



---

STUDI MEDICI SPECIALISTICI - CENTRO DI FISIOTERAPIA

# CARTA DEI SERVIZI



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

STUDI MEDICI 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, STUDI MEDICI ARS mette a disposizione un'équipe di professionisti esperti e strumenti terapeutici all'avanguardia che si rivolgono in senso più ampio al benessere generale della persona, in termini non solo curativi, ma anche preventivi.

STUDI MEDICI 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 di tutela e rispetto della privacy, ponendo la massima attenzione all'ascolto dei bisogni e alla soddisfazione di tutti gli utenti.

## VISION

STUDI MEDICI ARS intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua della propria équipe, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità dei servizi erogati, oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di fisioterapia e rieducazione. STUDI MEDICI ARS vuole inoltre porsi come modello di salute collaborativa implementando azioni innovative di prevenzione e cura attraverso:

- la presa in carico multidisciplinare incentrata sulla singolarità del paziente, accessibile a tutti e particolarmente attenta alle persone in situazioni di fragilità e svantaggio;
- azioni formative e screening rivolti ai cittadini affinché possano essere al centro di programmi di prevenzione, al fine di migliorare la qualità della vita e il benessere psico-fisico.

## OBIETTIVI

- ✓ 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 STUDI MEDICI 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 ed il rispetto della privacy.
- ✓ Offrire 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 e dello sport;
- ✓ Mantenere uno standard dei servizi così come programmato perseguendo un miglioramento continuo.

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

STUDI MEDICI ARS - con sede a San Lucido, in provincia di Cosenza - è una struttura architettonicamente all'avanguardia che vanta un eccellente design e una estrema cura degli spazi. Non presenta alcuna barriera architettonica, accessibile quindi anche a persone con disabilità o difficoltà motorie.

Il centro è nato nel 2018 come ambulatorio medico specialistico. Nello stesso anno, raggiungendo canoni di qualità e di efficienza, il centro è riuscito ad avere l'Affiliazione con l'Istituto Ortopedico Rizzoli - Bologna. Nel 2020, ad implementare i servizi medici offerti, si è aggiunto una articolata e cospicua attività di fisioterapia che abbraccia diversi ambiti: dalla riabilitazione/fisioterapia osteoarticolare-motoria pre e post-chirurgica, alla riabilitazione cardiologica, neurologica e di patologie reumatologiche.

È dotata di una reception per l'accoglienza e l'espletamento delle pratiche amministrative, di una sala d'attesa ampia ed accogliente, di ambulatori per l'espletamento delle visite mediche, di un ambulatorio chirurgico, di box individuali per le terapie fisioterapiche e della terapia elettromedicale. Possiede inoltre un'ampia palestra dotata di una moderna e specialistica attrezzatura per la cura fisioterapico/riabilitativa delle patologie osteo/articolari-muscolari, pre e post chirurgiche, sportive, nonché per la riabilitazione cardiologica e neurologica. Si tratta di una Struttura che soddisfa tutti i requisiti strutturali e di organizzazione interna identificati nella Legge Regionale 24/2018.

STUDI MEDICI ARS offre un'ampia gamma di prestazioni tale da rendere il centro un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze dei pazienti destinatari dei servizi. Si avvale di personale medico e paramedico specializzato, di personale amministrativo efficiente e disponibile per le esigenze dei pazienti. 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 si articola in tre zone distinte: la Segreteria e Accettazione, l'area adibita alla Terapia Fisica e Riabilitazione e gli Ambulatori Medici.

## ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

| SPECIALITÀ                       | MEDICO SPECIALISTA        | PRESTAZIONI   |
|----------------------------------|---------------------------|---|
| ANESTESIA/<br>Terapia del dolore | Dott. Iacopo Frugiuele    | Visita specialistica<br>Infiltrazioni farmacologiche eco-guidate  |
| CARDIOLOGIA                      | Dott. Vincenzo Cristiano  | Visita specialistica<br>Elettrocardiogramma<br>Ecocardiografia<br>Doppler dei tronchi sovraortici   |
| FISIATRIA                        | Dott.ssa Bruna Maccaferri | Visita specialistica<br>Infiltrazioni endoperiarticolari<br>Ozonoterapia  |
| MEDICINA<br>ESTETICA             | Dott. Calvano Pierluigi   | Visita e Check-up cutaneo<br>Visita tricologica<br>Mappatura nevi con videodermatoscopia<br>Medicina rigenerativa<br>Medicina anti-age<br>Terapie nutrizionali personalizzate |
| CHIRURGIA<br>VERTEBRALE          | Dott. Francesco Vommaro   | Visita specialistica<br>Infiltrazioni farmacologiche eco-guidate  |
| ORTOPEDIA                        | Dott. Massimiliano Mosca  | Visita specialistica<br>Infiltrazioni farmacologiche eco-guidate  |
| ORTOPEDIA                        | Dott. Alessandro Russo    | Visita specialistica<br>Infiltrazioni farmacologiche eco-guidate  |

**ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE**

| SPECIALITÀ              | MEDICO SPECIALISTA                       | PRESTAZIONI  |
|-------------------------|--|--|
| ORTOPEDIA               | Prof. Giulio Maria Marcheggiani Muccioli | Visita specialistica<br>Infiltrazioni farmacologiche ecoguidate  |
| ORTOPEDIA<br>PEDIATRICA | Dott.ssa Marina Magnani                  | Visita specialistica pediatrica  |
| REUMATOLOGIA            | Dott. Giuseppe Scalise                   | Visita specialistica   |
|                         |  |  |
| PSICOLOGIA              | Dott.ssa Lydia Garbati                   | Colloqui di psicoterapia individuale<br>Colloqui di coppia   |
| NUTRIZIONE              | Dott.ssa Emilia Chianello                | Prima visita con piano nutrizionale<br>Visita di controllo   |
| PODOLOGIA               | Dott. Manuel Filippo Mannarino           | Trattamento podologico (cura di callosità, problematiche alle unghie e verruche)<br>Visita biomeccanica-posturale (fabbricazione di ortesi plantari e siliconi separa dita)<br>Prevenzione e trattamento del piede diabetico e reumatico |
|                         |  |  |
| FISIOTERAPIA            |  | Valutazione fisioterapica<br>Riabilitazione ortopedica<br>Riabilitazione neurologica<br>Riabilitazione respiratoria<br>Riabilitazione cardiologica   |

## ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

| SPECIALITÀ        |  | PRESTAZIONI   |
|-------------------|--|---|
| FISIOTERAPIA      |  | Terapie manuali, miofasciali e tecniche osteopatiche<br>Riabilitazione cognitiva<br>Taping neuromuscolare<br>Rieducazione posturale individuale<br>Rieducazione posturale in gruppo<br>Massoterapia distrettuale<br>Valutazione ausili/protesi/ortesi   |
| MASSOFISIOTERAPIA |  | Valutazione posturale<br>Ginnastica posturale<br>Rieducazione posturale individuale<br>Rieducazione posturale in gruppo<br>Massoterapia posturale<br>Massoterapia miofasciale<br>Massoterapia connettivale<br>Riflessologia plantare<br>Drenaggio linfatico manuale<br>Operato olistico<br>Terapia sportiva<br>Massaggio sportivo<br>Manipolazione fasciale<br>Tecniche manuali tessuti molli |





## ORARI DI APERTURA E CONTATTI

STUDI MEDICI 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 anche nei giorni festivi.

Telefono 0982-81193 334-8224500

Mail [info@studimediciars.it](mailto:info@studimediciars.it)

Sito [www.studimediciars.it](http://www.studimediciars.it)

## COME ARRIVARE

STUDI MEDICI ARS è situato a San Lucido (Cosenza) in Loc. Vallena SS18 al km 325,7. È facilmente raggiungibile in auto attraverso la SS18.

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

## MODALITA' 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 sono erogate in regime privato.

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

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

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata personalmente, telefonicamente o tramite email.

## 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, 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          |

## PERSONALE

Il personale è composto da medici, paramedici e amministrativi.

Il personale paramedico ausiliario è rappresentato da psicologo, podologo, nutrizionista, fisioterapista, massofisioterapista, massoterapista e professionisti esterni laureati in scienze motorie 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.

| <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 è vincolato dal segreto professionale.</p> <p>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 persone con disabilità.</p>   |
| <i>Garantire professionalità</i>   | <p>Il centro si avvale della collaborazione di personale qualificato che frequenta 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 vigenti.</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 garantendo 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 paramedico oltre alla spiegazione specifica del consenso informato, nel caso di minori o persone che sono in carico al tutore, informano con sistematicità sulle condizioni del paziente nel rispetto della privacy. |

## RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

STUDI MEDICI 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. Il Modulo Segnalazioni e Reclami è presente presso la segreteria.

## INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE

Uno degli obiettivi che STUDI MEDICI ARS si è posto 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.

STUDI MEDICI 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.



---

## AGGIORNAMENTO DELLA CARTA 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.



Loc. Vallena, SS 18, km 325,700  
San lucido (CS)

Recapiti:  
098281193 - 3348224500  
[info@studimediarsi.it](mailto:info@studimediarsi.it)  
[www.studimediarsi.it](http://www.studimediarsi.it)  
Facebook: @studimediarsi