REA SALUS SRL

Centro Radiologico a Bari

Via Salvatore Matarrese 11/5 – 70124 Bari (BA)

Tel. 080 561 2082 - email : info@reasalus.com

Sito: www.bianalisi.it

P.IVA: 07353650729

Legale rappresentante: Dr. **Giuliano Caslini**

Direttore Sanitario: Dott. **Gianluigi Di Giulio**

Site Manager**: Dr.ssa Marika Brandi**

PRESENTAZIONE

Il **Centro Radiologico Rea Salus di Bari** è un moderno centro di diagnostica per immagini, nato dall'esperienza decennale dei suoi fondatori

Il **Centro Radiologico Rea Salus di Bari** 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, **Centro Radiologico Rea Salus di Bari** 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 **Centro Radiologico Rea Salus di Bari** è situato a Bari, in via Salvatore Matarrese, 11/5.
Ci sono parcheggi nelle vie che circondano la struttura. 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, risponde alle esigenze dei comuni limitrofi di Bari.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso alle prestazioni diagnostiche e alle visite specialistiche avviene tramite prenotazione obbligatoria.

Il Poliambulatorio osserva i seguenti orari di apertura:

GIORNO DELLA SETTIMANA	ORARIO DI APERTURA SEGRETERIA / RITIRO REFERTI
LUNEDÌ	9:00 – 13:00 ; 15:00 – 19:00
MARTEDÌ	9:00 – 13:00 ; 15:00 – 19:00
MERCOLEDÌ	9:00 – 13:00 ; 15:00 – 19:00
GIOVEDÌ	9:00 – 13:00 ; 15:00 – 19:00
VENERDÌ	9:00 – 13:00 ; 15:00 – 19:00
SABATO	CHIUSO

PRENOTAZIONI

Il sistema di prenotazione è attivo su diversi canali:

- Telefonicamente: al numero **080 5612082**
- Via e-mail all'indirizzo: info@reasalus.com
- Recandosi di persona nel nostro centro.

ACCETTAZIONE

Nel giorno concordato, l'Utente deve presentarsi in segreteria per le operazioni di accettazione con adeguato anticipo rispetto all'orario fissato, secondo le indicazioni ricevute al momento della prenotazione.
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 di apertura, l'Accettazione fornisce informazioni sulle prestazioni disponibili, sulle relative tariffe e sull'ubicazione delle sale diagnostiche.

Prima di esami che impiegano radiazioni ionizzanti, le pazienti in età fertile devono segnalare al personale sanitario una gravidanza accertata o anche solo possibile, affinché il medico possa effettuare le valutazioni previste dalla normativa di radioprotezione.

Per le prestazioni di Diagnostica per Immagini viene acquisito il consenso informato quando previsto dalla tipologia di esame, dalla procedura e dalla normativa applicabile.

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.

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 **Centro Radiologico Rea Salus di Bari** 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.**Gianluigi Di Giulio**
• Site Manager: Dr. ssa **Marika Brandi**

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 **Centro Radiologico Rea Salus di Bari** è possibile eseguire:

Servizi di diagnostica per immagini

- Radiologia generale e Odontoiatrica Digitale,
- Risonanza Magnetica,
- Ecografia Generale,
- Densitometria,
- Senologia,

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.

CONVENZIONI E ASSICURAZIONI SANITARIE

Il **Centro Radiologico Rea Salus** 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:
https://bianalisi.it/struttura/rea-salus-srl

CUSTOMER SATISFACTION

Presso il **Centro Radiologico Rea Salus** è possibile palesare il proprio livello di soddisfazione, tramite appositi Questionari, oppure presentare il proprio Reclamo, attraverso appositi moduli.

Ogni manifestazione di pensiero da parte dell'utenza è concepita come strumento atto a migliorare i servizi che offriamo.

SEGNALAZIONE RECLAMI

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.
Ogni reclamo viene registrato e diventa oggetto di valutazione con la Direzione e l'Ufficio Qualità e verrà registrato su un apposito modulo, per essere oggetto di analisi e consentire 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.