



## **Carta dei servizi**

Cerbero





Benvenuti al **Poliambulatorio Cerbero** 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

<b>Benvenuti presso il Poliambulatorio Cerbero</b>	<b>6</b>
Valori	7
Mission	7
<b>Le nostre attività</b>	<b>8</b>
Prestazioni erogate	8
<b>Accesso ai Servizi</b>	<b>9</b>
Orari e modalità di accesso	9
Accettazione	9
Ritiro referti medici	9
<b>Informazioni utili</b>	<b>10</b>
Come raggiungerci	10
<b>Soddisfazione e Qualità</b>	<b>11</b>
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti	11
Questionario di Gradimento	11
Garanzie di qualità	11
<b>Tutela della privacy</b>	<b>12</b>
Tutela dei dati personali	12
Consenso Informato	13

# Benvenuti presso il Poliambulatorio Cerbero

Il Poliambulatorio Cerbero è una struttura sanitaria privata accreditata nell'ambito dei servizi sanitari di fisioterapia. 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.

Il Centro si trova a Bari in Via Abate Giacinto Gimma, 78. Il Poliambulatorio offre prestazioni ambulatoriali specialistiche di Medicina Fisica e di Riabilitazione con ampi spazi dedicati alla riabilitazione (neuro)motoria e strumentazione specifica, quale Tecarterapia, Onde d'urto e altri trattamenti strumentali per la riabilitazione funzionale, che coadiuvano i trattamenti manuali effettuati da professionisti altamente qualificati.

Il Poliambulatorio Cerbero è autorizzato all'esercizio dell'attività ai sensi e per gli effetti dell'art. 9, co. 2, LR 9/2017 e smi, attraverso il trasferimento di titolarità dell'autorizzazione alla Centro Radiologico Laertino srl prot.35403/UOR 9 del 28/02/2017.





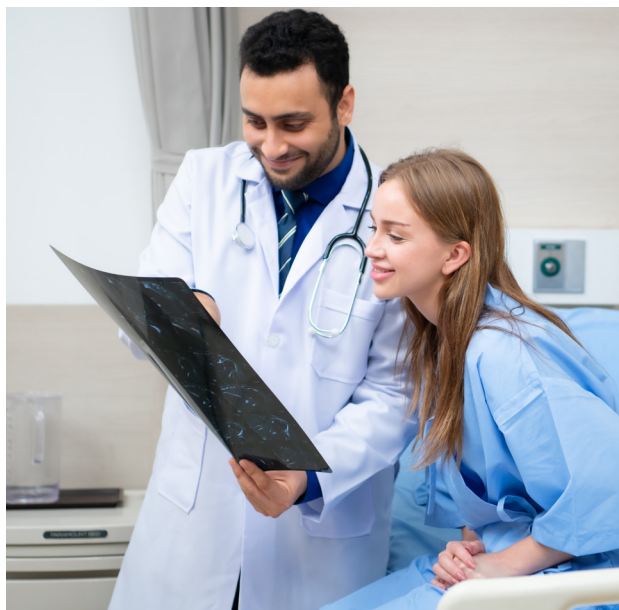
## Valori

L'identità e la specificità del Poliambulatorio Cerbero si basano su tre valori fondamentali:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Ospite 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 soggiorno mentalmente attivo, 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 del Poliambulatorio Cerbero è quello di 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 a 360 gradi.

Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante.

In particolare gli ambulatori 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.

# Le nostre attività

## Prestazioni erogate

### Visite e prestazioni mediche

- Visita fisiatrica\*
- Visita ortopedica e traumatologica\*
- Visita dermatologica \*
- Visita reumatologica \*
- Medicina interna ed ecografia\*

### Prestazioni fisioterapiche manuali:

- Rieducazione Motoria Individuale in Motuleso Segmentale Strumentale Complessa\*
- Rieducazione Motoria Individuale Segmentale Semplice\*
- Rieducazione Motoria in Gruppo\*
- Esercizi Respiratori Collettivi\*
- Esercizi Respiratori Individuali\*
- Esercizi Posturali Propriocettivi Collettivi\*
- Terapia Occupazionale Individuale-collettiva\*
- Training Deambulatorio e del Passo\*

### Prestazioni fisioterapiche strumentali

- Ultrasuoni
- Ionoforesi
- Laserterapia
- Pressoterapia
- Diatermia a onde corte
- Diatermia a microonde
- Elettroterapia antalgica

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

Le prestazioni erogate si possono distinguere in:

**A. Prestazioni erogate in regime privatistico**, in cui il rapporto è esclusivamente bilaterale (paziente/utente e azienda). Vengono applicate le tariffe del Poliambulatorio, comunicate all'utente con chiarezza e trasparenza prima della prestazione.

**B. Prestazioni erogate in regime di accreditamento con il SSN**

In questo caso al Paziente che richiede la prestazione viene richiesto il pagamento dell'eventuale quota prevista dalla legge a proprio carico (ticket e quota fissa), mentre il rimanente viene fatturato alla ASL di appartenenza della struttura

**C. Prestazioni erogate per effetto di convenzione con enti**

A seconda della tipologia di convenzione, è previsto un prezzo agevolato rispetto alle tariffe private previste normalmente. Alcune convenzioni coprono inoltre – parzialmente o totalmente – il costo della prestazione.





# Accesso ai Servizi

## Orari e modalità di accesso

---

### Medicina fisica e riabilitazione

È possibile effettuare la prenotazione di persona, presso l'accettazione, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 11.00 e dalle 14.30 alle 19.30, le prenotazioni possono essere effettuate anche telefonicamente chiamando il numero 080 5240209 negli stessi orari.

Le prestazioni vengono erogate dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 11.00 e dalle 14.30 alle 19.30.

## Accettazione

---

In caso di fila allo sportello, l'utente deve aspettare il proprio turno nella sala d'attesa. Al momento dell'accettazione è necessario esibire la richiesta del Medico, accompagnata da un documento d'identità, dalla tessera sanitaria e da eventuale certificato di esenzione dal ticket.

Il pagamento deve essere effettuato all'atto dell'esecuzione della prestazione. Vengono accettate le seguenti modalità di pagamento:

- contanti;
- bancomat.

## Ritiro referti medici

---

I referti delle visite, qualora non immediatamente disponibili, possono essere ritirati di norma entro 24 ore dall'effettuazione, salva diversa indicazione riportata sul tagliando di ritiro referto consegnato il giorno della visita. Per il ritiro del referto, il Paziente deve esibire il tagliando di ritiro referti.

In caso di delega, il Paziente può utilizzare l'apposito modello, disponibile presso l'accettazione o scaricabile dal sito web [www.poliambulatoribariebat.it](http://www.poliambulatoribariebat.it), accompagnando il modulo firmato con copia del documento di riconoscimento del delegante. Alla consegna del referto, il personale amministrativo conserverà la delega e la copia del documento del delegante.

Non si possono rilasciare indicazioni sul referto per via telefonica, se non al medico curante, con la ragionevole certezza dell'identità e autorità del richiedente.



# Informazioni utili

## Come raggiungerci

---

### CON I MEZZI PROPRI

Il Poliambulatorio Cerbero si trova a Bari in Via Abate Giacinto Gimma 78.  
Con l'auto è raggiungibile da tutte le direzioni.

### CON I MEZZI PUBBLICI

Dalla stazione centrale di Bari proseguire lungo via Sparano da Bari sino all'incrocio con Via Abate Giacinto Gimma, il Centro si trova al civico 78.

### In treno

Bari stazione Centrale



# Soddisfazione e Qualità

## Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti 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 del Centro e sul sito [www.poliambulatoribariebat.it](http://www.poliambulatoribariebat.it). I reclami compilati possono essere depositati nel box presente presso l'Accettazione. La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta scritta entro 10 giorni.

## Questionario di Gradimento

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità dei servizi è il questionario di gradimento, che viene distribuito a tutti i pazienti e che può essere compilato in forma anonima e inserito negli appositi box collocati presso le Accettazioni. I dati raccolti vengono analizzati costantemente per un miglioramento continuo.

## Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del Poliambulatorio Cerbero.

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.





# Tutela della Privacy

## Tutela dei dati personali

---

Il Poliambulatorio Cerbero è soggetto a direzione e coordinamento da parte di Kormed S.A. (di seguito "Società"), in qualità di titolare del trattamento delle Case di Cura e degli Ambulatori che gestisce, garantisce che il trattamento delle informazioni personali e particolari 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 particolari degli interessati esclusivamente per gestire i rapporti amministrativi con i Pazienti ed i loro accompagnatori da un lato e per la cura del Paziente dall'altro. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto delle Case di Cura e degli Ambulatori (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. Per qualsiasi problematica legata alla privacy è possibile inviare una comunicazione a [privacy@Kormed.it](mailto:privacy@Kormed.it) o inviare una segnalazione tramite il sito [www.poliambulatoribariebat.it](http://www.poliambulatoribariebat.it)





## Consenso Informato

---

Il Consenso Informato è l'atto attraverso il quale il Paziente esprime la propria decisione favorevole alla esecuzione di un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata da familiari od altri soggetti, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili e valide alternative terapeutiche al trattamento, secondo quanto reso evidente dalla ricerca scientifica e dal progresso delle conoscenze della tecnica e della tecnologia, configurandosi quale elemento che promuove e valorizza la relazione di cura e fiducia tra il Paziente e il medico. Il Paziente può esprimere, analogamente e sulla base degli elementi fornitigli, il proprio rifiuto al trattamento (si parla in tal caso di dissenso informato al trattamento) o revocare, comunque, ed in qualsiasi momento del percorso di cura intrapreso, un consenso precedente espresso. In questa prospettiva si evince chiaramente il ruolo centrale che nella scelta consapevole assume l'informazione completa, chiara ed esaustiva; essa è da considerarsi, infatti, quale elemento essenziale del progetto terapeutico, sussistendo la sua necessità anche a prescindere dalla finalità del mero ottenimento del consenso. Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, temporaneamente o definitivamente, o nel caso di un Paziente minore, l'espressione del consenso va ricercata, previa adeguata informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, il Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale secondo quanto stabilito dal Giudice Tutelare.

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. Anche in tal caso, comunque, compatibilmente con la capacità di discernimento del Paziente, l'orientamento giurisprudenziale attuale prevede che il Paziente debba ricevere informazioni sulle scelte relative alla propria salute in modo consono alle sue capacità per essere messa nelle condizioni di esprimere la sua volontà. 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. La regolare firma del Consenso Informato deve essere successiva all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

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

Il Consenso Informato alla cura ed al trattamento dei dati sanitari viene raccolto all'ingresso del Paziente in struttura, dal medico (preferibilmente colui che effettua l'informazione o, comunque, da altro componente della stessa Unità Operativa) dopo conferma di esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento del Centro ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/ assistenziali messe in atto presso il Centro.











### **Dove siamo**

**Poliambulatorio Cerbero**  
Via Abate Gimma 78  
70122 Bari



### **I nostri contatti**

Telefono : **080 5240209**  
Email: [info.cerbero@kormed.it](mailto:info.cerbero@kormed.it)

