



**MEDIC**

Health & Wellness

Aggiornamento 1 Luglio 2023

# Poliambulatorio A-Medic

*Eccellenza nel campo della prevenzione, della diagnosi, della cura attraverso l'innovazione organizzativa e gestionale che focalizza la sua attenzione sulla centralità della persona assistita.*

Il **Poliambulatorio A-Medic** è una struttura di Diagnosi e Cura autorizzata all'esercizio di attività sanitaria specialistica medica e chirurgica.

Gentile Signora. Egregio Signore,  
preso atto dell'emergenza sanitaria che ha colpito negli ultimi anni il nostro Paese, la struttura ha deciso di individuare misure di prevenzione che sono state assunte al fine di minimizzare e ridurre la diffusione del virus Sars CoV-2 all'interno della struttura e sono prevalentemente di carattere organizzativo e sono individuabili in:

- Controllo e regolamentazione degli accessi
- Definizione di percorsi separati e controllo dei flussi
- Protocolli e procedure ad hoc
- Osservanza di misure di protezione e prevenzione
- Osservanza di misure igieniche

Sottoponiamo alla Sua cortese attenzione questa pubblicazione nell'intento di fornirle un'esauriente rappresentazione di **chi siamo, cosa facciamo e del nostro impegno costante e quotidiano a favore della salute, della prevenzione, della diagnosi, della cura e dello star bene.**

La stesura della "Carta dei Servizi" del Poliambulatorio A-Medic persegue due obiettivi:

Il primo è fornire uno strumento esauriente che La aiuti a **orientarsi nella nostra offerta sanitaria**, accompagnandola passo dopo passo nella comprensione della struttura e della sua organizzazione, ricordandole diritti e doveri in materia sanitaria e indicandole i percorsi da seguire per accedere alle prestazioni ambulatoriali, infermieristiche, di terapia fisica e radiodiagnostica.

Il secondo obiettivo è consentirle di **cogliere e apprezzare i principi che guidano il nostro operare quotidiano.** A-Medic nasce dalla necessità di offrire ai pazienti del territorio un punto di riferimento medico, infermieristico e fisioterapico dove possano eseguire consulenze specialistiche completate da indagini strumentali e vuole offrire agli utenti una **risposta concreta e moderna nella gestione della salute.**

Il Poliambulatorio offre all'utente **prestazioni multidisciplinari e condivise di prevenzione, diagnosi e cura** dando la possibilità di inserirlo in un percorso diagnostico-terapeutico.

Questa organizzazione permette di erogare attività di alta qualità in quanto il gruppo medico specialistico possiede competenze di alta professionalità.

La descrizione delle nostre attività non si esaurisce qui ma si completa con una serie di brochure tematiche che descrivono l'organizzazione dei Servizi, con focus sulle principali patologie trattate e la presenza dei social network.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito web [www.a.medic.it](http://www.a.medic.it)

**Il Direttore Sanitario  
Dott. Pietro Barone**

# LE ATTIVITÀ

Il Poliambulatorio fornisce assistenza sanitaria in regime privato a pagamento:

- VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE
- SERVIZIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE
- PUNTO PRELIEVI E CENTRO INFERMIERISTICO
- ATTIVITÀ DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

## CHIAREZZA E TRASPARENZA: CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è il documento dedicato agli utenti che accedono al Poliambulatorio a garanzia della più completa informazione sui servizi offerti e sui diritti e doveri dei fruitori.

Per questa struttura, rappresenta l'occasione per assumere nuove iniziative di promozione di un sistema di qualità nella gestione dell'offerta assistenziale.

Questo si realizza nella **definizione e nel miglioramento costante degli standard qualitativi del processo di prevenzione, diagnosi e cura, nella predisposizione di meccanismi di verifica e nell'impostazione di programmi** che impegnano l'Amministrazione, insieme a operatori e utenti che sono coinvolti nel perseguimento di un obiettivo comune.

La "Carta de Servizi" è stata predisposta al fine di perseguire specifici obiettivi: fornire agli utenti, agli operatori, agli organi di gestione del Servizio Sanitario Nazionale, le informazioni sui servizi offerti, le modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate; individuare standard di qualità, impegni e programmi che la Struttura assume per il miglioramento organizzativo, operativo e per l'adeguamento tecnologico, in corrispondenza alle esigenze assistenziali evidenziate dai pazienti; garantire la completa trasparenza nei rapporti con gli utenti; predisporre uno strumento efficace che consenta di migliorare sempre più il servizio reso.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Poliambulatorio eroga i propri servizi secondo i seguenti principi:

### APPROPRIATEZZA DELLE CURE

Le prestazioni sono erogate secondo i **bisogni di salute della persona** rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia; il momento più giusto di erogazione;

le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

### EQUITÀ E IMPARZIALITÀ

Ogni utente del Poliambulatorio ha il diritto di ricevere le **cure mediche più appropriate**, senza discriminazione di età, sesso, razza, religione e opinioni politiche.

Il Poliambulatorio in tal senso adotta tutte le misure atte a consentire ai portatori di handicap la fruizione delle prestazioni in modo egualitario.

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

## TRASPARENZA

Il Poliambulatorio si impegna a orientare la propria azione nel rispetto della trasparenza in particolare nella **gestione delle liste d'attesa**.

## CONTINUITÀ

Il Poliambulatorio assicura la continuità e la regolarità delle cure.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, si impegna ad adottare misure volte ad apportare agli utenti il **minor disagio possibile**.

## RISERVATEZZA

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza.

Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato.

Il personale sanitario e il personale amministrativo impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza e in osservanza della Privacy.

## DIRITTO DI SCELTA

L'assistito ha **diritto di scegliere liberamente**, al di fuori di ogni costrizione morale e materiale, di fruire delle prestazioni erogate dal Poliambulatorio, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico-professionale offerti.

## EFFICACIA, EFFICIENZA E QUALITÀ DEI SERVIZI

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'**obiettivo primario** che è la **salute dell'utente**, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la sua salute.

Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

## PARTECIPAZIONE

Il Poliambulatorio deve garantire all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria **valutazione della qualità** delle prestazioni erogate garantendone l'anonimato ove necessario e di inoltrare **reclami o suggerimenti** dai quali acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio al fine di migliorare le prestazioni.

# LA CENTRALITÀ DEL PAZIENTE

A-Medic si propone di raggiungere l'**eccellenza** nel campo della prevenzione, della diagnosi, della cura attraverso l'innovazione organizzativa e gestionale che focalizza la sua **attenzione sulla centralità della persona assistita** il continuo miglioramento della qualità assistenziale, l'approccio multidisciplinare agli aspetti clinici, la valorizzazione delle risorse umane.

## I DIRITTI DEL PAZIENTE

Il paziente che si avvale dell'assistenza erogata dal Poliambulatorio, in regime ambulatoriale, ha diritto a essere trattato con cortesia e umanità e ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche.

L'utente ha diritto a ottenere dal personale preposto tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze; deve poter essere messo a conoscenza in modo completo e comprensibile, in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia e alla relativa prognosi.

Salvo i casi d'urgenza, nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'assistito ha diritto a ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un **consenso informato** prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;

ove il personale sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

L'assistito ha altresì diritto a essere informato sulla **possibilità di indagini e trattamenti alternativi**, anche se eseguibili in altre strutture; ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le informazioni dovranno essere fornite alle persone a lui prossime.

L'assistito ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, e ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

L'utente ha diritto di chiedere che sia reso possibile al medico di famiglia, se disponibile, di consultarsi con i medici curanti del Poliambulatorio e che gli sia rilasciata per il medico di famiglia una relazione clinica sulle indicazioni diagnostiche riscontrate, sulle terapie e gli interventi praticati.

Il paziente ha diritto di esporre osservazioni e suggerimenti, di avanzare reclami ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione del Poliambulatorio, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

## **I DOVERI DEL PAZIENTE**

Il paziente, quando accede al Poliambulatorio, è invitato a tenere un **comportamento responsabile** in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione.

L'affidarsi alla struttura esprime da parte dell'assistito un **rapporto di fiducia e di rispetto** verso il personale sanitario, presupposto e indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

È dovere di ogni assistito informare tempestivamente i sanitari sull'intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

L'utente è tenuto **al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi** che si trovano all'interno del Poliambulatorio, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Nel Poliambulatorio è severamente vietato fumare; attenersi scrupolosamente a questa disposizione è un atto di rispetto nei confronti degli altri e la testimonianza dell'adozione di un sano stile di vita personale che, all'interno di una struttura sanitaria, assume un significato ancor maggiore di stimolo a prendersi cura di sé e della propria salute dando il buon esempio.

Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme per il benessere e il quieto vivere di tutti.

# **INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA**

## **PRESENTRAZIONE DELLA STRUTTURA**

Il Poliambulatorio A-Medic, situato a Cesena in Via Veneto 27, è una struttura di Diagnosi e Cura autorizzata all'esercizio di attività sanitaria specialistica medica, di radiodiagnostica, di fisiokinesiterapia, punto prelievi e centro infermieristico.

Accanto all'attività medica vera e propria gravitano servizi integrativi e logistici che rendono l'istituto autonomo e in grado di assicurare agli assistiti, parenti e accompagnatori ogni forma di ospitalità, comfort e assistenza.

Il Poliambulatorio è stato strutturato in modo da evitare la presenza di qualsiasi tipo di barriera architettonica.

L'operatività del Poliambulatorio, infatti, è caratterizzata dall'applicazione di **valori etici primari**, volti alla promozione non solo della salute fisica in senso stretto, ma anche di un benessere psico-fisico, frutto di una **visione in cui l'individuo occupa una posizione centrale**.

L'organizzazione del Poliambulatorio A-Medic ha posto molta attenzione all'aspetto strutturale ed estetico della sede, in modo che i pazienti possano trovare un ambiente piacevole e rilassante in cui la funzionalità, l'ergonomia e l'estetica si fondono armoniosamente.

All'ingresso il paziente viene accolto in un'ampia reception e sala d'attesa.  
Tutti i locali sono adeguatamente climatizzati.

Vi sono diversi ambulatori per le visite, box per la fisioterapia, una palestra per la riabilitazione e un'area interamente dedicata all'attività di radiodiagnostica per l'esecuzione di ecografie.

I locali dedicati all'esecuzione delle prestazioni garantiscono il rispetto della privacy anche prevedendo un annesso spogliatoio.

I servizi igienici sono distinti per i pazienti e il personale e servizio igienico assistito.

## STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI

Fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti fa parte dell'essenza stessa dell'assistenza sanitaria.

Pertanto la **qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure** sono un dovere deontologico e contrattuale per i medici e gli operatori all'interno del Poliambulatorio.

Il monitoraggio degli indicatori di qualità individuati per garantire il **miglioramento dei propri servizi e delle proprie prestazioni** sanitarie rappresenta un impegno da parte della struttura.

Gli ambiti di miglioramenti sono stati individuati nel campo dell'informazione, comunicazione, accoglienza e umanizzazione in relazione a ciascun indicatore ed è stato determinato, ove pertinente, lo standard di riferimento al fine di consentire ai cittadini di verificare direttamente il soddisfacimento degli impegni assunti dal Poliambulatorio.

### ACCOGLIENZA

| STANDARD DI QUALITÀ                                                                 | STRUMENTI DI VERIFICA                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Accoglienza e comfort nel Poliambulatorio                                           | Rilevazione, a cadenza semestrale, del gradimento degli utenti |
| Accoglienza e cortesia nell'erogazione di prestazioni specialistiche e diagnostiche | Rilevazione, a cadenza semestrale del gradimento degli utenti  |

### COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI

| STANDARD DI QUALITÀ                     | STRUMENTI DI VERIFICA                                          |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Aggiornamento segnaletica               | Rilevazione, a cadenza semestrale, del gradimento degli utenti |
| Predisposizione della Carta dei Servizi | Rilevazione, a cadenza semestrale, del gradimento degli utenti |

## COMUNICAZIONE

| STANDARD DI QUALITÀ                          | STRUMENTI DI VERIFICA        |
|----------------------------------------------|------------------------------|
| Aggiornamento costante del sito internet     | Indici di accesso visitatori |
| Facoltà di inoltrare di suggerimenti/reclami | Presso la segreteria         |

## UMANIZZAZIONE

| STANDARD DI QUALITÀ                  | STRUMENTI DI VERIFICA                                   |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Rispetto dei tempi                   | Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi d'attesa |
| Rispetto dell'ordine di prenotazione | Verifiche periodiche di DS                              |

# RECLAMI E SEGNALAZIONI

Per raccogliere segnalazioni da parte dei pazienti, è a disposizione il personale del **front office**, disponibile negli orari di apertura, il personale può essere anche contattato telefonicamente al numero 0547-1795010.

L'operatività si esprime sostanzialmente su due aree, una di analisi e una di ricerca.

Inoltre:

- **Raccoglie segnalazioni** telefoniche, verbali e scritte di disfunzioni varie, suggerimenti e proposte e provvede alla raccolta di eventuali reclami con l'avvio delle opportune procedure per la risoluzione del problema prospettato;
- **Favorisce l'orientamento e l'assistenza** nel disbrigo delle pratiche amministrative relative all'azienda.

## MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Gli utenti, parenti o affini, o gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso il Presidio possono esercitare il proprio diritto con:

- Compilando il Modulo di Reclamo, a disposizione presso la struttura o sul sito internet [www.a-medic.it](http://www.a-medic.it)
- Segnalazione telefonica
- Colloquio con il personale addetto

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda scritta, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni in merito.

## IMPEGNI E PROGRAMMI

Ci impegniamo, tra l'altro, a:

- Investire nelle risorse umane, attraverso la valorizzazione delle competenze professionali; fornire un costante miglioramento alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi esistenti;
- Dare adeguata pubblicità alle attività del Poliambulatorio attraverso il potenziamento del sito internet e l'aggiornamento della Carta dei Servizi;
- Garantire l'accesso alle informazioni attraverso la consegna di opuscoli informativi;

- Garantire la riservatezza e il rispetto della persona nelle visite e nelle altre prestazioni sanitarie assicurando l'anonimato quando richiesto e il trattamento dei dati personali secondo la normativa sulla privacy;
- Promuovere l'umanizzazione del rapporto tra la struttura sanitaria, i suoi operatori e le persone che vi accedono, ponendo particolare attenzione alle relazioni interne ed esterne e alla formazione degli operatori;
- Garantire la qualità delle prestazioni fornite, attraverso il sostegno e l'incremento alla formazione continua degli operatori e allo scambio con altre strutture attraverso il costante e continuo rinnovamento tecnologico;
- Garantire l'equità nell'accesso alle cure, vigilando sulla corretta applicazione di leggi e regolamenti e gestendo con trasparenza le liste d'attesa. In particolare viene garantito il rispetto dei criteri di priorità di accesso:
- Garantire la sicurezza all'interno della struttura investendo in lavori di manutenzione e adeguamento di impianti e locali, ponendo particolare attenzione all'assicurazione di mezzi di prevenzione e di intervento in caso di emergenze e alla formazione specifica degli operatori.

## COSA C'È DA SAPERE

### L'ACCESSO AL POLIAMBULATORIO

È permesso entrare attraverso il parcheggio accessibile al personale e all'utenza che può posteggiare la propria auto negli spazi consentiti.

### LA TESSERA SANITARIA

È consigliato avere sempre con sé la tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

Al fine di una migliore diagnosi e cura, è molto utile condurre tutti i referti di esami e accertamenti già eseguiti ed eventuali copie di cartelle cliniche di ricoveri precedenti.

È altresì importante riferire le terapie seguite e le diete osservate.

La documentazione sarà restituita.

### MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

Il paziente che è già in possesso delle indicazioni fornite del medico curante per la consulenza medica o per l'indicazione della terapia fisica riabilitativa da seguire prenoterà telefonicamente o direttamente in accettazione la visita.

Per le branche di Fisiatria e Ortopedia, un medico specializzato effettuerà la visita per stabilire la diagnosi e scegliere la terapia più adeguata, oppure confermare l'idoneità alle terapie indicate dallo specialista esterno. Per tutte le prestazioni da realizzare in regime privato, il paziente potrà provvedere al pagamento senza presentare l'impegnativa della AUSL ed A-Medic provvederà a rilasciare fattura.

Le tariffe sono comunque comunicate prima dell'effettuazione della terapia o del servizio, il pagamento delle prestazioni può essere effettuato in contanti, carta di credito e/o bancomat.

A conclusione del ciclo terapeutico, il paziente è invitato a sostenere un colloquio con lo specialista per la valutazione clinica conclusiva ed eventuali consigli.

Tutte le prestazioni possono essere prenotate telefonicamente.

I tempi di attesa sono questi:

- Visita specialistica: da 0 a 5 gg.
- Prestazioni di Fisiokinesiterapia: da 0 a 5 gg.



I tempi di attesa e gli orari possono subire variazioni.

Viene attribuita priorità di accesso a pazienti che presentano:

- Sintomatologie dolorose tali da necessitare di un intervento antalgico immediato;

## STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Poliambulatorio A-Medic punta al miglioramento continuo della qualità, si impegna pertanto a rispettare determinati impegni e standard di qualità a cui il paziente può fare riferimento nella valutazione del servizio erogato.

**Cortesìa:** ciascun operatore del Poliambulatorio è sempre disponibile e cortese nei confronti di ogni paziente.

**Accoglienza del paziente:** i locali del Poliambulatorio sono accoglienti e confortevoli.

È garantito il totale abbattimento delle barriere architettoniche.

La Direzione pone particolare attenzione alla cura, pulizia e sanificazione dei locali, rispettando scrupolosamente le norme igieniche secondo procedure prestabilite.

**Puntualità:** il Poliambulatorio A-Medic si impegna a rispettare gli orari di apertura al pubblico e gli appuntamenti stabiliti con i pazienti.

**Informazione:** attraverso il consenso informato il paziente riceverà le opportune informazioni sui rischi, benefici e terapie che si andranno a seguire.

Potrà sempre accedere alla documentazione relativa ai propri esami o terapie e potrà richiedere ulteriori consulenze agli specialisti presenti nel Poliambulatorio per verificare l'andamento delle terapie in atto.

**Rispetto delle norme vigenti:** il Poliambulatorio A-Medic si impegna a rispettare quanto previsto dalle normative vigenti in materia di autorizzazione (LR32/2007), rispettando tutti i requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi previsti dai manuali; privacy (D.Lgs. 193/2003), trattando tutti i dati nel rispetto dei diritti fondamentali della persona, normative ambientali facendo molta attenzione al rispetto dell'ambiente e seguendo ogni prescrizione inerente lo smaltimento dei rifiuti, sulla sicurezza e salute dei lavoratori (D.Lgs. 81/08) attuando e aggiornando costantemente il sistema.

**Le norme antinfortunistiche e antincendio:** il personale del Poliambulatorio è appositamente formato per tutelare la sicurezza dei degenti.

In caso di incendio si devono informare immediatamente gli operatori in servizio, allontanarsi dalla zona seguendo le istruzioni senza utilizzare gli ascensori e mantenendo, per quanto possibile, un atteggiamento calmo e rispettoso degli altri.

**Vietato fumare:** è assolutamente vietato fumare all'interno della struttura.

Questo per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri.

**Scongiorare i furti:** in un luogo affollato come un Poliambulatorio, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono sempre possibili.

La Direzione non si assume la responsabilità per questi inconvenienti, pertanto è consigliato portare con sé soltanto gli effetti personali strettamente necessari.

**Il silenzio e la tranquillità:** per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si invita ad evitare il più possibile i rumori e a parlare a bassa voce durante l'attesa.

**Telefoni:** è ammesso l'uso del telefono cellulare ma è opportuno che funzioni a basso volume per non arrecare disturbo ad altri pazienti.

**Cosa fare per Emergenza Sanitaria:** il Poliambulatorio non dispone di un servizio di Pronto Soccorso, in caso di emergenza al di fuori dell'istituto il paziente può contattare il 118.

**Le attrezzature:** le attrezzature e i presidi utilizzati per la diagnostica e le terapie sono di **ultima generazione**.

Periodicamente vengono controllati e revisionati tecnicamente da ditte specializzate come previsto dalla normativa vigente.

La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre valutando le opportunità di acquisizione.

Tutta l'attività è supportata da un efficiente sistema informatico in costante evoluzione per la gestione dati.

## **VISITE ED ESAMI**

### **COME PRENOTARE VISITE ED ESAMI**

Le modalità per prenotare visite ed esami sono omogenee per tutte le attività di assistenza erogate dal Poliambulatorio.

Le visite possono essere prenotate:

- Presentandosi agli sportelli dell'Accettazione ambulatoriale situati al piano primo e hanno i seguenti orari:
  - dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 21:00
  - sabato dalle 8.00 alle 14.00
  - Orari segreteria dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 19:00
- Telefonando al numero 0547-1795010 indicando in maniera precisa i dati anagrafici e un numero telefonico per eventuale contatto.

Al momento della prenotazione al paziente vengono consegnati:

- Foglio di prenotazione in cui sono indicati data e ora dell'appuntamento.
- Eventuali istruzioni per la preparazione dell'esame.

### **RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE CLINICA**

Il paziente può richiedere un duplicato della documentazione clinica.

Trattandosi di informazioni strettamente personali e riservate, possono essere consegnate esclusivamente al paziente titolare se maggiorenne, a persone in possesso di delega scritta, firmata dal titolare del referto o cartella clinica, munite di tessera di riconoscimento, all'erede legittimo previa esibizione di idonea autocertificazione in proposito da redigersi su apposito modello predisposto, all'esercente la potestà parentale sul minore previa esibizione di idonea autocertificazione da redigere su apposito modello, all'esercente la potestà di tutela sulle persone interdette previa esibizione di idonea autocertificazione su apposito modello, all'INAIL per un suo assicurato, nonché ai superstiti di quest'ultimo, ai sensi dell'art. 9a del D.P.R. 30.06.1965 n.1124.

In ogni altro caso sarà cura del Direttore Sanitario valutare l'effettiva ricorrenza dei requisiti previsti dalla legge per il rilascio di dati sensibili.

Per il rilascio di altra documentazione è necessario rivolgersi all'ufficio Accettazione o alla Direzione Sanitaria.

### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI – TUTELA E LEGGE SULLA PRIVACY**

Il trattamento dei dati personali – anagrafici e inerenti alla salute – è finalizzato allo svolgimento del servizio sanitario e allo svolgimento delle normali procedure amministrative.

### **MODALITÀ**

Il trattamento delle informazioni personali, svolto anche con l'ausilio di mezzi elettronici e automatizzati, si realizza attraverso le fasi di raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati.

### **AMBITO DI COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI**

I dati personali vengono comunicati, in base alle norme vigenti, alle Aziende Sanitarie Locali, alle Autorità di Pubblica Sicurezza e, dietro specifica richiesta, all'Autorità Giudiziaria.

Se l'interessato avesse stipulato un accordo o un contratto di assicurazione con una cassa mutua o un fondo aziendale, si potrebbe verificare la necessità di comunicare loro i dati relativi alle prestazioni effettuate. La comunicazione di tali dati avverrà nel massimo rispetto della tutela della privacy. I referti diagnostici possono essere ritirati anche da persone diverse dagli interessati sulla base di una delega scritta e previa inclusione di tali documenti in busta chiusa.

## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La Direzione del Poliambulatorio è convinta che **l'ascolto proattivo** di ciascun utente possa far crescere e migliorare l'intera organizzazione; mette pertanto a sua disposizione strumenti per monitorare il grado di soddisfazione o presentare reclami, in sala d'attesa sono disponibili **questionari di soddisfazione dell'utente** volti a monitorare diversi aspetti del servizio: l'accuratezza della visita, la cordialità e chiarezza dell'accettazione e della segreteria, l'efficienza della radiologia, la professionalità dei fisioterapisti, la cura e l'igiene dei locali, l'adeguatezza dei tempi di attesa e il rispetto degli appuntamenti, il questionario compilato è anonimo e potrà essere consegnato in busta chiusa dal paziente presso l'accettazione nell'apposito box. Per qualsiasi genere di reclamo è possibile rivolgersi direttamente in segreteria o compilare il modello predisposto reperibile in sala d'attesa.

Sarà cura della Direzione rispondere per iscritto entro 20 gg. dal ricevimento del reclamo all'utente che lo ha presentato.

I moduli compilati saranno raccolti dal Responsabile Gestione Qualità e consegnati in amministrazione per intraprendere eventuali azioni correttive o cogliere spunti per il miglioramento continuo.

## I SERVIZI

### SERVIZI OFFERTI

*Attività ambulatoriali nelle seguenti discipline e specialisti:*

- Ortopedia e traumatologia, Dott. M. Fravisini, Dott. G. Merolla
- Chirurgia Vascolare, Dott. P. Ruscelli
- Radiologia diagnostica, Dott. O. Bazzocchi, Dott.ssa G. Gardelli
- Cardiologia, Dott. G. Pagliarani e Dott. A. Zammarchi
- Chirurgia Generale, Dott. P. Ruscelli
- Maxillo-Facciale, Dott. M. Manfredi
- Medicina Estetica, Dott. M. Manfredi, Dott. A. Pasquali
- Otorinolaringoiatra, Dott. M. Ghirelli
- Urologia/Andrologia, Dott. U. Santaniello
- Medicina dello Sport, Dott. D. Orlandi
- Pneumologia/Allergologia, Dott. E. Berardi, Dott. P. Candoli
- Ambulatorio Infermieristico, Dott. C. Giovanditto, Dott.ssa M.D. Bordeianu
- Punto Prelievi, Dott. P. Barone e C. Giovanditto
- Biologia della Nutrizione, Dott. M. Pieri, Dott.ssa S. Babino
- Supporto Psicologico/Mental Coach, Dott. M. Piraccini
- Podologia, Dott.ssa F. Perlini

## **PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

### Visite specialistiche

- Cardiologia (prima visita, controllo, prova sotto sforzo, ecocardiodoppler)
- Pneumologia (prima visita, controllo, spirometria)
- Urologia (prima visita, controllo, ecografia, uroflussometria)
- Ortopedia (prima visita e controllo, infiltrazioni ecoguidate multidistrettuali)
- Radiologia (limitatamente a attività di radiodiagnostica/ecografica)
- Chirurgia Generale e Proctologia (prima visita e controllo)
- Chirurgia Vascolare (prima visita, controllo, doppler AAll venoso e arterioso)
- Otorinolaringoiatra (prima visita, controllo)
- Maxillo- Facciale (prima visita, controllo)
- Nutrizionista (prima visita, controllo)

### Servizi a pagamento

- Ecocardiografia
- Ecocardiodoppler
- Ecografia addome
- Ecografia tiroide
- Ecografia osteo-articolare
- Ecocolordoppler transcranico
- Monitoraggio della pressione arteriosa delle 24 ore
- Punto prelievi

### Ambulatorio infermieristico

- Medicazione base
- Medicazione complessa
- Medicazione ulcere
- Rimozione punti + medicazione
- Rimozione tappo + lavaggio auricolare
- Flebo
- Iniezione base
- Iniezione complessa
- Rimozione catetere vescicale
- Misurazione parametri vitali
- ECG base
- ECG refertato

## **SERVIZIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE**

La nostra struttura accoglie gli utenti con la presa in carico specialistica che accerta la patologia di cui il paziente è portatore, elaborando in modo personalizzato l'offerta terapeutica più adatta alle proprie necessità per la risoluzione dell'evento morboso e delle possibili conseguenze che esso possa provocare.

### **Laserterapia**

Sorgente di luce amplificata ottenuta per emissione stimolata di radiazioni.

Si tratta di una luce assolutamente monocromatica e può essere immaginata come la somma di raggi tutti perfettamente uguali.

Ha un'ottima concentrazione e una notevole penetrazione nei tessuti molli.

In terapia fisica viene utilizzata sfruttandone due proprietà particolari: l'effetto antalgico e quello biostimolante.

- Laser ALTA POTENZA

## **MEDICINA RIABILITATIVA**

La medicina riabilitativa è una metodica terapeutica finalizzata a ottenere il massimo grado di recupero di funzioni e apparati motori compromessi dai più svariati eventi morbosi: il processo riabilitativo, contenendo o riducendo l'entità della menomazione acquisita, mira a restituire all'utente il massimo grado di autonomia funzionale e/o capacità lavorativa compatibile con l'entità del danno subito.

La Medicina Riabilitativa è indirizzata al trattamento delle disabilità dell'apparato locomotore, artropatie infiammatorie o degenerative pelvi-perineale, cardiovascolare e respiratorio e del linfedema primario e secondario.

### **Trattamento dell'apparato locomotore**

Raggruppa tutte le tecniche che vengono impiegate nel recupero della funzione lesa sia segmentale, quale una semplice limitazione articolare post-traumatica e/o post-chirurgica, sia complessa come nelle lesioni osteoarticolari multiple da traumi complessi; si dedica inoltre al recupero funzionale globale in casi di sindrome ipocinetiche quali quelle secondarie alla prolungata immobilità e al ripristino di una postura corretta in presenza di vizi posturali acquisiti.

- Rieducazione posturale individuale
- Ginnastica medica per adulti
- Rieducazione posturale della scoliosi e dei paramorfismi vertebrali
- Rieducazione motoria di gruppo
- Rieducazione della spalla, dell'anca, del ginocchio, della tibiotarsica
- Rieducazione della mano

### **L'esercizio isocinetico**

È indicato nella riabilitazione post chirurgica, anche in fase precoce e nei trattamenti conservativi delle articolazioni, consentendo una riduzione dei tempi della forza muscolare.

### **Massoterapia**

Per massaggio si intende una serie di manovre specifiche portate su uno o più segmenti corporei a scopo terapeutico.

L'azione di queste manualità interessa, seppure in maniera diversa, varie strutture anatomiche: cute, derma, tessuto connettivo, muscoli, vasi sanguigni e linfatici, articolazioni e, naturalmente, le terminazioni nervose.

### **Drenaggio linfatico manuale**

Il linfodrenaggio, detto anche drenaggio linfatico, è una tecnica basata sulla manipolazione manuale del corpo che viene praticata similmente a un massaggio agendo, nello specifico, sul percorso del flusso dei vasi linfatici con una serie di benefici sulla salute.

### **Riabilitazione cardio-respiratoria**

L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha definito la Cardiologia Riabilitativa (OR) come un processo multifattoriale, attivo e dinamico, che ha come fine quello di favorire la stabilità clinica di ridurre le disabilità conseguenti alla malattia e di supportare il mantenimento e la ripresa di un ruolo attivo nella società con l'obiettivo di ridurre il rischio di successivi eventi cardiovascolari, di migliorare la qualità della vita e di incidere complessivamente in modo positivo sulla sopravvivenza.

### **Riabilitazione del pavimento pelvico**

Per chinesiterapia pelvi-perineale si intende l'insieme delle forme di attivazione muscolare e degli esercizi articolari semplici e complessi diretti a un fine terapeutico, che abbiano per scopo il miglioramento dell'aspetto posturale e dinamico del corpo umano e la correzione di molteplici disfunzioni.

Esistono diverse problematiche legate alle alterazioni funzionali del pavimento pelvico, organo di estrema importanza per il sostegno e la sospensione dei visceri pelvici (utero, vescica, retto-ano), la continenza urinaria e anale, il parto, la funzione sessuale.

# PRESTAZIONI EROGATE PRESSO IL NOSTRO CENTRO

## Terapia fisica strumentale

- Laser Yag ad alta potenza
- Tecarterapia
- Onde d'urto radiali
- VISS
- RSQ 1
- Laser CO<sub>2</sub>

## Terapia fisica manuale

- Kinesiotaping
- Massoterapia distrettuale
- Massoterapia decontratturante
- Massaggio connettivale
- Linfodrenaggio manuale
- Mobilizzazioni vertebrali e articolari
- Manovre di pompaggio
- Terapia manuale miofasciale
- Esercizio propriocettivi
- Kinesiterapia post-traumatica
- Riabilitazione pre e post-chirurgica
- Trattamento dell'ATM
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione posturale globale individuale
- BackSchool
- Metodo Mézierès
- Metodo McKenzie
- Tecnica PNF (Proprioceptive Neuromuscular Facilitation)
- Rieducazione funzionale con metodo Kabat
- Trattamento delle patologie vertebrali nell'adolescente
- Fisioterapia tradizionale per il trattamento delle patologie più frequenti
- Tecniche manuali e mobilizzazione del rachide
- Training del passo

## Servizio di Medicina Fisica e Riabilitazione

- Rieducazione funzionale (varie metodiche)
- Linfodrenaggio manuale
- Trattamento delle patologie vertebrali dell'adolescente
- Rieducazione posturale globale individuale
- Terapia manuale
- Massoterapia decontratturante
- Massaggio connettivale – defaticante – sportivo
- Manovre di pompaggio
- Riabilitazione pre e post chirurgica
- Tecarterapia
- Laserterapia
- Terapia strumentale

- Test posturografico e baropodometrico

### **Radiodiagnostica**

- Ecografia multidisciplinare
- Ecocolordoppler vascolare
- Laserterapia
- Terapia strumentale
- Test posturografico e baropodometrico

### **Radiodiagnostica**

- Ecografia multidisciplinare
- Ecocolordoppler vascolare



### **COME ENTRARE IN CONTATTO CON NOI**

- Tel. 0547-1795010
- [www.a-medic.it](http://www.a-medic.it)
- [info@a-medic.it](mailto:info@a-medic.it)

### **ORARI DI APERTURA**

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:00 alle 20:00  
Sabato dalle 8.30 alle 13.00

### **COME RAGGIUNGERCI**

Via Veneto, 27 – 47521 Cesena (FC) - Italy