CARTA DEI SERVIZI

Lucea Multimedica & Prevenzione

Gruppo Bianalisi S.p.A

Ragione sociale: INVESTMENTS CARE SRL

Via Cesare Battisti 67/A -70015 Noci

Tel. 080.8964233

email : info.lucea@bianalisi.it

Web site : www.lucea-multimedica.it

SEDE DI NOICATTARO

Via Nicola Valerio, 40 Noicattaro – 70016 (Ba)

Legale rappresentante: **Dr. Giuliano Caslini**

Direttore Sanitario: **Dr. Asciano Angelo**

Direttore di laboratorio: **Dr.ssa Beatrice Zaccaria**

Site Managers: **Pierangelo M. De Marco; Mario Sportelli**

PRESENTAZIONE

Il **Poliambulatorio Bianalisi Lucea Multimedica& Prevenzione** di **Noicattaro** è un moderno centro diagnostico polispecialistico.

Con costante professionalità e continuo impegno, offre i seguenti servizi:

- Medicina Specialistica;
- Analisi di laboratorio;

Il gruppo Lucea Multimedica& Prevenzione investe continuamente in tecnologie diagnostiche di ultima generazione, mette a disposizione dei propri pazienti, medici specialisti di comprovata esperienza e garantisce la costante formazione del personale.

Da sempre, cerca di garantire, anche attraverso una particolare attenzione alle finiture delle strutture, ogni genere di comfort e il massimo livello dell'accoglienza e trae spunto, dai suggerimenti e dalle osservazioni, per migliorare i servizi offerti e misurare il livello di soddisfazione generale.

Usa il sistema del monitoraggio della Customer Satisfaction, attraverso Questionari semplici, disponibili nelle sedi, con lo scopo di ricavare risposte mirate anche riferite a bisogni impliciti che l'utente voglia comunicare.

Attraverso la stesura di una Carta dei Servizi, Lucea Multimedica& Prevenzione punta ad ottenere un miglioramento continuo in termini di:

• Qualità dei servizi erogati;

• Affidabilità dei risultati;

• Professionalità dell'equipe medica e del personale dipendente.

MISSIONE ED OBIETTIVI

Bianalisi promuove l'eccellenza dei suoi servizi attraverso una sempre più stretta cooperazione con le realtà sanitarie locali, una collaborazione solida con i più qualificati specialisti, e l'utilizzo di macchinari, tecnologie e prodotti che rappresentano lo state of art del mercato. Bianalisi punta a rendere la propria offerta di prestazioni medico sanitarie sempre più capillare ed accessibile, per servire il maggior numero possibile di utenti, garantendo qualità delle prestazioni e ridotti tempi di attesa.

Bianalisi promuove inoltre la centralità della persona attraverso un costante tentativo di coniugare all'elevata qualità delle prestazioni erogate un ascolto attento e un rispetto saldo delle sfere più personali dell'esistenza, spesso e volentieri implicate nelle questioni di salute.

Bianalisi con il potenziamento del proprio network, che è in grado di fornire prestazioni integrate nei suoi punti di accesso, desidera progettare e costruire nuovi percorsi in risposta alle sfide sempre più complesse che il sistema sanitario deve affrontare.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza
A tutti i cittadini vengono erogati gli stessi servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità
A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo da parte del personale che opera nella struttura.

Continuità
Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta
Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

Partecipazione
È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con reclami, osservazioni e suggerimenti, all'erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

Efficienza ed efficacia
Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, e la struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Trasparenza
Il Servizio garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia degli esami, come e dove vengono effettuati, i tempi di risposta e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del SSN.

Obiettivi di miglioramento
Bianalisi considera obiettivo principale il conseguimento di una buona qualità dei servizi forniti agli utenti. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante ai bisogni ed alle richieste dei cittadini.

STRUTTURA

Il **Poliambulatorio Bianalisi Lucea Multimedica & Prevenzione** è situato a Noicattaro, in via Nicola Valerio, 40, in una moderna zona residenziale con numerosi parcheggi gratuiti.

Non vi sono barriere architettoniche, perché l'ingresso principale è al piano strada ed è dotato di sedia a rotelle per chi ne faccia richiesta.

Vengono erogate prestazioni su un bacino di utenza che oltre a coprire l'intero territorio comunale, di 25.000 abitanti circa, risponde alle esigenze dei comuni limitrofi di Rutigliano, Turi, Casamassima, Adelfia, Triggiano e Capurso

MODALITÀ DI ACCESSO

L'utente che si presenta in struttura per usufruire delle prestazioni di laboratorio è tenuto a munirsi di tagliando numerato-progressivamente, dall'apposito distributore installato in sala d'attesa, al fine di regolamentare il flusso degli utenti e l'accesso individuale alle procedure di accettazione.

Per le prestazioni di diagnostica e per le visite specialistiche, si accede previa prenotazione obbligatoria.

Per le prestazioni di laboratorio, invece, non è necessario concordare un appuntamento, salvo in caso di esami funzionali (curve da carico, breath test....) che richiedono particolari accorgimenti e/o preparazione nei giorni precedenti. Anche per gli esami di genetica è necessaria la prenotazione, a causa di taluni adempimenti richiesti dalla natura delle prestazioni. Nei casi di esami che non richiedano prenotazione, invece, è sufficiente presentarsi negli orari dedicati ai prelievi, come da tabella qui allegata:

GIORNO DELLA SETTIMANA	ORARIO DI APERTURA		
	SEGRETERIA	PRELIEVI	RITIRO REFERTI
LUNEDÌ	8:30- 12:00/ 15:30-19:00	7:00-9:30	9:30-11:00/ 16:30-18:30
MARTEDÌ	8:30- 12:00/ 15:30-19:00	7:00-9:30	9:30-11:00/ 16:30-18:30
MERCOLEDÌ	8:30- 12:00/ 15:30-19:00	7:00-9:30	9:30-11:00/ 16:30-18:30
GIOVEDÌ	8:30- 12:00/ 15:30-19:00	7:00-9:30	9:30-11:00/ 16:30-18:30
VENERDÌ	8:30- 12:00/ 15:30-19:00	7:00-9:30	9:30-11:00/ 16:30-18:30
SABATO	8:30-12:00	7:00-9:30	9:30-11:00

PRENOTAZIONI

Il sistema di prenotazione è attivo su diversi canali:

- Telefonicamente: al numero **0808964233**;
- Via e-mail all'indirizzo: prenotazione.lucea@bianalisi.it ;
- Via whatsapp: al numero **3477764258**;
- Online: su DOCTOLIB > https://www.doctolib.it/centro-medico/noci-gioiadelcolle-noicattaro-monopoli-mottola/lucea-multimedica ;
- Recandosi di persona nel nostro centro.

Il paziente che gode, invece, di convenzioni o polizze sanitarie, accede ai servizi del Centro attraverso una prenotazione obbligatoria da effettuarsi tramite i canali dedicati:

- Telefonicamente: al numero **0808964233**
- Via e-mail all'indirizzo: prenotazione.lucea@bianalisi.it
- Via whatsapp: al numero **3485868337**

ACCETTAZIONE

Nel giorno concordato, l'Utente si deve presentare in segreteria per il compimento delle operazioni di accettazione. Si prega di giungere presso la nostra struttura almeno 20 minuti prima dell'orario fissato per l'esame.
Inoltre, per essere sottoposto all'esame, il paziente dovrà portare con sé tutta la documentazione sanitaria e personale di cui è in possesso:

- Impegnativa del SSN o altro documento comprovante l'indicazione medica dell'esame (il presente requisito non è obbligatorio ai fini dell'esecuzione dell'esame, ma è fortemente raccomandato per garantire la certezza della prestazione e ridurre il margine di errore interpretativo sulla sua tipologia;
- Tessera Sanitaria e documento di Identità valido;
- Documentazione sanitaria di esami precedenti;
- Lettere di dimissioni di eventuali ricoveri in reparti medici e/o chirurgici.

Negli orari d'apertura, l'Accettazione fornisce informazioni relative alle prestazioni disponibili e alle relative tariffe ed indica l'ubicazione degli ambulatori specialistici e dei locali destinati alla terapia fisica e alla riabilitazione.

L'Accettazione provvede inoltre alle prenotazioni e all'incasso dei corrispettivi per le prestazioni specialistiche.

PREPARAZIONI

Alcuni esami necessitano di specifiche preparazioni. All'atto della prenotazione il personale fornisce i dettagli delle stesse.

Per il laboratorio analisi è necessario, invece, presentarsi a digiuno e muniti dei campioni biologici richiesti. È suggerito disporre di una prescrizione medica, per ridurre il margine di errore e garantire maggiore privacy in fase di accettazione. È possibile, tuttavia, accedere anche senza impegnativa, in autoprescrizione.

PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Ai sensi del D.lgs. 196/2003, durante la fase di accettazione il paziente viene informato in merito al trattamento dei suoi dati sensibili. I dati riguardanti i pazienti sono conservati secondo le normative vigenti e tenuti scrupolosamente sotto il vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy. A maggiore tutela e garanzia, il paziente verrà chiamato dal nostro personale con il numero assegnatogli dall'Ufficio Accettazione.

PAGAMENTO DELLA PRESTAZIONE

Il Poliambulatorio Lucea Multimedica & Prevenzione di Noicattaro, non è convenzionato con il SSN. Pertanto, la prestazione è da ritenersi erogata a carico integrale del paziente.

Il saldo della prestazione può avvenire all'atto dell'accettazione o al termine della prestazione, in ragione della natura di quest'ultima e a discrezione del personale di segreteria secondo quanto stabilito dalla Policy aziendale.

Si accettano tutte le forme di pagamento (per contanti, per C.C o Bancomat, per Bonifico, per Assegno). Si ricorda, però, che la possibilità di ottenere un documento fiscale detraibile discende solo dal pagamento eseguito con metodo tracciabile.

CONSEGNA REFERTI

Il referto medico-specialistico delle prestazioni ambulatoriali è rilasciato al termine dell'erogazione del servizio.
In attuazione di quanto stabilito dal Reg UE n° 679/2016 (DGPR) (recepito in Italia con D.lgs. 101/2018) per la tutela della privacy, i referti sono consegnati in busta chiusa e possono essere ritirati dall'interessato, o da persona delegata (autorizzazione alla consegna mediante firma della delega posta in calce alla fattura), previa presentazione di un documento d'identità.
Gli Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare e discutere i risultati degli esami.

ORGANIZZAZIONE

LA DIREZIONE È COMPOSTA DA:
- Legale Rappresentante: **Dr. Giuliano Caslini**
- Direttore Sanitario: **Dr. Angelo Asciano**
- Site Manager: **Pierangelo M. De Marco; Mario Sportelli**

LA DIREZIONE GENERALE

Rappresenta legalmente l'azienda ed ha la responsabilità delle seguenti attività:
1) Definire il piano economico/finanziario e di marketing;
2) Assegnare i mezzi e le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi strategici e di qualità, nel rispetto degli obblighi di legge;
3) Definire l'organizzazione;
4) Gestire motivazione ed addestramento delle persone
5) Verificare l'efficacia e l'efficienza dei processi interni;

6) Coordinare i professionisti che interagiscono nel processo aziendale affinché tutti operino in conformità ai medesimi orientamenti strategici.

LA DIREZIONE SANITARIA

Ha la responsabilità delle seguenti attività aziendali:

1) Contribuire alla definizione delle strategie, degli orientamenti generali e delle priorità della pianificazione aziendale;

2) Dirigere, indirizzare e coordinare l'azione dei reparti ai fini organizzativi ed igienico sanitari;

3) Partecipare alla determinazione dei criteri, mediante indicazioni, proposte, valutazioni, per l'individuazione degli obiettivi e delle risorse da assegnare ai reparti e per la verifica dei risultati raggiunti.

SERVIZI OFFERTI

Presso il Poliambulatorio Lucea Multimedia& Prevenzione di Noicattaro è possibile eseguire:

Visite specialistiche

- visita ginecologica
- visita neurologica
- visita otorinolaringoiatrica
- visita dermatologica
- visita nutrizionistica
- visita nefrologica
- visita cardiologica
- visita allergologica
- visita urologica
- visita reumatologica

Laboratorio Analisi

- Analisi di laboratorio
- Esami istologici
- Esami citologici
- Test genetici

- **Punto Prelievo** (Direttore Laboratorio Clinico Generale Bianalisi - Dott.ssa Beatrice Zaccaria)

Il servizio di prelievo consente l'erogazione degli esami di:

Chimica Clinica, Ematologia, Coagulazione, Microbiologia, Immunologia, Allergologia, Tossicologia.

Sono a disposizione dell'utenza presso gli sportelli della sede:

• Elenco degli esami eseguiti con i relativi tempi di consegna referto, il costo per esame;

• Le istruzioni per la preparazione ad alcuni esami particolari e le modalità di conservazione dei campioni biologici raccolti a domicilio.

ESAMI IN SERVICE

Il nostro laboratorio utilizza altre strutture di appoggio per ricerche diagnostiche altamente specialistiche (esami in service) nel rispetto dei diritti alla riservatezza ed alla corretta gestione dei dati personali sensibili dei nostri utenti secondo le vigenti normative. Il trasporto dei suddetti campioni destinati allo sviluppo di ricerche specialistiche, attraverso l'ausilio di strutture di riferimento, avviene conformemente a quanto previsto dalla Circolare del Ministero della Sanità n. 3 del 08 maggio 2003 "Spedizione di materiali biologici deperibili e potenzialmente infetti", rientrando gli stessi campioni nella classificazione prevista dalla circolare come "campioni diagnostici".

CONVENZIONI E ASSICURAZIONI SANITARIE

- Il Poliambulatorio Lucea Multimedia& Prevenzione di Noicattaro, opera in regime di convenzione, diretta e indiretta, con le principali compagnie, con numerosi Fondi sanitari Integrativi e con le Mutue.
  Per maggiori informazioni sull'elenco delle Assicurazioni convenzionate si invita a consultare il link:

  www.lucea-multimedica.it/convenzioni-sanitarie

CERTIFICAZIONI

Grazie alla professionalità e alla qualità dei servizi offerti, Investments Care Srl, ha ottenuto la certificazione ISO 9001:2015, strumento in grado di attestare la volontà del gruppo di perseguire l'ideale di miglioramento e perfezione.

Si aggiunga che Investments Care Srl, ha scelto di adottare il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, in conformità al D. Lsg. 231/2001, a dimostrazione dell'intento da parte del gruppo, di combattere gli illeciti amministrativi.

CONTROLLI QUALITA' INTERNI

Il Laboratorio Analisi di Lucea Multimedica& Prevenzione esegue periodici controlli Qualità interni (CQI) per garantire un alto livello di accuratezza e rispetto degli standard nel tempo.

SEGNALAZIONE RECLAMI O SUGGERIMENTI DI MIGLIORAMENTO

Il Paziente, i suoi familiari e accompagnatori ed il suo Medico Curante possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, inviando lettere o e-mail o rivolgendosi direttamente in segreteria.

Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento verrà registrato su un apposito modulo, sarà oggetto di analisi e prevedrà l'attivazione di una specifica istruttoria.

Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio.

La presente Carta dei Servizi viene revisionata anche in virtù delle segnalazioni provenienti dall'utenza o da altri portatori di interesse.