

**FISIOSYSTEM**  
■ ■ ■ ■ ■ Medicina & Fisioterapia

# *CARTA DEI SERVIZI*

## **Indirizzo:**

Via Quintino sella, 83 - 36100 Vicenza

Tel. 0444 962846

info@fisiosystem.it - [www.fisiosystem.it](http://www.fisiosystem.it)

La presente Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con i cittadini-utenti sulla qualità dei servizi erogati dallo studio Fisiosystem s.r.l.

Con essa Fisiosystem s.r.l. si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali in seguito riportati e a renderlo conforme alle esigenze degli utenti/ pazienti.

Con tale Carta infatti gli utenti/pazienti verificano che vengano rispettati gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

## Presentazione della struttura

Fisiosystem s.r.l. è uno studio di medicina e fisioterapia situato nella città di Vicenza. Nasce nel 2007 dall'esperienza decennale di due fisioterapisti che con la loro grande passione e dedizione alla cura del paziente hanno creato questo poliambulatorio specializzato in medicina e fisioterapia, con direzione sanitaria.

Negli anni successivi all'apertura l'equipe medica si è via via ampliata aggregando e collaborando sinergicamente con professionisti altamente qualificati, professionali e attenti alle esigenze dei propri pazienti; proprio perché l'accurata valutazione e l'ascolto delle necessità di ogni utente sono alla base di un buon trattamento fisioterapico.

### AMBULATORIO POLISPECIALISTICO DI:

**Fisiatria**

**Ortopedia**

**Terapia del dolore**

**Fisioterapia**

**Recupero e riabilitazione**

## Principi fondamentali



### **EGUAGLIANZA**

Le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche.



### **IMPARZIALITA'**

Le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali.



### **CONTINUITA'**

Viene garantita l'attuazione del servizio in modo continuativo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.



### **DIRITTO DI SCELTA**

Il Poliambulatorio garantisce al cittadino utente il diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.



### **APPROPRIATEZZA**

Le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i pazienti che per gli operatori.



### **PARTECIPAZIONE**

Viene garantito al cittadino utente il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.



### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Viene garantito che i servizi e le prestazioni verranno fornite mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.



### **RISPETTO DEI DIRITTI DI DIGNITA' E RISERVATEZZA**

Ogni cittadino, utente, deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

## Mission e Vision

La **MISSION** di Fisiosystem s.r.l. è comprendere e soddisfare le esigenze dei pazienti, offrendo servizi specialistici di alta qualità per la prevenzione e la cura dell'apparato muscolo-scheletrico. Utilizziamo terapie fisiche, manuali e riabilitative supportate dalle tecnologie più avanzate per garantire un'accoglienza professionale e flessibile. Ci impegniamo a migliorare continuamente i nostri processi e servizi, sviluppando le competenze interne del nostro team e promuovendo il benessere e la salute dei pazienti nel rispetto dei loro diritti e delle loro peculiarità.

La **VISION** di Fisiosystem s.r.l. è diventare il punto di riferimento principale nel settore delle prestazioni specialistiche per la prevenzione e la cura dell'apparato muscolo-scheletrico. Puntiamo a fornire servizi medico/riabilitativi di alta qualità, utilizzando le tecnologie più moderne e innovative. Vogliamo creare un ambiente sicuro e ottimizzato per i nostri pazienti, garantendo diagnosi accurate e un'assistenza completa. Collaboriamo attivamente con medici e specialisti del territorio per offrire un servizio integrato e migliorare continuamente la qualità delle nostre prestazioni.

## Obbiettivi e standard di qualità

OBIETTIVI	STANDARD ED INDICATORI DI QUALITA'
<b>Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura.</b>	Il personale addetto all'accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che lo Studio offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso ed i costi delle prestazioni.
<b>Presenza costante di operatori</b>	La struttura gestisce la presenza costante di un numero di operatori proporzionato al volume e/o richieste dell'utenza.



OBIETTIVI	STANDARD ED INDICATORI DI QUALITA'
<p><b>Tempi d'accesso e tempi d'attesa in struttura</b></p>	<p>La struttura garantisce tempi d'accesso il più breve possibile e/o entro la settimana. Per quanto concerne i tempi d'attesa presso la struttura, si ritengono contenuti entro i 10 minuti.</p>
<p><b>Garantire professionalità</b></p>	<p>Lo Studio si avvale solo di personale qualificato, che frequenta costantemente corsi di aggiornamento. Si effettuano riunioni con i collaboratori per mantenere viva ed efficace la comunicazione riguardante la professione e per valutare le diverse opportunità di miglioramento del servizio. Inoltre, si impegna al rispetto delle esigenze dell'utente e degli orari stabiliti con esso.</p>
<p><b>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</b></p>	<p>La direzione amministrativa e sanitaria si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione, volto ad incrementare i servizi e le prestazioni per offrire un servizio sempre più completo. Lo Studio effettua periodicamente le verifiche sulle funzionalità delle apparecchiature avvalendosi del supporto di tecnici esteri qualificati.</p>
<p><b>Recepire le esigenze del paziente</b></p>	<p>Lo Studio è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere per porre suggerimenti per migliorare il servizio.</p>

## Elenco prestazioni

### PRESTAZIONI MEDICHE AMBULATORIALI

#### Visite specialistiche:

- Visita di medicina fisica e riabilitazione (Fisiatrice)
- Visita Terapia del dolore
- Visita ortopedica

#### Prestazioni mediche:

- Infiltrazioni (antalgica o acido ialuronico)
- Agopuntura
- Mesoterapia
- Dry Needling

### PRESTAZIONI DI FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE

#### Valutazione riabilitativa:

- Visione esami
- Predisposizione piano di trattamento
- Lettera di valutazione da consegnare al medico curante o specialista (se richiesta dal paziente)

#### Terapia manuale:

- Massaggio Terapeutico
- Terapia manuale mirata al recupero dell'articolarià e della forza
- Massoterapia connettivale
- Kinesio tape

#### Terapie fisiche:

- Tecarterapia
- Laser He-Ne e Laser ad alta potenza
- Magnetoterapia
- FMS- Functional Magnetic Stimulation
- Elettroterapia (tens, ionoforesi, ultrasuono, correnti dinamiche ed interferenziali, elettrostimolazione muscolare)



## **Riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale:**

- Rieducazione lesioni apparato osteoarticolare/muscolo scheletrico
- Rieducazione ortopedica pre e post chirurgica
- Rieducazione protesica
- Rieducazione neurologica
- Riattivazioni da immobilità della terza età
- Riabilitazione respiratoria
- Rieducazione alla deambulazione
- Riabilitazione ADL (attività di vita quotidiana)
- Riabilitazione neuromotoria
- Insegnamento uso ausili-ortesi
- Riabilitazione propriocettiva

## **PALESTRA RIABILITATIVA**

### **Palestra:**

- Ginnastica posturale (Correttiva vertebrale)
- Back school
- Recupero funzionale
- Circuito riabilitativo della spalla, ginocchio ed anca
- Riabilitazione posturale globale (RPG)
- Pancafit
- Metodo mezieres
- Metodo souchard

### **Corsi:**

- Corso di gruppo di rieducazione posturale globale e ginnastica vertebrale.

## Organigramma

### MEDICI SPECIALISTICI

#### FISIATRA:

- Dott. Piazza Alberto

#### ORTOPEDICO:

- Dott. Bertolini Davide

#### TERAPIA ANTALGICA:

- Dott. Scarmignan Stefano

### FISIOTERAPISTI

- Ghion Piergiorgio
- Imboccioli Mattia
- Rigolon Matteo
- Zanoni Davide
- Cominato Claudio
- Scarmelotto Filippo

### Segretarie

- Tovo Gloria
- Rosa Nancy
- Caduro Sophie

### Direttore Sanitario

- Dott. Piazza Alberto

## Accettazione e prenotazione dei servizi

Il Poliambulatorio si avvale di un servizio di segreteria, il quale, è a disposizione di tutti i cittadini per richiedere informazioni circa i servizi erogati, modalità di accesso, tempi d'attesa e modalità di pagamento.

La segreteria si occupa delle prenotazioni, della gestione dell'utente, e del servizio di fatturazione.

## Orari

Servizio	Orari
<b>POLIAMBULATORIO</b>	La struttura è aperta dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Il venerdì dalle 8.00 alle 18.30.
<b>Visite specialistiche</b>	Si effettuano su appuntamento e secondo le disponibilità degli Specialisti.
<b>Fisioterapia</b>	Si effettuano su appuntamento e secondo le disponibilità degli operatori. Alcuni operatori sono presenti solo per parte della giornata.
<b>Segreteria</b>	L'accettazione è aperta lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 19.30. Il venerdì dalle 9.00 alle 18.30.

## Prenotazioni

Le prenotazioni delle prestazioni possono essere effettuate durante l'orario di apertura della segreteria nelle seguenti modalità:

- Telefonicamente al numero 0444 962846;
- Direttamente presso lo sportello del Poliambulatorio
- Tramite l'indirizzo di posta elettronica [info@fisiosystem.it](mailto:info@fisiosystem.it)
- Tramite l'applicazione Whatsapp al numero 351 5175536

Il paziente è tenuto ad avvisare **in caso di ritardo** sull'orario concordato per verificare la possibilità di effettuare comunque la prestazione o di un eventuale spostamento. Non si assicura di effettuare la prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La **disdetta** deve essere effettuata, nelle stesse modalità della prenotazione, almeno entro 24 ore prima. In caso contrario, la struttura si riserva la possibilità di applicare il 50% della tariffa della prestazione stessa.



## Gestione utente

Il paziente in appuntamento si presenta presso la Segreteria del Poliambulatorio, dove vengono espletate le pratiche di accettazione, vengono raccolti i dati personali e creata una scheda utente.

Verrà richiesto all'utente di presentare il codice fiscale.

## Costo prestazioni

Attualmente il Poliambulatorio Fisiosystem non è accreditato con il Servizio Nazionale Sanitario, quindi tutte le prestazioni sono erogate a totale carico dell'Utente.

Per quesiti in merito al listino prezzi delle visite specialistiche e delle di fisioterapia, l'utente, può rivolgersi alla Segreteria.

## Modalità di pagamento

Le visite specialistiche vengono regolate dopo l'erogazione della prestazione.

I trattamenti di fisioterapia vengono regolati di volta in volta o entro le tre sedute se ravvicinate. Per i pazienti assicurati le prestazioni possono essere regolate entro le 10 sedute, previ accordi con la Segreteria.

I pagamenti possono essere effettuati tramite:

- contanti
- bancomat
- carte di credito
- bonifico bancario (su richiesta)

Ricordiamo che per la detrazione fiscale è necessario pagare con mezzi tracciabili.



## Trattamento dei dati e consensi informati

**Diritto alla privacy e consenso:** i dati personali dei pazienti sono esclusivamente trattate per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy. Il paziente ha pieno diritto di conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il paziente legge e appone la firma al modulo di consenso per il trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 2016/679.

**Prestazione sanitaria e consenso:** il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto alle prestazioni sanitarie.

## Informazioni utili

### Processo di lavoro

I pazienti possono presentarsi presso il Poliambulatorio già muniti di prescrizione medica oppure prenotare una visita con i nostri specialisti.

Alla prima seduta di fisioterapia, il terapeuta, visionerà la documentazione medica facendo anche una propria valutazione per poi esporre al paziente il programma riabilitativo più idoneo. Il quantitativo di sedute varia a seconda della problematica e della persona stessa. Il fisioterapeuta annota nella scheda del paziente i trattamenti eseguiti e le rivalutazioni fatte ad ogni incontro.

Se la terapia non dovesse essere efficace si rinvierà il paziente dallo specialista.

### Cosa portare

Documentazione clinica personale: lettere di dimissione, visite specialistiche ed esami diagnostici (es, radiografie, risonanze magnetiche ecc.).

Si consiglia, per l'esecuzione delle terapia, un abbigliamento comodo.



## Liste di attesa

Per alcune prestazioni, o per specifici terapisti, nell'impossibilità di una immediata erogazione del servizio, verranno create delle liste di attesa.

## Standard qualità

Il poliambulatorio Fisiosystem è costantemente impegnato nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi. L'azienda è in grado di garantire la qualità promessa dei suoi servizi, mantenendo sotto controllo le inefficienze attraverso standard di qualità relativi a :

### Informazioni, accoglienza e comfort

La struttura è consapevole che informare il cittadino con linguaggio chiaro e trattarlo con gentilezza ed educazione siano fattori per ottenere un alto livello di qualità percepita.

Inoltre, la struttura si impegna a mantenere un'ambiente pulito e decoroso, nonché ad effettuare le manutenzioni ordinarie e straordinarie.

Questi indici vengono monitorati attraverso la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione, attraverso apposito questionario.

### Puntualità

Il Poliambulatorio Fisiosystem si impegna a garantire la massima puntualità limitando a massimo 10 minuti l'eventuale tempo di attesa rispetto all'orario concordato durante la prenotazione. Si riportano di seguito le stime di attesa per i diversi servizi:

- Segreteria: max 10 minuti;
- Fisioterapia: 1 - 7 gg;
- Visite specialistiche: 1 - 15gg;



## **Affidabilità**

La struttura controlla costantemente la qualità del servizio attraverso il monitoraggio di ogni fase del processo lavorativo, tramite la valutazione degli esiti terapeutici ottenuti con lo scopo di verificare l'efficacia reale dei trattamenti erogati. Si garantisce, pertanto, la partecipazione costante degli operatori a corsi di aggiornamento.

## **Gestione rischio clinico**

La struttura si impegna a garantire la gestione del rischio clinico il cui scopo è quello di ridurre la possibilità che si verifichino eventi avversi: danni causati al paziente nel corso dell'assistenza sanitaria.

## **Tutela degli utenti**

Per diminuire eventuali disservizi e l'abbassamento degli standard di qualità, viene fornita all'utente la possibilità di presentare reclami e segnalazioni presso lo sportello dell'accettazione. Quest'ultimo inoltrerà le segnalazioni/reclami ai responsabili competenti.