



**Centro
Fisiolaserterapico
Emiliano
s.r.l.**

CARTA DEI SERVIZI

***Struttura Privata
e Accreditata***

***con il Servizio Sanitario
Nazionale***

Certificata ISO 9001:2015

www.fisiolaser.it

Posta certificata: info@pec.fisiolaser.it

Poliambulatori in:

● ***Castel San Pietro Terme (BO)***

viale Roma, 9

tel. e fax 051.943001

castello@fisiolaser.it

● ***Ozzano dell'Emilia (BO)***

via Allende, 26

tel. 051.799642 - fax 051.4695314

fisiolaser.ozzano@virgilio.it

ozzano@fisiolaser.it

Presentazione della struttura

Il Poliambulatorio “Centro Fisiolaserterapico Emiliano s.r.l.” ha sede legale a Castel S. Pietro Terme in viale Roma 9, opera nel settore sanitario dal 1984, ed eroga prestazioni di visite specialistiche, diagnosi strumentale e prestazioni di fisiokinesiterapia in convenzione con il SSN e dal 2004 in accreditamento con accordi contrattuali con l’AUSL di Imola e con l’AUSL di Bologna.

Nel 2003 il Centro ha aperto una seconda struttura sanitaria (Poliambulatorio) nel Comune di Ozzano dell’Emilia con l’obiettivo di utilizzare e trasferire la propria esperienza e conoscenza anche in tale presidio, al fine di incrementare l’offerta di servizi sanitari (fisiokinesi, visite specialistiche e diagnostica per immagini) nel territorio bolognese.

L’Azienda ha tra i suoi scopi il dichiarato intento di ritenersi partner qualificato del SSN e a tal fine ha attuato nelle due sedi un SGQ conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2015 e ai requisiti dell’accreditamento della Regione Emilia Romagna, ottenendo sia la certificazione che l’Accreditamento regionale.

La Società Centro Fisiolaserterapico Emiliano S.r.l. con i due Poliambulatori situati in:

- Viale Roma, 9 - 40024 Castel San Pietro Terme - BO
- Via Allende, 26 - 40064 Ozzano dell’Emilia - BO

è strutturata con:

- unico Amministratore
- unico Responsabile della Qualità
- unica Direzione Sanitaria

in modo da poter gestire in maniera razionale le risorse umane e i servizi sanitari dei due poliambulatori.



POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione, ritiene di essere un “partner” qualificato del Servizio Sanitario Nazionale per il territorio di competenza, per i servizi sanitari svolti in convenzione con le Aziende Sanitarie Locali della Regione Emilia Romagna.

Per questo la Direzione ritiene importante il miglioramento continuo delle prestazioni erogate e, anche in conformità al dlgs 231/2001 relativo alla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, un sistema di qualità integrato con il sistema di gestione per la responsabilità amministrativa: lo scopo prioritario è quello di migliorare lo stato di salute della popolazione fornendo prestazioni di diagnosi e cura qualificate e tempestive nel rispetto dei principi fondamentali come eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia cercando di garantire la soddisfazione del paziente anche in un’ottica di prevenzione dei rischi e prevenzione dei reati presupposto della responsabilità amministrativa.

Questo documento esplicita pertanto la Mission che rappresenta la ragion d’essere dell’Organizzazione e i valori cui si ispira, e le politiche complessive, ossia gli obiettivi generali e i metodi per raggiungerli.

Gli obiettivi specifici sono stabiliti annualmente a seguito dei riesami di Direzione, dell’analisi del contesto e dei rischi. Gli obiettivi sono espressi nei Piani strategici e di attività nonché nello standard di prodotto.

La struttura opera in raccordo con la programmazione regionale e con gli accordi contrattuali con le Aziende USL di riferimento, perseguendo continuità diagnostico-terapeutica, correttezza dei flussi informativi, rispetto degli standard concordati, monitoraggio dei volumi erogati, qualità percepita, esiti e performance.

La Direzione conferma l’impegno ad attuare il sistema di gestione della qualità e dell’accreditamento in coerenza con gli 8 criteri generali della DGR Emilia-Romagna 1314/2024: sistema di gestione, prestazioni e servizi, aspetti strutturali e tecnologici, competenze del personale, comunicazione, appropriatezza clinica e sicurezza, processi di miglioramento e innovazione, umanizzazione. Gli obiettivi annuali sono pertanto collegati al Manuale di accreditamento, al riesame, allo standard di prodotto, al registro rischi e agli indicatori di volumi, qualità, esiti e performance.

LA MISSION

La missione principale del Centro Fisiolaserterapico Emiliano s.r.l. è la cura del paziente con prestazioni sanitarie sicure così come prevede l'art. 1 della legge 8.03.2017 n. 24. Pertanto, la Direzione intende sviluppare e diffondere, a tutti i livelli, una cultura della Qualità e della sicurezza in cui il paziente è al centro dell'organizzazione. A tal fine la Direzione desidera sviluppare un sistema di qualità sempre più proteso ad individuare le aspettative dei pazienti e delle parti interessate al contesto aziendale. Altri intenti prioritari sono quelli di mantenere la fiducia degli stakeholder (portatori di interessi) garantendo competenze e trasparenza oltre a garantire il funzionamento di un sistema per la sicurezza delle cure con gestione, appropriata, del rischio clinico.

La Direzione promuove il governo clinico attraverso l'applicazione di linee guida, buone pratiche e raccomandazioni applicabili, la valutazione documentata delle competenze e della clinical competence, la corretta refertazione, il follow up, la continuità diagnostico-terapeutica e la gestione integrata del rischio sanitario.

VALORI ETICI - SOCIALI

Il Centro si ispira al principio di umanizzazione delle cure, dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, senza distinzione di sesso, razza, sentimenti religiosi, convinzioni politiche e ispira i propri comportamenti a criteri di giustizia, imparzialità ed equità. Il Centro si impegna a rispettare e a far rispettare a tutto il personale, le leggi e i regolamenti vigenti, il codice di comportamento del Poliambulatorio, nonché i codici deontologici attinenti alle varie professioni. Tutte le azioni e i comportamenti si ispirano alla massima trasparenza e al rispetto delle norme in materia di riservatezza.

La Direzione pone particolare attenzione alle opportunità di miglioramento dei servizi erogati, mediante la costante programmazione ed adozione delle seguenti linee di indirizzo generale:

- Continua innovazione tecnologica tesa a garantire al cittadino prestazioni sanitarie di alta qualità ed in modo da costituire sempre più un punto di riferimento nell'ambito della Sanità Regionale;
- Uso efficiente ed efficace delle risorse al fine di garantire il raggiungimento di standard di qualità delle prestazioni e dei servizi sanitari erogati nel rispetto delle Linee Guida e Raccomandazioni emanate dal Ministero della Sanità e dagli Organismi Internazionali e Organizzazioni Professionali;

- Percorsi terapeutici assistenziali appropriati, basati sulle effettive esigenze di diagnosi e cura del paziente, con monitoraggio del risultato al fine di ottimizzare il percorso di cura dell'utente;
- Cultura della valorizzazione professionale tesa al massimo coinvolgimento di tutto il personale alla vita aziendale con condivisione di competenze formative;
- Cultura della sicurezza tesa a promuovere condizioni ambientali, metodologie di lavoro e dotazioni tecnologiche e strutturali tali da prevenire e ridurre i rischi e a migliorare gli standard di qualità e sicurezza della prestazione sanitaria. Diffusione di una cultura volta a trasformare i rischi in opportunità anche per imparare dagli errori al fine di pervenire ad un sempre più efficace sistema di erogazione dei servizi sanitari;

La struttura adotta e aggiorna un documento annuale di pianificazione per la sicurezza delle cure e la gestione del rischio sanitario, anche in raccordo con il Programma regionale per la sicurezza delle cure, con raccolta e analisi di eventi, quasi eventi, non conformità, reclami e segnalazioni, al fine di individuare azioni correttive, preventive e di miglioramento.

- Rispetto della privacy con il fine precipuo di garantire la privacy dei pazienti durante l'erogazione dei servizi e la privacy nel trattamento dei loro dati personali;

La politica qualità e inoltre coordinata con il Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, il codice etico, le verifiche interne e il presidio anticorruzione/legalità per quanto applicabile alla natura privata della struttura, al fine di prevenire rischi organizzativi, documentali, informatici e comportamenti non conformi.

La Direzione integra la tutela della privacy con la sicurezza del dato sanitario, il corretto utilizzo dei sistemi informativi, il controllo degli accessi, la continuità operativa, il backup, la gestione degli incidenti informatici in base alla normativa vigente.

I principi su cui si fonda l'attività del Poliambulatorio:

1) Centralità della persona dal punto di vista Clinico, Relazionale e ed umano fin dal momento dell'Accoglienza

La struttura promuove umanizzazione, equità, accessibilità, ascolto dell'utente, chiarezza delle informazioni, partecipazione e tutela della dignità della persona, anche attraverso Carta dei Servizi, consenso informato, questionari di soddisfazione, gestione reclami e miglioramento della relazione di cura.

- informazione chiara e corretta sullo stato di salute e sulle terapie proposte

- partecipazione attiva che garantisce possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del servizio e di fornire suggerimenti e osservazioni
- rispetto della persona che si realizza prestando attenzione ai bisogni sanitari della persona, alla privacy e riducendo al minimo i tempi di attesa.

2) Efficienza ed efficacia dell'organizzazione

- professionalità delle equipe
- tecnologie al passo con i tempi: Progetto Sole , tempestività e continuità di alimentazione del FSE, utilizzo della telemedicina secondo i programmi regionali
- Sistema di Gestione aziendale con tracciati informativi e di sicurezza delle cure nel rispetto della legge n. 24/2017, della legge in materia di anticorruzione e trasparenza e del dlgs. 231/2001

3) Appropriatezza delle prestazioni Erogate

- rispetto dei requisiti cogenti,
- linee guida proposte dalle società scientifiche di riferimento e/o proposte dalla Regione Emilia Romagna sono il riferimento per verificare e ricercare, attraverso il monitoraggio delle prestazioni, il livello di qualità raggiunto.

L'appropriatezza viene monitorata anche attraverso il controllo dei volumi di attività, degli standard di prodotto, degli esiti, dei tempi di attesa, della qualità percepita, dei reclami, delle non conformità, degli audit e delle azioni di miglioramento, in coerenza con quanto richiesto dalla DGR 1314/2024 e dagli accordi con la committenza pubblica.

VISION POLITICHE COMPLESSIVE

➤ **Gestione globale dell'attività :**

- ✓ sviluppo dell'attività sanitaria con un contestuale miglioramento dei servizi erogati, sulla base anche dei requisiti espressi dagli Utenti
- ✓ regolarità normativa (assenza di conflitti interpretativi con organi di controllo e verifica)
- ✓ sviluppo di accordi contrattuali con istituzioni (AUSL), mutue integrative e assicurazioni.
- ✓ Implementazione costante della normativa applicabile
- ✓ individuazione e aggiornamento di procedure inadeguate, erronee o mancanti
- ✓ individuazione e monitoraggio costante di corretti indicatori di qualità
- ✓ individuazione e gestione dei fattori di rischio tramite sistemi di prevenzione e protezione
- ✓ Addestramento e formazione degli operatori per accrescere la professionalità, l'accoglienza e l'assistenza del paziente, prevenire rischi sanitari, situazioni Non Conformi o criticità.
- ✓ Garantire un sistema di controlli per individuare prontamente le anomalie e garantire la conformità ai requisiti.

➤ **Gestione delle Risorse:**

- ✓ valutazione della quantità e della qualità delle risorse interne allocate sia umane (ottimizzazione delle stesse, redistribuzione , formazione), sia tecnologiche
- ✓ individuazione di situazioni non conformi e loro risoluzione
- ✓ valutazione della conformità al processo aziendale delle risorse afferenti dall'esterno, in particolare appalti di servizi (modifica, integrazione, sostituzione).

➤ **Diffusione della conoscenza del Sistema tra tutti i collaboratori e loro partecipazione attiva e costante al suo sviluppo:**

- ✓ crescita dell'orgoglio aziendale e del senso di appartenenza
- ✓ presa di coscienza da parte degli attori della validità del processo di "miglioramento costante" e di formazione permanente (soddisfacimento umano e professionale dei collaboratori)

- ✓ individuazione e condivisione dei carichi di lavoro e delle responsabilità (riduzione conflittualità aziendale ed interpersonale)
- ✓ accentuazione ed attivazione dei meccanismi di comunicazione interna ed esterna con le parti interessate.

A tutti i Collaboratori della Struttura sono richiesti il massimo impegno e la più fattiva collaborazione nell'attuazione e sviluppo del Sistema Qualità della struttura.

La politica viene affissa nei locali della due strutture, pubblicata nel sito del Poliambulatorio (unitamente alla Carta dei Servizi) e diffusa tra gli operatori dell'azienda. Essa rappresenta come tutto il materiale documentale un elemento di formazione per i nuovi inserimenti di personale.

La Direzione ha attribuito le responsabilità per ogni processo rilevante al fini del raggiungimento degli obiettivi della qualità.

LA NOSTRA EQUIPE

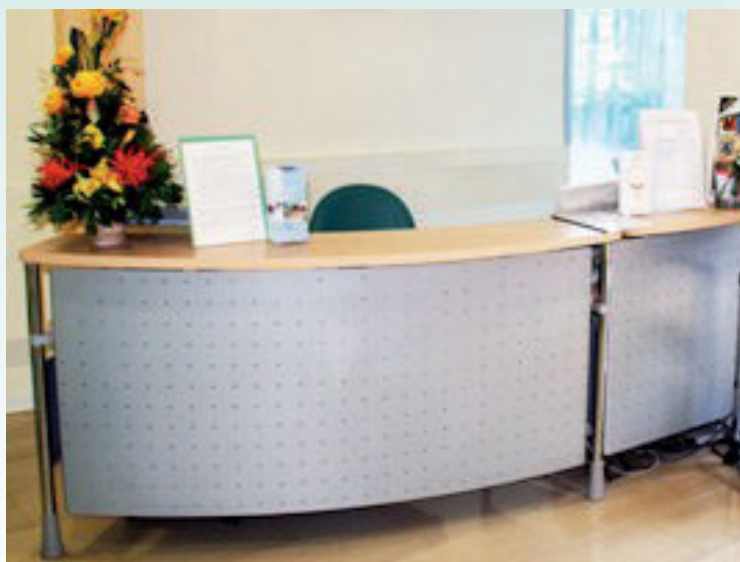
- **Personale medico:** è costituito da Medici Specialisti il cui elenco è allegato alla carta dei servizi.
- **Personale sanitario non medico:** è costituito da terapisti della riabilitazione, fisioterapisti, chinesologi.
- **Personale non sanitario:** è costituito dagli addetti alla segreteria / accettazione del paziente.



*Centro
Fisiolaserterapico
Emiliano
S.r.l.*

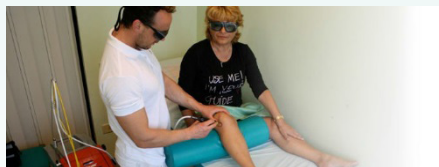
Informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi

- I servizi vengono erogati a seguito di prenotazione.
- La prenotazione delle prestazioni sanitarie in libera professione può essere effettuata telefonicamente, direttamente recandosi presso il Poliambulatorio, attraverso le piattaforme digitali (Doctolib – CupSolidale - DaVinci); la prenotazione delle prestazioni sanitarie erogate in convenzione con l'USL è effettuata tramite i punti CUP, in autonomia attraverso il Fascicolo Sanitario Elettronico.
- Per le prestazioni private, fatti salvi eventi eccezionali o il periodo delle ferie, dalla data di prenotazione all'erogazione della prestazione non intercorrono più di sette/dieci giorni.
- Alla prenotazione o al momento in cui l'utente si reca al Centro Fisiolaserterapico Emiliano srl, per ricevere la prestazione sanitaria convenzionata, è bene esibire la prescrizione medica e l'eventuale prenotazione CUP.
- Si consiglia di portare sempre la documentazione medica precedente.
- I referti sono disponibili immediatamente e vengono inviati anche al Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).



● *Fisiokinesiterapia*

	CONVENZIONATA	PRIVATA
Visita Ambulatoriale Fisiatrica	●	●
Potenziamento Muscolare		●
Correnti di Kotz		●
Diadinamica		●
Elettrostimolazione Faradica	●	●
Elettroterapia Antalgica Interferenziale		●
Ginnastica Correttiva		●
Horizontal Therapy		●
Idrogalvanoterapia		●
Infrarossi	●	●
Iniezioni di sostanze Terapeutiche	●	●
Mesoterapia		●
Laser He-Ne		●
Laser Co2		●



	CONVENZIONATA	PRIVATA
Laser Nd:yag - Hilterapia		●
Magnetoterapia Parziale		●
Magnetoterapia Total Body		●
Massaggio		●
Paraffina		●
Rieducazione Motoria Segmentaria	●	●
Rieducazione Posturale Globale		●
Tecarterapia		●
Tens		●
Trazioni Vertebrali (manuali)		●
Ultrasuoni		●
Ionoforesi		●
Onde d'urto		●
Veicolazione Transdermica		●



● *Visite Ambulatoriali*

	CONVENZIONATA	PRIVATA
Visita Fisiatrice	●	●
Visita Ortopedica	●	●
Visita Angiologica		●
Visita Cardiologica con ECG	●	●
Visita Ginecologica	●	●
Visita Urologica	●	●
Visita Medicina Interna		●



● *Diagnostica per immagini*

	CONVENZIONATA	PRIVATA
Ecografia Addome completo, Superiore, Inferiore	●	●
Ecografia Capo e Collo (Tiroide – Ghiandole Salivari – Linfonodi)	●	●
Ecografia Osteoarticolare - Muscolare	●	●
Ecografia Linfonodi Inguine/Ascelle	●	●
Ecografia Cute e Tessuto	●	●
Ecografia Testicolare	●	●
Ecografia Prostatica Transrettale	●	●
Ecografia Ginecologica - Transvaginale	●	●
Ecografia Ovarica Pelvica	●	●
Ecografia Parete Addominale	●	●
Ecografia Inguino Crurale (Ernia)	●	●
Ecografia Mammaria	●	●
EcoColorDoppler Arti Inferiori e/o Superiori Arterioso e/o Venoso	●	●
EcoColorDoppler Tronchi Sovraortici (TSA)	●	●
EcoColorDoppler Aorta addominale	●	●
EcoColorDoppler Scrotale	●	●
EcoColorDoppler Cardiaco	●	●

Meccanismi di tutela e verifica

1) RECLAMI

- Il Centro Fisiolaserterapico Emiliano srl garantisce, nel rispetto delle vigenti normative, a tutti gli utenti, il diritto di presentare osservazioni, denunce, opposizioni contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni.
- Gli utenti possono inviare lettera in carta semplice al Centro Fisiolaserterapico Emiliano srl - Viale Roma 9 - 40024 Castel San Pietro Terme (BO), tramite mail a castello@fisiolaser.it o recarsi personalmente nelle sedi dei due Centri ove è disponibile la modulistica per il reclamo.
- Le osservazioni, denunce, consigli, suggerimenti o reclami, devono essere presentate entro 15 giorni dal momento che l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.
- Il Poliambulatorio si attiverà tempestivamente nell'accertamento del fatto denunciato dall'utente e ne darà comunicazione allo stesso.

Il procedimento di accertamento deve concludersi entro 30 giorni dal suo inizio.

2) VERIFICA DEGLI IMPEGNI

Annualmente l'Azienda, in sede di riesame, garantisce la verifica del raggiungimento degli standard di qualità.

Modalità di pagamento

Il pagamento delle prestazioni viene effettuato presso la Segreteria/ Accettazione del Poliambulatorio ed avviene subito prima di eseguire la prestazione sanitaria, quindi non all'atto della sola prenotazione.

Nel caso si tratti di cicli terapeutici, il pagamento deve avvenire entro il penultimo giorno del ciclo riabilitativo.

All'atto del pagamento viene rilasciata una fattura senza IVA, trattandosi di prestazioni sanitarie.

I tariffari applicati sono fondamentalmente due:

- Prestazioni Convenzionate: si ricollega al Nomenclatore Tariffario Nazionale in vigore.**
- Prestazioni Private: vengono utilizzati tariffari diversificati:**
 - Listino Interno**
 - Tariffario Sociale ANISAP**
 - Convenzioni Private (FASDAC, UNISALUTE, PREVIMEDICAL-METASALUTE, GENERALI, ASSIRETE, CASPIE, ALLIANZ, POSTE PROTEZIONE, FASCHIM).**

Il pagamento può essere effettuato in contante, assegno o tramite Bancomat.

Come raggiungere i Poliambulatori

IL CENTRO FISIOLASERTERAPICO EMILIANO

di Viale Roma 9 - Castel San Pietro Terme (BO) offre i propri servizi dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle 08.00 alle 19.00

COME ARRIVARE

- **Da Imola:** percorrere la S.S. 9 Via Emilia con direzione Bologna, arrivati a Castel San Pietro Terme alla rotonda 3° uscita Viale Roma, il Centro Fisiolaserterapico Emiliano è a circa 100 metri sulla destra; autobus linea 101.
- **Da Bologna:** percorre la S.S. 9 Via Emilia con direzione Imola, arrivati a Castel San Pietro Terme alla rotonda 1° uscita Viale Roma, il Centro Fisiolaserterapico Emiliano è a circa 100 metri sulla destra; autobus linee 101 - 94.



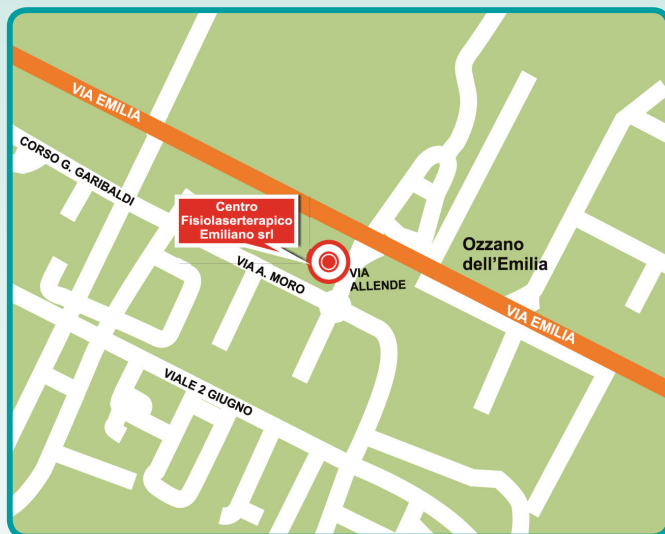
*viale Roma, 9
40024 Castel San Pietro Terme (BO)
tel. - fax 051.943001
castello@fisiolaser.it
posta certificata: info@pec.fisiolaser.it*

IL CENTRO FISIOLASERTERAPICO EMILIANO

di Via Allende 26 - Ozzano Emilia (BO) offre i propri servizi dal lunedì al venerdì con orario 08.00 - 12.00 e 15.00 - 19.00

COME ARRIVARE

- Da Imola: percorrere la S.S. 9 Via Emilia con direzione Bologna, arrivati nel centro di Ozzano dell'Emilia svoltare a sinistra in corrispondenza dell'incrocio con la Via S. Allende, percorrere circa 100 metri, alla rotonda proseguire dritto il Centro Fisiolaserterapico Emiliano rimane a 50 metri sulla destra; autobus linea 101.
- Da Bologna: percorrere la S.S. 9 Via Emilia con direzione Imola, arrivati nel centro di Ozzano dell'Emilia svoltare a destra in corrispondenza della Via S. Allende, percorrere circa 100 metri, alla rotonda proseguire dritto il Centro Fisiolaserterapico Emiliano rimane a 50 metri sulla destra; autobus linee 101 - 94.



*via Allende, 26
40064 Ozzano dell'Emilia (BO)
tel. 051.799642 - fax 051.4695314
fisiolaser.ozzano@virgilio.it - ozzano@fisiolaser.it
posta certificata: info@pec.fisiolaser.it*



Aggiornata al 2026