



FISIORADI
MEDICAL CENTER

Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 0 giugno 2023
Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 1 maggio 2024

FISIORADI S.R.L.
POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO
CENTRO DI RIABILITAZIONE
DIAGNOSTICA

CARTA DEI SERVIZI

Via Lambro 15

61121 Pesaro (PU)

Tel. 072133958/33998

segreteria@fisoradi.it – www.fisoradi.it



Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 0 giugno 2023
Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 1 maggio 2024

Gentile Utente, 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 controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze 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 condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo;
- testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni. A disposizione per ogni chiarimento.



Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 0 giugno 2023
Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 1 maggio 2024

INDICE

CAPITOLO 1 – PRESENTAZIONE DEL CENTRO MEDICO

CAPITOLO 2 - ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

CAPITOLO 3 – INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI

CAPITOLO 4 – TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA



Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 0 giugno 2023
Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 1 maggio 2024

CAPITOLO 1 – PRESENTAZIONE DEL CENTRO MEDICO

MISSION

Noi di Fisioradi Medical Center siamo un centro di eccellenza per la salute a livello nazionale

In un ambiente accogliente e tecnologicamente avanzato, grazie al nostro team di professionisti, ci prendiamo cura con entusiasmo del tuo "Ben-Essere", realizzando il percorso più adatto a migliorare la qualità della tua vita.

I nostri VALORI

RESPONSABILITA'

Prendiamo l'iniziativa di risolvere con autonomia, efficacia e tempestività i problemi di nostra competenza. Ci assumiamo la responsabilità delle nostre iniziative e prendiamo le migliori decisioni.

ECCELLENZA

Arricchiamo le nostre competenze attraverso il costante aggiornamento professionale per eccellere nel nostro lavoro. Ci confrontiamo tra noi e con i migliori nel nostro settore per innovare e accrescere la qualità dei nostri risultati. Riconosciamo e valorizziamo la professionalità e le competenze delle nostre persone.

RISPETTO

Riserviamo massima attenzione e rispondiamo prontamente alle esigenze delle persone. Ascoltiamo e accogliamo idee e soluzioni. Creiamo e manteniamo relazioni orientate alla fiducia, alla collaborazione e alla cortesia.

SENSO DI APPARTENENZA

Siamo orgogliosi di essere una squadra unica e coesa che viaggia nella stessa direzione. Accogliamo e facciamo sentire le persone come a casa. Ci focalizziamo sui nostri risultati positivi per costruire il futuro.

ENTUSIASMO



FISIORADI
MEDICAL CENTER

Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 0 giugno 2023
Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 1 maggio 2024

Crediamo in ciò che facciamo avendo voglia di crescere senza mai vederci arrivati. Con la nostra passione siamo di esempio gli uni per gli altri.

La nostra VISIONE

Vogliamo essere la **scelta spontanea per la salute** e il punto di riferimento di persone, famiglie e professionisti attraverso percorsi completi ispirati al Ben-Essere e al miglioramento continuo della qualità di vita

CHI SIAMO

Il Poliambulatorio Fisioradi Medical Center nasce nel 2001 a Pesaro grazie all'intuizione di Maurizio Radi (fisioterapista, osteopata, chiropratico, chinesiologo) con l'ambizioso obiettivo di strutturare il centro in maniera completa al fine di poter liberare dal dolore chiunque si affidi alle sue mani, garantendo alle persone di ritornare nel più breve tempo possibile alla propria vita. Maurizio ha iniziato la sua attività in un piccolo studio, ben presto frequentato da campioni del basket e del ciclismo e professionisti del calcio, del volley e del rugby.

Spinto dalla volontà di creare qualcosa di importante, ha pensato di creare un centro molto innovativo per l'epoca, che in questi 20 anni ha subito una costante crescita e varie ristrutturazioni per mantenersi sempre un passo avanti fino ad inaugurare a **settembre 2021 il nuovissimo Fisioradi Medical Center**, una struttura di **oltre mille metri quadrati** con servizi di fisioterapia, riabilitazione, diagnostica, poliambulatorio e chirurgia ambulatoriale.

La grande visione di unire tutto all'interno della stessa struttura diventa finalmente realtà.

Fisioradi Medical Center è dotato di una diagnostica completa (RMN, RX, MOC, Mammografia), 6 ambulatori medici, 1 sala chirurgica, 8 box fisioterapici, una piscina di 50 mq d'acqua per idrochinesiterapia, una fisio-palestra di 120 mq, due spogliatoi uomo e donna, bagno per disabili, 4 postazione per il front-office e 4 postazioni di back-office, un ufficio amministrativo e un ufficio marketing e comunicazione.

Il bacino d'utenza del territorio in cui è situato il Centro Medico Fisioradi è, calcolando i Comuni limitrofi, di oltre 130.000 persone.

Il volume delle prestazioni capace di garantire Fisioradi Medical Center è, tra visite specialistiche, esami strumentali e terapie fisiche, di oltre cinquantamila prestazioni annue.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: Dr. Vittorio Gemmellaro/Medico Chirurgo – Specialista in medicina dello sport
Amministratore unico: Maurizio Radi

Compiti del personale:



FISIORADI
MEDICAL CENTER

Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 0 giugno 2023
Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 1 maggio 2024

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

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

Il Direttore sanitario, Dr. Vittorio Gemmellaro, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale sanitario è rappresentato da fisioterapisti, tecnici radiologi e infermiere.

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 personale di comunicazione e marketing svolge attività di diffusione informazione sia online che offline.

L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

Anno	Terapie erogate	Prestazioni erogate	Prestazioni negative	Cause
2022	Visite specialistiche	Visite varie	Nessuna	Nessuna
2022	Visite medicina dello sport 1° livello	Visite agonistiche Visite non agonistiche	Nessuna	Nessuna
2022	Esami diagnostici (RMN, TC, RX, MOC, mammografia)	Esami vari	Nessuna	Nessuna
2022	Medicina fisica e riabilitazione funzionale	FKT Strumentale, idrochinesiterapia	Nessuna	Nessuna
2022	Palestra riabilitativa		Nessuna	Nessuna
2022	Esami ecografici	Ecografie varie	Nessuna	Nessuna
2022	ECG Ecocardiogrammi Eco color doppler Audiometrie Spirometrie	Esami vari	Nessuna	Nessuna
2022	Piccoli Interventi Chirurgici	Rimozione Nevi-Cisti – Peduncoli – Verruche- lavaggio spalla, interventi estetici	Nessuna	Nessuna
2024	Esami diagnostici RMN, TC	Esami coronarici con e senza MDC	Nessuna	Nessuna

Attualmente Fisioradi Medical Center si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni (più di 40 professionisti) offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Fisioradi Medical Center si avvale 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, nel pieno rispetto della Privacy (legge 196/03).



Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 0 giugno 2023
Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 1 maggio 2024

CAPITOLO 2 - ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

Fisioradi Medical Center eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Specialistiche ambulatoriali:

- ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
- ORTOPEDIA PEDIATRICA
- NEUROCHIRURGIA
- FISIATRIA
- NEUROLOGIA
- REUMATOLOGIA
- TERAPIA DEL DOLORE
- MEDICINA DELLO SPORT
- CHIRURGIA GENERALE
- CARDIOLOGIA
- CHIRURGIA VASCOLARE
- ENDOCRINOLOGIA
- UROLOGIA ED ANDROLOGIA
- GINECOLOGIA
- EMATOLOGIA
- MEDICINA E CHIRURGIA ESTETICA
- MAXILLO-FACCIALE
- DERMATOLOGIA
- AGOPUNTURA
- DIETISTA-NUTRIZIONISTA
- GASTROENTEROLOGIA
- OTORINOLARINGOIATRIA
- OCULISTICA
- PSICOLOGIA
- ONCOLOGIA
- PODOLOGIA
- MEDICINA LEGALE
- DIAGNOSTICA

Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 0 giugno 2023
Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 1 maggio 2024

- ALTRE SPECIALISTICHE

Servizi di diagnostica Strumentale:

- Servizio di ecografia Angiologia
- Servizio di ecografia Cardiologia
- Servizio di ecografia generale
- Risonanza magnetica ad alto campo 1,5 tesla (RMN con MDC, RMN celebrale, RMN collo, RMN colonna cervicale, dorsale, lombare, RMN torace, RMN addome superiore, RMN addome inferiore o pelvi, Angio RMN, RMN osteoarticolare, RMN multiparametrica prostata, RMN cardiaca)
- Tac (TAC cerebrale, TAC collo, TAC colonna cervicale, dorsale, lombo-sacrale, TAC torace, TAC addome superiore, TAC addome inferiore o pelvi, Angio-TC, TAC osteoarticolare, TC cardiaca, TC calcium score)
- Radiografia
- Mammografia
- Moc
- Holter Cardiaco e Pressorio

Servizio di Fisioterapia e rieducazione funzionale:

- Pressoterapia
- Ultrasuoni
- Bendaggio funzionale e kinesiотaping
- Onde d'urto
- Acuscope
- Laserterapia
- Tecarterapia
- Linfodrenaggio - Drenaggio linfatico manuale
- Osteopatia
- Mobilizzazione articolare
- Massoterapia
- Idrokinesiterapia
- Fisiopalestra
- Total Leg
- Vibra 3.0
- Riabilitazione propriocettiva
- Desmotec
- Pilates



FISIORADI
MEDICAL CENTER

Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 0 giugno 2023
Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 1 maggio 2024

CAPITOLO 3 – INFORMAZIONI SUI SERVIZI E ATTIVITÀ

PRENOTAZIONI E ORARI DI APERTURA

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8.30 alle 12.30 presso il Servizio Accettazione di Fisioradi Medical Center in segreteria o telefonicamente, al numero 072133958.

Per semplificare le prenotazioni munirsi precedentemente di tutte le informazioni minime richieste:

- Nome e cognome della persona che deve effettuare la prestazione
- Esatta denominazione del tipo di esame
- Recapito telefonico per comunicazioni

All'atto della prenotazione il richiedente sarà inoltre informato circa:

- La prima data disponibile per esame o visita o trattamento fisioterapico
- Eventuale preparazione all'esame

MODALITÀ DI ACCESSO

Fisioradi Medical Center è situato a Pesaro in Via Lambro,15. La struttura è facilmente raggiungibile sia con i mezzi propri che con i mezzi pubblici. Fisioradi. È presente un ampio parcheggio privato con posto auto per disabili. Essendo situato in una zona residenziale è ben servito anche di parcheggi pubblici. Il centro medico è aperto al pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle 8.30 alle 12.30.

RILASCIO REFERTI

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

La refertazione delle prestazioni diagnostiche radiologica viene eseguita entro il termine di due giorni lavorativi successivi all'effettuazione dell'esame. I referti degli esami urgenti vengono consegnati il giorno successivo.

Il referto deve essere ritirato dal paziente, o da persona delegata (entrambi muniti di documento d'identità), con apposito foglio rilasciato il giorno dell'esame.

Il referto può essere ritirato presso il front-office negli orari di apertura al pubblico.

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat/carte di credito o tramite pagamento rateizzato PagoDil.



FISIORADI
MEDICAL CENTER

Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 0 giugno 2023
Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 1 maggio 2024

DISDETTA PRENOTAZIONI

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente durante gli orari di segreteria al numero 072133998 o allo stesso numero via whatsapp, o via mail a segreteria@fisioradi.it.

CAPITOLO 4 – TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA

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	15 giorni
Terapie fisiche	1 giorni	3 giorni
Medicina dello sport 1° Livello	7 giorni	21 giorni
Esami diagnostici	2 giorni	8 giorni
Piccoli interventi	7 giorni	14 giorni

DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

Ogni paziente ha il diritto:

- Di essere trattato con buona educazione e rispettando la propria dignità umana e le proprie convinzioni religiose
- Di essere chiamato per nome utilizzando il "lei" e di sapere nell'immediato con chi sta dialogando identificandosi per nome
- Di essere informato sulle prestazioni erogate e relativi costi
- Di essere informato sulle modalità di accesso alla struttura
- Di essere informato tempestivamente sull'impossibilità di rispettare un appuntamento



Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 0 giugno 2023
Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 1 maggio 2024

- Di esprimere in modo volontario una valutazione dei servizi offerti dal centro medico tramite le recensioni su google.

Ogni paziente ha il dovere:

- Di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno del centro medico
- Di evitare comportamenti che possano recare disturbo o disagio agli operatori sanitari o ad altri utenti del centro medico.
- Di rispettare gli orari indicati per la prestazione che deve eseguire in quanto un ritardo di una persona comporta un danno a tante altre persone puntuali.
- Di avvisare almeno 24H prima, o comunque in maniera tempestiva, un eventuale annullamento dell'appuntamento
- Di non fumare
- Di non introdurre animali

INFORMAZIONE SANITARIA

Fisioradi Medical Center si impegna inoltre a garantire ai pazienti:

- un'informazione obiettiva e imparziale sulle prestazioni effettuabili al momento, con aggiornamento costante in caso di variazioni;
- un'informazione diretta ai pazienti e ai loro familiari sul percorso di riabilitazione e sulle terapie attuate, pur nel rispetto più rigoroso della riservatezza nei confronti di terzi;
- l'accoglimento di eventuali reclami, sia dei pazienti sia dei loro familiari, sul totale funzionamento della struttura o su eventuali disservizi e disfunzioni;
- il loro diritto a rifiutare metodi terapeutici che non fossero accettati per motivate e serie considerazioni, esternate ai medici e al personale infermieristico.

PRIVACY

In adempimento alla normativa vigente in merito alla riservatezza dei dati personali, Fisioradi Medical center garantisce:

- trattamento dati personali: al momento dell'accettazione il paziente viene informato sulle modalità di trattamento dei suoi dati personali e sensibili, gli vengono fornite le garanzie per il rispetto della normativa in materia e gli viene chiesto il consenso scritto sul trattamento dei propri dati.

SEGNALAZIONI/RECLAMI

- Eventuali reclami su disfunzioni o disservizi potranno essere inoltrati dal cittadino al personale addetto al front-office di Fisioradi Medical Center, nella persona di Claudia Radi, referente responsabile anche per la privacy.



FISIORADI
MEDICAL CENTER

Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 0 giugno 2023
Fisioradi S.r.l	CARTA DEI SERVIZI	Revisione 1 maggio 2024

- I reclami, redatti su carta semplice o tramite l'apposito modulo presente al front-office e debitamente firmato, o anonimi, saranno consegnati agli sportelli del front-office tutti i giorni feriali, secondo l'orario di apertura vigente. Potranno anche essere spediti per posta all'indirizzo di Fisioradi Medical Center.
- Il reclamante potrà pretendere la riservatezza del suo nominativo, che rimarrà quindi conosciuto esclusivamente dalla Direzione, mentre il contenuto del reclamo sarà utilizzato per la formalizzazione ufficiale.
- I cittadini/utenti avranno modo di verificare gli impegni assunti da Fisioradi Medical Center, sia attraverso colloqui richiesti alla Direzione Amministrativa e Sanitaria, disponibili nei giorni e nelle ore indicate nella struttura, sia attraverso segnalazioni presenti online sul sito aziendale o alla pagina delle recensioni di Google.

All'atto della divulgazione di questa carta dei servizi non sono presenti eventi avversi per i quali è stato necessario emettere un verbale di audit.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Fisioradi Medical Center, anche nel rispetto delle proprie procedure interne di Qualità si impegna a effettuare indagini e verifiche sul reale grado di soddisfazione dei cittadini/utenti mediante appositi questionari, distribuiti ai pazienti al termine del ricovero, e subordinatamente ai loro familiari. La corretta compilazione dei questionari di gradimento permette al singolo cittadino/utente di esprimere le proprie considerazioni/valutazioni sul servizio ricevuto e a Fisioradi Medical Center di migliorare la qualità del servizio offerto. Informazioni che vengono annualmente rielaborate

DIVULGAZIONE DEL DOCUMENTO

La "Carta dei Servizi" ha come obiettivo quello di mettere chiunque a conoscenza delle informazioni sulle tipologie di prestazioni e sui servizi erogati e definire ambiti e criteri dell'impegno che la struttura intende assumere con i pazienti utenti al fine di tutelarne i diritti.

Al fine di permettere a chiunque di venire a conoscenza di tale "Carta dei Servizi" Fisioradi Medical Center si impegna a divulgare tale documento tramite il proprio sito internet e all'interno del centro è possibile la consultazione cartacea richiedendola al personale addetto al front-office.