

Gentile Signora/e,

la Direzione e i collaboratori di Ricerche Radiologiche s.r.l., Le porgono il benvenuto.

L'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" del Centro diagnostico Ricerche Radiologiche s.r.l. di Molfetta (Ba).

All'interno potrà trovare informazioni utili che, unitamente alle indicazioni specifiche fornite dal nostro personale, hanno lo scopo di rendere più confortevole la Sua permanenza nel nostro Centro.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che Ricerche Radiologiche s.r.l. persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi è uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto sanitario ed assistenziale.

La invitiamo, ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.

A tale scopo è a Sua disposizione un apposito "Modulo di segnalazioni e suggerimenti" ed un "Questionario di valutazione del grado di soddisfazione" che la invitiamo a compilare quando lo ritenga opportuno.

Ricerche Radiologiche s.r.l. farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie adeguate.

Confidando nella Sua preziosa collaborazione La ringraziamo per averci scelto.

La Direzione

INDICE

	pagina
<u>I nostri valori</u>	1
<ul style="list-style-type: none"> Passione per il paziente e per il servizio Eccellenza clinica Innovazione Comunicazione efficace e trasparente Lavoro di squadra e valorizzazione delle persone Solidarietà sociale Richiesta di adesione ai valori 	
<u>La Qualità</u>	5
<ul style="list-style-type: none"> Le Certificazioni I diritti del paziente Qualità della prestazione Medica Qualità delle indagini Diagnostiche Personalizzazione dei Servizi Consenso Informato Diritto ad ottenere spiegazioni Prestazioni diagnostiche e terapeutiche Privacy Continuità e regolarità del servizio Standard di qualità 	
<u>Tutela e sicurezza</u>	8
<ul style="list-style-type: none"> Beni del Paziente Assistenza medica In caso di emergenza Servizio di Vigilanza Segnaletica e superamento barriere architettoniche per pazienti anziani, minori non autosufficienti, disabili, portatori di handicap e con difficoltà di deambulazione Emergenza/evacuazione 	
<u>Doveri del paziente</u>	9
<ul style="list-style-type: none"> Comportamento responsabile Rispetto verso l'ambiente Collaborazione con il personale medico Informazione Rispetto degli orari Divieto di fumo Divieto di riprese audio/video 	
<u>Reclami</u>	9
<ul style="list-style-type: none"> Relazione con il Pubblico Reclami sul Servizio 	

<u>Principi fondamentali</u>	10
	Eguaglianza Imparzialità Continuità Diritto di scelta Partecipazione Efficienza ed efficacia
<u>Diagnostica per Immagini</u>	11
	Radiologia digitale Densitometria ossea Diagnostica dentale Ecografia - Ecocolordoppler Senologia TC i-Dose Risonanza Magnetica 1,5 alto campo
<u>Prenotazione</u>	15
	Prenotazione esami Liste d'attesa Esenzioni Orari
<u>Accettazione</u>	17
	Orari e documenti Gravidanza e disabilità Info e pagamenti Sala d'attesa
<u>Referti</u>	18
	Ritiro referti di persona Utente con età inferiore ai 18 anni Consegna referto tramite servizio di Posta Prioritaria a domicilio Copia del referto
<u>L'equipé</u>	19
<u>Politica per la Qualità</u>	20

La Carta Servizi del Centro Ricerche Radiologiche s.r.l. rappresenta un mezzo di comunicazione con i pazienti.

Chi siamo	<p>Ricerche Radiologiche s.r.l., con sede a Molfetta, nasce nel 1949 e consolida negli anni la propria crescita nel campo della Diagnostica per Immagini affermandosi come centro radiologico di riferimento della Regione Puglia.</p> <p>Da sempre, il nostro impegno, la nostra serietà ed il nostro lavoro sono posti al servizio dei pazienti e della loro salute.</p> <p>Ricerche Radiologiche s.r.l. eroga prestazioni sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) sia in regime libero-professionale e in convenzione con fondi assicurativi.</p> <p>L'Unità Produttiva opera secondo criteri di eccellenza della prestazione. In tale ambito lavora organizzata in team ed équipe connotate dalla presenza di un elevato profilo professionale; impiega, inoltre, strumenti tecnologicamente avanzati e procedure diagnostiche allineate con le linee guida internazionali riconosciute.</p>
Dove siamo	<p>Via Pierluigi da Palestrina, 1 70056 – Molfetta (BA)</p>

I NOSTRI VALORI

Passione per il paziente e per il servizio	Il paziente è il punto di riferimento di Ricerche Radiologiche s.r.l.: ascoltare e comprenderne le singole esigenze, ricercare con continuità la personalizzazione del “ servizio ” ed offrire la migliore soluzione per soddisfarne le aspettative.
Eccellenza clinica	La ricerca costante dell' eccellenza clinica e dello sviluppo tecnologico costituisce il carattere distintivo di Ricerche Radiologiche s.r.l.
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 Ricerche Radiologiche s.r.l. 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 alla ricerca del dialogo con i pazienti per tenerli costantemente informati degli impegni che Ricerche

	Radiologiche s.r.l. assume nei loro confronti.
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	Ricerche Radiologiche s.r.l. 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 QUALITÀ

Le Certificazioni	Ricerche Radiologiche s.r.l., coerentemente con le linee strategiche e di indirizzo della Direzione Aziendale ha stabilito, documentato e attivato, impegnandosi a migliorarlo con continuità, il Sistema di Gestione della Qualità aziendale certificato ai sensi della Norma Internazionale UNI EN ISO 9001:2015 . La certificazione è stata rilasciata dal prestigioso Ente IMQ – CSQ che ha attestato la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità. La struttura, inoltre, è sottoposta a periodiche verifiche di mantenimento della qualità da parte di tale Ente per monitorarne la costante adeguatezza ai requisiti.
I diritti del paziente	Ricerche Radiologiche s.r.l. può lavorare nel rispetto dei valori dichiarati soltanto rispettando i diritti fondamentali del paziente.
Qualità della prestazione Medica	Tutta l'attività diagnostica è monitorata mediante Audit clinici periodici tra i medici specialisti.
Qualità delle indagini diagnostiche	Ogni anno Ricerche Radiologiche s.r.l. riserva gran parte degli investimenti allo sviluppo del potenziale tecnologico, alla modernizzazione delle apparecchiature e all'acquisto delle tecnologie più avanzate, per proporre ai medici e ai tecnici di radiologia nuove soluzioni diagnostiche sempre più precise e dettagliate. Il monitoraggio del livello di soddisfazione del paziente è effettuato attraverso l'utilizzo di questionari di gradimento.
Personalizzazione dei Servizi	Ogni paziente ha il diritto a usufruire di programmi diagnostici personalizzati, il più possibile adatti alle personali esigenze. La personalizzazione è assicurata dalla M.S.P. (Memoria Sanitaria Personale) del Centro, che garantisce un riconoscimento univoco dei dati anagrafici e clinici. Inoltre, consente l'aggiornamento dell'Archivio Storico del Paziente ad ogni successivo contatto.
Consenso Informato	Il consenso deve essere libero, consapevole e informato e può essere revocato in qualunque momento.

	<p>Il consenso informato è pertanto espressione della consapevole adesione al trattamento sanitario proposto dal medico, ed è un diritto della persona, che trova fondamento direttamente nei principi espressi dagli artt. 2, 13 e 32 della Costituzione Italiana.</p> <p>Ricerche Radiologiche s.r.l. sottopone al paziente un modulo di Consenso Informato, differente per ogni prestazione che ne richieda l'uso, che comprende la modalità di esecuzione, i rischi e i possibili effetti collaterali, da compilare prima di essere sottoposto alla procedura.</p> <p>Il Consenso Informato va richiesto anche nel caso si voglia utilizzare il caso clinico-diagnostico per attività di ricerca o di insegnamento.</p>
<p>Diritto ad ottenere spiegazioni</p>	<p>Il paziente ha diritto, in qualsiasi momento, di chiedere l'intervento di un medico, di un tecnico di radiologia o di un infermiere per ricevere spiegazioni sull'esame richiesto dal medico di base o specialista, sulle istruzioni, sulla preparazione all'esame e sui risultati.</p>
<p>Prestazioni diagnostiche e terapeutiche</p>	<p>Ricerche Radiologiche s.r.l. rispetta il diritto del paziente di decidere liberamente, sulla base delle informazioni in suo possesso, in merito alla propria salute, a quali prestazioni diagnostiche sottoporsi, accettando o rifiutando il consenso.</p>
<p>Privacy</p>	<p>Ricerche Radiologiche s.r.l. dispone di un sistema informativo centralizzato che supporta le fasi di prenotazione e accettazione dei pazienti, di produzione e consegna degli esami richiesti, di gestione amministrativa e di archiviazione storica dei referti.</p> <p>A garanzia che ogni attività e accesso agli archivi informatici sia autorizzato, al personale di Ricerche Radiologiche s.r.l. è assegnato un codice identificativo personale con relativa password di accesso ai vari profili operativi.</p>
	<p>La cartella clinica può essere rilasciata solo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - al diretto interessato - al tutore o a chi esercita la patria potestà in caso di minore o incapace - a persona fornita di delega (ivi compreso il medico curante) - all'Autorità giudiziaria - agli enti previdenziali (INAIL, INPS, ecc.) - al S.S.N. - agli eredi legittimi con riserva per determinate notizie - ai medici a scopo scientifico-statistico purché sia mantenuto l'anonimato
<p>Continuità e regolarità del servizio</p>	<p>In caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.</p>
<p>Standard di qualità</p>	<p>Ricerche Radiologiche s.r.l. partecipa attivamente ai programmi di valutazione della qualità volti a verificare la qualità e la sicurezza delle attività sanitarie erogate, sulla base di indicatori relativi sia ai processi sia</p>

ai risultati ottenuti nei diversi settori (tempi di attesa, formazione del personale, livelli informativi erogati, grado di soddisfazione espresso dai pazienti, ecc.).

Dette informazioni sono raccolte ed attentamente valutate, e costituiscono la base per il miglioramento continuo del servizio offerto.

La valutazione della qualità non si limita soltanto ai processi erogativi delle singole prestazioni, ma si prefigge di gestire il rischio clinico attraverso strumenti e metodi che permettano di identificare, mappare, analizzare, quantificare, comunicare e correggere i rischi associati a qualsiasi attività o processo sanitario, in modo da rendere l'organizzazione capace di minimizzare gli eventi avversi e massimizzare la qualità globale.

Tempi di attesa	
Tipologia di prestazione	Tempi di refertazione stabiliti
Radiologia	in giornata
Diagnostica dentale	entro le 48 ore
Ecografia - Ecocolordoppler	immediata
Senologia	entro le 48 ore
Tomografia computerizzata	entro le 48 ore
Risonanza magnetica	entro le 48 ore

Formazione del personale	
Obiettivo	Standard atteso
Garantire l'aggiornamento professionale del personale (Medico, Tecnico, Infermieristico e di Assistenza)	Conseguimento del 100% degli obblighi formativi previsti

Informazioni ai pazienti	
Obiettivo	Standard atteso
Garantire l'informazione del paziente su accesso, prestazioni e preparazione	Aggiornamento continuo di tutta la Modulistica (consenso informato, preparazione agli esami, carta dei servizi, sito web e disponibilità di servizio informativo telefonico)

Sicurezza dell'utente	
Obiettivo	Standard atteso
Garantire assistenza qualificata durante l'esecuzione delle prestazioni	Disponibilità di personale Medico anestesista, infermieristico e di supporto durante le prestazioni con impiego di mezzo di contrasto

TUTELA E SICUREZZA

Beni del Paziente	Si raccomanda il paziente di aver cura dei propri oggetti personali: Ricerche Radiologiche s.r.l. non risponde di eventuali danni o furti subiti dai pazienti durante la permanenza all'interno della struttura.
Assistenza medica	Ogni area del Centro Radiologico ha predisposto un'assistenza di primo e di secondo livello da attuare in caso di malore del paziente. Sono, inoltre, predisposti strumenti di intervento e procedure per ridurre al minimo i rischi per i pazienti.
In caso di emergenza	Il personale è addestrato ad intervenire in casi di emergenza e tutelare la sicurezza dei pazienti.
Servizio di Vigilanza	La Struttura è controllata da un sistema di videosorveglianza attivo h24.
Segnaletica e superamento barriere architettoniche per pazienti anziani, minori non autosufficienti, disabili, portatori di handicap e con difficoltà di deambulazione	<p>ingressi: sono stati realizzati percorsi agevolati e ingresso riservato per i pazienti su lettiga</p> <p>porte: sono presenti solo quando devono garantire la privacy o regolamentare l'accesso alle aree protette</p> <p>ascensori: è garantito il servizio per pazienti con disabilità motoria, in carrozzella o su lettiga</p> <p>servizi igienici: garantito anche per pazienti con disabilità motoria</p> <p>telefono: garantito il servizio gratuito per i pazienti con disabilità motoria</p> <p>erogatori elimina code: progettato per pazienti con disabilità motoria</p> <p>segnaletica: utilizza anche segni grafici per le indicazioni</p>
Emergenza/evacuazione	<p>Il visitatore è tenuto al rispetto di tutti i cartelli segnalatori di sicurezza. In caso d'allarme seguire le indicazioni ricevute dal personale. In caso d'evacuazione, è consigliabile individuare preventivamente le uscite di sicurezza.</p> <p>Ricerche Radiologiche s.r.l. è dotato di personale addestrato per il primo soccorso, squadra antincendio e gestione emergenze; il visitatore non è tenuto a portare soccorso o ad eseguire interventi in situazioni d'emergenza. Nei locali in cui è vietato l'ingresso, l'accesso potrà avvenire solo previa autorizzazione e in presenza del personale addetto.</p>

DOVERI
DEL PAZIENTE

Comportamento responsabile	Il paziente ha il dovere di tenere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e nel rispetto del personale sanitario, all'interno di Ricerche Radiologiche s.r.l.
Rispetto verso l'ambiente	Il rispetto deve essere rivolto, ovviamente, anche nei riguardi degli ambienti e delle attrezzature del Centro Radiologico.
Collaborazione con il personale medico	Il paziente ha il dovere di collaborare con il personale medico, tecnico ed infermieristico, dimostrando di avere fiducia verso il personale sanitario, al fine di un corretto approccio terapeutico. Ci si aspetta, quindi, che il paziente fornisca informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui ricoveri e sulle terapie eseguite.
Informazione	Il paziente ha il dovere di avvisare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse. Il paziente deve informare il medico o il responsabile dell'insorgenza di eventuali disturbi.
Rispetto degli orari	Il paziente ha il dovere di rispettare gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con Ricerche Radiologiche s.r.l., al fine di permettere lo svolgimento della normale attività.
Divieto di fumo	Il paziente deve rispettare il divieto di fumare all'interno del perimetro della struttura sanitaria. Nell'atrio sono posizionati dei posacenere dove spegnere e gettare le sigarette. Non è consentito l'uso di sigarette elettroniche.
Divieto di riprese audio/video	È vietato riprendere con macchine fotografiche, videocamere o telefoni cellulari, persone, ambienti e apparecchiature situate all'interno del Centro, se non dietro specifica richiesta alla Direzione.

RECLAMI

Relazione con il Pubblico	I Responsabili del Customer Service sono incaricati di raccogliere dagli Utenti qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio.
Reclami sul Servizio	Periodicamente è effettuata l'analisi e la valutazione dei reclami pervenuti per predisporre le opportune azioni di miglioramento. I reclami possono pervenire per mezzo di: <ul style="list-style-type: none"> - lettera in carta semplice, indirizzata e inviata a Ricerche Radiologiche s.r.l. o consegnata presso gli uffici dell'Amministrazione; - compilazione di apposito modello disponibile presso l'accettazione; - segnalazione telefonica, fax o e-mail (info@ricercheradiologiche.it); - sito internet alla pagina http://www.ricercheradiologiche.it/questionario-di-gradimento/; - colloquio diretto o telefonico con il personale in accettazione o in amministrazione.

PRINCIPI
FONDAMENTALI

	<p>Nell'erogazione di servizi e prestazioni Ricerche Radiologiche s.r.l. si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:</p>
<p>Eguaglianza</p>	<p>intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra Utenti e Servizi e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti. Sono adottate, inoltre, tutte le iniziative necessarie per garantire le eventuali esigenze particolari di pazienti diversamente abili;</p>
<p>Imparzialità</p>	<p>in quanto il comportamento di Ricerche Radiologiche s.r.l. nei confronti dell'Utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia;</p>
<p>Continuità</p>	<p>l'adeguata organizzazione delle risorse deve garantire la regolarità nell'erogazione del servizio;</p>
<p>Diritto di scelta</p>	<p>secondo le previsioni della normativa vigente, Ricerche Radiologiche s.r.l. tutela il diritto dell'utente di scegliere tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio;</p>
<p>Partecipazione</p>	<p>quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, reclami, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto;</p>
<p>Efficienza ed efficacia</p>	<p>Ricerche Radiologiche s.r.l. si impegna a garantire l'erogazione del servizio con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.</p>

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Radiologia digitale

L'esame radiologico è l'indagine di primo livello della Diagnostica per Immagini. Si basa sulle proprietà che hanno i raggi X di attraversare i tessuti dell'organismo e imprimere su una pellicola radiografica l'immagine del distretto anatomico studiato, tutelando al massimo la salute e la sicurezza dei pazienti.

Fornisce informazioni imprescindibili nel sospetto diagnostico delle patologie respiratorie, osteoarticolari, dell'addome e dell'apparato urogenitale.

Disponiamo di apparecchiature radiologiche dotate di sistema di acquisizione digitalizzato, con controllo automatizzato della dose d'esposizione. Il software di rielaborazione AGFA Healthcare implementato, garantisce risultati in alta definizione con possibilità di archiviazione su disco. L'approfondimento diagnostico con somministrazione di mezzo di contrasto è previsto per i seguenti esami:

- studio del tubo digerente completo
- studio del transito intestinale (tenue minuto)
- clisma opaco a doppio contrasto
- valutazione post-chirurgica bariatrica
- urografia
- cistouretrografia retrograda minzionale

Densitometria ossea

La Densitometria Ossea, nota come DEXA (Dual-Energy X-ray Absorptiometry) o MOC (Mineralometria Ossea Computerizzata), consente di rilevare e quantificare strumentalmente la densità minerale ossea secondo la classificazione proposta dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS). L'indagine, utilizza raggi X a bassissima dose ed è di rapida esecuzione.

Riveste un ruolo fondamentale per la diagnosi dell'Osteoporosi e il monitoraggio della sua evoluzione nel tempo.

Nei fattori di rischio e indagini di laboratorio e/o strumentali necessarie per la valutazione clinica del paziente rientrano:

- menopausa con anamnesi familiare di frattura osteoporotica in età > ai 75 anni
- menopausa precoce o chirurgica
- malattie reumatiche
- pregresse fratture
- uso di farmaci (cortico-steroidi, inibitori aromatasi)
- abuso di alcool, fumo

Diagnostica dentale

La Diagnostica Dentale dispone di due apparecchiature di ultima generazione, un Cone Beam CT 3D e di un OPT, oltre alla tradizionale TC dentalscan.

- Il Cone Beam CT 3D della NEWTOM ad emissione pulsata, di recente installazione (2019), affianca gli esami ad oggi effettuati con la tradizionale Tc dentalscan per pianificare il miglior trattamento in applicazioni di implantologia, endodonzia, parodontologia e chirurgia maxillofacciale.

L'implementazione di protocolli sofisticati permette di ridurre sensibilmente le emissioni radiogene evitando di esporre i pazienti a dosi in eccesso. Il software esclusivo genera immagini in altissima definizione e consente ulteriori elaborazioni in post-processing, di ricostruzione e valutazione multiplanare 3D, con possibilità di stampa su pellicola dell'iconografia selezionata e archiviazione su disco.

- L'Orthophos XG 5 della Sirona, con braccio cefalometrico per telecranio, è utilizzato per lo studio in prima istanza dei denti, delle arcate dentarie e delle ossa mascellari e mandibolari in modalità panoramica 2D.

Consente lo studio stratigrafico delle articolazioni temporo-mandibolari per la valutazione della motilità articolare in caso di blocco in apertura o chiusura buccale, bruxismo, e anomalie congenite o acquisite non risalibili ad altre patologie o problematiche.

- Il dentalscan è un esame TC che fornisce utili informazioni morfostrutturali e densitometriche delle arcate dentarie (mascellare e mandibolare).

L'esame, della durata di circa 20 secondi, comporta un'esposizione notevolmente inferiore a quella di una TC convenzionale e fornisce una visione assiale delle arcate studiate.

L'elaborazione delle immagini (post-processing) tramite delle workstation dedicate, ricostruisce le arcate dentarie nei piani coronale e parasagittale fornendo immagini tridimensionali con una fedele riproduzione delle dimensioni reali che consentono misurazioni distrettuali (per il mascellare superiore, distanza bordo alveolare-pavimento del seno mascellare; per il mandibolare, distanza bordo alveolare-tetto del canale mandibolare).

È, inoltre, possibile ottenere misurazioni dello spessore vestibolare linguale. La metodica trova impiego routinario preliminare agli interventi di implantologia, al fine di valutare lo spessore osseo dei processi alveolari, oltre che per individuare alcune patologie quali: granulomi, cisti odontogene, parodontiti intraossee, che possono compromettere i risultati chirurgici.

Ecografia Ecocolordoppler

L'ecografia è una metodica di indagine diagnostica che si basa sull'uso degli ultrasuoni, sfruttando il principio dell'emissione di eco e della trasmissione delle onde ultrasonore ad alta frequenza. Gli ultrasuoni generano un segnale di ritorno che consente di visualizzare a monitor ed in tempo reale le condizioni degli organi superficiali e profondi.

L'ecocolordoppler, il cui principio di funzionamento si basa sull'associazione in tempo reale di un'immagine ecografica bidimensionale con un segnale doppler pulsato, consente lo studio simultaneamente ed in tempo reale, della morfologia e struttura degli organi, delle caratteristiche di flusso nei vasi del circolo arterioso e venoso e la vascolarizzazione di organi e apparati.

Uno dei maggiori punti di forza dell'ecografia è l'assenza di radiazioni ionizzanti che la rendono totalmente innocua e non invasiva.

Tuttavia, l'esame potrebbe presentare delle limitazioni intrinseche da considerare in funzione del sospetto clinico, della metodica (profondità delle strutture) e del paziente (obesità, ridotta capacità a trattenere il respiro, meteorismo intestinale).

La nostra struttura dispone di tre ecografi di ultima generazione, con sonde differenziate e dedicate alle differenti strutture anatomiche e ai diversi quesiti clinici da studiare:

- cute e sottocute
- patologie tiroidee
- tronchi sovraortici
- flusso arterioso e venosi degli arti superiori e inferiori
- ghiandole mammarie
- studio delle anche neonatali
- patologie addominali
- apparato muscolo-tendineo

Senologia

Il nostro Centro offre alle donne una sezione dedicata alla senologia per garantire un percorso diagnostico completo per le patologie della mammella. L'iter prevede:

- visita senologica, consigliabile una volta l'anno per le donne a partire dai 25 anni
- mammografia, da eseguire una volta l'anno, dopo i 40 anni ecografia, indicata a completamento della visita senologica dopo i 25 anni, o della mammografia dopo i 40 anni
- risonanza magnetica, senza e con somministrazione di mezzo di contrasto, a completamento dell'iter diagnostico in casi selezionati (esame di elezione per lo studio selettivo degli impianti protesici)

Queste indagini sono fondamentali per la prevenzione, al fine di verificare la presenza o meno di lesioni di piccole dimensioni che si presentano sotto forma di opacità nodulari a margini irregolari, microcalcificazioni polimorfe, oppure aree di distorsione strutturale prima che siano palpabili e si manifestino altri sintomi, e quando ancora le possibilità di recupero e guarigione sono elevate.

D'altra parte sono necessarie nel controllo di diagnosi di malattia già nota. In linea con la nostra strategia di avanguardia tecnologica, disponiamo di un nuovo apparecchio mammografico digitale con tomosintesi, il GE Senographe 3D Mammography Essential, di un potente ecografo Philips e di due risonanze magnetiche Philips da 1,5 T ad alto campo. Presso la nostra struttura vengono effettuati ulteriori approfondimenti specialistici per definire la natura delle lesioni mammarie e per capire se necessitano di controlli, di intervento chirurgico o di terapia:

- agoaspirato (prelievo citologico)
- agocentesi (prelievo delle formazioni cistiche)
- prelievo e analisi del secreto

TC i-Dose

La TC Philips Brilliance iCT6000 128 - slice, in dotazione presso il nostro Centro, rappresenta uno dei sistemi di tomografia computerizzata più avanzati attualmente disponibili sul mercato. Questa metodica fornisce una serie di immagini assiali a strato sottile distinguendo i vari organi e tessuti in base alla loro densità, oviando così ai limiti della radiologia tradizionale. Si acquisiscono dei profili di attenuazione dai quali, con l'impiego di complessi algoritmi matematici, sono generate e ricostruite nel modello tridimensionale le immagini delle strutture anatomiche presenti nello strato considerato.

Costantemente aggiornata, garantisce un'elevata risoluzione di contrasto, acquisizioni volumetriche in tempi brevissimi e di ridurre notevolmente l'esposizione ai raggi X (circa dell'80%) grazie alla recente implementazione del potente software i-Dose.

Secondo la tipologia di esame da effettuare e/o sulla base del quesitoclinico l'esame è eseguibile senza e con somministrazione di mezzo di contrasto. È in grado di estendere i limiti clinici nell'ambito dell'imaging:

- cardiaco (Cardio-TC, Coronaro-TC e Calcium Index Score coronarico)
- vascolare (Angio-TC dei vasi sanguigni)
- polmonare (Studio HRCT)
- addominale (Entero-TC, Uro-TC e **Colonscopia virtuale**)
- Whole Body (Tc Total Body)

Risonanza Magnetica alto campo 1,5 T

La RM è una tecnica di imaging multiparametrica non invasiva che fornisce immagini di sezioni multiplanari del corpo umano sfruttando le proprietà dei campi magnetici e degli impulsi di radiofrequenze.

I progressi tecnologici degli ultimi anni consentono l'acquisizione di immagini morfologiche ad alta risoluzione e di informazioni di tipo metabolico funzionale, fondamentali per la diagnosi finale.

La nostra struttura dispone di due potenti apparecchiature di risonanza magnetica Philips da 1,5 T ad alto campo.

Il software, costantemente aggiornato, consente ulteriori elaborazioni in post-processing, di ricostruzione e valutazione multiplanare 3D, con possibilità di stampa su pellicola dell'iconografia selezionata e archiviazione su disco.

La risonanza magnetica è utilizzata per lo studio di diversi organi e per la formulazione di diagnosi di molteplici patologie. Secondo la tipologia di esame da effettuare e/o sulla base del quesito clinico l'esame è eseguibile senza e con somministrazione di mezzo di contrasto.

Estende, mediante tecniche avanzate, i limiti clinici nell'ambito dell'imaging:

- neurologico (Diffusione, Perfusion, Spettroscopia, Trattografia)
- cardiologico (Cardio-RM)
- vascolare (Angio-RM dei vasi sanguigni, arteriosi e venosi)
- mammario (RM della mammella)
- addominale (Colangio-RM, Uro-RM)
- peritoneale e retroperitoneale
- gastroenterologico (Entero-RM)
- pelvico (RM della prostata, RM utero, Defeco-RM)
- osteo-articolare
- muscolo-scheletrico
- Total Body (RM Diffusion Whole Body)

I pazienti claustrofobici, eventualmente, possono eseguire gli esami in sedazione previo colloquio con il medico Anestesista.

PRENOTAZIONI

Prenotazione esami Per prenotare prestazioni sia in Regime Accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) che in Regime Privato o Convenzionato con Enti Privati è indispensabile essere muniti di impegnativa medica.

Liste d'attesa Il Piano Nazionale di Governo delle liste d'attesa stabilisce le priorità e i tempi massimi per l'erogazione di esami e visite specialistiche erogati a carico del S.S.N. I tempi di attesa per gli esami in convenzione con il S.S.N. sono vincolati dai tetti di spesa che la ASL assegna ad ogni struttura privata accreditata, indipendenti dalla organizzazione interna e diversi da quelli stabiliti per le prestazioni effettuabili privatamente ([criteri di formazione delle liste di attesa](#)).

(D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 come modificato dall'art.33, comma 1, lettera c del D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97)

Al momento della prenotazione verrà indicata la prima data utile.

Alcuni giorni prima dell'appuntamento, potrete essere contattati dal personale di accettazione, al numero di telefono da voi rilasciato, per conferma. In caso vengano fornite sedute aggiuntive o si liberino dei posti causa disdetta, il personale d'accettazione provvede ad anticipare le prenotazioni contattando telefonicamente i pazienti.

È possibile prenotare esami in Regime Accreditato con il S.S.N. presso una farmacia autorizzata (solo per i pazienti della ASL BA).

Il personale front-office è in grado di aiutare gli utenti a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura, ad ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli stessi individualmente o con il supporto del personale Medico e Paramedico presente.

Esenzioni Per le prestazioni accreditate con il S.S.N. le esenzioni sono applicate nel rispetto delle vigenti normative in materia, indicate dal medico curante sull'impegnativa. Per le esenzioni dal ticket, consultare il sito della Regione Puglia www.sanita.puglia.it

Orari Per la prenotazione gli utenti possono accedere alla struttura, negli orari di servizio dichiarati, con le seguenti modalità:

Orari di apertura

dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle 19:30
il sabato dalle ore 8:00 alle 13:00

Prenotazioni telefoniche



dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 12:30
e dalle ore 14:30 alle 18:30
il sabato dalle ore 8:00 alle 12:30

Prenotazioni di persona



dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 18:30
il sabato dalle ore 8:30 alle 12:30



Prenotazioni online

www.ricercheradiologiche.it

All'atto della prenotazione al Paziente vengono fornite tutte le istruzioni, sia verbali che scritte, per poter effettuare le prestazioni.
Gli Utenti sono invitati a comunicare eventuali disdette con almeno 48h di anticipo rispetto alla data di appuntamento.

ACCETTAZIONE

Orari e documenti

L'Accettazione è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore **8:00** alle **19:00**, il sabato dalle ore **8:00** alle **13:00**.

Per eseguire l'accettazione si consiglia di presentarsi presso lo sportello (per effettuare le procedure amministrative di registrazione dei dati personali, pagamento della visita/esame, ecc.) circa 15 minuti prima dell'orario fissato per la prestazione muniti di:

- prescrizione del medico di base/specialista
- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- documentazione clinica precedente inerente l'esame da svolgere
- analisi del sangue per la somministrazione del mezzo di contrasto

Tutti gli utenti che accedono agli sportelli per eseguire prenotazioni, accettazione amministrativa relativa a prestazioni ambulatoriali con o senza pagamento ticket, e/o ritiro referti, devono ritirare il numero per l'accodamento nell'area di accoglienza.

L'utente che deve eseguire prestazioni diagnostiche, riceverà al momento dell'espletamento della pratica amministrativa un nuovo report con il numero di identificazione paziente e l'indicazione della sala d'attesa della diagnostica di riferimento.

Gravidanza e disabilità

Le donne in stato di gravidanza e le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione.

Info e pagamenti

Il pagamento deve essere effettuato il giorno dell'esame, presso gli sportelli di Accettazione con le seguenti modalità: contanti, bancomat, carta di credito.

Il ticket pagato presso la nostra struttura per l'effettuazione di prestazioni accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale ha lo stesso importo ticket pagato presso le Strutture Pubbliche.

Per info sull'accesso alle prestazioni private e ai relativi prezzi vi preghiamo di chiamare al numero **0803358711**.

Sala d'attesa

L'ordine di chiamata dei pazienti nelle diagnostiche avviene tenendo conto dell'orario di prenotazione, dell'orario di arrivo e della priorità di urgenza. Eventuali ritardi sono da attribuire all'arrivo di pazienti provenienti da Pronto Soccorso oppure di pazienti che devono eseguire esami urgenti.

Nella stessa sala d'attesa sono, inoltre, presenti pazienti che devono eseguire indagini radiologiche in diagnostiche differenti e pertanto l'ordine di chiamata varia a seconda dell'esame da eseguire e della disponibilità della diagnostica in cui si esegue l'esame.

REFERTI

Ritiro referti
di persona

Il Paziente può ritirare il referto personalmente in accettazione nel giorno e nell'orario indicato sul modulo di consegna referti rilasciato, o nei giorni successivi, dal lunedì al venerdì dalle ore **9:00** alle **18:30**, il sabato dalle ore **9:00** alle **12:30**.

A tutela della riservatezza dei dati personali e in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di Privacy (RGPD n. 679/2016), i referti sono consegnati in busta chiusa esclusivamente al Paziente o a persona munita di delega e di documento di riconoscimento in corso di validità sia del delegato che del delegante. In assenza di tali condizioni, il personale di accettazione non è autorizzato a consegnare il referto al richiedente.

Utente con età inferiore
ai 18 anni

Gli utenti minori di età devono necessariamente esser accompagnati da chi ne esercita la patria potestà: genitori, tutore o curatore speciale. In caso contrario abbiamo il dovere di non procedere alla consegna del referto della prestazione effettuata.

Nel caso in cui il minore dovesse presentarsi accompagnato da un parente che non esercita la patria potestà è necessario che sia munito o di una delega o di un'autorizzazione scritta e firmata.

Consegna referto
tramite servizio di Posta
Prioritaria a domicilio

Offriamo la disponibilità di richiedere consegna dei referti a domicilio a condizioni particolarmente vantaggiose tramite il servizio di posta prioritaria. Qualora il paziente volesse usufruire di tale servizio, effettuato l'esame, deve darne comunicazione al personale dell'accettazione.

Copia del referto

Per richiedere copia del referto o dell'intero esame, l'interessato deve necessariamente contattare la struttura al numero **0803358711**, così da poter avviare la procedura di duplicazione.

L'Équipe

Amministratore Unico

Dr.ssa Pia MAGGIALETTI

Responsabile Sanitario

Dr. Dario PINTO

Équipe Medica

Dr. Enzo MAGARELLI

Dr. Nicola MAGGIALETTI

Dr. Dario PINTO

Dr. Donato CAFAGNA

Dr. Gianpiero BERARDI

Dr. Michele FISCHETTI

Dr. Giuseppe FARCHI

Dr. Paolo BUONAMICO

Dr. Vito DEL MONTE

Dr. Domenico PETRUZZI

Dr. Lorenzo TARTAGLIONE

Dr. Michele TIRICO

Équipe TSRM

Nicola ABBATTISTA

Gaetano d'AMATO

Gabriele IACOBONE

Maria MAGGIALETTI

Michele PILLA

Annamaria POZZOLUNGO

Lucia SAULLE

Personale Infermieristico e di Supporto

Alessandra COPPOLECCHIA

Susanna DE FAZIO

Antonella FERRAREIS

Raffaella MINERVINI

Pubbliche Relazioni e Sviluppo Commerciale

Sig. Mauro MAGARELLI

Area Amministrativa Contabile

Rag. Angela VILARDI

Referente Qualità

Rag. Grazia CRISTIANO

Referente Rete informatica

AdS. Giovanni MOLINARO

Front-Office

Nicola BERARDI

Annalisa CAMPOREALE

Grazia CRISTIANO

Alessandra DE FELICE

Stefania DEL MASTRO

Giuseppina LENOCI

Giovanni MOLINARO

Carlo Ciro Ruggieri

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione di Ricerche Radiologiche S.r.l. si impegna per :

- Offrire prestazioni operative per rispondere alla domanda della collettività armonizzando le conoscenze scientifiche e le potenzialità della tecnologia con le risorse umane e professionali
- Migliorare l'organizzazione aziendale divenendo punto di riferimento per la sanità pubblica e privata a livello provinciale e regionale;
- Consolidare la partnership con Enti Pubblici (ASL e Aziende Ospedaliere), Medici di base e Specialisti sul territorio, utenti/pazienti e fornitori (consulenti medici e fornitori di materiale sanitario e apparecchiature);
- Perseguire la soddisfazione del Cliente attraverso una sempre maggiore attenzione alle esigenze e alla "persona" utente
- Permettere una fruizione costante del servizio durante tutto il periodo dell'anno;
- Garantire al Cliente la disponibilità delle risorse aziendali privilegiando quelle ad alto contenuto tecnologico;
- Instaurare con i Clienti un rapporto fiduciario basato sulla stima e sulla attenzione al singolo caso umano.
- Ottimizzare lo scambio di informazioni e la condivisione di obiettivi comuni all'interno dell'Organizzazione
- Migliorare le prestazioni complessive dell'organizzazione, determinando e affrontando i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente.

La Direzione Aziendale

Dott.ssa Pia Maggialetti

A fianco di questi obiettivi generali, Ricerche Radiologiche fissa, e periodicamente aggiorna e riesamina, obiettivi e impegni specifici per ogni Settore aziendale che abbia influenza sulla qualità del servizio fornito al cliente; tali obiettivi di dettaglio misurati tramite opportuni indicatori sono riportati nella documentazione sviluppata in sede di riesame del SGQ.