



Carta dei servizi

Centro Medico Specialistico



Benvenuti all'**Ambulatorio Fisioterapico Centro Medico Specialistico**, un centro sanitario dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza.

Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura.

La nostra guida sono i valori Clariane: vogliamo dare e ricevere FIDUCIA, incoraggiare l'INIZIATIVA e assumere RESPONSABILITÀ.

La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone la salute. A questo scopo Clariane ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa. Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Gruppo Clariane



Indice

Benvenuti all'Ambulatorio Fisioterapico Centro Medico Specialistico	6
L'Ambulatorio Fisioterapico	6
Autorizzazione	6
Valori	6
Mission	6
Certificazione di Qualità	7
La nostra attività	8
Le prestazioni	8
Le attrezzature	9
Modalità d'accesso	11
Modalità di pagamento	11
Riconosci il nostro staff	12
Norme e divieti	12
Tutela della privacy	13
Tutela dei dati personali	13
Consenso Informato	13
Relazioni con il pubblico	15
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	15
Giudizi, reclami e suggerimenti	15
Questionario di Gradimento	15
Il Mediatore	15
Informazioni utili	17
Servizio Accoglienza	17
Orari	17
Come accedere al servizio	17
Come raggiungerci	18

Benvenuti all'Ambulatorio Fisioterapico Centro Medico Specialistico

L'Ambulatorio Fisioterapico

L'Ambulatorio Fisioterapico Centro Medico Specialistico fa parte di Kormed, una rete della salute a 360°, dove competenza e professionalità si uniscono a un approccio umano e personalizzato, mettendo sempre la persona al centro di ogni percorso di cura. Kormed è uno dei brand di Clariane, gruppo europeo dedicato alla cura e alla qualità della vita, insieme a Korian, che rappresenta l'area dei servizi socio-sanitari

Situato in via Antonio Violante 52/A e 52/B a Barletta (BT), è una struttura dedicata alla cura e alla riabilitazione di persone che necessitano di prestazioni fisioterapiche di qualità per il trattamento di patologie di natura neurologica, ortopedica, post-traumatica, post-chirurgica e reumatologica. Centro funzionale e accogliente, dispone di apparecchiature efficienti, di medici specialisti in medicina fisica e in riabilitazione e di tecnici della riabilitazione altamente qualificati. Capacità di ascolto, cortesia, attenzione e assistenza al Paziente da parte del personale sanitario e amministrativo sono un impegno, una priorità e una garanzia per ogni Paziente.

Autorizzazione

Il Centro Medico Specialistico è autorizzato all'esercizio dell'attività con Autorizzazione del 17/07/2023 rilasciata dal Sindaco di Barletta.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso l'Ambulatorio Fisioterapico sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un efficace percorso di cure, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

Mission

Il principio che guida il lavoro degli Ambulatori Fisioterapici Kormed è offrire al Paziente, al centro del nostro impegno e del nostro interesse, le migliori risposte ai suoi bisogni, tempestivamente ed al passo con i tempi, con l'aggiunta dell'attenzione al suo benessere in ogni momento della sua permanenza. Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante.

In particolare gli Ambulatori Fisioterapici perseguono i seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini ponendo il Paziente al centro delle proprie attività cliniche ed assistenziali;



- garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura in termini di appropriatezza, efficacia, sicurezza e tempestività;
- improntare la gestione in modo efficace ed efficiente attraverso un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei Pazienti;
- una corretta pratica della comunicazione tra medico e Paziente nonché dell'informazione e del consenso anche verso minori e le persone incapaci;
- il diritto al rifiuto delle cure;
- la terapia del dolore;
- il rispetto della dignità delle persone giunte nella fase finale della vita anche mediante il divieto di ostinazione irragionevole delle cure;
- la valorizzazione delle volontà espresse dai Pazienti, contestualmente alle cure o in modalità di disposizione anticipata.



Certificazione di Qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del Centro Medico Specialistico.

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio, garantendo assoluta professionalità e competenza nello svolgimento della propria attività operativa.

Per perseguire tali intenti si è deciso che l'Azienda implementi e mantenga attivo un Sistema Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001/2015 che ha lo scopo di garantire in modo formale e verificabile che quanto realizzato sia conforme ai requisiti e agli obiettivi dichiarati.

All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.



La nostra attività

Le prestazioni

Le prestazioni erogate si possono distinguere in:

- **prestazioni erogate in regime privatistico**, in cui il rapporto è esclusivamente bilaterale (Paziente e Azienda). Vengono applicate le tariffe dell'Ambulatorio Fisioterapico, comunicate ai Pazienti con chiarezza e trasparenza prima della prestazione;
- **prestazioni erogate in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale**, in questo caso al Paziente che richiede la prestazione viene richiesto il pagamento dell'eventuale quota prevista dalla legge a proprio carico (ticket), mentre il rimanente viene fatturato all'ASL di appartenenza della struttura;
- **prestazioni erogate per effetto di convenzioni con enti**, a seconda della tipologia di convenzione, è previsto un prezzo agevolato rispetto alle tariffe private stabilite normalmente. Alcune convenzioni coprono inoltre, parzialmente o totalmente, il costo della prestazione.

VISITE E PRESTAZIONI MEDICHE

- Elettromiografia arti superiori e inferiori*;
- Infiltrazioni;
- Mesoterapia;
- Mobilizzazione della colonna vertebrale*;
- Mobilizzazione delle articolazioni*;
- Onde d'urto;
- Test di Kugelberg;
- Visita fisiatrica*.

PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE MANUALI

- Esercizi posturali propriocettivi collettivi*;
- Esercizi respiratori collettivi*;
- Esercizi respiratori individuali*;
- Massaggio linfatico*;
- Massoterapia;
- Rieducazione motoria in gruppo*;
- Rieducazione motoria individuale in motuleso grave semplice*;
- Rieducazione motoria individuale in motuleso grave strumentale complessa*;
- Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale strumentale complessa*;
- Rieducazione motoria individuale segmentale semplice*;
- Risoluzione manuale aderenze articolari*;
- Terapia occupazionale individuale*;
- Training deambulatorio e del passo*.



PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE STRUMENTALI

- Diadinamica;
- Ionoforesi;
- Laserterapia;
- Magnetoterapia*;
- Paraffinoterapia*;
- Radarterapia;
- Radiazioni infrarossi;
- Tecarapia;
- TENS;
- Ultrasuoni;
- Ultrasuoni manuali.

* Prestazioni che possono essere effettuate anche in regime di convenzione.

Le attrezzature

All'interno del Centro Medico Specialistico sono presenti numerose attrezzature attraverso le quali vengono svolte diverse tipologie di trattamenti.

LASER YAG

- Capsuliti-epicondiliti;
- Condropatie;
- Edemi ed ematomi;
- Edemi post-traumatici;
- Entesiti;
- Lesioni muscolari;
- Lesioni osteocondrali;
- Osteoartrosi;
- Osteocondriti dissecanti;
- Patologie post-traumatiche e da sovraccarico;
- Rachialgie (cervico-dorso-lombalgie);
- Sindrome da impingement;
- Sindromi adduttorie;
- Sindromi fibromialgiche;
- Sinoviti e borsiti;
- Tendinopatie (tendiniti inserzionali e calcifiche, peritendiniti, tenosinoviti, tendinosi, lesioni parziali);
- Traumi distorsivi capsulo-legamentosi.

TECARTERAPIA

- Artriti e artrosi;



- Distorsioni articolari;
- Ematomi;
- Ernie e protrusioni discali;
- Fasciti plantari;
- Lesioni legamentose;
- Lesioni muscolo-tendinee;
- Meniscope;ie;
- Microcalcificazioni;
- Sinoviti;
- Tendiniti e tendinosi;
- Versamenti post-traumatici.

ONDE D'URTO

- Algoneurodistrofie;
- Calcificazioni;
- Condrocalcinosi (gomito, anca, ginocchio);
- Fasciti plantari;
- Fibromatosi dei muscoli, legamenti, fasce;
- Miositi ossificanti;
- Pseudoartrosi;
- Rigidità articolare;
- Sperone calcaneare;
- Tendinopatie calcifiche (rotuleo, zampa d'oca, tendine di Achille).



Modalità d'accesso

La gestione degli accessi ai servizi specialistici in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale avviene tramite prenotazione presso il CUP, telefonando al numero +39 0883 522445 oppure direttamente in struttura.

Al momento dell'accettazione, per gli accessi in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, si dovranno presentare:

- richiesta del medico curante su ricettario regionale;
- tessera sanitaria;
- tessera delle eventuali esenzioni;
- eventuali esami eseguiti in precedenza.

Per gli accessi dei Pazienti solventi è sufficiente la richiesta del medico specialista.

È possibile modificare la data dell'appuntamento o annullare la prenotazione presentandosi direttamente o telefonando al numero +39 0883 522445.

La prenotazione e l'accettazione sono effettuabili telefonicamente (+39 0883 522445) o direttamente in struttura.

Modalità di pagamento

È possibile effettuare i pagamenti di tutte le prestazioni anche con bancomat e carta di credito presso l'Ufficio Accettazione.



Riconosci il nostro staff

Presso l'Ambulatorio Fisioterapico la funzione di ogni professionista all'interno dello staff è identificabile grazie all'utilizzo di uniformi di diverso colore.



Medico



Fisioterapista

Norme e divieti

Presso l'Ambulatorio Fisioterapico non è consentito:

- fumare in tutti i locali della struttura; i trasgressori al divieto sono soggetti alla sanzione pecuniaria da € 27,50 ad € 275,00. La misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino a dodici anni;
- scattare foto o registrare immagini con qualsiasi dispositivo (cellulari, videocamere o altro);
- pubblicare o diffondere foto, nomi o altre informazioni su social network o su qualsiasi mezzo di diffusione;
- ostacolare con la propria presenza il regolare andamento delle attività sanitarie;
- assumere comportamenti irrispettosi verso i Pazienti e il personale del reparto;
- violare le norme igienico-sanitarie, organizzative e di sicurezza del reparto.

Si consiglia inoltre di disattivare la suoneria dei cellulari e tenere un tono di voce moderato.



Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Centro Medico Specialistico S.r.l. che gestisce l'Ambulatorio Fisioterapico Centro Medico Specialistico (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con i Pazienti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del Paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto all'assistenza dell'Ambulatorio Fisioterapico (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il Paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche.

Il Paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento) o revocare un consenso precedentemente accettato.

L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.

Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ai fini di provvedere solertemente ad un determinato trattamento ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del Paziente e/o della collettività. Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso del Paziente in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento dell'Ambulatorio Fisioterapico e i servizi erogati, le cure e le procedure medico/



assistenziali messe in atto presso l'Ambulatorio Fisioterapico. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il Paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, l'Ambulatorio Fisioterapico di norma procede come segue:

- A. informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- B. qualora le condizioni di fragilità del Paziente non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;
- C. qualora le condizioni di fragilità del Paziente lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per il Paziente.



Relazioni con il pubblico

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

I Pazienti e i loro familiari hanno a disposizione un Ufficio Relazioni con il Pubblico che ha la funzione di fornire informazioni e chiarimenti immediati e ricevere osservazioni e reclami.

Per maggiori informazioni: info.centromedicospecialistico@kormed.it.

Giudizi, reclami e suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami o apprezzamenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti.

Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso l'Accettazione dell'Ambulatorio Fisioterapico Centro Medico Specialistico e sul sito gruppo.kormed.it nella pagina riservata alla struttura.

I reclami compilati possono essere depositati nei box presenti presso l'Accettazione.

La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

Questionario di Gradimento

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio è il Questionario di Gradimento, che viene distribuito a tutti i Pazienti dopo aver effettuato tutti i trattamenti e che può essere restituito in forma anonima e consegnato al Servizio Accoglienza. La responsabilità della valutazione dei questionari rientra nei compiti della Direzione. Il questionario è strutturato in 6 domande per le quali è possibile dare una sola risposta. Il Questionario di Gradimento costituisce uno strumento privilegiato per conoscere la percezione della qualità del servizio da parte del Paziente che ne usufruisce direttamente.

Il Mediatore

In caso di controversie tra i Pazienti e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Kormed, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Kormed o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità.

Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione.

A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.



Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Clariane, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Clariane (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito clariane.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@clariane.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.



Informazioni utili

Servizio Accoglienza

All'ingresso dell'Ambulatorio è sempre presente il personale in grado di dare le necessarie informazioni sui servizi.

Il Servizio Accoglienza è a disposizione per informazioni riguardanti:

- gli orari della struttura;
- le modalità d'accesso alla struttura;
- le prestazioni erogate;
- il costo complessivo delle prestazioni e le modalità di pagamento.

Orari

Il Centro Medico Specialistico è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 19.00.

Come accedere al servizio

È possibile effettuare la prenotazione secondo le seguenti modalità:

- di persona presso l'Accettazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 19.00;
- telefonando al numero +39 0883 522445, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 19.00;
- tramite il Servizio CUP.

Le visite e le valutazioni di controllo si effettuano dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 19.00, previa presentazione dell'impegnativa del medico di medicina generale e di eventuali radiografie, ecografie, RMN, TAC e di cartellini di dimissione ospedaliera.



Come raggiungerci

CON I MEZZI PROPRI

È possibile raggiungere l'Ambulatorio Fisioterapico in automobile dalla strada statale 16 bis - uscita Barletta ovest. Successivamente:

- mantenere la destra al bivio e seguire le indicazioni per Barletta Centro/Parrocchia Sacra Famiglia;
- entrare in strada statale 93;
- continuare su via Canosa e alla rotonda prendere la terza uscita in direzione via Amilcare Ponchielli;
- alla rotonda prendere la terza uscita e proseguire in via Gaetano Donizetti;
- alla rotonda prendere la prima uscita in direzione via Tommaso Traetta;
- alla rotonda prendere la prima uscita e proseguire in via Ruggiero Lattanzio;
- alla rotonda prendere la prima uscita in direzione viale Ippocrate;
- alla rotonda prendere la seconda uscita e proseguire in via Nicola Parrilli;
- successivamente proseguire dritto per rimanere su via Nicola Parrilli;
- infine, alla rotonda, proseguire dritto su via Antonio Violante.

CON I MEZZI PUBBLICI

Barletta è servita dalle Ferrovie dello Stato Italiane (Trenitalia).
Il Centro Medico Specialistico dista dalla stazione centrale 2 km a piedi.







Dove siamo

Poliambulatorio Centro Medico Specialistico

Via Antonio Violante 52/B
76121 Barletta (BT)



I nostri contatti

Telefono : **0883 522445**

Email: info.centromedicospecialistico@kormed.it

