



**IONOFRETICA3 di Ionoforetica S.r.l. Via Gramsci 211 – 40013 Bologna**

Tel. 051.3140488 - Fax 051.4141420 – email: [info@ionoforetica.it](mailto:info@ionoforetica.it)

Cod.Fisc. e P.IVA 00958080376

Direttore Sanitario: Dott.ssa Laura Gorini - Medico Chirurgo Specialista in Medicina fisica e Riabilitazione

**POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO PRIVATO**

**CENTRO DI TERAPIA IONOFORETICA 3**

**rev.0 del 3/2/2020**

**Via Gramsci 211, 4013 - Castel Maggiore (BO)**

**www.ionoforetica.it email: [segreteria@ionoforetica.it](mailto:segreteria@ionoforetica.it)**  
**Tel. 051/3140488**

**CARTA DEI SERVIZI**



**IONOFRETICA3 di Ionoforetica S.r.l. Via Gramsci 211 – 40013 Bologna**

Tel. 051.3140488 - Fax 051.4141420 – email: [info@ionoforetica.it](mailto:info@ionoforetica.it)

Cod.Fisc. e P.IVA 00958080376

Direttore Sanitario: Dott.ssa Laura Gorini - Medico Chirurgo Specialista in Medicina fisica e Riabilitazione

Gentile Utente,

il documento che stai leggendo è la nostra Carta dei servizi.

Si tratta di un documento importante che ti 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 soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obbiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre per metterti in condizioni di scegliere il servizio a te più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obbiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la tua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione



**IONOFRETICA3 di Ionoforetica S.r.l. Via Gramsci 211 – 40013 Bologna**

Tel. 051.3140488 - Fax 051.4141420 – email: [info@ionoforetica.it](mailto:info@ionoforetica.it)

Cod.Fisc. e P.IVA 00958080376

Direttore Sanitario: Dott.ssa Laura Gorini - Medico Chirurgo Specialista in Medicina fisica e Riabilitazione

### **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

## **SEZIONE PRIMA**

## **PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO**

### **MISSION**

Il Poliambulatorio IONOFRETICA 3 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 IONOFRETICA 3 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, tutto ciò mediante l'utilizzo di nuova tecnologia e soprattutto con un approccio il più digitale possibile.

Gli **OBBIETTIVI** del Poliambulatorio IONOFRETICA 3 sono identificabili nei seguenti:

garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali per la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;

adottare e mantenere un Sistema Qualità che garantisca l'applicazione dei requisiti previsti della Regione Emilia Romagna e per ciò che riguarda 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 convenzione, nell'obiettivo



**IONOFORETICA3 di Ionoforetica S.r.l. Via Gramsci 211 – 40013 Bologna**

Tel. 051.3140488 - Fax 051.4141420 – email: [info@ionoforetica.it](mailto:info@ionoforetica.it)

Cod.Fisc. e P.IVA 00958080376

Direttore Sanitario: Dott.ssa Laura Gorini - Medico Chirurgo Specialista in Medicina fisica e Riabilitazione

comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolar modo per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali, nell'ambito della Programmazione Regionale. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il Poliambulatorio come 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;
- il rispetto della privacy e del nuovo GDPR.

garantire il raggiungimento e il mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

Il Poliambulatorio CENTRO DI TERAPIA IONOFORETICA 3 è situato interamente al primo piano ed è raggiungibile con ascensore oppure con le scale. È dotato di n° 4 ambulatori, una palestra e 5 box per fisioterapia un'ampia accettazione dotata di 2 postazioni in sala di attesa, una sala di attesa e un servizio predisposto anche per disabili come da enorme cogenti.

Attualmente il Poliambulatorio CENTRO DI TERAPIA IONOFORETICA 3 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 completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Poliambulatorio IONOFORETICA 3 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.

## **CENNI STORICI**

Il Poliambulatorio CENTRO DI TERAPIA IONOFORETICA è nato nel 1976 connotandosi principalmente per l'erogazione di prestazioni della branca specialistica fisiatrice: visite fisiatriche e ortopediche, prestazioni di fisioterapia e rieducazione funzionale in regime di



**IONOFORETICA3 di Ionoforetica S.r.l. Via Gramsci 211 – 40013 Bologna**

Tel. 051.3140488 - Fax 051.4141420 – email: [info@ionoforetica.it](mailto:info@ionoforetica.it)

Cod.Fisc. e P.IVA 00958080376

Direttore Sanitario: Dott.ssa Laura Gorini - Medico Chirurgo Specialista in Medicina fisica e Riabilitazione

convenzione con il SSN.

Nell'anno 2003, a seguito della riorganizzazione del gruppo e delle politiche sanitarie regionali e metropolitane, il poliambulatorio CENTRO DI TERAPIA IONOFORETICA si è specializzato solo nell'erogazione anche in regime di accreditamento di prestazioni diagnostiche; inoltre effettua il servizio di punto prelievi per analisi di laboratorio. Nel maggio del 2019 si è deciso di aprire un nuovo centro diagnostico a Castel Maggiore denominato appunto Ionoforetica 3.

Il Poliambulatorio IONOFORETICA 3 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.

### **COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO**

Il Poliambulatorio IONOFORETICA 3 è situato in Via Gramsci 211, 40013 a Castel Maggiore (Bo) ed è raggiungibile facilmente oltre che in automobile anche con il treno il quale ha la fermata proprio di fronte al poliambulatorio.

Consigliamo comunque di visualizzare la mappa, ricercando su qualsiasi motore di ricerca (Google, Bing) il nostro Centro cliccando su “mappe”.

## **SEZIONE SECONDA**

## **INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI**

### **ATTIVITA' SANITARIE EROGATE**

Il Poliambulatorio CENTRO DI TERAPIA IONOFORETICA 3 eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

<b>SPECIALITA'</b>	<b>ATTIVITA'</b>
<b>ANGIOLOGIA</b>	Visita specialistica, Eco(color)doppler arterioso-venoso arti superiori/inferiori, Eco(color)doppler tronchi sovraortici, Eco(color)doppler aorta addominale
<b>CARDIOLOGIA</b>	Visita specialistica, Elettrocardiogramma di base, Ecocardiogramma.
<b>DERMATOLOGIA</b>	Visita specialistica, Epiluminescenza digitalizzata, Crioterapia
<b>DIAGNOSTICA PER IMMAGINI LIMITATAMENTE AD ECOGRAFIA</b>	Ecografia addome, Ecografia mammella, Ecografia osteoarticolare-muscolo tendinea, Ecografia tiroidea, Ecografia transvaginale e transrettale, Ecografia alle anche (neonatale)



**IONOFRETICA3 di Ionoforetica S.r.l. Via Gramsci 211 – 40013 Bologna**

Tel. 051.3140488 - Fax 051.4141420 – email: [info@ionoforetica.it](mailto:info@ionoforetica.it)

Cod.Fisc. e P.IVA 00958080376

Direttore Sanitario: Dott.ssa Laura Gorini - Medico Chirurgo Specialista in Medicina fisica e Riabilitazione

<b>GASTROENTEROLOGIA</b>	Visita specialistica
<b>GINECOLOGIA</b>	Visita ginecologica, Ecografia transvaginale, Pap-test, Tamponi vaginali, pacchetto prevenzione malattie ginecologiche
<b>NEUROLOGIA</b>	Visita neurologica, Elettromiografia
<b>OCULISTICA</b>	Visita specialistica, campimetria, OCT, pachimetria
<b>ORTOPEDIA</b>	Visita specialistica, Infiltrazioni, Artrocentesi
<b>OTORINOLARINGOIATRIA</b>	Visita specialistica, Audiometria, Impedenzometria, Irrigazione dell'orecchio, Prove vestibolari, Prove Caloriche, VEMPS, ABR.
<b>PUNTO PRELIEVI</b>	Prelievi ematici e tamponi
<b>FISIOTERAPIA</b>	Rieducazione Posturale Globale, Rieducazione motoria, TENS, Ultrasuoni, Laser Co2, Laser Co2 con He-Ne, Laser Hilt, Tecarterapia, Massaggi, Linfodrenaggio, Kinesiotaping.
<b>UROLOGIA</b>	Visita specialistica, Ecografia tranrettale, Ecografia addome (reni e surreni)
<b>FISIATRIA</b>	Visita Fisiatrica

## **ORARI DI APERTURA**

Il Poliambulatorio CENTRO DI TERAPIA IONOFRETICA 3 è aperto dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 7:30 alle ore 19:00.

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni dalle ore 8:00 alle ore 19:00.

## **ORGANIZZAZIONE**

Direttore Sanitario: Dott.ssa Laura Gorini medico chirurgo spec. in Medicina fisica e Riabilitazione.

Legale Rappresentante: Antonio Pizzano

Tel. 0513140488; Fax 0514141420; [www.ionoforetica.it](http://www.ionoforetica.it); email: [info@ionoforetica.it](mailto:info@ionoforetica.it)

## **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

I pazienti possono accedere a tutti i servizi del Poliambulatorio in regime di accreditamento tramite prenotazione CUP, eccezione fatta per le prestazioni private del centro.

Tutte le prestazioni erogate dal Poliambulatorio in forma privata sono prenotabili dal paziente in loco oppure online sul nostro sito [www.ionoforetica.it](http://www.ionoforetica.it) alla sezione PRENOTA



**IONOFRETICA3 di Ionoforetica S.r.l. Via Gramsci 211 – 40013 Bologna**

Tel. 051.3140488 - Fax 051.4141420 – email: [info@ionoforetica.it](mailto:info@ionoforetica.it)

Cod.Fisc. e P.IVA 00958080376

Direttore Sanitario: Dott.ssa Laura Gorini - Medico Chirurgo Specialista in Medicina fisica e Riabilitazione

## ONLINE.

I referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente al termine della visita

I referti sono scaricabili anche da internet sull'apposito portale, ovviamente loggandosi ed inserendo la password comunicata al momento dell'accettazione.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat (anche carte di credito) o assegno. In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente e mezzo email oppure scrivendo sulla chat presente sul sito [www.ionoforetica.it](http://www.ionoforetica.it)

## COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle viste specialistiche.

Il Direttore sanitario Dott.ssa Laura Gorini sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è costituito dagli infermieri e dai fisioterapisti.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.

Il Presidente del C.D.A. è il legale Rappresentate della Struttura.

## SEZIONE TERZA

## INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

### TEMPI DI ATTESA

Posto che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del Poliambulatorio, possiamo fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza degli anni scorsi.

VISITE SPECIALISTICHE private  
SERVIZI DI ANALISI STRUMENTALE  
RISULTATI ANALISI PRELIEVI

max 5 GIORNI  
max 5 GIORNI  
secondo le indicazioni del laboratorio

OBIETTIVI	STANDERD E INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Poliambulatorio offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i



**IONOFRETICA3 di Ionoforetica S.r.l. Via Gramsci 211 – 40013 Bologna**

Tel. 051.3140488 - Fax 051.4141420 – email: [info@ionoforetica.it](mailto:info@ionoforetica.it)

Cod.Fisc. e P.IVA 00958080376

Direttore Sanitario: Dott.ssa Laura Gorini - Medico Chirurgo Specialista in Medicina fisica e Riabilitazione

	costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	<p>I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Poliambulatorio e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.</p> <p>Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.</p> <p>Gli ambulatori al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi.</p> <p>Il servizio igienico è predisposto per i disabili.</p>
Garantire professionalità	<p>Il Poliambulatorio 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 Poliambulatorio 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>
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	<p>Il Poliambulatorio 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>
Recepire le esigenze del paziente	<p>Il Poliambulatorio è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva. Inoltre il paziente può inviare una email a <a href="mailto:info@ionoforetica.it">info@ionoforetica.it</a> per segnalare un reclamo.</p>
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	<p>Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli Indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di</p>





**IONOFRETICA3 di Ionoforetica S.r.l. Via Gramsci 211 – 40013 Bologna**

Tel. 051.3140488 - Fax 051.4141420 – email: [info@ionoforetica.it](mailto:info@ionoforetica.it)

Cod.Fisc. e P.IVA 00958080376

Direttore Sanitario: Dott.ssa Laura Gorini - Medico Chirurgo Specialista in Medicina fisica e Riabilitazione

miglioramento.

## **SEZIONE QUARTA**

## **TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA**

### **RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY**

Il Poliambulatorio si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili ed è in regola con il nuovo GDPR privacy.

### **SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, mezzo email a [info@ionoforetica.it](mailto:info@ionoforetica.it) oppure tramite l'apposita applicazione online a cui tutti i pazienti possono accedere dopo aver effettuato una visita od un esame in quanto il sistema informatico di Ionoforetica manda loro automaticamente un sms per chiedere consigli, una recensione ed eventuali critiche.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro il più breve tempo possibile e ad intraprendere ove necessario una azione di miglioramento.

### **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI**

Con frequenza settimanale il Legale Rappresentante analizza le risposte rese dagli utenti, provvedendo alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.