



CENTRO FISIOTERAPICO - STUDI MEDICI

CARTA DEI SERVIZI



CENTRO FISIOTERAPICO - STUDI MEDICI

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

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

È 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 centro offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo e 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.

La Direzione

MISSION

Il centro ARS 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. Per soddisfare al meglio ogni bisogno di diagnosi e cura della persona, il centro ARS mette a disposizione un'équipe di professionisti esperti, che condivide e persegue il miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici.

Il centro ARS, che mette a disposizione spazi curati e accoglienti, colloca al centro le esigenze della persona e il suo benessere psicofisico, in un contesto di alta professionalità e di tutela e rispetto della privacy, ponendo la massima attenzione all'ascolto dei bisogni e alla soddisfazione di tutti gli utenti.

VISION

Il centro ARS intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua della propria équipe, 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. Il centro ARS vuole inoltre porsi come un modello di salute collaborativa implementando azioni innovative di prevenzione e cura:

- la presa in carico multidisciplinare incentrata sulla singolarità della persona, accessibile a tutti e particolarmente attenta alle persone in situazioni di fragilità e svantaggio;
- azioni formative e screening per i cittadini affinché siano informati sull'importanza della prevenzione;



Gli OBIETTIVI del centro ARS

- ✓ 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, fornire risposte in tempi brevi permettendo al paziente di intraprendere un percorso terapeutico il prima possibile, affinché ARS possa ritenersi non sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare.
- ✓ Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - la definizione di orari di accesso ampi e funzionali/agevoli;
 - la garanzia di 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;
 - un ambiente confortevole, curato e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - La professionalità e la cortesia da parte di tutti gli operatori;
 - il rispetto della privacy.
- ✓ Servizi aggiuntivi a disposizione dei pazienti quale:
 - trasporto su richiesta;
- ✓ Essere per la comunità un punto di riferimento rispetto ai temi della Salute e del Benessere attraverso:
 - l'organizzazione di incontri formativi e informativi per i cittadini a promozione della prevenzione e dell'educazione sanitaria;
 - [la collaborazione con enti e associazioni che si occupano di cura alla persona;](#)
- ✓ Raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il centro ARS - con sede a San Lucido, in provincia di Cosenza - è situato interamente al piano terra e non presenta alcuna barriera architettonica, è accessibile anche a persone con disabilità o difficoltà motorie. Il centro è nato nel 2018 come ambulatorio medico specialistico convenzionandosi con l'Istituto Ortopedico Rizzoli. Qualche anno dopo, nel 2020, si aggiunge un'altra tipologia di prestazione: la fisioterapia e riabilitazione.

Si tratta perciò di una Struttura che soddisfa tutti i requisiti strutturali e di organizzazione interna identificati nella Legge Regionale 24/2018.

È dotato di una reception per l'accoglienza e l'espletamento delle pratiche amministrative, di ambulatori per visite mediche, ambulatorio chirurgico, box per la fisioterapia e utilizzo di elettromedicali, un'ampia palestra e una sala d'attesa.

ARS offre un'ampia gamma di prestazioni offerte in regime privato tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze dei cittadini destinatari dei servizi. Si avvale di personale medico e sanitario specializzato, è dotato di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati.

ORGANIZZAZIONE INTERNA

La struttura identifica chiaramente tre zone distinte: la Segreteria e Accettazione, l'area adibita alla Terapia Fisica e Riabilitazione e gli Ambulatori polispecialistici.

- Segreteria e Accettazione: in quest'area avvengono esclusivamente le attività di segreteria, amministrazione, contabilità e accettazione dell'utente.
- Terapia Fisica e Riabilitazione: comprende ambulatori per l'esecuzione di terapie strumentali e un'ampia palestra per la rieducazione individuale e di gruppo, il training kinesiologico
- Ambulatori polispecialistici: ambienti autorizzati all'esecuzione di prestazioni sanitarie.

ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE NEL CENTRO ARS

SPECIALITÀ	MEDICO SPECIALISTA	PRESTAZIONI
ANESTESIOLOGIA	Dr. Iacopo Frugieue	Visita medica Specialistica Infiltrazione farmacologica Infiltrazione peridurale
CARDIOLOGIA	Dr.ssa Elvira Resciniti	Visita medica Specialistica Elettrocardiogramma Diagnostica ECG/Ecocardiografica Test Ergometrico con monitoraggio Holter ECG 24-48h Holter Pressorio 24-48h Doppler dei tronchi sovraortici Nutrizione Cardiologica mirata
FISIATRIA	Dr.ssa Bruna Maccaferri	Visita medica Specialistica Infiltrazioni endoperiarticolari Ozonoterapia
MEDICINA ESTETICA	Dr. Calvano Pierluigi	Visita e Check-up cutaneo Visita tricologica Mappatura nevi con videodermato- scopia Medicina rigenerativa Medicina anti-age Terapie nutrizionali personalizzate
PNEUMOLOGIA	Dr. Lorenzo Manfredi	Visita medica Specialistica Spirometria Polisonnografia Pick Test

ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE NEL CENTRO ARS

SPECIALITÀ	MEDICO SPECIALISTA	PRESTAZIONI
ENDOCRINOLOGIA	Dr. Emanuele Filice	Visita medica Specialistica Ecografia Terapia farmacologica
CHIRURGIA VERTEBRALE	Dr. Francesco Vommaro	Visita ortopedica Specialistica Visita ortopedica Specialistica pedia- trica Infiltrazione farmacologica
ORTOPEDIA	Dr. Massimiliano Mosca	Visita ortopedica Specialistica Infiltrazione farmacologica
ORTOPEDIA	Dr. Alessandro Russo	Visita ortopedica Specialistica Infiltrazione farmacologica
ORTOPEDIA	Prof. Giulio Maria Marcheggiani Muccioli	Visita ortopedica Specialistica Infiltrazione farmacologica
ORTOPEDIA	Dr. Emanuele Vocale	Visita ortopedica Specialistica Infiltrazione farmacologica
ORTOPEDIA	Dr. Paolo Sassu	Visita ortopedica Specialistica Infiltrazione farmacologica
ORTOPEDIA PEDIATRICA	Dr.ssa Marina Magnani	Visita ortopedica Specialistica pedia- trica
REUMATOLOGIA	Dr. Giuseppe Scalise	Visita medica Specialistica



ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE NEL CENTRO ARS

SPECIALITÀ	PROFESSIONISTA	PRESTAZIONI
PSICOLOGIA	Dr.ssa Lydia Garbati	Colloqui di psicoterapia individuale Colloqui di coppia
NUTRIZIONE	Dr.ssa Emilia Chianello	Prima visita con incluso piano nutrizionale
PODOLOGIA	Dr. Manuel Filippo Mannarino	Trattamento podologico (cura di callosità, problematiche alle unghie e verruche) Visita biomeccanica-posturale (fabbricazione di ortesi plantari e siliconi separa dita) Prevenzione e trattamento del piede diabetico e reumatico
FISIOTERAPIA	Dr. Franco Campisano	Valutazione fisioterapica Consulenza professionale Riabilitazione ortopedica Riabilitazione neurologica Riabilitazione respiratoria Terapie manuali, miofasciali e tecniche osteopatiche Riabilitazione cognitiva Taping neuromuscolare Rieducazione posturale individuale Rieducazione posturale in gruppo Massoterapia distrettuale Valutazione ausili/protesi/ortesi

ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE NEL CENTRO ARS

SPECIALITÀ	PROFESSIONISTA	PRESTAZIONI
RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA	Dr.ssa Elvira Resciniti Dr. Franco Campisano Dr. Enrico Sarli	Riabilitazione paziente post intervento di rivascularizzazione cardiovascolare Riabilitazione paziente post intervento di sostituzione o plastica valvola cardiaca Riabilitazione paziente post infarto del miocardio Riabilitazione/correzione dei fattori di rischio in prevenzione primaria e secondaria
MASSOFISIOTERAPIA	Dr. Enrico Sarli	Valutazione posturale Consulenza professionale Istruttore ginnastica posturale Rieducazione posturale individuale Rieducazione posturale in gruppo Massoterapia posturale Massoterapia miofasciale Massoterapia connettivale Riflessologia plantare Drenaggio linfatico manuale Operato olistico Terapia sportiva Massaggio sportivo Manipolazione fasciale Tecniche manuali tessuti molli
SERVIZI DI LABORATORIO		Valutazione glicemia Valutazione profilo lipidico

Fisioterapia

Specializzati nella cura e recupero di patologie osteoarticolari, neurologiche e reumatiche, il nostro centro di fisioterapia si distingue per l'integrazione tra fisioterapisti esperti e medici di eccellenza. I trattamenti sono personalizzati e focalizzati sul recupero, sulla riduzione del dolore e sul miglioramento della qualità della vita.

La collaborazione stretta tra il team medico e fisioterapico assicura un approccio completo ed innovativo, garantendo ai pazienti risultati duraturi e un ritorno alla piena funzionalità. L'utilizzo di terapie fisiche, o terapie strumentali, utilizzate nella prevenzione, cura o riabilitazione dei pazienti, come l'elettrostimolazione o elettroterapia, tecar-terapia, laser yag ad alta intensità, anche per la riduzione del dolore, riduzione dell'edema, promozione della guarigione dei tessuti lesi o incremento dell'attivazione muscolare.

Una riabilitazione studiata, pianificata tra le figure professionali del nostro centro assicura importanti vantaggi e benefici a pazienti che hanno subito un trauma o un incidente o un intervento chirurgico.

La riabilitazione pediatrica, un trattamento molto importante nelle prime fasi di crescita del bambino, durante la quale i terapisti, sempre integrati e seguiti dalla terapia medica, si occupano di terapia manuale, approccio neurocognitivo multisensoriale e rieducazione posturale.

Numerosissime altre tecniche, utilizzate dagli operatori del nostro centro come: massoterapia, terapie manuali, applicazioni di taping neuromuscolari, drenaggio linfatico manuale, massaggio sportivo.

Riabilitazione Cardiovascolare

La riabilitazione cardiovascolare del nostro centro è un percorso essenziale per chi ha superato un infarto o si è sottoposto ad interventi cardiocirurgici, come la rivascolarizzazione o la sostituzione/plastica valvolare. Attraverso un programma personalizzato, insieme a specialisti medici e fisioterapisti dedicati, aiutiamo i pazienti a riacquistare forza e fiducia, migliorando la funzione cardiaca e la qualità della vita.

Il nostro approccio integrato include valutazione cardiorespiratoria, esercizio fisico, consulenza nutrizionale e supporto psicologico, indirizzati a promuovere uno stile di vita sano e a prevenire ulteriori complicazioni.

Inoltre, offriamo programmi di prevenzione primaria, per coloro che mirano a migliorare la propria condizione fisica, riducendo i rischi cardiovascolari e favorendo un benessere duraturo.

Orari di apertura e contatti

Il centro ARS è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:30. Le visite mediche specialistiche, compatibilmente con l'organizzazione dei medici, vengono spesso effettuate nei giorni festivi, verosimilmente sabato dalle 8:30 alle 19:30 e domenica dalle 8:30 alle 13:00.

Telefono 0982-81193 334-8224500

Mail info@studimediciars.it

Sito www.studimediciars.it

Come arrivare

Il centro ARS è situato a San Lucido (Cosenza) in via Vallena al km 325,700.

È facilmente raggiungibile in quanto collocato, e visibile, lungo la SS18.

Per coloro che sono impossibilitati a raggiungerci autonomamente è disponibile un servizio navetta. Alla struttura è annesso un ampio parcheggio gratuito.

Modalità di prenotazione

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata direttamente presso la sede durante gli orari di apertura del centro, oppure telefonicamente o tramite l'invio di una mail con la richiesta precisa (indicando un recapito telefonico per contatto). Tutte le prestazioni erogate sono prenotabili privatamente dal paziente.

È inoltre, disponibile presso la segreteria del centro un elenco delle prestazioni, con gli orari ed i relativi costi a carico del cliente.

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

Al momento dell'accesso, il paziente deve presentarsi in segreteria per le pratiche di accettazione, mentre il pagamento della prestazione avverrà alla termine della stessa.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, tramite bancomat e/o carta di credito.

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, o tramite mail.

Tempi di attesa

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, in quanto la maggior parte dei medici specialistici svolge la propria attività lavorativa fuori regione, possiamo anticipare che la frequenza delle visite specialistiche è mensile.

Visite specialistiche private	3 settimane/1 mese
Visita podologica	2/3 giorni
Visita medicina estetica	3 giorni
Terapie fisiche e riabilitazione	2/3 giorni
Consegna referti	Immediata

Organizzazione

Direttore sanitario **Dr.ssa Bruna Maccaferri**

Amministratore: **Dr.ssa Micaela Mirafiore**

Compiti del personale

Il personale è classificato in medico, sanitario e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche.

Il direttore sanitario, Dr.ssa Bruna Maccaferri, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale sanitario e ausiliario è rappresentato da psicologo, podologo, nutrizionista, fisioterapista, massofisioterapista, massoterapista e professionisti esterni laureati in scienze motorie (chinesiologo) che svolgono attività ausiliarie e complementari a quella sanitaria.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione e accoglienza, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione di quanto dovuto, secondo le direttive del direttore sanitario e del responsabile amministrativo.

L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

<i>OBIETTIVI</i>	STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ
<i>Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura</i>	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.
<i>Rispettare la dignità e la privacy del paziente</i>	<p>I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.</p> <p>Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi.</p> <p>I servizi igienici sono predisposti per i disabili.</p>
<i>Garantire professionalità</i>	<p>Il centro si avvale della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge.</p> <p>Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate.</p> <p>Il centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.</p> <p>Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.</p>
<i>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</i>	Il centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature. La Direzione Sanitaria e Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
<i>Recepire le esigenze del paziente</i>	Il centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.

<i>OBIETTIVI</i>	STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ
<i>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</i>	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti, dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.
<i>Informazioni generali oltre al consenso informato specifico</i>	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.

Rispetto e tutela della privacy

Il centro ARS si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili, in conformità con il nuovo Regolamento generale per la protezione dei dati (Regolamento UE 2016/679).

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 presente nel centro.

Indagini sulla soddisfazione

Uno degli obiettivi che il centro ARS si è posto per operare in un regime di Qualità è l'attivazione di un Programma di soddisfazione delle esigenze e delle aspettative sia dei Clienti/Utenti che del personale interno Medico, Fisioterapico ed Amministrativo. Gli obiettivi del Piano di miglioramento della soddisfazione dei Clienti/Operatori interni sono i seguenti:

- determinare le esigenze dei Clienti/Operatori interni ed i requisiti dei servizi atti a soddisfarle;
- identificare eventuali discordanze tra la percezione dei Clienti e quella del centro ed identificare i livelli qualitativi ideali per i Clienti; monitorare con costanza i cambiamenti delle esigenze dei Clienti/Operatori interni, per adattarne i servizi e l'organizzazione;
- effettuare modifiche sul servizio, sull'organizzazione per migliorare la Qualità percepita dai Clienti/Operatori interni
- avere sotto controllo l'immagine del centro presso i Clienti/Operatori interni.

Il centro ARS mette a disposizione un questionario per il rilevamento della soddisfazione. I questionari vengono raccolti presso la Segreteria Amministrativa e consegnati in forma anonima. Con frequenza mensile il responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dai pazienti, inoltrandoli alla Direzione sanitaria che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizio e insoddisfazione.



CENTRO FISIOTERAPICO - STUDI MEDICI

Aggiornamento della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è aggiornata a ogni significativo cambiamento degli aspetti organizzativi e a ogni ulteriore integrazione di specialità mediche o di attività sanitarie nell'offerta dei servizi.

Per una gestione sempre più efficiente e vicina alle esigenze di tutti, saranno recepiti con grande attenzione tutti i suggerimenti che le associazioni del territorio e i singoli cittadini vorranno far pervenire alla Direzione del centro.



CENTRO FISIOTERAPICO - STUDI MEDICI

Via Vallena, km 325,700
San lucido (CS)

0982/81193 - 334/8224500
info@studimediars.it
www.studimediars.it