

POLIAMBULATORI AQUAFIT

Ambulatori Polispecialistici
di
Fisiokinesiterapia e Riabilitazione in acqua



CARTA DEI SERVIZI

Direttore Sanitario Dott. Walther Domeniconi

Via Dei Soranzo n.4

30037 Scorzè (Venezia)

tel. 041-5848500 fax 041-5848579

e-mail: aquafit@centroserviziannisereni.it

www.poliambulatoriaquafit.it

Rev. 05 02/08/2022

Gentile Signore e Signora,

quella che le presentiamo è la nostra **Carta dei Servizi**.

Questo documento è uno strumento molto importante che crea un ponte di collaborazione tra noi che offriamo un servizio specialistico e Lei che rappresenta la nostra utenza

Quello che seguirà le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi che offriamo e il come siamo organizzati per poter affrontare le Vostre richieste.

L'obiettivo di questo strumento è porre l'attenzione alla tutela di tutti coloro che vorranno usufruire dei servizi dei Poliambulatori Aquafit.

La nostra Mission è quella di offrirle un' assistenza sanitaria qualificata attraverso competenze arricchite da professionalità, equità e qualità.

Il Direttore Sanitario
Dott. Walther Domeniconi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Walther Domeniconi', written in a cursive style.

INDICE

PER LA CONSULTAZIONE DELLA CARTA SERVIZI

PG.4 **1.CARTA SERVIZI**

PG.4 **1.1 CHI SIAMO**

PG.5 **1.2 MISSION**

PG.6 **2.STRUTTURA - ACCOGLIENZA - SERVIZI OFFERTI**

PG.6 **2.1 STRUTTURA**

PG.7 **2.2 ACCOGLIENZA**

Pg.8 **2.3 SERVIZI OFFERTI**

PG.9 **2.4 ORGANIGRAMMA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

PG.10 **3.PRESTAZIONI SANITARIE E RIABILITATIVE**

PG.10 **3.1 AREA MEDICA**

PG.12 **3.2 AREA FISIOTERAPICA**

PG.15 **3.3 AREA RIABILITATIVA IN ACQUA E PALESTRA**

PG.17 **4.SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI**

PG.18 **5.SCHEDAQUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

PG.19 **6.REGOLE E DIVIETI**

PG.19 **7.SERVIZIO INFORMATICO - ARCHIVIAZIONE - PRIVACY**

PG.20 **8.REGOLAMENTO INTERNO**

PG.21 **9.VERIFICHE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'**

PG.22 **9.1 ORGANIGRAMMA STRUTTURA DEL GRUPPO DIREZIONALE**

PG.23 **10.DIRITTI DELL'UTENTE**

PG.25 **11.DOVERI DELL'UTENTE**

PG.26 **12.INDICAZIONI D'ARRIVO**

1. CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** dei Poliambulatori Aquafit è concepita per facilitare gli utenti all'utilizzo e alla conoscenza dei servizi offerti. Tale strumento può inoltre essere considerato a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce all'utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati dalla struttura e la loro qualità.

Attraverso questo documento i Poliambulatori Aquafit intendono favorire dei comportamenti rivolti a migliorare il rapporto tra la sanità privata ed il cittadino.

Il presente documento denominato la **Carta dei Servizi** dei Poliambulatori Aquafit sarà revisionato annualmente e rifatto ogni tre anni e come tale deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramento ed integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dal Poliambulatorio Aquafit.

Tale documento illustra le modalità di accesso e come usufruire delle prestazioni, fornisce inoltre tutte le misure che i Poliambulatori Aquafit adottano a garanzia della qualità, della sicurezza e professionalità.

Questa Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo con l'utente, che deve poter essere partecipe delle prestazioni rese dalla struttura che lo riguardano da vicino.

Essere un aiuto per la salute del cittadino, per noi significa dare il meglio dei nostri servizi sanitari, ma anche capire le esigenze, farci conoscere e stabilire un rapporto continuativo di stima, fiducia, collaborazione e rispetto.

1.1 CHI SIAMO

I Poliambulatori Aquafit sono una struttura sanitaria gestita dalla società Anni Sereni s.r.l. seguendo il principio che la salute è una condizione imprescindibile per ognuno, i Poliambulatori Aquafit pongono l'utente in cima alla propria scala di valori e al centro della propria organizzazione sanitaria e si impegnano a offrire un servizio di qualità efficiente, efficace, completo e soddisfacente.

I Poliambulatori Aquafit nascono nel 2002 e sono una struttura all'avanguardia nel settore della riabilitazione in acqua, nella fisiochinesiterapia e nel settore medico polispecialistico, offrono una vasta gamma di competenze professionali, in quanto lavorando in modo coordinato e collaborativo consentono un approccio multidisciplinare alle problematiche sanitarie.

1.2 MISSION

I Poliambulatori Aquafit hanno sviluppato la propria **Carta dei Servizi**, affinché gli stessi si impegnino nei confronti dell'utenza a fornire una serie di informazioni sulle attività sanitarie svolte e per consentire all'utente di valutare la qualità dei servizi offerti.

Questo documento rappresenta l'impegno che i Poliambulatori Aquafit si assumono nei confronti di tutti gli utenti che si troveranno ad utilizzare i nostri servizi.

L'impegno si traduce nel garantire agli utenti spazi, personale, attività e prestazioni sanitarie in dinamico miglioramento.

Il principio dell'importanza della Qualità dei nostri servizi è alla base della Programmazione Annuale, con la consapevolezza che Qualità significhi:

- rispondere adeguatamente alle esigenze dei nostri utenti, fornendo risposte precise e tempestive ai più importanti bisogni sanitari;
- organizzare i servizi con un criterio di efficienza garantendo agli utenti un accesso semplice ed immediato alla nostra struttura;
- fornire personale qualificato.

Il lavoro che ci siamo prefissati ha richiesto e richiede una viva collaborazione tra tutte le figure professionali che operano all'intero dei Poliambulatori Aquafit.

Gli utenti che porranno attenzione alla lettura della presente carta dei servizi sanitari, potranno partecipare al suo miglioramento tramite commenti, critiche e richieste, fornendo così indicazioni fondamentali e necessarie per migliorare la qualità dei servizi.

La presente **Carta dei Servizi** si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Efficienza: i servizi e le prestazioni sanitarie saranno forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo tempestivo i bisogni dell'utente.

Uguaglianza: la struttura si impegna a erogare i propri servizi senza alcuna distinzione di età, sesso, nazionalità, religione, convinzioni politiche, condizioni sociali e stato di salute, nei confronti di tutti coloro che richiedano le nostre prestazioni.

Rispetto: ogni utente dovrà essere assistito e trattato con attenzione, premura e cortesia nel rispetto della persona e della sua dignità.

Imparzialità: i servizi saranno forniti secondo regole uguali per tutti e l'imparzialità viene garantita attraverso l'erogazione di prestazioni sanitarie esclusivamente sulla base delle effettive necessità degli utenti.

Continuità: l'erogazione delle prestazioni sanitarie saranno garantite con carattere di continuità, qualità e regolarità. Qualora fosse necessario sospendere temporaneamente alcuni servizi, saranno adottate idonee misure volte ad alleviare eventuali disagi per l'utente.

Giustizia: viene garantita la più stretta osservanza da parte dei dipendenti, collaboratori e consulenti, dei doveri di ufficio e deontologici e l'astensione da parte di tali soggetti da atti o fatti che non abbiano il carattere dell'imparzialità.

Diritto di scelta: la struttura favorisce, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta degli utenti, riferito sia alla scelta dell'operatore sanitario che alle possibili

alternative terapeutiche che gli vengono rappresentate nel rispetto del consenso informato.

Partecipazione: è garantito il diritto dell'utente a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

Sicurezza: giornalmente vengono effettuati controlli, pulizie ed in particolare il monitoraggio delle acque affinché i valori siano sempre conformi a quanto richiesto dal Ministero della Sanità.

Informazioni agli utenti: l'utente ha il diritto di accedere a tutte le informazioni riguardanti le attività dei Poliambulatori Aquafit. Il centro per garantire all'utente la costante informazione sulla modalità dei servizi, sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, utilizza anche i seguenti strumenti: sito internet, opuscoli, giornate informative, e-mail.

2. STRUTTURA – ACCOGLIENZA – SERVIZI OFFERTI

2.1 STRUTTURA

Ai Poliambulatori Aquafit si accede tramite la Reception che gestisce l'accoglienza/informazioni/prenotazioni/gestione dell'utenza in programma.

I Poliambulatori Aquafit sono dotati di:

- cinque ambulatori idonei allo svolgimento delle attività medico specialistiche che garantiscono comfort e riservatezza.
- quattro box per l'esecuzione della fisioterapia e riabilitazione individuale
- una Palestra Attrezzata con macchine cardio e isotoniche per la riabilitazione
- una Palestrina per le attività di gruppo a corpo libero
- una vasca idroterapica con misure di 15mt x 8mt per 1,30mt contenente circa 90mc di acqua riscaldata a 34/35° C con a fianco un percorso vascolare di 8mt per 0,90/0,60mt con temperature di 36°/21°

I Poliambulatori Aquafit sono una struttura logisticamente comoda ed attrezzata per le persone abili, si trova in un immobile edificato secondo le prescrizioni vigenti in materia delle barriere architettoniche e nonostante sia in regola con le normative attuali, è consapevole dei problemi che si possono verificare per gli utenti diversamente abili.

C'è un impegno costante per rendere più agevoli gli spostamenti all'interno della struttura. Per l'uso della vasca riabilitativa è previsto l'utilizzo di una apposita carrozzina da richiedere all'accettazione con la quale è possibile il trasferimento dell'utente sollevandolo e immergendolo direttamente in acqua.

2.2 ACCOGLIENZA

L'attività della struttura è caratterizzata da linee operative come:

- accesso facilitato alle informazioni relative alla struttura stessa, alle prestazioni e ai servizi erogati;
- riduzione e snellimento delle procedure amministrative e delle modalità d'accesso alle prestazioni sanitarie;
- prenotazioni anche telefoniche di prestazioni specialistiche;
- preventivi anche telefonici delle prestazioni sanitarie;
- l'istituzione di sistemi di controllo e di continuo miglioramento della qualità.

La prenotazione relativa ad una prestazione si effettua nei giorni dal lunedì al venerdì, tramite le seguenti modalità:

- telefonicamente dalle ore 8.00 alle ore 20.45 al numero di telefono 041-5848500
- via fax al numero 041-5848579
- via e-mail all'indirizzo: aquafit@centroserviziannisereni.it
- personalmente in Reception dalle ore 8.00 alle ore 20.45

L'utente, nel caso non possa rispettare l'appuntamento è tenuto a disdire la prenotazione almeno 24 ore prima telefonando al numero 041-5848500, munito di segreteria telefonica.

La mancata disdetta entro i termini sopra descritti comporta il pagamento integrale del costo della prestazione.

All'arrivo in struttura l'utente deve rivolgersi al personale della Reception che gestirà le richieste dell'utente, in base alla risoluzione della richiesta può essere necessario che conegni:

- l'eventuale prescrizione del Medico Curante o dello Specialista;
- i dati anagrafici e il codice fiscale;
- recapito telefonico per eventuali comunicazioni;
- fornisca il proprio consenso tramite la firma sull'apposito documento sulla Privacy.

Se l'informazione è finalizzata a se stessa l'utente può congedarsi.

I tempi necessari per l'accettazione sono mediamente di 5/10 minuti. Si prega quindi di accedere presso i Poliambulatori almeno 15 minuti prima dell'orario fissato per le prestazioni prenotate. Ad accettazione effettuata viene consegnato all'utente un documento contenente l'indicazione della prestazione da effettuare, il giorno e l'ora dell'appuntamento e copia del regolamento interno.

I Poliambulatori Aquafit si impegnano costantemente affinché i tempi per la presa in carico dell'utente siano sempre il più breve possibile; di norma i tempi d'attesa per le cure riabilitative e fisioterapeutiche sono di 5 giorni, mentre per quanto riguarda le attività mediche dipende dalla singola specialità ma normalmente il tempo di attesa non è superiore ai 15 giorni.

2.3 SERVIZI OFFERTI

Le prestazioni erogate dai Poliambulatori Aquafit si sviluppano nei seguenti servizi:

- AREA MEDICA e Paramedica – sono presenti cinque studi medici attrezzati per garantire comfort e riservatezza agli utenti che usufruiscono della nostra struttura. Le specialità mediche che vengono offerte sono: Fisiatria, Ortopedia, Oculistica, Psicologia, Psichiatria, Scienze dell’Alimentazione, Terapia del Dolore, Nutrizionistica, Podologia.

- AREA FISIOTERAPICA – sono presenti all’interno della struttura quattro box con apparecchiature elettromedicali di ultima generazione per affrontare in modo globale le varie problematiche o patologie che possono presentarsi.

Il personale fisioterapico è qualificato per l’applicazione delle seguenti terapie: Elettroterapia, Laserterapia, Magnetoterapia, Ultrasuonoterapia, Tecarterapia, Manipolazioni Osteopatiche, Massoterapia, Linfodrenaggio, Rieducazioni Ortopediche Neurologiche, Valutazioni Posturali, Kinesiotaping.



- AREA RIABILITATIVA – si compone di due Palestre e una Vasca Idroterapica. Palestre: una di queste è fornita di macchinari ad aria compressa con monitor

computerizzati capaci di analizzare i gradi di movimento, la forza, il numero di ripetizioni e programmi che effettuano lo studio di miglioramento nel tempo. L’altra palestra è ad uso di attività a corpo libero per gruppi di 4/5 persone nel contempo. E’ arredata con tappetini, palle bobath, bastoni, tavole propriocettive e piccoli attrezzi.

Vasca Idroterapica – è una vasca costruita specificamente per la riabilitazione con acqua calda 34/35° dotata di sollevatore automatico con apposita carrozzina per facilitare l’ingresso e l’uscita alla vasca delle persone diversamente abili.



Sono presenti sul fondo della vasca delle strisce colorate propriocettive per la stimolazione podalica e una zona idromassaggio completa di cascata cervicale, idromassaggio lombare e geyser.

2.4 ORGANIGRAMMA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI



3. PRESTAZIONI SANITARIE E RIABILITATIVE

Le prestazioni dei Poliambulatori Aquafit vengono eseguite esclusivamente in forma privata. Si tenga presente che il costo della visita medica o della terapia comunicato in fase di prenotazione, potrebbe variare qualora lo specialista ravvisasse la necessità di eseguire una prestazione diversa da quella prenotata. Eventuali i casi urgenti saranno valutati singolarmente per un accesso agevolato entro le 24 ore.

Le prestazioni dei Poliambulatori Aquafit vengono eseguite esclusivamente in forma privata.

3.1 AREA MEDICA

FISIATRIA

- Visita Specialistica
- Bilancio articolare e muscolare
- Valutazione Posturale
- Test isocinetico
- Infiltrazioni
- Manipolazioni vertebrali
- Agopuntura
- Prescrizione delle cure fisioterapiche o riabilitative



TERAPIA ANTALGICA

- Visita Specialistica
- Infiltrazioni
- Agopuntura
- Mesoterapia

BIOLOGIA – NUTRIZIONE

- Dimagrimento/recupero del peso ideale
- Disequilibrio endocrino femminile
- Alimentazione specifica per patologie croniche ed oncologiche

MEDICINA GENERALE

- Visita Specialistica;
- Trattamento delle principali patologie metaboliche.

OFTALMOLOGIA

- Visita Specialistica
- Visus
- Tonometria
- Fundus Oculi
- Test lacrimali
- Valutazione Ortottica

ORTOPEDIA

- Visita Specialistica
- Consulenza chirurgica
- Infiltrazioni
- Prescrizione delle cure fisioterapiche o riabilitative

PSICOLOGIA

- Visita specialistica
- Colloquio psicologico
- Psicoterapia di coppia e singola
- Tecniche di rilassamento

SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE

- Diagnosi e terapia dell'obesità nell'adulto e nel bambino;
- Alimentazione e dieta per lo sportivo;
- Trattamento dei disturbi del comportamento alimentare;
- Alimentazione in gravidanza;
- Test per le intolleranze alimentari - Matrix Lab Food Intolerance Test

PSICHIATRIA

- Visita specialistica
- Psicoterapia individuale e di coppia
- Relazioni Medico Legale

3.2 AREA FISIOTERAPICA

Il termine Fisioterapia sta ad indicare la somministrazione di energie fisiche a scopo terapeutico. Tale disciplina, in continua evoluzione grazie al perfezionamento delle apparecchiature, mette a disposizione di personale sempre più specializzato mezzi efficaci da affiancare alle tecniche riabilitative e alle manovre di medicina e terapia manuale, per un recupero funzionale degli organi di movimento. Il trattamento dovrà cercare di eliminare o ridurre i danni, qualora già instauratisi, quali rigidità muscolari, ipotrofie blocchi articolari.

- **Elettroterapia** (ionoforesi / T.e.n.s. / correnti diadinamiche e interferenziali): per elettroterapia si intende l'uso della corrente elettrica per scopi terapeutici. La moderna tecnologia mette a disposizione apparecchiature computerizzate sempre più sofisticate che consentono diverse forme di elettroterapie, accuratamente dosate sia per quanto riguarda l'intensità che la durata dell'impulso con feedback impedenziometrici.
Le indicazioni sono nel dolore acuto di origine osteo-articolare o muscolare, dolore cronico, artrosi, tendinite, cefalea ed emicrania e affezioni post traumatiche.
Le controindicazioni sono negli stati di gravidanza, in caso di alterazione della cute e nei portatori di Pacemaker o in presenza di neoplasie.
- **Ultrasuonoterapia**: questa terapia sfrutta gli effetti positivi che vengono provocati nell'organismo da una emissione di onde sonore superiori alla soglia uditiva. La penetrazione nei tessuti di onde ultrasonore esplica un'azione di tipo meccanico che si traduce in un micromassaggio, ed un'azione di tipo termico derivato dalla trasformazione in calore dell'energia vibrante.
Le indicazioni terapeutiche sono le seguenti: azione analgesica nelle forme artrosiche e periartriche, per facilitare il riassorbimento di ematomi o sierosi, negli spasmi muscolari, nelle contratture e per ridurre o eliminare le tenui calcificazioni.

- **Laserterapia:** in questa terapia viene utilizzato un apparecchio che produce onde elettromagnetiche ad alta potenza. Il meccanismo d'azione è di tipo riflessogeno ed agisce innalzando la soglia del dolore e permettendo un ripristino più veloce della funzionalità e dello stato di benessere.

Indicato nelle forme dolorose di varia natura, nelle patologie flogistiche a carico di tendini e tessuti molli, nelle patologie inserzionali, algie articolari superficiali e sindrome del tunnel carpale. Particolari precauzioni vanno osservate in gravidanza o in presenza di neoplasie.
- **Tecarterapia®:** (trasferimento energetico capacitivo resistivo) è una tecnica stimola energia dall'interno dei tessuti biologici, attivando i naturali processi riparativi e antinfiammatori.

Gli effetti sono un aumento dell'attività metabolica con ripristino e velocizzazione della riparazione, un aumento della circolazione ematica e del drenaggio linfatico, quindi una migliore ossigenazione dei tessuti e riassorbimento degli edemi.

Non ha effetti collaterali, ciò consente di applicarla in tempi molto ravvicinati al trauma ripetendola eventualmente più volte al giorno e può essere associata senza problemi ad altre terapie come la terapia manuale.
- **Magnetoterapia:** in questa terapia viene utilizzato un apparecchio che genera un campo magnetico, ben caratterizzato per intensità, andamento e frequenza. Le indicazioni sono varie e vanno dalle patologie ortopediche come fratture, distorsioni, versamenti, traumi, epicondiliti al diabete e alla sclerodermia.

Le controindicazioni sono limitate ai pazienti con pace maker, alla gravidanza, in caso di trombosi e neoplasie.
- **Rieducazione posturale globale:** la colonna vertebrale può essere la sede di numerose patologie tra cui la più frequente è la lombalgia o mal di schiena. L'80% delle persone attive soffre di dolori alla schiena sia che svolga un lavoro stressante, sia che svolga un'attività sedentaria.

E' accertato che superati i 30-35 anni di età, le strutture che costituiscono il complesso della schiena vanno incontro inevitabilmente ad alterazioni di natura irreversibile, la cui frequenza e intensità è da porre in relazione all'età dell'individuo.

Il necessario programma rieducativo consiste non solo nel compiere specifici esercizi di ginnastica ma anche nell'imparare correttamente la stazione eretta e sdraiata, il sollevamento e trasporto di pesi e deve essere proseguita fino a quando non sarà raggiunto uno svolgimento automatizzato del movimento.

Ottimo per questo scopo è eseguire anche dei trattamenti in acqua (idrokinestoterapia).

- **Rieducazione neuromotoria:** con questo termine si intendono particolari metodiche fisioterapiche atte a riattivare la funzione dei muscoli attraverso la stimolazione diretta e ripetuta dei recettori nervosi periferici.

Tali stimolazioni si ottengono attraverso opportune manovre e attraverso determinate posture che facilitano o inibiscono la contrazione di determinati gruppi di muscoli.

Le indicazioni al trattamento sono emiplegie, paresi, cerebropatie, rigidità articolari, ipotrofia e deficit della coordinazione. Gli scopi della rieducazione sono molteplici e vari: preservare l'indipendenza della deambulazione, mantenere il più a lungo possibile la stazione eretta, effettuare le attività della vita quotidiana.
- **Linfodrenaggio manuale:** Il Linfodrenaggio Manuale metodo Dr. Vodder è una particolare tecnica di massaggio che permette il drenaggio linfatico dai tessuti. La tecnica con cui si esprime il Linfodrenaggio è costituita da una precisa manualità applicata sul corpo del paziente con "tocchi", movimenti circolari o a pompa che, modificando la pressione dei tessuti, permette alla linfa una migliore circolazione.

Questa tecnica ha principalmente un'azione drenante dei tessuti, ed è utilizzata nel trattamento degli edemi; inoltre, ha un effetto antalgico e migliora il trofismo tissutale.

E' controindicata in maniera assoluta nei tumori maligni, nelle infiammazioni acute, nelle trombosi recenti e nell'edema cardiaco; in maniera relativa nell'ipotensione, nell'ipertiroidismo, nel ciclo mestruale, nelle cardiopatie non edemigene ed in caso di asma.
- **Massoterapia:** si intende l'applicazione di tecniche di massaggio manuale eseguito sui tessuti molli del corpo. Questa tecnica serve ad accelerare la circolazione locale del sangue dilatando i vasi sanguigni superficiali e profondi; agisce inoltre sulle strutture tendinee, legamentose, muscolari ed articolari aumentandone il tono ed il loro rilassamento.

Indicato nelle rigidità articolari, contratture muscolari, nelle retrazioni dei legamenti, nella mobilizzazione di articolazioni infiammate e dolenti, nell'ipotrofia ed ipotonia. L'unica avvertenza è in caso di alterazioni dell'integrità della cute.
- **Trazioni lombari e cervicali:** questa tecnica completamente eseguita manualmente da fisioterapisti specializzati trova le migliori indicazioni terapeutiche in qualsiasi condizione di irritazione o compressione delle radici dei nervi periferici sia dovuta a trauma o ad un processo degenerativo o ad una compressione del disco.

Le principali controindicazioni a questa tecnica sono le neoplasie, infezioni ossee, la gravidanza l'osteoporosi e l'artrite reumatoide.

- **Manipolazioni Osteopatiche/Terapia Manuale:** è una disciplina completamente manuale medico/fisioterapica. Lo stato di salute dell'individuo è raggiunto e mantenuto da una struttura "fasciale" equilibrata, poiché uno squilibrio meccanico può condurre ad una alterazione funzionale. La disfunzione di una struttura conduce all'insorgere della malattia. Il trattamento avviene generando un input attraverso con trattamenti manuali specifici che stimola la capacità di autoguarigione del corpo. Le disfunzioni possono riguardare solo le malattie osteoarticolari ma anche quelle viscerali e dell'apparato cranio sacrali.

3.3 AREA RIABILITATIVA IN ACQUA E IN PALESTRA

- **Idrokinesiterapia:** è una rieducazione in acqua, si tratta di una metodica accessibile a tutti e che non presenta particolari controindicazioni. Grazie all'acqua calda e all'assenza di gravità, il carico a livello della colonna e dei dischi intervertebrali è ridotto e il stress meccanico sull'apparato osteotendineo e muscolare sono minimizzati. Inoltre l'effetto di galleggiamento prodotto sul corpo dalla spinta dell'acqua elimina il 50-80% del peso del corpo, permettendo l'esecuzione di movimenti non effettuabili in altre condizioni. Un altro benefico effetto prodotto dall'acqua è quello del massaggio; i vortici generati artificialmente o naturalmente dal movimento subacqueo determinano un'azione massaggiante che favorisce il drenaggio dei tessuti, ottimizzando la circolazione linfatica e stimolando la circolazione periferica. L'idrokinesiterapia è indicata nelle patologie neuromotorie in quanto permette una graduale ricerca della coordinazione, sfrutta l'azione del calore dell'acqua sulla spasticità, favorisce l'integrazione della sensibilità propriocettiva ed esterocettiva. Nelle patologie ortopediche l'idrokinesiterapia è uno strumento principe per favorire la mobilità articolare, il recupero dell'ampiezza dei movimenti, la forza muscolare e quindi in associazione con la tradizionale riabilitazione diventa un punto di forza nel percorso riabilitativo. L'idrokinesiterapia si può svolgere in gruppo o singolarmente con sedute della durata di 30/45'.



- **Riabilitazione dello sportivo:** la medicina fisica e riabilitativa può dare un contributo significativo alle lesioni derivanti da attività sportiva, poiché la maggior parte di queste sono muscolo-scheletriche e non richiedono un trattamento chirurgico. Nello stesso tempo può inserirsi un programma di prevenzione, cercando di evitare i deficit biomeccanici o della catena cinetica con l'allenamento alla forza e l'allenamento aerobico, in funzione del tipo particolare di Sport. Inoltre, grazie all'utilizzo di specifiche strumentazioni assistite da computer, è possibile

effettuare accurati test valutativi della funzionalità articolare.

- **Back School: La Scuola della Schiena:** la Back School, basandosi sull'eziologia della lombalgia e unendo i contributi della medicina, dell'ergonomia, della psicologia e dell'educazione alla salute per prevenire e curare le algie vertebrali, si è dimostrata la metodica più efficace e duratura nel trattamento del mal di schiena. E' in un certo senso un approccio rivoluzionario, perché rende il soggetto sofferente di dolori vertebrali non più passivo esecutore di cure prescritte dal medico, ma attivo protagonista del suo trattamento; la prima persona interessata



diventa anche il primo responsabile. Grazie alla Back School è possibile: acquisire tutte le informazioni utili per imparare ad usare bene la colonna vertebrale ed evitare di azionare il meccanismo che produce il dolore; conoscere gli esercizi utili per prevenire e combattere il dolore; apprendere le tecniche di rilassamento per raggiungere l'autogestione della propria ansia e delle proprie tensioni; acquisire un atteggiamento di fiducia con la capacità di autogestire la propria colonna vertebrale attraverso un impegno personale. Il percorso

minimo consigliato è di 10 sedute della durata di 50 minuti ciascuna e si svolge in gruppo insieme alla fisioterapista nella palestra riabilitativa.

- **Attività in palestra:** L'attività che si svolge in palestra può soddisfare molteplici esigenze fisioterapiche, riabilitative e di benessere. Grazie al personale qualificato e all'utilizzo di attrezzature all'avanguardia, la nostra palestra si rivolge a tutte quelle persone che devono recuperare l'autonomia causata da infortuni, anche sportivi o che comunque vogliono ritrovare la forma fisica e il pieno benessere attraverso un recupero funzionale globale, grazie anche ad un ambiente specializzato, discreto e funzionale. L'attività fisioterapica svolta in palestra segue ad un trattamento terapeutico che ha come fine quello di ridurre il dolore muscolo-scheletrico traumatico oppure cronico (es. dolore al collo, alla schiena); lo scopo degli esercizi che si vanno ad effettuare è quello di ridare tono ed elasticità a tutto il corpo per renderlo di nuovo funzionale ed efficiente.

Durante l'attività riabilitativa in palestra, il personale, andrà a programmare protocolli di lavoro a corpo libero o con l'utilizzo di macchine isotoniche o attrezzature propriocettive, che hanno come scopo quello di ottimizzare un percorso rieducativo al fine di ripristinare funzioni lese da eventi traumatici (es. incidenti stradali, incidenti sul lavoro, fratture) ed interventi chirurgici (es. protesi all'anca, spalla).



4. SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI

Al fine di garantire la tutela degli utenti e dei rispettivi familiari, a fronte di eventuali disservizi, è istituito un servizio di segnalazione reclami. Viene gestito dal Direttore Sanitario e/o il responsabile di struttura. La compilazione di tale modulo è compito dell'accettazione o dell'operatore interno che riceve il reclamo.

La struttura si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile e per fornire adeguate risposte esaustive entro 30 giorni o, in ogni modo, entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia.

Anni Sereni s.r.l.	SCHEDA REGISTRAZIONE DEL RECLAMO				Poliambulatori Aquafit	
Doc. SCH/REG/REC/1 - Rev.02 del 02/05/2022						
Questa scheda di registrazione regola il processo di gestione del reclamo: dalla fase della raccolta dati, alla classificazione del reclamo stesso sino a quella di risposta e rendicontazione del reclamo .						
Data:			Ora:			
Reclamo giunto a mezzo:	telefono <input type="checkbox"/>	fax <input type="checkbox"/>	di persona <input type="checkbox"/>	lettera <input type="checkbox"/>	e-mail <input type="checkbox"/>	altro
Cliente:						
Telefono:						
Per il cliente ha chiamato il sig.:						
Reclamo riferito per il servizio:						
Del giorno:						
Oggetto del reclamo:						
Firma del ricevente:						
<i>- a cura della Responsabile di Servizio -</i>						
Valutazione gravità del reclamo						
GRAVE <input type="checkbox"/>	CRITICO <input type="checkbox"/>	RELATIVO <input type="checkbox"/>	INFONDATA <input type="checkbox"/>			
Ricerca delle cause:						
Firma del D.S./D.A./RQ:						
Soluzioni adottate:						
Firma del D.S./D.A./RQ:						
Grado di soddisfazione del cliente:						
Ottima <input type="checkbox"/>	Buona <input type="checkbox"/>	Sufficiente <input type="checkbox"/>	Insufficiente <input type="checkbox"/>			
Data chiusura reclamo:			Firma del Firma del D.S./D.A./RQ			

5. SCHEDA QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Durante la Sua permanenza all'interno dei Poliambulatori Aquafit troverà disponibile alla reception un modulo per esprimere il Suo grado di soddisfazione per il lavoro svolto dalla struttura.

Il questionario è anonimo. Le informazioni assunte attraverso questa procedura, consentono di elaborare delle statistiche grazie alle quali è possibile ottimizzare e migliorare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti.

Anni Sereni s.r.l.	SCHEDA PER QUESTIONARIO DI GRADIMENTO			Poliambulatori Aquafit
Doc.1 SCH/QUE/GRA - Rev.02 del 02/05/2022				
Gentile cliente le chiediamo di compilare questo questionario che vuole valutare la qualità del servizio di cui ha usufruito all'interno dei Poliambulatori Aquafit.				
Sesso: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F		Data:		
Età': <input type="checkbox"/> fino a 20 <input type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> 51-60 <input type="checkbox"/> 61-70 <input type="checkbox"/> oltre 70				
Residenza: <input type="checkbox"/> Scorzè		Provincia: <input type="checkbox"/> VE <input type="checkbox"/> TV <input type="checkbox"/> PD <input type="checkbox"/> Altro		
Servizio usufruito: <input type="checkbox"/> Area Medica <input type="checkbox"/> Fisioterapia <input type="checkbox"/> Vasca Idroterapica/Palestra				
Frequenza: <input type="checkbox"/> Primo accesso alla Struttura <input type="checkbox"/> Utente Occasionale <input type="checkbox"/> Utente Abituale				
Il vostro Giudizio - Barrare il simbolo corrispondente -				
<input type="checkbox"/> OTTIMO		<input type="checkbox"/> BUONO		<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE
<input type="checkbox"/> SCARSO		<input type="checkbox"/> NON SO		
Servizio di accettazione alla Reception				
Chiarezza nelle informazioni ricevute				
Cortesia del personale				
Tempi d'attesa per il servizio di prenotazione/pagamento				
Come valuta i vari ambienti dei Poliambulatori				
Pulizia				
Confort				
Indicazioni				
Come valuta le prestazioni ricevute				
Puntualità dell'orario di prenotazione				
Chiarezza nelle spiegazioni				
Professionalità				
Risultato terapeutico acquisito al termine del trattamento				
Giudizio complessivo sulla struttura				
Eventuali commenti e suggerimenti:				

RINGRAZIAMO PER LA SUA GENTILE COLLABORAZIONE

6. REGOLE E DIVIETI

Fumo: negli ambienti chiusi dei Poliambulatori Aquafit è assolutamente VIETATO FUMARE. Incaricati di vigilare sul divieto sono i medici, i fisioterapisti, i coordinatori di palestra e piscina ed il personale addetto alla sicurezza.

Non rispettare tale divieto, può comportare l'attivazione dei segnalatori di fumo, il relativo allarme antincendio con conseguenza su procedure e l'allerta delle Autorità competenti,

Per la propria ed altrui salute è indispensabile rispettare e far rispettare questo divieto.

Uso dei telefoni cellulari: l'uso di telefoni cellulari può interferire con le apparecchiature elettromedicali all'interno dei Poliambulatori Aquafit per tale motivo è resa obbligatoria l'interdizione all'uso del telefono cellulare all'interno del centro.

Rispetto della struttura: i locali dei Poliambulatori sono disposti in maniera regolare e semplificata all'uso. Dopo l'accesso in segreteria l'utente viene invitato ad accomodarsi in sala d'attesa. Per usufruire della prestazione nei locali ambulatori medici, box fisioterapici e vasca/palestra si accede unicamente con l'autorizzazione dell'operatore che svolgerà la seduta

Antinfortunistica: ai sensi del D.Lgs 81/08, il personale dei Poliambulatori Aquafit è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli utenti. All'interno della struttura sono presenti le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità.

È importante prenderne visione. In caso di situazione a rischio (incendio, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.) è necessario evitare ogni condizione che possa creare panico ed affidarsi scrupolosamente alle direttive del personale di servizio.

Parcheggi: sono disponibili parcheggi gratuiti all'interno e all'esterno dei Poliambulatori Aquafit; sono previsti inoltre parcheggi per i portatori di handicap. Le autovetture devono essere parcheggiate nelle specifiche aree. Le auto in sosta al di fuori di detti spazi, sono soggette a rimozione forzata.

7. SERVIZIO INFORMATICO – ARCHIVIAZIONE – PRIVACY

I Poliambulatori Aquafit sono dotati di un moderno sistema informatico personalizzato; esso costituisce il fulcro dell'intera attività per garantire la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa della documentazione di tipo statistica e la gestione amministrativa. I dati relativi ai pazienti sono conservati secondo le normative vigenti ed in osservanza del vincolo del segreto professionale e del codice in materia di protezione dei dati personali, secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2019/679. Ciascun utente sarà informato sulle modalità del trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

8. REGOLAMENTO INTERNO



Poliambulatori
Aquafit

REGOLAMENTO INTERNO POLIAMBULATORI AQUAFIT

La struttura è dedicata, per le sue caratteristiche e finalità, all'attività riabilitativa, fisioterapia e medico specialistica. La consegna della prescrizione medica e il pagamento delle sedute devono essere effettuati il primo giorno di terapia; coloro che si presentassero senza l'ideale prescrizione medica non potranno effettuare alcun tipo di trattamento.

➤ **FISIOTERAPIA:** le prescrizioni devono essere fatte da un medico e possono essere modificate solo ed esclusivamente dal medico prescrittore; dovranno contenere, la diagnosi, il tipo di terapie da effettuare, la localizzazione e la modalità di prestazione. Inoltre si chiede di rendere disponibili eventuali aggiornamenti dei documenti sanitari d'interesse.

Se durante le cure, il cliente dovesse accusare dei disturbi, si consiglia di segnalarlo al fisioterapista il quale informerà il Medico.

Le date e gli orari degli appuntamenti sono quelli in cui verranno effettuate le terapie prescritte, cure per cui i Poliambulatori Aquafit terranno il proprio personale a disposizione del paziente; **le assenze durante il ciclo di terapie, possono essere recuperate, se disdette con un preavviso di 24 ore.**

➤ **RIABILITAZIONE IN VASCA O PALESTRA:** le prescrizioni devono essere fatte da un medico e possono essere modificate solo ed esclusivamente dal medico prescrittore; dovranno contenere, oltre alla diagnosi e al numero delle prestazioni, il tipo di riabilitazione da effettuare.

L'utilizzo della vasca idroterapica e della palestra riabilitativa, è vincolato alla prescrizione medica, in quanto trattasi sempre di cura riabilitativa.

La prescrizione sarà valida per 12 mesi, alla scadenza dovrà essere rinnovata.

Le sedute svolte in vasca idroterapica o in palestra riabilitativa, sono nominative e ad uso personale.

Le sedute perse non potranno essere recuperate e non verranno effettuati rimborsi in denaro. Il rinnovo per il ciclo successivo va effettuato dal 20 al 25 del mese in corso; dopo tale scadenza l'Azienda si riserva di disporre del posto con altra utenza.

TUTTA LA STRUTTURA SEGUE NORME E PROCEDURE INERENTI ALLA SANIFICAZIONE E GESTIONE DEL COVID-19

➤ **NORME COMPORTAMENTALI:** si chiede di accedere in struttura 10 minuti prima dell'appuntamento. L'accesso agli spogliatoi nella zona vasca è consentito dieci minuti prima dell'inizio delle proprie sedute riabilitative.

Possono accedere agli spogliatoi solo le persone che devono effettuare le sedute e solo previa autorizzazione del personale.

Nel caso ci fosse la necessità il cliente può essere accompagnato in spogliatoio per facilitare la preparazione al trattamento. Gli abiti vanno lasciati negli spogliatoi e gli effetti personali devono essere riposti negli appositi armadietti. Non è consentito girare per gli spogliatoi senza costume.

E' obbligatorio accedere alla vasca idroterapica con ciabatte idonee (NO infradito, NO ciabatte con la zeppa alta), dopo aver fatto la doccia, indossando la cuffia e passando per la vaschetta lava piedi e solamente previa autorizzazione del personale addetto. All'interno della vasca idroterapica sono proibiti salti, tuffi, spinte e nuoto libero. Per la sicurezza delle persone è vietato utilizzare negli spogliatoi materiale elettrico personale (asciugacapelli, ecc.).

In palestra riabilitativa le scarpe devono essere idonee all'uso, pulite e non utilizzate per altri usi esterni, l'utilizzo delle attrezzature è subordinato all'autorizzazione del personale addetto. E' vietato aprire le finestre.

Durante lo svolgimento dell'attività in palestra riabilitativa è obbligatorio l'uso di un asciugamano personale da utilizzare sui sedili e tappeti.

La Direzione non risponde di quanto lasciato o dimenticato all'interno della struttura.

La Direzione declina ogni responsabilità per incidenti o danni alle persone/cose accaduti all'interno della struttura Poliambulatori Aquafit provocati dall'imprudenza e dal non rispetto del presente regolamento da parte dei clienti-pazienti.

La Direzione si riserva il diritto di non consentire l'accesso alla struttura Poliambulatori Aquafit a chi turbi il buon ordine o non mantenga un contegno corretto e coerente con questo regolamento.

Scorzè, 01 Settembre 2021 - REV. 03

Il Direttore Sanitario
Dott. Walthor Domeniconi

Poliambulatori Aquafit

Poliambulatori specialistici - Fisioterapia e riabilitazione in acqua - Direttore Sanitario Dott. Walthor Domeniconi - Medico Chirurgo - Aut. Reg. n. 973 del 05/09/2002 - Via dei Soranzo, 4 - 30037 Scorzè (VE) - tel. 041 5848500 - fax 041 5848579 - aquafit@centroserviziannisereni.it

Anni Sereni S.r.l. - P.I. 09493021001 - REA RM-1166821 - N.ISCR.REG.IMP.ROMA: 09493021001 Cap. Sociale € 12.000,00 i.v.

Società soggetta a Direzione e Coordinamento di Italclicline S.r.l. - PEC: info@pec.centroserviziannisereni.it

Sede Legale: Corso Vittorio Emanuele II, 87 - 00186 Roma - Tel. 06.68392232 Fax 06.68139395

Sede Operativa e Amministrativa: Via Ronchi, 12/a - 30037 Scorzè (VE) - Tel. 041.5848511 - Fax 041.5848599 e-mail: info@centroserviziannisereni.it

9. VERIFICA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

I Poliambulatori Aquafit intendono applicare un sistema di qualità dinamico, costantemente teso al miglioramento di tutte le attività che sono direttamente o indirettamente connesse con la qualità del servizio, in modo da assicurare costantemente il rispetto degli standard qualitativi.

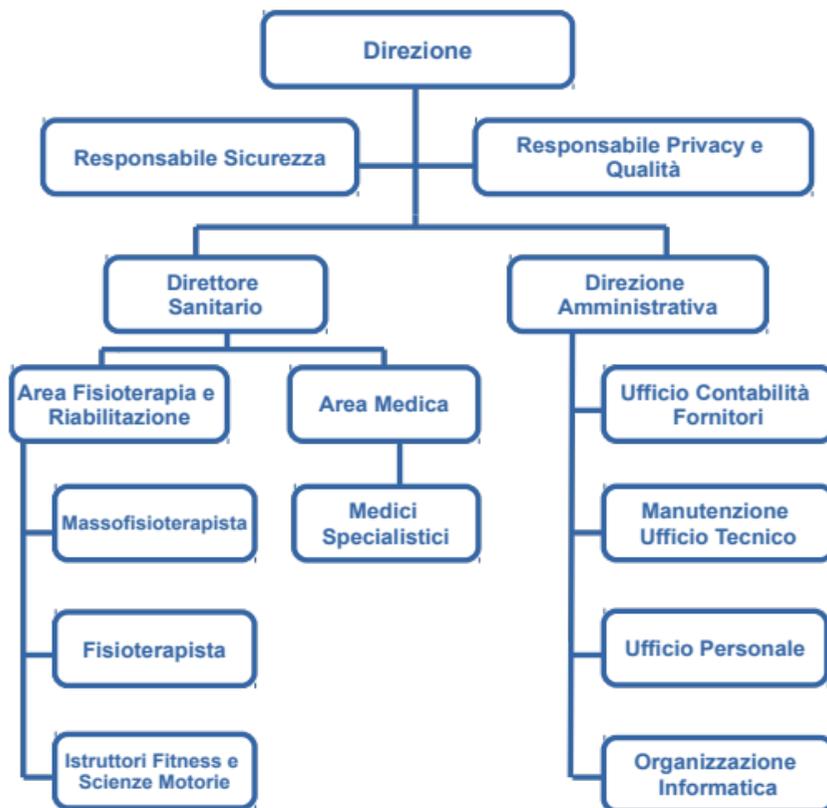
A tale scopo i Poliambulatori Aquafit, hanno individuato specifici indicatori di qualità, volti a monitorare tutti gli altri aspetti dei servizi erogati, percepibili dall'utente.

Essi riguardano principalmente:

- diffusione e semplicità dell'informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione e percorso riabilitativo
- valorizzazione delle risorse e motivazione del proprio gruppo operativo attraverso specifici programmi formativi e riunioni
- potenziamento dell'efficacia e dell'efficienza della struttura attraverso il monitoraggio delle proposte di miglioramento, in particolare di quelle suggerite dall'utenza con individuazione/elaborazione/attuazione della proposta.
- soddisfazione delle esigenze dell'utente con particolare attenzione alla riduzione dei tempi di attesa garantendo una continuità e regolarità nel percorso riabilitativo intrapreso; continuo aggiornamento delle tecnologie utilizzate, alla completezza e adeguatezza delle informazioni e alla modalità di assistenza globale.

A tal proposito la struttura si avvale della compilazione e gestione della "Scheda Valutazione Gestionale Mensile" e "Rischio Clinico" sotto la responsabilità del Direttore Sanitario e/o del RF.

9.1 STRUTTURA DEL GRUPPO DIREZIONALE



10. DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. L'utente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti. L'utente ha diritto di proporre reclami, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

- **Diritto all'informazione:** la visita di un medico o la terapia sono un momento importante. È quindi fondamentale che l'utente arrivi puntuale all'orario stabilito. In questa occasione è possibile richiedere al medico o al fisioterapista informazioni sul decorso della patologia/malattia e sull'andamento delle cure. Nel caso in cui l'utente o i familiari desiderino avere un colloquio con il responsabile della fisioterapia o con il Direttore Sanitario possono richieste informazioni in segreteria. Esiste la possibilità, informando esplicitamente i medici o i fisioterapisti, di non far conoscere ai familiari notizie sul proprio stato di salute.
- **Consenso informato:** il consenso informato costituisce un momento che non può venire meno nella dinamica di svolgimento della attività medica. La persona cosciente e capace, che ha bisogno di cure mediche, non può essere sottoposta passivamente a qualsiasi trattamento sanitario (visita medica, terapia, ecc.), infatti è necessario il valido consenso della persona interessata, dopo aver ricevuto idonee informazioni e sufficienti elementi di valutazione in ordine al trattamento al quale sarà sottoposta ed ai rischi che da tale trattamento possano derivare. Consenso deve significare partecipazione, consapevolezza, informazione, libertà di scelta e di decisione delle persone ammalate. La validità del consenso è connessa ad una preventiva e completa informazione: l'operatore sanitario ha l'obbligo di offrire gli elementi indispensabili perché la persona che dovrà sottoporsi ad un trattamento sanitario, sia sufficientemente informata in ordine al tipo di trattamento, alle alternative terapeutiche, alle finalità, alla possibilità di successo, ai rischi ed agli effetti collaterali. Il consenso informato non va inteso come un ulteriore adempimento burocratico o come un momento di conflitto nella relazione Medico-Paziente e non si deve ridurre ad una semplice e pura operazione di "stile" (alla quale, forse, si ricorre solo per garantirsi da conseguenze giudiziarie), ma deve essere inteso come un momento di quella alleanza terapeutica fondamentale per affrontare in modo corretto la malattia. Il consenso informato è l'accettazione che l'utente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato sulle modalità di esecuzione, sui benefici, sugli effetti collaterali e sui rischi ragionevolmente prevedibili, sull'esistenza di valide alternative terapeutiche.

L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso. Nel caso in cui l'utente sia incapace di intendere e volere, l'espressione del consenso non è necessaria, ma l'informazione sì, purché si tratti di trattamenti dai quali dipenda la tutela della vita o che, se rinviati o non eseguiti, causerebbero un danno irreversibile.

L'obbligo del consenso informato è sancito dalla Costituzione, da varie norme, dal Codice di Deontologia Medica e dalla Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea ed è un atto scritto, debitamente controfirmato dall'utente, nei casi previsti dalla legge. Titolare del bene giuridico tutelato è l'utente; se questo è minore o incapace di intendere e di volere, il legale rappresentante. Il consenso dei parenti prossimi non ha alcun significato legale. In caso di minore, al Medico compete la decisione clinica che va adottata tenendo in conto l'opinione dei genitori e, ove possibile, la volontà del soggetto.

Tutti i Medici devono applicare il consenso informato, che vale per tutti i trattamenti nel caso di procedure invasive. La responsabilità di informare ed acquisire il consenso spetta al medico della struttura; l'assistente o il fisioterapista non possono essere mai delegati a sostituire il Medico in questo compito, ma partecipano all'informazione per quanto di sua competenza. Il consenso deve essere dato prima dell'inizio del trattamento terapeutico ed è revocabile in ogni momento.

Il consenso è valido soltanto quando presenta tutti i seguenti requisiti altrimenti è da considerarsi viziato:

- deve essere richiesto per ogni trattamento;
- la persona che dà il consenso, deve essere titolare del diritto;
- la persona alla quale viene richiesto il consenso, deve possedere la capacità di intendere e di volere;
- la persona alla quale viene richiesto il consenso, deve ricevere informazioni chiare e comprensibili sia sulla sua malattia sia sulle indicazioni terapeutiche;
- la persona alla quale viene richiesto il consenso, deve essere esaurientemente informata sulla caratteristica della prestazione, in rapporto naturalmente alla propria capacità di apprendimento;
- la persona che deve dare il consenso, deve essere messa a conoscenza delle eventuali alternative terapeutiche;
- la persona che deve dare il consenso, deve essere portata a conoscenza sui rischi connessi e sulla loro percentuale di incidenza, nonché sui rischi derivanti dalla mancata effettuazione della prestazione;
- la persona che deve dare il consenso, deve essere informata sulle capacità della Struttura sanitaria di intervenire in caso di manifestazione del rischio temuto;
- il consenso deve essere scritto e controfirmato dal Paziente e dal Medico.

- **Diritto alla Riservatezza:** i Poliambulatori Aquafit applicano le norme ben precise sull'uso dei dati personali Regolamento UE 2016/679. A tal proposito, all'atto dell'accettazione, l'utente firma un modulo che autorizza i Poliambulatori Aquafit al trattamento dei dati personali esclusivamente per fini medici nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge e che prevede la possibilità di non far comunicare ad altre persone, da parte degli operatori, la presenza dell'utente nella struttura. I dati personali degli utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.

11. DOVERI DELL'UTENTE

- L'utente quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli ammalati, con la volontà di collaborare con il personale medico, fisioterapico, tecnico e con la direzione.
- E' un dovere di ogni utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio (rumori, uso del cellulare).
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria, devono essere rispettati in ogni circostanza; le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- E' opportuno che gli utenti si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.



Da Padova:

Seguire indicazioni per Treviso, arrivati al cartello che indica Scorzè prendere l'ultima uscita della rotonda (Via Milano) proseguire per circa 200mt e svoltare alla prima a destra (Via Ronchi) proseguire per altri 100mt e troverete i Poliambulatori Aquafit alla vostra sinistra.

Da Treviso:

Seguire indicazioni per Padova, attraversare il centro di Scorzè e svoltare alla prima a destra (Via Ronchi) proseguire per 100mt e svoltare in Via Dei Soranzo dove troverete i Poliambulatori Aquafit alla vostra sinistra.

Da Mestre - Venezia:

Seguire indicazioni per Castelfranco Veneto, arrivati al primo semaforo di Scorzè, svoltare a sinistra (Via Venezia) proseguire dritti fino allo stop, svoltare a sinistra (direzione Padova) e dopo 50mt svoltare a destra (Via Ronchi) proseguire per altri 100mt e svoltare in Via Dei Soranzo dove troverete i Poliambulatori Aquafit alla vostra sinistra.

Da Castelfranco Veneto:

Seguire indicazioni per Venezia, arrivati alla rotonda della chiesa prendete la prima uscita; attraversare il centro di Scorzè e svoltare alla prima a destra (Via Ronchi) proseguire per 100mt e svoltare in Via Dei Soranzo dove troverete i Poliambulatori Aquafit.

Da Scorzè centro:

Arrivare alla Villa Conestabile e costeggiando il parco svoltare alla prima a destra (Via Ronchi) proseguire per altri 100mt e svoltare in Via Dei Soranzo dove troverete i Poliambulatori Aquafit alla vostra sinistra.



**IL TUO
BENESSERE
E LA TUA
SODDISFAZIONE
SONO IL
NOSTRO
OBIETTIVO**

POLIAMBULATORI AQUAFIT

Ambulatori Polispecialistici
di
Fisiokinesiterapia e Riabilitazione in acqua



Via Dei Soranzo n.4
30037 Scorzè (Venezia)
tel. 041-5848500 fax 041-5848579
e-mail: aquafit@centroserviziannisereni.it
www.poliambulatoriaquafit.it