



POLIAMBULATORIO

Privato Accreditato

Autor. Sanit. Agg. Prot. Nr. 24994 del 12/09/2024



CARTA DEI SERVIZI

Direzione Sanitaria: Dr. Gian Paolo Galli
Spec. In Medicina Fisica e Riabilitazione

Castelfranco Emilia (MO) 01 luglio 2025

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la nostra Carta dei Servizi, allo scopo di fornirLe un utile ed importante strumento per poter meglio conoscere la nostra struttura ed i servizi da noi erogati. Il Centro è costituito da un'area di ingresso per la Reception e di un'area sanitaria, dotata di 2 Ambulatori specialistici, palestra, box per attività di fisioterapia strumentale e manuale e servizi igienici separati per gli operatori e per i clienti; all'esterno è presente un parcheggio dove sono riservati alcuni posti per i pazienti con difficoltà motorie.

E' inoltre disponibile un erogatore di acqua a disposizione dell'utenza ubicato presso la Segreteria.

La Carta dei Servizi nasce per sopperire al credito informativo nei confronti dei nostri clienti; costituisce inoltre un'opportunità di miglioramento del servizio, grazie alla corretta gestione dei vostri suggerimenti e reclami. Infatti, ci proponiamo di interagire con Voi e adeguare, per quanto possibile, i nostri servizi alle necessità da Voi attese.

In sintesi, desideriamo fornirVi uno strumento per farci conoscere, per essere scelti e valutati, mediante la messa a disposizione di un questionario di soddisfazione della qualità da Voi percepita.

La Direzione rimane a Vostra completa disposizione per ciascun ulteriore chiarimento e suggerimento.

La Direzione

La nostra Carta dei Servizi è articolata in:

Sezione I

Presentazione, Politica aziendale

Sezione II

Informazioni sui servizi Ambulatoriali

Sezione III

Standard di Qualità

Sezione IV

Tutela e partecipazione



Presentazione

Il C.F.R. s.r.l., Poliambulatorio e Centro Fisioterapico Riabilitativo, nasce nel 1984 come struttura ambulatoriale privata e nel 1986 ottiene la convenzione con l'U.S.L. Attualmente la struttura è accreditata con il S.S.N. e UNISALUTE.

Il personale medico è costituito da un Direttore Sanitario, da quattro specialisti Fisiatri e da specialisti di altre branche; il personale tecnico comprende Terapisti della riabilitazione, Fisioterapisti, tre addette all'accettazione e un'addetta alle pulizie.

Politica Aziendale

Il C.F.R. s.r.l. Poliambulatorio e Centro Fisioterapico Riabilitativo intende promuovere valori quali il miglioramento e la qualità del servizio proposto, nel rispetto dei propri principi fondamentali, pertanto ci rivolgiamo a tutte le persone che credono che prendersi cura di se stessi e curarsi in un ambiente con personale qualificato e cortese, porti ad un benessere anche mentale oltre che fisico.

Principi Fondamentali

C.F.R. s.r.l., Poliambulatorio e Centro Fisioterapico Riabilitativo, si assume l'impegno di indirizzare ogni iniziativa di attività e servizio affinché vengano sempre rispettati i diritti fondamentali dei cittadini che hanno pari dignità sociale, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica.

Inoltre, il CFR srl si impegna a garantire i seguenti diritti dei pazienti quali:

Diritto all'informazione e al consenso: il personale del C.F.R. s.r.l. Poliambulatorio e Centro Fisioterapico Riabilitativo è sempre a disposizione del Cliente per qualsiasi necessità ed approfondimento;

Diritto alla riservatezza: ex Legge 196/ 03 e GDPR il Cliente riceve e firma il modulo di trattamento dei dati personali;

Continuità: i servizi vengono erogati rispettando gli orari di apertura del Centro.

Diritto di scelta: il Cliente è libero di scegliere di avvalersi dei servizi del C.F.R. s.r.l. Poliambulatorio e Centro Fisioterapico Riabilitativo a propria discrezione e in base ai propri impegni;

Efficacia ed efficienza delle prestazioni erogate: il C.F.R. s.r.l. Poliambulatorio e Centro Fisioterapico Riabilitativo mette a disposizione della Clientela personale qualificato ed aggiornato, attrezzature periodicamente verificate, servizi integrati, ottimizzando l'uso delle proprie risorse umane, tecnologiche ed economiche, nella prospettiva del miglioramento continuo della propria attività;

Diritto al rispetto dello standard di qualità: il Centro mette a disposizione del Cliente gli strumenti per far valere il proprio diritto a segnalare disservizi, porre suggerimenti e valutare il livello di soddisfazione dal servizio ricevuto;

Rispetto dei tempi del Cliente: riducendo al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso alla struttura ed ai servizi, nel rispetto dei Suoi ritmi ed abitudini di vita.



Informazione generale C.F.R. s.r.l. Poliambulatorio e Centro Fisioterapico Riabilitativo

Il C.F.R. s.r.l. Poliambulatorio e Centro Fisioterapico Riabilitativo è situato in prossimità del centro di Castelfranco Emilia e nelle vicinanze della "Casa della Salute".

E' situato al piano terreno e non presenta barriere architettoniche. Si compone di 9 box per l'attività di fisioterapia strumentale e manuale, 1 palestra per attività riabilitative, 2 ambulatori per le visite specialistiche, ambulatorio infermieristico, ambulatorio punto prelievi, servizi igienici per il personale e per i pazienti, 2 spogliatoi per il personale. All'esterno della struttura è presente un parcheggio con alcuni posti auto riservati per pazienti con difficoltà motorie.

Modalità di accesso ed orari dell'Ambulatorio

Gli orari di apertura del C.F.R. s.r.l. Poliambulatorio e Centro Fisioterapico Riabilitativo sono esposti all'entrata e alla reception e vengono tempestivamente aggiornati in caso di variazioni. Per informazioni è possibile chiamare in orari di apertura la reception al 059.92.78.01 con possibilità di lasciare messaggi in segreteria telefonica. La richiesta di informazioni può essere effettuata anche con apposito format sul sito internet. Il Cliente riceve anche informazioni riguardanti l'eventuale documentazione da presentare.

ORARI DI APERTURA

SEGRETERIA: dal Lunedì al Venerdì 8:30-19:00

CURE FISIOTERAPICHE: dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 19:30

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

VISITE SPECIALISTICHE: richiesta del medico curante per visite in convenzione. Richiesta diretta o telefonica per visite in libera professione.

CURE FISIOTERAPICHE: richiesta dello Specialista Fisiatra per le cure convenzionate. Richiesta Specialistica o del Medico curante per i trattamenti in regime privato.

PUNTO PRELIEVI DEL SANGUE: su appuntamento.

SERVIZIO INFERMIERISTICO (anche a domicilio): su appuntamento.

MODALITA' DI PAGAMENTO

I pazienti che usufruiscono di esenzione per età, reddito o invalidità non pagano alcun ticket per le prestazioni in convenzione. Per i pazienti non esenti, il ticket dovrà essere pagato all'inizio del ciclo di terapia (dal secondo giorno in poi).

Le cure fisioterapiche non mutuabili vengono pagate a fine ciclo (esclusi i casi di promozioni in corso); i pagamenti possono essere effettuati in contanti, con assegni, pagobancomat e carte di credito. Le visite specialistiche, i prelievi del sangue e il servizio infermieristico vengono pagati al momento della prestazione.



Prestazioni Fisioterapiche e Riabilitative

TERAPIA	TEMPO DI ESECUZIONE	ABBIGLIAMENTO	CONTROINDICAZIONI	IN CONVENZIONE CON S.S.N.
LASER	20 minuti	normale	Elettrostimolatori, gravidanza	NO
LASER ALTA POTENZA	20 minuti	normale	Elettrostimolatori, gravidanza	NO
TECAR TERAPIA	20 - 30 minuti	normale	Pace-maker , elettrostimolatori , gravidanza	NO
LASER HEALTH THERAPY	20 minuti	normale	Ferite aperte, gravidanza	NO
MAGNETOTERAPIA	30 minuti		Pace-maker, elettrostimolatori, spirale uterina, gravidanza	NO
PARAFFINA	20 minuti	normale		NO
INFRAROSSI	15 minuti	normale		NO
ELETTROSTIMOLAZIONI	20 minuti	normale	Pace-maker	NO
DIADINAMICA	10 + 10 minuti	normale	Pace-maker	NO
T.E.N.S.	30 minuti	normale	Pace-maker	NO
IONOFRESI	20 minuti	normale	Pace-maker	NO
ULTRASUONI	15 minuti a contatto 15 minuti immersione 10 minuti manuale	normale	Pace-maker	NO
IDROGALVANOTERAPIA	20 minuti	normale	Lesioni cutanee	NO
VIBRA	30 minuti	normale	Gravidanza	NO
INTERX	30 minuti	normale		NO
MOBILIZZAZIONI VERTEBRALI	/	normale	Grave osteoporosi	NO
RIEDUCAZIONE MOTORIA IN MOTULESO SEMPLICE	30 minuti	Tuta (o abbigliamento comodo)		Sì
RIEDUCAZIONE MOTORIA IN MOTULESO GRAVE	30/60 minuti	Tuta (o abbigliamento comodo)		Sì
RIEDUCAZIONE MOTORIA DI GRUPPO	60 minuti	Tuta (o abbigliamento comodo)		NO
RIEDUCAZIONE POSTURALE (SOUCHARD)	60 minuti	Costume da bagno + Telo da bagno		NO
RIEDUCAZIONE POSTURALE (MEZIERES)	60 minuti	Costume da bagno + Telo da bagno		NO

Prestazioni Fisioterapiche e riabilitative

TERAPIA	TEMPO DI ESECUZIONE	ABBIGLIAMENTO	CONTROINDICAZIONI	IN CONVENZIONE CON S.S.N.
TRATTAMENTO MC.KENZIE	30/60 minuti	Tuta o abbigliamento comodo		NO
POMPAGE	20 minuti	normale		NO
MASSAGGIO CYRIAX	20 minuti	normale		NO
MASSOTERAPIA DISTRETTUALE	15-20-30 minuti (secondo richiesta)	normale		NO
MASSAGGIO CONNETTIVALE	30 minuti	normale		NO
MASSAGGIO RIFLESSOGENO PLANTARE	45 minuti	normale		NO
LINFODRENAGGIO MANUALE	45 - 60 minuti	normale	Flebiti e trombosi acute, insufficienza cardiaca o renale, neoplasie attive	NO
SHIATSU	60 minuti	Costume da bagno		NO
TRATTAMENTO OSTEOPATICO	60 minuti adulti 60 minuti bambini	Normale		NO

Servizi Accessori

All'interno del C.F.R. s.r.l. Poliambulatorio e Centro Fisioterapico Riabilitativo sono presenti diversi servizi per assecondare le esigenze del Cliente.

Servizio pulizia

Ogni sera, dopo l'orario di chiusura e il sabato mattina, vengono effettuate le pulizie generali.

Distributore di acqua per il pubblico

In sala di attesa è presente un erogatore di acqua al quale tutti possono accedere.

Bancomat

All'interno de C.F.R. s.r.l. Poliambulatorio e Centro Fisioterapico Riabilitativo è possibile effettuare pagamenti con Bancomat oltre che in contanti o assegni.

Parcheggio

All'esterno del C.F.R. s.r.l. Poliambulatorio e Centro Fisioterapico Riabilitativo sono presenti posti auto riservati per utenti con difficoltà motorie.

Visite Specialistiche

ATTIVITA' SPECIALISTICHE:	IN CONVENZIONE CON S.S.N.
 ANGIOLOGIA CON ECOCOLORDOPPLER	NO
 AUDIOLOGIA, FONIATRIA, OTORINOLARINGOIATRIA	NO
 CARDIOLOGIA E CARDIOCHIRURGIA (anche in età pediatrica)	NO
 CARDIOLOGIA	NO
 DERMATOLOGIA	NO
 DIETETICA	NO
 FISIATRIA	Sì
 NEUROLOGIA E NEUROCHIRURGIA	NO
 OCULISTICA	Sì: Visita Oculistica, OCT (Tomografia a coerenza ottica), Pachimetria
 ORTOPEDIA	NO
 OSTEOPATIA	NO
 PODOLOGIA	NO
 PSICOLOGIA	NO
 ECOGRAFIE	NO

Standard di Qualità

Standard di Qualità dell'Ambulatorio

Gli standard costituiscono per il C.F.R. s.r.l. Poliambulatorio e Centro Fisioterapico Riabilitativo, degli impegni dichiarati nei confronti del proprio Cliente e ne costituiscono una forma di garanzia a tutela del livello della qualità dei servizi offerti. Gli standard sono espressi sia in forma quantitativa che qualitativa ed è impegno di tutti i componenti del Centro conseguirli e farli rispettare. Il Centro verifica periodicamente i propri standard con l'obiettivo di conseguire il miglioramento continuo del livello di qualità del proprio servizio offerto.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Semplicità delle procedure	Esistenza di un servizio di Reception per le prenotazioni	Rispetto orari di apertura del Centro
Semplicità delle procedure	Accettazione pagamenti tramite POS	Accettazione di contanti, assegni, pagobancomat e carte di credito
Professionalità del personale medico e paramedico	Qualifica del personale	Formazione ECM
Tempistica	Rispetto orari di prenotazione	10 minuti di ritardo rispetto all'orario preventivato
Rispetto della Privacy	Gestione dei dati	I dati vengono gestiti unicamente da personale medico e paramedico interessato
Qualità dell'informazione	Illustrazione dei servizi	Messa a disposizione del Cliente dell'estratto della Carta dei Servizi
Qualità dell'informazione	Identificazione del personale medico e paramedico	Personale medico: camice bianco; Personale paramedico: divisa;
Qualità dell'informazione	Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente	Distribuzione di un questionario di soddisfazione del Cliente
Comfort	Pulizia e sanificazione dei servizi igienici	Sanificazione dell'Ambulatorio e dei box della fisioterapia tutte le sere e pulizia approfondita il sabato mattina

Tutela e Partecipazione

Reclami

Il C.F.R. s.r.l. Poliambulatorio e Centro Fisioterapico Riabilitativo garantisce la funzione di tutela del Cliente, mediante la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti. Le segnalazioni costituiscono un utile strumento per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

Il Cliente può presentare reclamo esclusivamente richiedendo e compilando in tutti i suoi dati, apposita modulistica al servizio di Reception.

La Direzione si prende cura di fornire una risposta al Cliente nel tempo massimo di 14 giorni.

Indagini sulla soddisfazione del Cliente

La Reception del C.F.R. s.r.l. Poliambulatorio e Centro Fisioterapico Riabilitativo, mette a disposizione dei propri Clienti un questionario, utile per il monitoraggio del livello di soddisfazione in forma anonima. Si invita la gentile Clientela di depositare presso apposita buchetta il responso, presso il servizio di Reception.

Mensilmente tutti i questionari vengono raccolti e monitorati dalla Direzione.

