massimo valore all'organizzazione aziendale a conferma della validità degli sforzi implementati da **IRM** per il continuo miglioramento dei propri servizi.

Il 1 Febbraio ha celebrato l'anniversario della fondazione, una società al servizio della salute: Vi invitiamo a segnalarci eventuali osservazioni o suggerimenti utili a migliorare la **Carta dei Servizi IRM**.

Vi ringraziamo per la fiducia accordataci e porgiamo
Cordiali saluti



L'Amministratore
Silvana Bersano Bandiera

STORIA

IRM è un moderno poliambulatorio che utilizza le tecnologie più innovative, che si avvale della collaborazione di oltre un centinaio di Medici altamente qualificati e di uno staf composto da addetti e operatori dedicati ai Pazienti in tutte le fasi di erogazione del servizio, dalla prenotazione dell'esame fino alla consegna del referto. Per offrire un ambiente confortevole e rilassante, oltre al parco alberato che la circonda, la sede ha al suo interno un giardino a cavedio che regala luce alle numerose sale mediche disposte ad anello intorno ad esso. Il poliambulatorio è dotato di un ampio parcheggio interno riservato, di un accesso al piano inferiore dedicato alle ambulanze e di un ascensore montalettighe. L'ingresso ai Pazienti in sedia a rotelle può avvenire tramite la rampa di accesso collocata in facciata torre bianca a fianco aiuola alberata.



Quando nasce l'azienda?

1 febbraio 1976: IRM inaugura la propria sede a Pianezza all'interno dell'ex oratorio della Parrocchia SS. Pietro e Paolo, messo a disposizione dal Parroco per offrire un supporto sanitario agli abitanti della zona. Successivamente, al Centro vengono concesse le convenzioni mutualistiche, poi trasformate in accreditamento con il SSN.

1992: l'ampliamento dei servizi offerti e il significativo incremento nel numero dei Pazienti rendono necessario il trasferimento in una sede più ampia, sempre a Pianezza. La scelta cade su una moderna struttura collocata all'inizio del paese e composta da una palazzina a due piani circondata da ampio parcheggio e parco alberato. Viene ulteriormente ampliata la gamma dei servizi offerti con l'apertura dei nuovi reparti, si aggiungono nuove apparecchiature e viene incrementato il personale sanitario.

2020: IRM decide di ampliarsi aprendo un nuovo Poliambulatorio in Torino, ubicato nel centrale quartiere San Donato, con l'obiettivo di andare incontro al cittadino.



Certificato n.2295
UNI EN ISO 9001:2015

CHI SIAMO

IRM Azienda Sanitaria Privata opera in regime privato, in regime convenzionato con assicurazioni, associazioni, aziende, enti privati ed assistenziali ed in regime accreditato Servizio Sanitario Nazionale in fascia A per i servizi sanitari effettuabili tramite S.S.N. D.G.r. 54-9063 del 14/4/03. La tecnologia innovativa dei macchinari di ultima generazione, costantemente aggiornati, fanno di **IRM** un punto di riferimento in Torino e provincia per il laboratorio di analisi specializzato, i moderni reparti di radiologia, RMN e TAC, il centro di riabilitazione fisica, più di 43 ambulatori con la possibilità di effettuare visite specialistiche (compresi programmi personalizzati di indagini e prevenzione), la vasta gamma di accertamenti diagnostici, la cortesia del personale, la competenza dei medici specialisti.



MISSION

IRM si pone come centro di eccellenza e qualità in ambito sanitario e ha come obiettivo principale la soddisfazione del Paziente. Operando nel mondo della salute, aspetto delicato e vitale per ogni individuo, **IRM** fa della professionalità, della disponibilità e della discrezione la propria vision. In **IRM** gli utenti sono persone da ascoltare e rassicurare e non soltanto clienti. L'applicazione di procedure rapide ed efficaci, l'impiego di personale medico, sanitario, amministrativo altamente preparato, il mantenimento dei più alti standard qualitativi del settore e la costante attenzione alle evoluzioni del mercato in ambito sia tecnologico sia professionale sono la dimostrazione che **IRM** si impegna quotidianamente per la propria mission.

VALORI

Per **IRM** la salute è un diritto costituzionale ed universale; in linea con i principi stabiliti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, la salute è uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non solamente l'assenza di infezioni o malattie.



● EGUAGLIANZA:

non ci sono distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.



● PARTECIPAZIONE:

i pazienti possono verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge.



● CONTINUITÀ:

IRM garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni tranne per cause di forza maggiore.



● EFFICIENZA ED EFFICACIA:

l'organizzazione **IRM** è mirata a garantire la massima qualità e il miglioramento continuo.



● IMPARZIALITÀ:

il comportamento nei confronti dei pazienti è obiettivo e pertinente alle prestazioni: il pagamento individuale e l'acquisizione di prestazioni integrative non costituiscono motivo d'alterazione degli ordini di precedenza acquisiti e dell'attività già programmata.



● ASCOLTO:

i suggerimenti dei pazienti vengono accolti giornalmente al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

FATTORE UMANO

PERSONALE

Il personale sanitario, tecnico, amministrativo e ausiliario è in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente. La selezione e la formazione sono fondamentali per **IRM**, perché chi esercita questa professione deve essere competente e responsabile. I nuovi assunti ricevono le istruzioni descrittive e procedurali che riguardano la mansione da ricoprire e si dedicano all'apprendimento teorico: terminata tale fase e superati i test relativi, vengono spostati nei reparti ed affiancati ai tutor aziendali. I tutor non espletano solo le proprie mansioni, ma accolgono i nuovi collaboratori fornendo loro tutte le informazioni e le regole comportamentali necessarie ad inserirsi al meglio nell'ambiente di lavoro.



FATTORE TECNOLOGICO

STRUMENTAZIONE

IRM investe nel rinnovo costante per essere sempre a norma e in linea con le nuove diagnostiche. Macchinari di altissimo livello si avvalgono di tecniche di immagine sempre più definite e dettagliate così da ridurre ulteriormente il margine di errore e garantire al paziente un servizio di qualità superiore.

Negli ultimi anni sono stati fatti ingenti investimenti per acquisire nuovi ecograf destinati al reparto cardiologico ancora più dettagliati nello studio del cuore, una TAC Cone Beam per la tomografia delle arcate dentarie che emette un dosaggio molto basso di radiazioni, un nuovo mammografo in grado di effettuare l'innovativa tecnica della tomosintesi (nuovo standard per la prevenzione senologica), la risonanza magnetica ad alto campo, la risonanza magnetica aperta. I piani di manutenzione ordinaria e straordinaria garantiscono un uso sicuro e appropriato. Per assicurare un'assistenza sanitaria mirata, dettagliata e di qualità, ogni fase del ciclo pazienti è gestita da moderni sistemi informatici che consentono di aggiornare l'intera cartella clinica con precisione, sicurezza e riservatezza. Il costante rinnovamento tecnologico pone **IRM** al medesimo livello dei grandi ospedali per la salute dei pazienti.

DIREZIONI TECNICHE

01

Direttore Sanitario

Dott. Ferdinando Mariniello
Medico chirurgo specializzato in
medicina fisica e riabilitazione

02

Direttore Rieducazione Recupero Funzionale

Dott. Ferdinando Mariniello
Medico chirurgo specializzato in
medicina fisica e riabilitazione

03

Direttore di laboratorio

Dott.ssa Elisabetta Girardi
Biologa specializzata in
microbiologia

04

Direttore Diagnostica per immagini

Dott. Giuseppe Mondello
Medico chirurgo specializzato
in radiodiagnostica

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

LE PRENOTAZIONI SI EFFETTUANO:



al telefono, contattando il numero **011 9662585**; il servizio telefonico è attivo dalle 8.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 8.00 alle 12.30, oppure via **Fax**, inviando la richiesta al numero **011 9679389**



agli sportelli IRM, aperti per informazioni e prenotazioni dalle 8.00 alle 19.30 dal lunedì al venerdì; il sabato dalle 8.00 alle 12.30



via e-mail, inviando la richiesta all'indirizzo **prenota@ricerchemediche.it**, entro 24 ore un operatore confermerà la prenotazione



sul sito www.irm.to compilando il modulo di prenotazione on-line; entro 24 ore un operatore confermerà la prenotazione



Via WhatsApp, inviando la richiesta al numero **392 4410101**; entro 12 ore la richiesta verrà gestita

Qualora la prenotazione venisse effettuata agli sportelli, al termine della stessa, verrà consegnato al Paziente un promemoria con il giorno e l'ora dell'appuntamento e, laddove necessarie, le istruzioni per la preparazione dell'esame. Per prenotare le prestazioni in regime di accreditamento con il SSN occorre l'impegnativa del Medico di base (con data non anteriore a 180 giorni al momento della prenotazione). Per le prestazioni di TC e RM è necessario presentare l'impegnativa del Medico curante già al momento della prenotazione, per presa visione da parte dell'operatore, insieme all'eventuale documentazione specialistica. Per alcune prestazioni (holter, terapia fisica) è obbligatoria la prenotazione agli sportelli. Per le prestazioni in regime Privato o tramite Convenzione con Fondi Sanitari Integrativi, Compagnie Assicuratrici, Società di Servizi Sanitari, Associazioni di Categoria si può utilizzare, oltre ai canali di prenotazione normale, la linea "dedicata"; in caso di prenotazione privata il paziente riceve un promemoria dell'appuntamento tramite e-mail o sms. Per alcuni servizi in regime Privato o tramite Convenzione con Fondi Sanitari Integrativi e Compagnie Assicuratrici, non è necessaria la prenotazione, bensì è sufficiente recarsi negli appositi orari a fare l'accettazione: verificare l'elenco sul sito **www.irm.to**

RSXMMZMM

\$MEKRSWXMGETIVMQQEKMRM

' () *
 ') (* + * , - . /) + 0
 ') (* -
 '\$! 1+) + *
 ' (1+) * 2 . * (3 & * --+ & *-# +& 4* * --+ 0
 ' , , (3 () *) + (*
 '\$ - 51

,EFSVEXSVMSHMEREPMWMGPMR

' + 6)
 ' ! 2 , * ! + *
 ' !) - + (
 ' , + (
 ' , , 1) + (
 ' * + (
 '\$)) * + (
 ')

0SPMEQFYPEXSVMSWTIGMEPMW

' (-1 1	' * + (' 1 + (
' ++ (+ (') * - ()	' 1 * 2 1 (
' + (' 7 + (' * 1+) *
' (+ (' () + (' -
' * + (' (' + (
' * 2 1 ((+	' (* + (' - 1 , + (
' * 2 1 (- +) *	' + (-	' -) * + (
' , + (' , * + +	' - * + (
' + (' , * -	' 1 , + (
' + (' , * + (+	') + (
' , + (' , *) -	' 1 + (

2 % # 5 0 % 2 / % 2) % \$ 5 # ! :) / . % & 5 . :) / . ! ,

' 1* ,) (+ (1--
' ,)) -
' - +
' () * 1 + (1--
' - 3) *) 1, +
' - + (*
' * 2 - *
' * -

- % \$) #) . ! \$ % , , ! 6 / 2 /

') 8 -)) +
') * 1
' , +
' (1) + , +
' * 2 * 9 1 - ()
' *) 1 + + (+) (

!##' ,)%&! %##44:).%

!

<

9

:

!

9

:

& , ! 624735 C(

C

(

8

D % 53

62 % 53

?

?

9

:

D % 53

6E % 53

9

:

53

<

8

#.6%&).)

```

'
A      '      (
-      '      8      '      '
-      (
(
      B

```

%%%# #

A), '-) + B'; (B+F, 'B * G; '-) + ;

```

-!! -)G .!;@-! -'' '+-)(B -;) HBI ++ -'' !B!A- B @!JB
-'' '+-)(B (;)'; G ; J '- B *- A - + A-@ 1 A!);'+B)G-
B @B)B''B B .B)B -! A-'(H A-',-( A-' A-' ;'B)! A-
- A B I- -)+K HB-!+H-'' '+-)(B B* B, (-! ') '(B B
;GG; ') ' (;; B -G ;)B '-!J+B ;'+B * +- ;'+B
-'' (J - J) '-!J+B '-!J+B K-'' '+-)(B

```

-GB), B B-''; (-G;), (-+B.; -

```

-( -J+; ;@ !B (!J@ ,= +-! - +; ); -''; (-G ;)B )-GB;)-
-! ) - * ' (- 'BG ;)B *-!, 'J'- (;)A- + . -)(+!7 J !
(; -),; (- -@ ) B B ;)+B B *-!!B,=-;'+- (-! )-G ;}B
(;(B ;''- ;'+B +-! -)B J) +; - ( J) *B ' +F+; )*, . !
AJ;( +; ); ;! G -, '+-+; B ;!+ -!+

```

!##%3/

2%') - % 0 2) 6!4 /

" " %
8 -

WIVZM^MS WERMXEVMS RE^MSRE

) *) (+
9 :
% # \$ + L
M 4 4 6 / <
= '') " \$ (<
H ' ') % " \$ % <
* + <
'') + L '') \$ + L
'') '')

!

"

%

3* +4 %

5

5 6

7 5 6

3 " " 4

7 5

/ 7 5 6

#

#

7 6 5 5

/#

% 8

!

*

#

9

+

##

-

&

#

!

5

7

5

/5 0

#

#

7 6 5 5

/#

3,

4

/

3-

"

. 4

&

#

)

:)

; ;

*

#

< +

%

& 2 #

#

#

5 , - (

%

3

3

#

#

4

3

#

#

#

* : = . ; ;

#

0

.

%

#

/

#

*

(

,

+

#

/

)

*

!

#

+

VIVENS

%

:))- * +)%*2
) , + %
) , + (%
) , * (3*%
) ,) 1 , %

E010N
ON1DE
7

\$! % ON1DE

" ! 6
< N%53
62%33 ? ?<
! N%33 6E%53
L OOO 7
7 C C ! &

(A O 53 =

- P 8 + L .

8 9! 624735:

IRMA

!
-)) + +) * (1) *) < , - <

#STIM-EGQ RAM

! 6 !

+ -

,EZ VKEHPKVEHQRS

! : <- # " 9

(?

,EKVSR HWIGEQM

1 ! " ! #
, ' %
, *+ , ; 1 + * ,) 1
) - () * + & * ((+) + 1 1) +
-) + & +)) + *)) 8 & 0 (+))
*+ , +)) , , *

2VAGQ RAM

) 8 < 8 A
9 8 : #
8 8 & 8

EFSEXSISEREFMGTGL

! - (@
 % ! (@ (!
 (B +
 = "

+) * - +)) (1) +1 *++ / ++ / <
 9 :
 I - Q 2 : C
 <

(

EHKPSMGETIVQEKIM

, -
 < 8
 -- **2 1 -)) + *) 1+) (E
 5 +
 6 +- (6
 5
 63

)) *) +5 1 ++) (1 -)
 + + (

, :
 =

PTSIHQFYEXSUSWIGZFMGS

-

!

%

' ++ (+ (' * + (' 1 + (
' (-1 1	')* - ()	' 1 *2 1 (
' + (' 7 + (' *1+) *
' (+ (' () + (' -
' * + (' (' + (
' *2 1 ((+	' (* + (' - 1, + (
' *2 1 (-+) *	' + (-	' - * + (
' , + (' , * + +	' -) * + (
' + (' , * + (+	' 1, + (
' + (' , * -	') + (
' , + (' , *)-	' 1 + (

! 8

8

PMIGTIVSI FEVMHGENR & RNSREP

! 8

A

-

- 8

%

' 1 5 , - - +)	1 +
1 *))	++) + (,
+ - *) +	J
	A
' ? - + - , 1 +	
' ? - + -) 1, +	
++ -- **2 1 -	-
,, & +(*2 +	

A

" 2 ! . # ! 0 2 % 3 4 ! :) / . %	2 % ') # % . 6 % . 2) % . 8		
0 2) 6 ! 4 / 3 3 .) - - %			
- . ; J) + J -			
'		•	
*		•	•
- ! ! B . ; ! ; . -			
'		•	
*		•	•
-) , ; ! ; . -			
B		•	•
B	7	7	•
=			•
'		7	•
'	=	8	•
*			•
-) . ; ! ; . -			
B		•	•
B	1	A ,	•
B		'	•
((' *			•
+			•
*		•	•
(- , ; ! ; . -			
B		•	•
B		•	•
B		•	•
9	:	•	•
*		•	•
(H B (R J			
(L J ,		•	
(L		•	
(L		•	
(L J		•	
- & L		•	
, & L		•	

" 2 ! . # ! 0 2 % 3 4 ! :) / . % 2 % ') # % 6 % . 2) % . & / 0 2) 6 ! 4 / 3 .) - - %

, 1 0 3	•
@ & L	•
, S 0 3	•
@ & L	•
A A 8 B	•
@ & L	•
8	•
J 1 0 3	•
L	•
J S 0 3	•
L	•
(& L	•
(•
L	•
L 1	•
' & L	•
; & L 1	•
L	•
+ 8	•
8	•
	•
'	•
'	•
@ P	•
@	•
	•
'	•
	•

(H J . - @ - - + (- * = 8 • •

(H J . - (- , ; * - ' (; ! - B * 1 • •

(H J . - . B) B - ! B , 9 , + (: • •

* • • •

" 2 ! . # ! 0 2 % 3 4 ! :) / . % 2 % ') # % . 6 % . : 2 % 8 %
 0 2) 6 ! 4 / 3 3 .) -- % \$

(H J . - ! - ' + (-

, 9, + (:	•		
@ &	•		
	•		
	•		
	•		
	•		
	•		
	•		
+	•		
*	•		•

, B - + ; ! ; . -

(•	•	
, 9, + (:	•	•	
B	•		•
*	•	•	•

, - @ B + ; ! ; . -

*	•		•
---	---	--	---

, B + ; ! ; . -

*	•		•
---	---	--	---

B (; . - A -

B	•	•	•
B 1	•	•	•
B 1	•	•	•
B	•	•	•
B	•		•
B	•	•	•
B	•	•	•
B	•	•	•

" 2 ! . # ! 0 2 % 3 4 ! :) / . %	2 % ') # % . 6 % . 2) % . &	0 2) 6 ! 4 / 3 3 .) - - %
B) , ; () ; ! ; . -	*	• •
A ' ; R) B ' + B - -	(•
B	•	•
!	•	•
;	•	•
=	•	•
;	•	•
+	•	•
J	•	•
*	•	•
A ! B @ ! ; ; . -	B	• • •
+	•	
* T	•	•
B) , ; ' (; - , . B ' + * -	(• • •
B	•	• •
• - ' + ; B) + B ; ! ; . -	(P & + 9 B P A :	•
@ +	•	
*	•	• •
. B - + -	*	• •
.) B (; ! ; . -	-	•
(•	• •
B 1	•	• •
B	•	• •
- 1	•	•

" 2 ! . # ! 0 2 % 3 4 ! :) / . %	2 % ') # % . 6 % . 2) % . &		
	0 2) 6 ! 4 / 3 3 .) - - % :	•	•
*		•	•
! - @ - + ; ; -) - ! ' (!) (HB			
(•	•
(•	•
B		•	•
		•	•
		•	•
! ; . ; B, -			
,		•	
B, () - B' +B+ (-			
@		•	
A		•	
@ &		•	
		•	
! P		•	
B, () - !B. - !B			
		•	
*		•	
*	8	•	
B, () - ' ; + * -			
*		•	
*		•	
) BJ ; ! ; . -			
-		•	•
B		•	
B		•	•
*		•	•
*		•	•
; (J ! ' + (-			
(•	•
(•	
B		•	•
		•	
		•	•
		•	
		•	
		•	

" 2 ! . # ! 0 2 % 3 4 ! :) / . %	2 % ') # % . 6 % . 2) % . & 6	0 2) 6 ! 4 / 3 3 .) - - % :
+	•	•
+	•	•
+	•	•
K - .	•	•
B (•	•
B	•	•
'	•	•
*	•	•
* ;	•	•
; +; B, -		
@	•	•
	•	•
	•	•
;	•	•
	•	•
*	•	•
* 8	•	•
; +;) ! -) . ; - + -		
B	•	•
B	•	•
A	•	•
	•	•
	•	•
	•	•
	•	•
* ; !	•	•
; ! ')) ; ! ; . -		
	•	•
) B J ; ! ; . -		
'	•	•
*	•	•
I L	•	•
; (+ ; ! ; . -		
-	•	•
	•	•
*	•	•

" 2 ! . # ! 0 2 % 3 4 ! :) / . %	2 % ') # % . 6 % . 2) % . &		
0 2) 6 ! 4 / 3 3 .) -- %			
' (; ! ; . -			
		•	
((-		•	•
((-		•	•
((@		•	•
((-		•	•
((.		•	•
((•	•
- , ; ! ; . -			
,		•	•
B		•	•
U 9		•	•
:		•	•
;		•	•
+ - ((@		•	
B J - + ; ! ; . -			
*		•	•
(•	•
B		•	•
' ;) -) G -			
-		•	•
)		•	•
' B) ; ! ; . -			
B		•	•
		•	•
*		•	•
+ - (
- + - (•	•
(•	•
,		•	
' =		•	•
J ; ! ; . -			
B		•	•
'		•	
J T		•	•
*		•	•



indagini ricerche mediche

azienda sanitaria privata



Certificato n.2295
UNI EN ISO 9001:2015

(. " / , @ ' : % * , A + 0 4 C 5 5 6 6
,# & (? 5 / 4 BBB 6 ; 2 , * ! , A + (4 C
4 >