



---

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

Gentile Signore/ Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la Carta dei Servizi.

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

Si tratta quindi di un documento di tutele delle esigenze di tutti coloro che vorranno usufruire dei nostri servizi.

L'obiettivo che si pone questo documento è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio 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, per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli osservazioni e valutazioni.

La Direzione e il servizio di accettazione è a disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

### **CENTRO AZZARITA Di Riabilitazione Sportiva S.r.l.**

**Dir.Sanitario Dott.Giovanni Campagnoli - Med.Chirurgo Spec.in Fisioterapia**

Via Nannetti 1 - 40122 Bologna - Capitale I.V. € 40.000,00

P.Iva e C.F.:02116401205 Uff. Reg. Imp. di Bologna

Tel.: 051/6494765 – Fax : 051/5286732

[www.centroazzarita.it](http://www.centroazzarita.it)

[segreteria@centroazzarita.it](mailto:segreteria@centroazzarita.it)



**Sezione I**  
**Presentazione e principi fondamentali.**

**Sezione II**  
**Informazioni su attività e servizi.**

**Sezione III**  
**Standard di qualità, impegni e programmi.**

**Sezione IV**  
**Tutela e partecipazione.**

**Allegato 1**  
**Questionario informativo.**



### Presentazione della struttura

Il Centro Azzarita di Riabilitazione Sportiva s.r.l. nato nel 2001 , nel corso degli anni ha cercato di caratterizzarsi dando un'ampia gamma di prestazioni all'utente in regime di libera professione e un servizio adeguato sempre attento al continuo mutare delle esigenze da parte dell'utente diventando un riferimento specialistico multidisciplinare completo ed efficace.

Il Centro Azzarita si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di moderne attrezzature, di sistemi informatici in costante evoluzione per garantire sempre un servizio di prenotazione e gestione dati in modo da soddisfare pienamente le necessità del paziente.

### Prestazioni fornite

Il Centro Azzarita , all'interno della propria struttura , comprende due ambulatori, 6 box di fisioterapia , una palestra attrezzata ed eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

- Fisiatria – Medicina Fisica e Riabilitazione
- Diagnostica per immagini limitatamente a ecografia
- Ortopedia
- Cardiologia
- Prelievi per analisi cliniche

### Altre informazioni generali

L'orario di apertura del Centro è il seguente : la mattina dalle ore 7.30 alle ore 20.00 orario continuato ,dal lunedì al venerdì. E' possibile prenotare qualsiasi tipologia di prestazione telefonicamente oppure recandosi direttamente al centro durante gli orari di apertura della segreteria dalle 7.40 alle 19.40.

Il Centro Azzarita è dotato di un sistema informatico per la gestione amministrativa che permette veloci procedure di fatturazione e la raccolta con elaborazione dei dati all'interno della struttura.

Il Centro Azzarita è una struttura autorizzata dalla Regione Emilia Romagna con atto deliberativo PG 181826 del 02/11/2001 rilasciato dal comune di Bologna



---

**IL NOSTRO OBIETTIVO E' SODDISFARE LE ESIGENZE DEL PAZIENTE  
OFFRENDO UN SERVIZIO DI QUALITA'**

---

Per raggiungere questi obiettivi il Centro Azzarita si impegna a:

- GARANTIRE LA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO AVVALENDOSI DELL'IMPIEGO DI RISORSE PROFESSIONALI E TECNOLOGICHE ALL'AVANGURDIA
- GARANTIRE IL RISPETTO DEL TEMPO E DELLA DIGNITA' DEL PAZIENTE ATTRAVERSO PROCEDURE DI ACCESSO AI SERVIZI AGEVOLI, CERTE E TRASPARENTI ED UNA INFORMAZIONE CHIARA E COMPLETA
- EFFETTUARE PERIODICAMENTE RILEVAZIONI SULLA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE RELATIVAMENTE AL SERVIZIO OFFERTO.



**Elenco dei principali servizi offerti dal Centro Azzarita :**

**Branca Fisiatria/Medicina fisica e Riabilitazione :**

Visita specialistica  
Fisioterapia manuale e strumentale  
Riabilitazioni

**Branca diagnostica per immagini**

Ecografie: Addome Superiore. Epatica, pancreas, renale, surreni, vie urinarie, addome completo, addome inferiore, pelvica, ginecologica, vescicole, prostatica, testicoli, ovarica, perineale, collo, tiroide, articolare, parti molli, muscolotendinea, seno.

**Branca ortopedia**

Visita specialistica

**Branca Cardiologia**

Visita specialistica , Elettrocardiogramma

**Prelievi per analisi cliniche**


**SEZIONE TERZA**
**INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'**

<b>Obiettivi</b>	<b>Standard ed indicatori di qualità</b>
<b>Garantire tecnologie all'avanguardia e costantemente verificate</b>	<p>Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.</p> <p>La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre.</p>
<b>Garantire professionalità</b>	<p>Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato.</p> <p>Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga.</p>
<b>Rispettare la dignità e la privacy del paziente</b>	<p>I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio informatico del centro e solo il personale addetto al servizio accettazione può accedervi.</p> <p>Il personale medico 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 separati per gli uomini e per le donne.</p>
<b>Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura</b>	<p>Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il centro offre, le modalità, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.</p>



### Reclami

Eventuali reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, che, dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere.

### Indagini sulla soddisfazione dei pazienti

Con frequenza mensile il Responsabile Assicurazione Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, presentandoli alla Direzione Generale ed alla Direzione Sanitaria che provvederanno alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

### RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini.
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM 11/10/94 " Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico " in G.U. n° 261 dell' 8/11/1994.
- LR 19/94 di Riordino del Servizio Regionale.
- Direttiva alle Aziende Sanitarie per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini ai sensi dell' art 15 della LR 19/94 delibera n° 1011 del 07/03/1995 della regione Emilia Romagna.
- DPCM 19/05/95 " Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari ".
- Linee guida per la valutazione dei livelli mini di qualità ( struttura, organizzazione , tecnologia, professionalità ) a garanzia dell'utente, affinché le strutture Pubbliche e Private assolvano in modo integrato alla domanda specifica dei cittadini dell' Emilia Romagna.



---

## QUESTIONARIO INFORMATIVO

---

Il Centro Azzarita di Riabilitazione Sportiva s.r.l. ha avviato un programma per conoscere il parere dei suoi pazienti su alcuni aspetti che riteniamo importanti al fine di migliorare la qualità dei nostri servizi.

Vi chiediamo cortesemente di compilare il questionario che nel più completo anonimato potrà staccare dalla Carta dei servizi e depositare nell'apposita buchetta presso la sala d'attesa del Centro.

Grazie per la collaborazione.

La Direzione

(contrassegnare con una X la risposta)

**SESSO :**             M    F

**ETA':**.....

**PROFESSIONE**.....

**La nostra struttura Le è stata consigliata da:**

- Medico curante
- Medico specialista
- Suo conoscente o familiare

**Pulizia del Centro:**

Ritiene che gli ambulatori siano puliti?

SI    NO

se NO perché.....

**Ritiene che i bagni siano puliti ?**

SI    NO

se NO perché.....

**Ritiene la palestra sufficientemente pulita?**

SI    NO

se NO perché.....

**Ritiene i box di fisioterapia sufficientemente puliti?**

SI  NO

se NO perché.....

**Ritiene la sala d'aspetto accogliente e pulita ?**

SI  NO

se NO perché.....

**Il personale del servizio accettazione Le ha fornito spiegazioni chiare ed esaurienti sulle prestazioni e i prezzi delle stesse?**

SI  NO

se NO perché.....

**E' stato/a accolto con gentilezza dal personale del servizio accettazione e dai terapisti?**

SI  NO

se NO perché.....

**E' stato/a accolto con cordialità dal personale medico?**

SI  NO

se NO perché.....

---

**Spazio dedicato ai suoi suggerimenti:**