



POLIAMBULATORIO PRIVATO

# CHIROPRACTIC s.r.l.

Direttore Sanitario DOTT. GIUSEPPE GIAUSA  
Medico Chirurgo Specialista in Otorinolaringoiatria

Direttore U.O. Presidio Medicina Fisica e Riabilitazione DOTT. GIOVANNI  
CAMPAGNOLI  
Medico Chirurgo Specialista in Fisiatria

Direttore U.O. Specialistica Ambulatoriale DOTT.SSA  
MARIA PIA GIAMBERSIO  
Medico Chirurgo Specialista in Radiodiagnostica

## CARTA DEI SERVIZI

MEMBER OF

**SALUTE PER  
BOLOGNA.it**

GRUPPO TRONCHET

Via Cracovia, 5 - 40139 Bologna

Tel. 051.466994 - 051.466987

info@chiropractic.it - www.chiropractic.it

Presidente del Consiglio di Amministrazione

Dott. Giovanni Bianchedi





*Gentile Signore / Signora,*

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

*Si tratta di un documento 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.*

*È inoltre uno strumento di tutela delle esigenze di tutti  
coloro che sceglieranno di avvalersi del nostro  
Poliambulatorio.*

*L'obiettivo che con questo documento ci poniamo è  
duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il  
Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni  
di scegliere quello a Lui più idoneo, e testimoniare il  
nostro costante impegno verso il miglioramento della  
qualità.*

*Per raggiungere questo obiettivo ci sarà di prezioso*

*aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli,  
osservazioni e valutazioni.*

*A disposizione per ogni chiarimento.*

La Direzione

## **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.**

## **Allegato 2**

**Modulo per segnalazioni e reclami.**

## Allegato 3

Modulo aggiornato Elenco medici e orari prestazioni.

## **MISSION**

Il Poliambulatorio Chiropratic ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

## **VISION**

Il Poliambulatorio Chiropratic intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa delle prestazioni di diagnostica oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di fisioterapia e rieducazione.

Gli **OBIETTIVI** del Poliambulatorio Chiropratic sono i seguenti:

- ☐ garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
  
- ☐ mantenere e implementare un Sistema Qualità per conservare l'accreditamento istituzionale.

☐ soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, in collaborazione con le ASL per quanto riguarda l'attività in accreditamento, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali, nell'ambito della Programmazione Regionale. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il Poliambulatorio non sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa; pertanto devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.

☐ garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:

- la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi,
- tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
- il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
- la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
- la refertazione immediata o in tempi brevi per le prestazioni diagnostiche;
- un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni adeguate;
- il rispetto della privacy.

☐ raggiungere e mantenere gli standard di prodotto e di

servizio così come programmati, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

Il Poliambulatorio Chiropratic è situato interamente al piano terreno senza alcuna barriera architettonica. E' dotato di n° 6 ambulatori, n° 10 box per terapie, una palestra di oltre 100 mq., un'ampia accettazione dotata di 4 postazioni, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme cogenti.

Attualmente il Poliambulatorio Chiropratic si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte sia in regime di accreditamento che in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico multidisciplinare completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Poliambulatorio è specializzato nell'erogazione di prestazioni ecografiche mediante apparecchiature volte alla diagnosi di patologie internistiche, cardiologiche, angiologiche, osteoarticolari e muscolotendinee, nonché nell'esame neurologico elettromiografico per lo studio delle patologie sensitive e nervose. Nell'ambito fisioterapico e riabilitativo il centro dispone di apparecchiature e tecnologie quali i laser di ultima generazione e la tecarterapia per la cura

e la riabilitazione dei traumi osteoarticolari e muscolari.

Il Poliambulatorio Chiropratic si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi e cura.

## **CENNI STORICI**

Il Poliambulatorio Chiropratic è nato nel 1983 connotandosi principalmente per l'erogazione di prestazioni della branca specialistica fisiatrica: visite fisiatriche e prestazioni di fisioterapia e rieducazione funzionale in regime di convenzione con il SSN. Il centro ha inoltre erogato prestazioni diagnostiche e fisioterapiche in regime di libera professione fino al 1998.

Nell'anno 1998, a seguito delle politiche sanitarie regionali e metropolitane il Poliambulatorio Chiropratic ha iniziato l'erogazione anche in regime di accreditamento di prestazioni diagnostiche relative a visite specialistiche e indagini strumentali in tutte le principali branche specialistiche: oculistica, cardiologia, neurologia, ginecologia-ostetricia, otorinolaringoiatria, diagnostica per immagine, ortopedia, angiologia, dermatologia, oltre a fisiatria – fisiokinesiterapia e rieducazione funzionale.

Questa riconversione ha comportato un aumento considerevole di risorse umane professionali e tecniche ed ha contribuito allo scopo di migliorare i tempi di attesa per le nuove prestazioni nelle agende della sanità pubblica.

Nel quadriennio 2015-2018 è stato assegnato dalla Azienda USL di Bologna in accreditamento un budget economico e di volume di prestazioni che è il primo tra quelli dell'ambulatorietà privata (ANISAP). Sono state erogate per l'Azienda USL di Bologna nel 2017 n. 99.836 prestazioni di specialistica (Fonte: Banca dati ASA Regione Emilia-

Romagna).

IL Poliambulatorio Chiropratic appartiene al “Gruppo Tronchet”, gruppo imprenditoriale di Poliambulatori, che avendo al centro del proprio interesse la salute del cittadino si organizza cercando di dare una migliore e più completa assistenza ai pazienti dal punto di vista territoriale e qualitativo. Tale riconoscimento di gruppo imprenditoriale è previsto dai contratti quadriennali con

la Azienda USL Città di Bologna, per una erogazione dei servizi più efficace ed efficiente.

### **COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO**

Il Poliambulatorio Chiropratic S.r.l. è situato in Via Cracovia n. 5, Bologna.

La linea dell'autobus n°19 consente di raggiungere agevolmente il Poliambulatorio da diversi punti della città fra cui il centro storico con frequenza giornaliera dalle ore 7 alle ore 20 di circa 15 minuti. In automobile è consigliata dalle tangenziali l'uscita 12, mentre dalla periferia o dal centro la Via Emilia.





## **ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE**

Il Poliambulatorio Chiropratic eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Specialità ambulatoriali:

- *Ambulatorio di Angiologia*
- *Ambulatorio di Cardiologia*
- *Ambulatorio di Dermatologia*
- *Ambulatorio di Fisiatria*
- *Ambulatorio di Neurologia*
- *Ambulatorio di Oculistica*
- *Ambulatorio di Ortopedia*
- *Ambulatorio di Ostetricia e Ginecologia*
- *Ambulatorio di Otorinolaringoiatria*

*- Servizio di Diagnostica per Immagine*

Presidio di Medicina fisica e Riabilitazione

**Elenco dei servizi di Specialità Ambulatoriale offerti:**

**ANGIOLOGIA**

- Visita specialistica
- Doppler
- Ecodoppler
- Ecocolordoppler

**CARDIOLOGIA**

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma di base
- Ecocardiogramma
- Elettrocardiogramma dinamico (Holter)

**GINECOLOGIA E OSTETRICIA**

- Ecografia ginecologica
- Visita specialistica

**DERMATOLOGIA**

- Visita specialistica
- Videodermatoscopia  
(mappatura Nei  
computerizzata)

**DIAGNOSTICA PER IMMAGINI MEDIANTE ECOGRAFIA**

- Ecografia addome
- Ecografia osteoarticolare
- Ecografia muscolotendinea
- Ecografia dei testicoli
- Ecografia ovarica
- Ecografia ginecologica

---

**SEZIONE**

---

**INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E**

---

- Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo
- Ecografia della mammella
- Ecografia del capo e del collo

---

**SEZIONE****INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E**

---

**NEUROLOGIA**

- Elettromiografia

**OCULISTICA**

- Visita specialistica
- Tomografia a Coerenza Ottica (OCT)
- Pachimetria

**ORTOPEDIA**

- Visita specialistica

**OTORINOLARINGOIATRIA**

- Visita specialistica
- Audiometria
- Impedenziometria
- Irrigazione dell'orecchio



**Elenco dei servizi del Presidio  
di Medicina Fisica  
e Riabilitazione offerti:**

**VISITA SPECIALISTICA  
FISIATRICA****FISIOTERAPIA STRUMENTALE**

- Elettroterapia antalgica
- Irradiazione Infrarossa
- Ultrasuonoterapia
- Idrogalvanoterapia
- Laserterapia
- Tecarterapia
- Radarterapia
- Elettrostimolazione

**RIEDUCAZIONE  
FUNZIONALE**

**RIEDUCAZIONE  
POSTURALE GLOBAL**

**MOBILIZZAZIONI**

**TRATTAMENTI  
CHIROPATICI**

**MASSOTERAPIA**



### **ORARI DI APERTURA**

Il Poliambulatorio Chiropratic è aperto dal **LUNEDI** al **VENERDI** dalle ore 8 alle ore 19,30 e il **SABATO** dalle ore 8 alle ore 13.

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni durante tutto l'orario di apertura.

### **MODALITÀ DI PRENOTAZIONE**

La prenotazione di tutte le prestazioni ad esclusione della fisioterapia può essere effettuata durante l'orario di apertura presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio o telefonicamente.

Il centro dispone di uno sportello CUP Metropolitano.

La prenotazione della fisioterapia può essere effettuata esclusivamente di persona presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio nei seguenti orari: 8,30 – 12,00 e 14,30 – 17,00 dal lunedì al venerdì presentando la prescrizione del medico di base o dello specialista: la prescrizione medica è indispensabile per poter effettuare la prenotazione.

L'elenco aggiornato degli Specialisti e degli orari è

disponibile in allegato.

<u>OBIETTIVI</u>	<u>STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ</u>
<u>Identificabilità degli operatori</u>	Tutto il personale ambulatoriale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
<u>Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura</u>	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.

Rispettare  
la dignità  
e la  
privacy del  
paziente

I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio informatico del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.

Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.

Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi.

Gli spogliatoi e i servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.

<u>OBIETTIVI</u>	<u>STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ</u>
<u>Garantire professionalità</u>	<p>Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge.</p> <p>Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate.</p> <p>Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.</p> <p>Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.</p>
<u>Recepire le esigenze del paziente</u>	<p>Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una</p>

SEZIONE	STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E
	risposta tempestiva.
<p><u>Mantenimento del Sistema</u>  <u>Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</u></p>	<p>Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato.  Gli standard di prodotto/servizio vengono definiti sulla base dei suggerimenti dei pazienti e dei collaboratori e sulla base degli obiettivi di miglioramento.</p>

<u>OBIETTIVI</u>	<u>STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ</u>
<p><u>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</u></p>	<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 e valutano le opportunità di acquisizione.</p>



---

## **RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY**

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili, secondo la normativa prevista dal GDPR, il nuovo Codice Europeo della Privacy in vigore da Maggio 2018.

Per comunicazioni dirette con il DPO: [privacy@chiropratic.it](mailto:privacy@chiropratic.it)

## **SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

La Direzione, dopo avere fatto le adeguate verifiche provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi.

## **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI**

Con frequenza trimestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla

presente Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

**RIFERIMENTI LEGISLATIVI E BIBLIOGRAFICI**

- 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.
- L.R. 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 L.R. 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.
- La qualità percepita in Emilia-Romagna. Strategie, metodi e strumenti per la valutazione dei servizi. Dossier 127-2006.

