



Carta dei servizi

Medica Sud | Poliambulatorio



Benvenuti il **Poliambulatorio Medica Sud** 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 al Medica Sud	6
Il Poliambulatorio	6
Autorizzazione	6
Valori	7
Mission	7
La nostra attività	8
Prestazioni erogate	8
Tipologie di prestazioni	9
Accesso ai servizi	10
Orari e modalità d'accesso	10
Accettazione	10
Ritiro referti medici	10
Riconosci il nostro staff	11
Soddisfazione e Qualità	12
Questionario di Gradimento	12
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti	12
Garanzie di qualità	12
Il Mediatore	12
Informazioni utili	13
Come raggiungerci	13
Tutela della privacy	14
Tutela dei dati personali	14
Consenso Informato	14

Benvenuti al Medica Sud

Il Poliambulatorio

Il Poliambulatorio Medica Sud è una struttura sanitaria ambulatoriale privata accreditata che nasce da un'esperienza di oltre 40 anni nel campo della diagnostica specialistica ambulatoriale, della prevenzione e della cura. 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 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. Sono presenti, inoltre, le seguenti branche specialistiche: Reumatologia, Ortopedia, Neurologia. Il Poliambulatorio Sanem Somalia è autorizzato all'esercizio dell'attività con specifico Decreto della Regione Lazio.

Autorizzazione

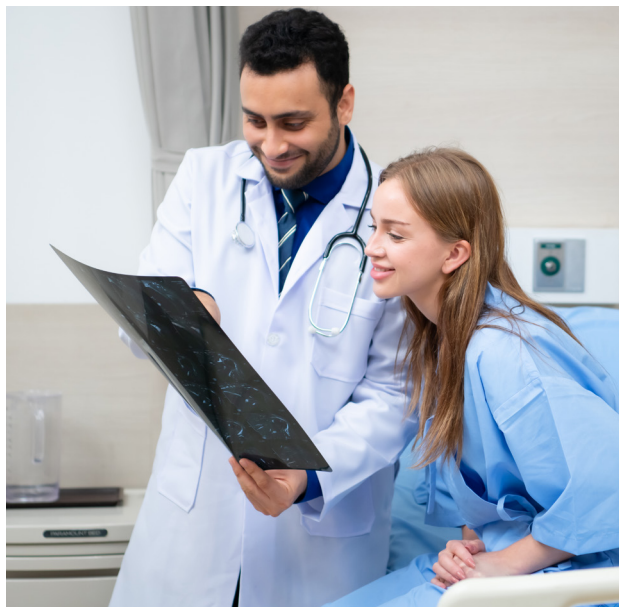
Medica Sud dispone inoltre di un Poliambulatorio Medico Specialistico con branche sia autorizzate, sia accreditate. Il Poliambulatorio è autorizzato all'esercizio dell'attività con autorizzazione del 15/06/2009 prot. n° 153883/U/I rilasciata dal Sindaco del Comune di Bari.



Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Poliambulatorio Medica Sud 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 dei Poliambulatori Kormed 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.

La nostra attività

Prestazioni erogate

VISITE SPECIALISTICHE

- Visita Fisiatrica;
- Visita Neurologica;
- Visita Ortopedica;
- Visita Reumatologica.

FISIOKINESI TERAPIA E RIABILITAZIONE

- 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 semplice;
- Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale strumentale complessa;
- Esercizi posturali propriocettivi individuali o collettivi;
- Esercizi respiratori individuali o collettivi;
- Training deambulatorio e del passo;
- Terapia occupazionale individuale o collettiva;
- Risoluzione manuale di aderenza articolari;
- Massaggio linfodrenante;
- Bendaggio elasto-compressivo linfodrenante;
- Massoterapia manuale distrettuale;
- Mobilizzazioni delle articolazioni;
- Mobilizzazioni di colonna vertebrale;
- Correnti antalgiche (TENS - Diadinamica - Interferenziale - Idrogalvanoterapia);
- Elettroterapia di muscoli (mano, viso ed altri distretti);
- Ionoforesi;
- Irradiazioni infrarossa;
- Laser ad alta potenza YAG;
- Laser ad infrarossi;
- Magnetoterapia e Criomagnetoterapia;
- Paraffinoterapia;
- S.I.S. (Sistema Super Induttivo);
- Tecarterapia (Indiba, Winback e Human);
- Radarterapia;
- Trazione scheletrica;
- Ultrasuono terapia (fisso, ad immersione e manuale);
- Vacuum terapia;
- Taping;



- Pressoterapia;
- VISS (Vibration Sound Sistem)
- HITOP
- Imperium
- Endospheres
- Mesoterapia;
- Onda d'urto focale;
- Terapia infiltrativa;
- Scansione 3D e busti per scoliosi;
- Baropodometria statica e dinamica;

NEUROLOGIA

- Colloqui psicologici e test neuropsicologici;
- Elettroencefalogramma;
- Elettromiografia;
- Polisonnografia;
- Test spasmofilia;
- Potenziali evocati;

Tipologie di 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 del Poliambulatorio, comunicate al Paziente 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 e quota fissa), mentre il rimanente viene fatturato all'ASL di appartenenza della struttura;
- **prestazioni erogate per effetto di convenzioni con enti**, assicurazioni e fondi, a seconda della tipologia di convenzione è previsto un prezzo agevolato rispetto alle tariffe private previste normalmente. Alcune convenzioni, inoltre, coprono il costo della prestazione (parzialmente o totalmente).



Accesso ai servizi

Orari e modalità d'accesso

MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

È possibile effettuare la prenotazione di persona, presso l'Accettazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00. Le prenotazioni possono essere effettuate anche telefonicamente chiamando negli stessi orari i seguenti numeri:

- +39 3450016547;
- +39 3356237090

Le prestazioni vengono erogate dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 19.00.

Accettazione

In caso di fila allo sportello, il Paziente 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;
- carta di credito.

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.kormed.it/poliambulatorio-bari-e-bat/, 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.

Riconosci il nostro staff

Presso il Poliambulatorio la funzione di ogni professionista all'interno dello staff è identificabile grazie all'utilizzo di uniformi di diverso colore.



Medico



Fisioterapista



**Tecnico
Neurofisiopatologia**

Soddisfazione e Qualità

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 l'Accettazione. I dati raccolti vengono analizzati costantemente per un miglioramento continuo.

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 e sul sito www.kormed.it/poliambulatorio-bari-e-bat/

I reclami compilati possono essere depositati nei box presenti presso l'Accettazione. La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

Garanzie di qualità

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

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

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 Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Korian 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 Care di Clariane nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Clariane (via 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

Come raggiungerci

MEZZI PRIVATI

- **da Nord**
uscita autostrada Bari Nord, percorrendo la tangenziale sud. Uscita Circonvallazione n. 12, viale Amendola, viale Einaudi, viale della Resistenza
- **da Sud**
provenienti da Brindisi - Taranto uscita circonvallazione n. 13, percorrendo viale Amendola, viale Einaudi, viale della Resistenza.

MEZZI PUBBLICI

- **Treno**
stazione Bari centrale. Servirsi dell'autobus urbano n° 9, fermata in via della Resistenza nei pressi del supermercato FAMILA;
- **Autobus**
sono numerose le linee cittadine AMTAB di trasporto pubblico che servono il centro. Di fronte alla struttura è ubicato un Park&Ride.



Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Medica Sud S.r.l. soggetta 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 o inviare una segnalazione tramite il sito www.kormed.it/poliambulatorio-bari-e-bat/

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 Poliambulatorio ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso il Poliambulatorio.





Dove siamo

Poliambulatorio Medica Sud

Viale della Resistenza 82
70125 Bari

Via Antonio Violante 52/b
76121 Barletta



I nostri contatti

Telefono:

Bari: **080 5016721**

Barletta: **0883 031038**

Email: info.medicasud@kormed.it

