

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signora/ Signore,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

La Carta dei servizi non è solo un documento ma il nostro impegno formale a garantire qualità, trasparenza ed efficacia nei servizi che erogiamo.

L'obiettivo principale è quello di consolidare il rapporto di fiducia con i nostri utenti, rendendo chiari i vostri diritti, i nostri doveri a gli standard che ci impegniamo a rispettare.

Si tratta di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

La carta descrive nel dettaglio cosa facciamo e come lo facciamo.

L'obiettivo di questo documento è quello di illustrare dettagliatamente i servizi offerti dal Poliambulatorio in modo di mettere l'utente in condizione di scegliere il servizio più idoneo e poter testimoniare il nostro costante impegno volto a migliorare la qualità offerta dai nostri servizi.

Per raggiungere tale obiettivo La Sua collaborazione sarà un aiuto prezioso grazie anche ai suoi feedback, ai consigli, alle osservazioni ed alle valutazioni.

Siamo disposizione per ogni chiarimento



Orthomed Srl

Dir.San. Dott. Filippo Cardillo

Ambulatorio di Fisioterapia e Medicina Polispecialistica

Iscrizione REA BG-431961

Cod. Fiscale – P.Iva 04062430162

Via Provinciale, 59 – 24022 Alzano Lombardo

Tel. 035.515408

info@rihabilita.it www.rihabilita.it

RIHABILITA

INDICE

- Sezione I
Presentazione e principi fondamentali.
- Sezione II
Informazioni su attività e servizi.
- Sezione III
Standard di qualità, impegni e programmi.
- Sezione IV
Tutela e partecipazione.
Tutela privacy e installazione telecamere
Allegato 1
Modulo per segnalazioni e reclami
Allegato 2
Modulo aggiornato elenco medici e giorni di ricevimento
Sezione V
Prossimi progetti



RIHABILITA



Orthomed Srl
Dir.San. Dott. Filippo Cardillo
Ambulatorio di Fisioterapia e Medicina Polispecialistica
Iscrizione REA BG-431961
Cod. Fiscale – P.Iva 04062430162
Via Provinciale, 59 – 24022 Alzano Lombardo
Tel. 035.515408
info@rihabilita.it www.rihabilita.it

POLITICA DELLA MISSION

Il Poliambulatorio Rihabilita ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

OBIETTIVI:

Il Poliambulatorio Rihabilita intende migliorarsi mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di fisioterapia e rieducazione.

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, sia nell'ambito fisioterapico sia medico specialistico.

Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:

- la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
- tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
- il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
- la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
- la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
- un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
- il rispetto della privacy.



Orthomed Srl

Dir.San. Dott. Filippo Cardillo

Ambulatorio di Fisioterapia e Medicina Polispecialistica

Iscrizione REA BG-431961

Cod. Fiscale – P.Iva 04062430162

Via Provinciale, 59 – 24022 Alzano Lombardo

Tel. 035.515408

info@rihabilita.it www.rihabilita.it

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



Il Poliambulatorio Rihabilita è una moderna struttura con sede ad Alzano Lombardo in via Provinciale 59-61 in provincia di Bergamo, in grado di offrire dal 2002 numerosi servizi a tutela della salute del cittadino, struttura totalmente priva di barriere architettoniche.

Il bacino d'utenza del territorio in cui è situato il Poliambulatorio è, calcolando i comuni limitrofi, di oltre venticinquemila persone.

Il Poliambulatorio Rihabilita è situato al piano terra. E' dotato di n° 7 ambulatori, 5 box fisioterapia, una piccola palestra, una accettazione dotata di 2 postazioni presso l'entrata, due sale di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme vigenti.

Attualmente il Poliambulatorio Rihabilita si caratterizza per una discreta gamma di prestazioni (23 professionisti) offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti. Il Poliambulatorio Rihabilita si avvale di personale medico e paramedico 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, nel pieno rispetto della Privacy (legge 101/18).

Per il conseguimento dei fini riabilitativi il poliambulatorio Rihabilita è fornito delle migliori tecnologie riabilitative in commercio, in grado di valutare e riabilitare in modo oggettivo.



SEZIONE SECONDA INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Specialità ambulatoriali

Specialità	Professionista
Ambulatorio di Cardiologia	Carlo Augusto Savasta
Ambulatorio di Chirurgia vascolare	Fabio Tagliabue
Ambulatorio di Diabetologia	Fabrizio Querci
Ambulatorio di Medicina Estetica	in fase di definizione
Ambulatorio di Fisiatria	Bellini Luigi
Ambulatorio di Ginecologia	Paolo Persiani
Ambulatorio di Ortopedia	Marco Zanotta
Ambulatorio di Ortopedia	Antonio Rocca
Ambulatorio di Ortopedia	Filippo Cardillo
Ambulatorio di Ortopedia pediatrica	Sturla Francesca
Ambulatorio di Urologia	in fase di definizione
Ambulatorio di Neurochirurgia	Carlo Valtulina
Ambulatorio di Dermatologia	Alberto Rossi
Ambulatorio di Neurologia	in fase di definizione
Studio di Psicologia	Luca Sighinolfi
Ambulatorio di Reumatologia	in fase di definizione
Ambulatorio di Dietologia	Krizia Facchinetti
Ambulatorio di Medicina del lavoro	Marco Bruzzone
Ambulatorio di Medicina del lavoro	Alba Campione
Ambulatorio di Allergologia	Rubino Mario
Ambulatorio di Oculistica	Isidoro Ticali
Studio di Medicina sportiva	Pietro Bonicelli
Studio di Medicina sportiva	Paolo Terenzio
Studio di Medicina sportiva	Amadeo Amadeo
Ambulatorio di Ortopedia	Marcello Motta



Orthomed Srl

Dir.San. Dott. Filippo Cardillo

Ambulatorio di Fisioterapia e Medicina Polispecialistica

Iscrizione REA BG-431961

Cod. Fiscale – P.Iva 04062430162

Via Provinciale, 59 – 24022 Alzano Lombardo

Tel. 035.515408

info@rihabilita.it www.rihabilita.it

Servizi di diagnostica strumentale

Servizio di ecografia Cardiologia	Basilio De caro
Servizio di ecografia Cardiologia	Carlo Augusto Savasta
Servizio di ecografia generale	Fabiana Codazzi
Densitometria ossea	RS Diagnostic
Servizio di ecografia generale	Dott. Stefano Gragnani

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

- Elettroterapie antalgiche
- Diadinamiche
- Interferenziali
- Magnetoterapia
- Ultrasuonoterapia in acqua e a massaggio
- Laserterapia ad altissima potenza – Laserterapia Chelt e Theal
- Tecarterapia
- Radarterapia
- Rieducazione funzionale
- Onde d'urto radiali

PUNTO PRELIEVI

Il punto prelievi è attuato in collaborazione con GLAB ANALISI CLINICHE di Via dei Mille 4 – BARZANO' (LC), codice identificativo regionale 020742, SCIA prot. 469789 del 14 giugno 2024.

Il personale infermieristico libero professionale di provata capacità professionale è il seguente:

Coordinatrice infermieristica	Cav. Enza Anemolo
Infermiere professionale	Luisa Colombo
Infermiere professionale	Tomas Sirtoli
Infermiere professionale	Angela Barcella
Infermiere professionale	Luca Aresi



Orthomed Srl

Dir.San. Dott. Filippo Cardillo

Ambulatorio di Fisioterapia e Medicina Polispecialistica

Iscrizione REA BG-431961

Cod. Fiscale – P.Iva 04062430162

Via Provinciale, 59 – 24022 Alzano Lombardo

Tel. 035.515408

info@rihabilita.it www.rihabilita.it

SEZIONE SECONDA INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

MODALITA' DI PRENOTAZIONE E ORARI DI APERTURA

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 19,00 dal lunedì al sabato presso la segreteria del Poliambulatorio in o telefonicamente, allo 035515408.

Gli orari del punto prelievi è il seguente: martedì e giovedì dalle ore 7,00 alle ore 9,00; il sabato dalle ore 8,00 alle ore 10,00.

Accettiamo prenotazioni a mezzo mail e social network

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, carte di credito, 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 anche telefonicamente, email o tramite fax ai numeri del centro durante gli orari di segreteria almeno 24 ore prima, in mancanza di disdetta preventiva la direzione si riserva di addebitare la prestazione..

Organizzazione

Direttore Sanitario: Dott. Filippo Cardillo Medico Chirurgo /Ortopedico iscritto all'Ordine dei medici odontoiatri di Bergamo. N. 6115.

Amministratore unico: Angeletti Ingmar

Compiti del personale

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle viste specialistiche, esami strumentali, etc. etc.

Il Direttore sanitario, Dott. Filippo Cardillo, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è rappresentato da fisioterapisti, infermiere professionale, massoterapisti.



Orthomed Srl

Dir.San. Dott. Filippo Cardillo

Ambulatorio di Fisioterapia e Medicina Polispecialistica

Iscrizione REA BG-431961

Cod. Fiscale – P.Iva 04062430162

Via Provinciale, 59 – 24022 Alzano Lombardo

Tel. 035.515408

info@rihabilita.it www.rihabilita.it

RIHABILITA

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.

L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.



RIHABILITA



Orthomed Srl
Dir.San. Dott. Filippo Cardillo
Ambulatorio di Fisioterapia e Medicina Polispecialistica
Iscrizione REA BG-431961
Cod. Fiscale – P.Iva 04062430162
Via Provinciale, 59 – 24022 Alzano Lombardo
Tel. 035.515408
info@rihabilita.it www.rihabilita.it

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 degli anni scorsi.

TIPO DI PRESTAZIONE	TEMPO MINIMO DI ATTESA	TEMPO MASSIMO DI ATTESA
Visite Specialistiche	3 giorni	7 giorni
Terapie fisiche e fisioterapia	1 giorno	3 giorni
Medicina dello sport 1° Livello	5 giorni	20 giorni
Esami strumentali	5 giorni	8 giorni

OBIETTIVI

Ambito	Obiettivi Generali
Generale	<i>Umanizzazione</i> : Accrescere la componente "rapporto umano" con gli utenti
Clinico	<i>Avere il coraggio di</i> : Migliorare le pratiche cliniche e la loro complessità adottando tecniche e logiche più sicure, evolute ed innovative Prestazioni sempre più qualificate: accrescere il livello qualitativo delle prestazioni sanitarie garantendo standard quantitativi di efficienza
Performance Efficienza + efficacia	La prestazione migliore al singolo paziente, possibilmente al minor costo: accrescere l'attenzione agli aspetti economici delle attività cliniche e diagnostiche strumentali



Accrescere il livello qualitativo delle prestazioni sanitarie
Aumentare la complessità e l'appropriatezza delle attività
1. Standard di prodotto ed Out come clinico
Misurare l'efficacia e l'efficienza che dipendono da noi
2. Governo del rischio
Migliorare l'efficacia del governo del rischio nei e tra i processi (azioni preventive, correttive e di miglioramento, monitoraggio degli indicatori, controlli, verifiche interne, registrazioni)
3. Formazione-Comunicazione
Migliorare la comunicazione tra pazienti e collaboratori, migliorare il clima organizzativo
4. Assicurare la migliore prestazione al paziente garantendo il migliore utilizzo delle risorse
Garantire l'appropriatezza erogativi delle prestazioni ambulatoriali in coerenza con i bisogni del territorio

Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi sono stati identificati:

- gli specifici impegni attribuiti ai vari livelli di responsabilità
- gli indicatori attraverso cui misurare l'effettivo raggiungimento dei risultati



OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono predisposti per i disabili.
Garantire professionalità	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.
Recepire le esigenze del paziente	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
Informazioni generali oltre al consenso informato specifico	Tutto il personale medico e psicologico oltre alla spiegazione specifica del consenso informato, nel caso di minori o persone che sono in carico al tutore, vengono informate con sistematicità sulle condizioni del paziente garantendo la privacy.



SEZIONE QUARTA TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Poliambulatorio Rihabilita si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili. 196/03

SEGNALAZIONI E RECLAMI

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

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni, alla segnalazione del reclamo, risolvendo la situazione.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è da richiedersi in segreteria (Allegato A).

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

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.

INSTALLAZIONE TELECAMERE E TUTELA PRIVACY

All'uopo di prevenire LIMITARE I FURTI DI ATTREZZATURE, DENARO DALLA CASSA, DANNEGGIAMENTI DI ATTREZZATURE MOLTO COSTOSE, si è reso necessario installare telecamere di sorveglianza a circuito chiuso.

Al fine di tutelare la privacy di dipendenti, collaboratori, pazienti, l'accesso alle immagini è possibile solo su richiesta scritta al tecnico installatore che estrapolerà solo le immagini necessarie.

Le registrazioni si sovrascrivono ogni 48 ore.



Orthomed Srl

Dir.San. Dott. Filippo Cardillo

Ambulatorio di Fisioterapia e Medicina Polispecialistica

Iscrizione REA BG-431961

Cod. Fiscale – P.Iva 04062430162

Via Provinciale, 59 – 24022 Alzano Lombardo

Tel. 035.515408

info@rihabilita.it www.rihabilita.it

SEZIONE QUINTA: PROSSIMI PROGETTI

Nell'ottica di rinnovarci e migliorare, nei prossimi mesi ci adopereremo per l'apertura dei seguenti servizi:

- Ambulatorio dedicato alle problematiche di fertilità.
- Ambulatorio di secondo livello di medicina sportiva
- Ambulatorio di medicazione e gestione infermieristica
- Ambulatorio di radiologia, tac, risonanza magnetica (prossima apertura)

Inoltre è nostra intenzione iniziare il percorso di accreditamento regionale al fine di sgravare i pazienti dei costi sanitari.

Sarà nostra cura tenervi aggiornati sulle novità.



SEZIONE RELATIVA ALLA RIABILITAZIONE

Nel nostro poliambulatorio la parte riabilitativa, che coinvolge ortopedici, fisiatra, fisioterapisti e mcb/massoterapisti, funziona attraverso un approccio multidisciplinare ed integrato, dove la comunicazione tra professionisti è fondamentale per un percorso di cura efficace e personalizzato.

L'organizzazione non è rigidamente gerarchica in termini di dipendenza diretta, ma si basa sulla collaborazione in team con ruoli e responsabilità distinti che interagiscono durante il percorso del paziente. Il responsabile del team è il fisioterapista dott. Ingmar Angeletti, che prende in carico il paziente effettuando una prima visita conoscitiva gratuita, volta a valutare eventuali controindicazioni alla prescrizione specialistica ed esegue una valutazione funzionale al fine di identificare il range di movimento, la forza muscolare, il dolore e le capacità funzionali.

In base agli elementi riscontrati valuta la necessità, qualora già non sia disponibile, di indirizzare il paziente ad una visita ortopedica, fisiatrica, neurochirurgica o neurologica.

Le figure specialistiche indicate, sono presenti in numero consistente nella nostra squadra e si occupano di diagnosticare la patologia o l'infortunio che sia esso osseo, articolare, legamentoso, muscolare o neurologico; effettuano la visita, richiedono eventuali esami diagnostici e definiscono il piano di trattamento generale, prescrivendo il ciclo di riabilitazione o fisioterapia in concerto con il team.

Dopo una prima valutazione ortopedica o fisiatrica il fisioterapista, in totale autonomia professionale, elabora un progetto e un programma riabilitativo specifico e individualizzato per il paziente.

Dopo avere sviluppato il piano di trattamento lo attua utilizzando diverse tecniche: terapia manuale, tecniche di massoterapia, esercizi terapeutici, terapie fisiche strumentali.

Monitora costantemente i progressi del paziente (di norma ogni 4/5 sedute) registra le misurazioni oggettive e ne discute quotidianamente con i collaboratori fisioterapisti o massoterapisti al fine di aggiustare il piano di cura.

Il massoterapista opera sempre in stretta collaborazione con il fisioterapista responsabile.

Si concentra specificatamente sulla manipolazione dei tessuti



Orthomed Srl

Dir.San. Dott. Filippo Cardillo

Ambulatorio di Fisioterapia e Medicina Polispecialistica

Iscrizione REA BG-431961

Cod. Fiscale – P.Iva 04062430162

Via Provinciale, 59 – 24022 Alzano Lombardo

Tel. 035.515408

info@riabilita.it www.riabilita.it

molli (muscoli, tendini, legamenti) per alleviare il dolore, ridurre la tensione muscolare, migliorare la circolazione sanguigna e linfatica ed aumentare la flessibilità.

L'intervento del massoterapista è spesso complementare alla fisioterapia, preparando i tessuti o aiutando nel recupero muscolare e le sue tecniche possono includere massaggi decontratturanti, sportivi o connettivali, sempre nell'ambito del piano riabilitativo definito dal fisioterapista e dal proprio team.

La collaborazione in Concerto (Integrazione Multidisciplinare)

La chiave della riuscita è la sinergia:

Considerando che gli specialisti ed il team riabilitativo mantengono linee di comunicazione aperte per scambiare informazioni vitali sui progressi o i cambiamenti nelle condizioni del paziente; il piano di trattamento combina la competenza medica specialistica con l'expertise riabilitativa del fisioterapista, volta al recupero funzionale, e il supporto alla gestione del dolore e della tensione muscolare mediante la massoterapia.

Il nostro intero team lavora per gli stessi obiettivi: il massimo recupero funzionale del paziente, la gestione efficace del dolore e la prevenzione di future lesioni.

In sintesi, tutti i nostri terapisti sono uniti in un dialogo costante per un'assistenza completa ed efficace



Orthomed Srl

Dir.San. Dott. Filippo Cardillo

Ambulatorio di Fisioterapia e Medicina Polispecialistica

Iscrizione REA BG-431961

Cod. Fiscale – P.Iva 04062430162

Via Provinciale, 59 – 24022 Alzano Lombardo

Tel. 035.515408

info@rihabilita.it www.rihabilita.it