

**FISIO MEDICI**  
REGGIO EMILIA **lab** RIO SALICETO

# Carta dei servizi

**POLIAMBULATORIO FISIOMEDILAB**  
**di SM Salute Srl**



**Via A. Ampere 1,  
42124 Reggio Emilia**



**Via XX Settembre 6,  
42010 Rio Saliceto**

 **0522 1473766** |  **info@fisiomedilab.com** | **www.fisiomedilab.com** |  



Gentile Signore / Signora,  
il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante che le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di valutazione che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità. Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo Documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizione di scegliere quello a lui più idoneo e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.



# CONTENUTI

## Sezione I

Presentazione e principi fondamentali.

Pag. 5

## Sezione II

Informazioni su attività e servizi.

Pag. 9

## Sezione III

Standard di qualità, impegni e programmi.

Pag. 13

## Sezione IV

Tutela e partecipazione.

Pag. 16

## Allegato 1

Modulo per segnalazioni e reclami.

## Allegato 2

Modulo aggiornato elenco medici e giorni di ricevimento.

# Sezione I

## Presentazione e principi fondamentali

### MISSION

Il Poliambulatorio FISIOMEDILAB ha come obiettivi:

- di porre al centro della propria attività la persona e il suo stato di salute, integrando la competenza professionale alla capacità empatica di instaurare relazioni interpersonali, fondamentali per l'esito positivo di ogni percorso diagnostico-terapeutico
- di costruire un contesto lavorativo in cui professionisti diversi si integrano in un percorso di continuità assistenziale personalizzato dinamico, non preconstituito, ma modulato continuamente sulle variazioni fisico-psicologiche del singolo paziente e con lui concordato, in modo che sia sempre più consapevole e capace di assumere decisioni sulla propria salute.

# Sezione I

## Presentazione e principi fondamentali

### VISION

Il Poliambulatorio FISIOMEDILAB intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, tanto da diventare un punto di riferimento per i servizi di fisioterapia e rieducazione motoria.

Gli OBIETTIVI del Poliambulatorio FISIOMEDILAB sono identificabili nei seguenti:

- Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- Soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni di diagnostica strumentale.
- Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
  1. la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
  2. tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
  3. il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
  4. la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
  5. la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
  6. un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
  7. la professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
  8. il rispetto della privacy.

# Sezione I

## Presentazione e principi fondamentali

### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

I Poliambulatori FISIOMEDILAB sono moderne strutture con sede a Reggio Emilia in Via André Marie Ampère 1 e a Rio Saliceto in Via XX Settembre 6, in grado di offrire numerosi servizi a tutela della salute del cittadino, strutture totalmente prive di barriere architettoniche.

Il Poliambulatorio FISIOMEDILAB di Reggio Emilia è situato al primo piano in Via Ampere 1, 42124 Reggio Emilia [RE], raggiungibile anche con ascensore. È dotato di n° 3 ambulatori, 3 box fisioterapia, una palestra, un'accettazione con 2 postazioni all'entrata, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme vigenti.

Il Poliambulatorio FISIOMEDILAB di Rio Saliceto è situato al piano terra in Via XX Settembre 6, 42010 Rio Saliceto [RE]. È dotato di n° 1 ambulatori, 2 box fisioterapia, una piccola palestra, un'accettazione con 1 postazione all'entrata, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme vigenti.

Attualmente i Poliambulatori FISIOMEDILAB si caratterizzano per l'ampia gamma di prestazioni (più di 30 professionisti) offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

I Poliambulatori FISIOMEDILAB si avvalgono di personale medico e sanitario altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficienti, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi e cura, nel pieno rispetto della Privacy (GDPR 2016/679).

# Sezione I

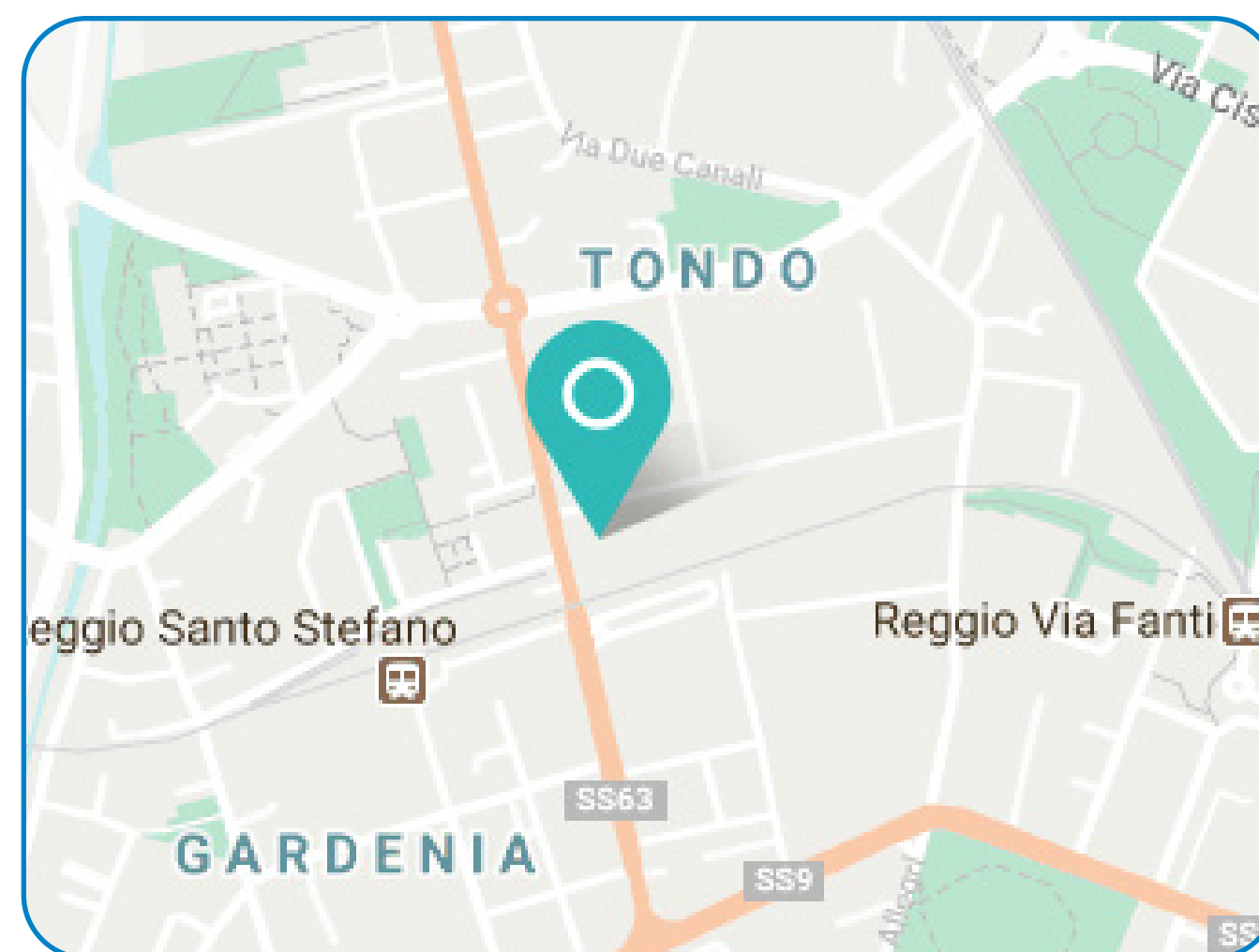
Presentazione  
e principi fondamentali

## ORARI DI APERTURA

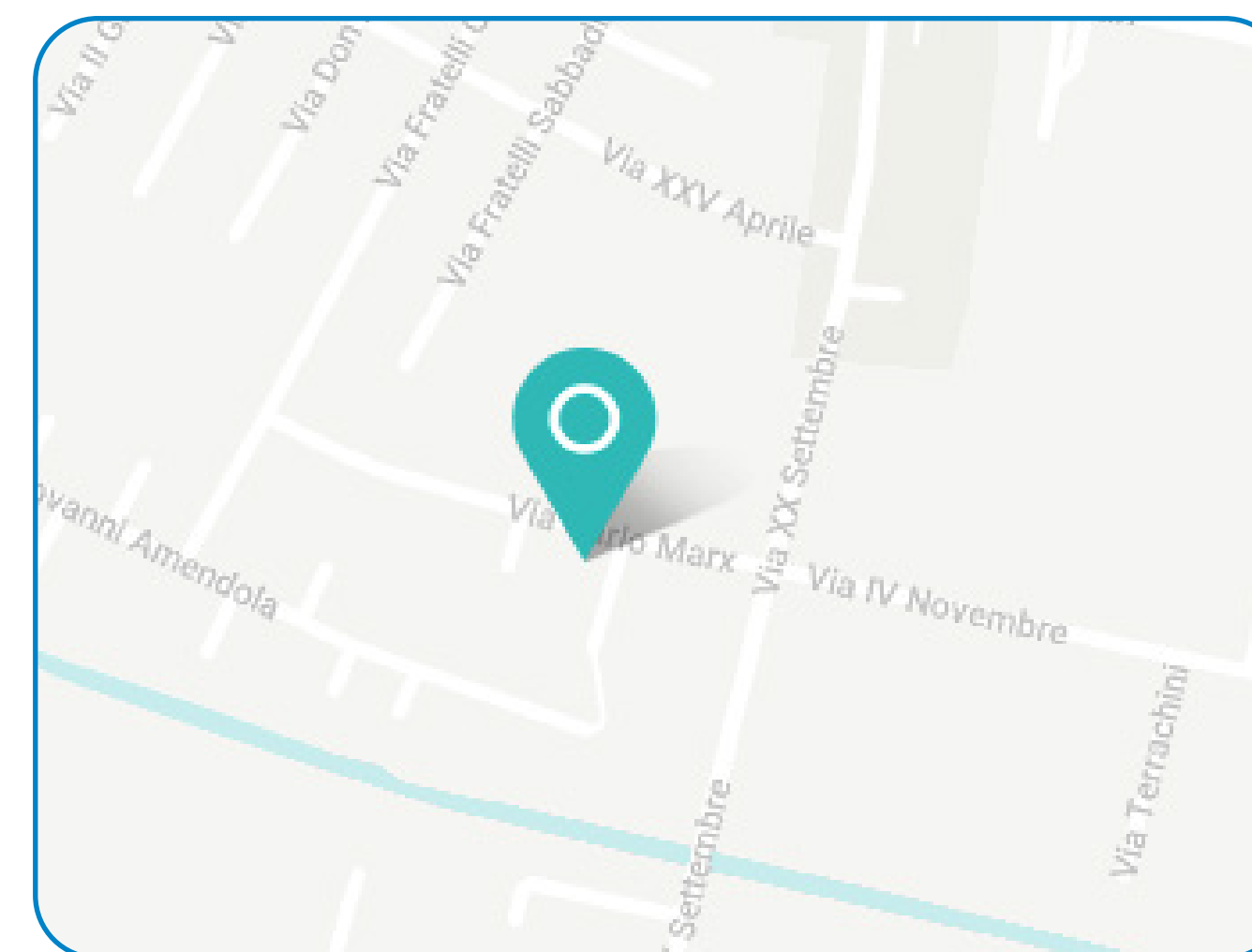
LUN – VEN 8:00 - 20:00  
SABATO chiuso  
DOMENICA chiuso

## COME RAGGIUNGERCI

Sede di Reggio Emilia



Sede di Rio Saliceto



# Sezione II

Informazioni  
su attività e servizi

## ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

I Poliambulatori FISIOMEDILAB erogano prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

### Specialità Ambulatoriali

- Ortopedia
- Fisiatria
- Neurologia
- Reumatologia
- Medicina Legale
- Podologia
- Angiologia Medica
- Psicoterapia
- Medicina Estetica
- Medicina Omeopatica
- Agopuntura
- Scienze dell'Alimentazione
- Medicina dello Sport (relativa alla valutazione e miglioramento della performance)
- Osteopatia

# Sezione II

Informazioni  
su attività e servizi

## Servizi di Diagnostica Strumentale: Ecografia / Ecocolor Doppler

- Vascolare
- Linfonodale
- Tiroidea
- Addominale
- Senologica
- Osteo Articolare
- Muscolo Scheletrica
- Tessuti Molli

## Servizi di FISIOTERAPIA & RIEDUCAZIONE FUNZIONALE:

- Crioterapia in Diatermia
- Tecarterapia
- Laserterapia Yag ad alta potenza
- Ultrasuonoterapia a secco e in immersione
- Neuromodulazione InterX
- Magnetoterapia
- Elettrostimolazione
- Tens
- Terapia Manuale
- Taping terapia
- Esercizio terapeutico
- Esercizio Funzionale
- Esercizio Rieducativo
- Esercizio Propriocettivo
- Preparazione al rientro in campo
- Fisioterapia a domicilio

## Sezione II

Informazioni  
su attività e servizi

### MODALITA' DI PRENOTAZIONE E ORARI DI APERTURA

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 9.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì presso:

- il Servizio Accettazione del Poliambulatorio in segreteria,
- telefonicamente, allo 0522 1473766,
- tramite mail scrivendo a: [info@fisiomedilab.com](mailto:info@fisiomedilab.com)

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche ed esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente al termine della visita.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, bancomat, carta di credito o assegno bancario.

**Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.**

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata telefonicamente durante gli orari di segreteria o tramite email, con un preavviso di almeno 24 ore.

## Sezione II

Informazioni  
su attività e servizi

### DIREZIONE DEI POLIAMBULATORI

Direttore Sanitario : Dr.ssa Rosanna Carbognani

Legale Rappresentante: Dr. Davide Salati

Amministratore Delegato: Dr. Marco Menozzi

### COMPITI DEL PERSONALE

Il Direttore sanitario, Dott.ssa Rosanna Carbognani, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo igienico-sanitario e qualitativo.

Gli Specialisti si occupano delle visite, degli esami strumentali e delle prestazioni ambulatoriali terapeutiche legate alla specialità. I Fisioterapisti, coordinati dal Dr. Davide Salati, svolgono attività di riabilitazione integrando terapie strumentali ad alta potenza, terapie manuali specifiche ed esercizio terapeutico. Si prendono cura di pazienti ortopedici, fisiatrici, neurologici, geriatrici, dismetabolici e con limitazioni di mobilità.

I Chinesiologi, coordinati dal Dr. Marco Menozzi, completano il percorso riabilitativo occupandosi di recupero muscolare, ricondizionamento fisico-motorio e riatletizzazione.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo.

Il legale Rappresentante e l'Amministratore Delegato si occupano della parte legale e Amministrativa nonché di gestione economica dell'azienda.

## Sezione III

Standard di qualità,  
impegni e programmi.

### TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, possiamo fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza.

TIPO DI PRESTAZIONE	TEMPO MINIMO DI ATTESA	TEMPO MASSIMO DI ATTESA
VISITE SPECIALISTICHE	3 GIORNI	7 GIORNI
TERAPIE FISICHE	2 GIORNI	5 GIORNI
ESAMI STRUMENTALI	5 GIORNI	10 GIORNI

# Sezione III

Standard di qualità,  
impegni e programmi.

## OBIETTIVI:

AMBITO	OBIETTIVI GENERALI
GENERALE	UMANIZZAZIONE: accrescere la componente “rapporto umano” con gli utenti e valorizzare la relazione come terapia.
CLINICO	Pratiche cliniche: migliorare l’efficacia e l’appropriatezza delle pratiche cliniche prendendo a riferimento le linee guida approvate dalla Comunità Scientifica.  Oggettività dei risultati: utilizzo di indicatori riconosciuti per misurare l’efficacia delle prestazioni proposte.
TECNOLOGIE	I Centri sono dotati di tecnologie di ultima generazione ad alta potenza.  Si effettuano periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.
PERFORMANCE	La migliore prestazione al singolo paziente garantendo tempi brevi e costi adeguati alla qualità del servizio. È nostra cura proporre percorsi riabilitativi ed interventi specialistici appropriati e personalizzati alla condizione bio-psico-sociale del paziente.
TRASPARENZA	Per garantire la trasparenza del nostro operato e il coinvolgimento del paziente, il programma riabilitativo e i relativi costi vengono presentati e discussi in un primo consulto gratuito o in prima seduta. Qualsiasi modifica del percorso viene ripresentata e condivisa.

## Sezione III

Standard di qualità,  
impegni e programmi.

SICUREZZA E GOVERNO DEL RISCHIO	<p>Per garantire un ambiente sicuro dal punto di vista strutturale ed infettivo abbiamo elaborato protocolli operativi che prevedono modalità di comportamento di pulizia, di disinfezione, di sanificazione adeguati ad ogni pratica clinica.</p> <p>La Direzione Sanitaria è responsabile del rispetto dei protocolli sopra citati.</p> <p>Gli operatori sono sensibilizzati a riconoscere e comunicare alla Direzione Sanitaria gli eventi sentinella.</p>
FORMAZIONE CONTINUA	<p>In base agli obiettivi aziendali abbiamo individuato un piano formativo annuale per accrescere costantemente le competenze dei professionisti interni e migliorare così la qualità complessiva delle prestazioni.</p>
COMUNICAZIONE INTERNA	<p>Consapevoli che un clima interno di collaborazione e relazioni positive favorisce la qualità delle prestazioni, la Direzione propone mensili incontri di Equipe con l'obiettivo di facilitare la comunicazione tra operatori, affrontare momenti critici, facilitare il confronto su casi clinici, valorizzare gli operatori, renderli partecipi ed informati dell'andamento dell'attività ed ascoltare proposte in merito.</p>
DIGNITÀ E PRIVACY	<p>I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.</p> <p>Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.</p> <p>Gli ambulatori e i box al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono predisposti per i disabili.</p>

## Sezione IV

Tutela dei  
Diritti e verifica

### **RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY**

I Poliambulatori FISIOMEDILAB si impegnano al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili (GDPR 2016/679).

### **SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante o dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il modulo segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

La Direzione dopo avere svolto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

### **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI**

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari compilati dagli utenti su base volontaria, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla ricerca di soluzioni per i disservizi e le insoddisfazioni segnalati.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presente Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.