

CARTA DEI SERVIZI - MOD67 Revisione Dicembre 2025

La Carta dei Servizi viene pubblicata sul sito internet del Centro Medico Fisiosport e messa a disposizione degli utenti all'ingresso della struttura.

La Direzione ne facilita la consultazione ed è sempre disponibile ad ascoltare e integrare eventuali contributi dei cittadini e delle loro associazioni, con particolare riferimento alle associazioni di volontariato e a quelle di tutela dei diritti.

Il Centro Medico FISIOSPORT

Fondata nel 1985, Fisiosport S.r.l. sostiene numerose società sportive con migliaia di atleti provenienti da tutta la Regione Marche diventando così il più importante centro di Medicina dello Sport dell'intera Regione Marche.

La prima convenzione venne affidata nel 1986 (U.S.L. Fossombrone, poi U.S.L. Cagli ed altre). Con le varie modifiche legislative (vedi passaggio di U.S.L. a Zone Territoriali e poi Aree vaste) con l'Autorizzazione Regionale n.7 del 26/02/1992 Fisiosport S.r.l. venne Accreditata e Convenzionata con tutte le Aree Vaste del territorio Regionale.

Dal 1985 Fisiosport S.r.l. ha promosso e finanziato annualmente per 17 anni il "Convegno di Medicina dello Sport Passo del Furlo". Convegno che vide espressa la sua prima edizione nel 1979 grazie alla volontà del Dott. Pelagaggia Maurizio (Specialista in Medicina dello Sport, Cardiologia e Medicina Preventiva ed Igiene) ed all'indispensabile supporto di altri illustri luminari della scienza medica come i Dott.ri: E. Mannarino, G. Montanari, S. Papa, L. Flacco, R. Rossi, V. Stocchi, R. Sassi (Precedentemente Responsabile Training Check e Sport Science presso Chelsea F.C. , Valencia C.F. , Atletico Di Madrid ed attualmente in forza alla Società Juventus F.C.) e Leonardo Vecchiet (Medico della Nazionale Italiana di calcio dal 1968 al 1990 partecipe di 6 Campionati Mondiali e 4 Europei) compianto MAESTRO grazie al quale, essendone stato il promotore, l'Italia si è dotata di una legge molto specifica sull'idoneità all'attività sportiva agonistica (D.M. 18.02.1982) e a quella non agonistica (D.M. 03.03.1983), che prevede una certificazione medico-legale susseguente a controlli clinici e strumentali obbligatori, con cadenza annuale, atti a scoprire eventuali patologie che potrebbero aumentare il rischio di morte improvvisa o provocare danni fisici importanti nell'atleta agonista.

MISSION

Pag.1



Il Centro Medico FISIOSPORT fonda la propria concezione del Servizio alla Persona sulla centralità del paziente, sulla tutela e cura del suo diritto alla salute & benessere, attraverso l'erogazione di una vasta gamma di prestazioni in ambito preventivo, diagnostico, curativo e rieducativo-funzionale.

Il Centro Medico FISIOSPORT pone alla base della propria attività il miglioramento continuo della qualità dei servizi, l'incremento costante dell'efficienza organizzativa e l'adeguamento dei processi, coniugando insieme competenza professionale e cortesia, rigore scientifico e tempestività.

VISION

Il Centro Medico FISIOSPORT mira a diventare il punto di riferimento per la prevenzione primaria in medicina dello sport e in cardiologia.

Per arrivare a questo sono state individuate delle macro aree su cui porre attenzione:

- Collaborazione con pazienti e medici: se vogliamo essere l'azienda di riferimento dobbiamo collaborare e far collaborare i pazienti e i medici per massimizzare la soddisfazione dei pazienti e la qualità dei prodotti nel campo della medicina primaria
- Comunicazione e brand: l'azienda ha dei prodotti di qualità ma non ha mai investito in modo serio sulla comunicazione. È quindi indispensabile una comunicazione adeguata a diventare un marchio conosciuto e valorizzare le prestazioni sanitarie.
- Stabilità economico finanziaria: indispensabile migliorare e monitorare la situazione economico finanziaria in quanto l'azienda non ha una capitalizzazione e controllo del capitale circolante adeguati
- Innovazione e miglioramento continuo: se vogliamo diventare l'azienda di riferimento dobbiamo acquisire e mantenere una posizione dominante, per farlo è indispensabile investire per incrementare l'innovazione ed avere un'organizzazione che ha tra le priorità il miglioramento continuo
- Crescita e sviluppo delle dimensioni e delle relazioni aziendali: l'azienda media soffre di uno dei problemi comuni alle aziende italiane, la dimensione troppo piccola che non permette di avere un'organizzazione ed investimenti adeguati a fare ricerca e sviluppo, dare un servizio ai pazienti strutturato, investire in sviluppo commerciale e comunicazione

Le prestazioni erogate in regime di convenzione sono le seguenti:

Certificazioni di Idoneità sportiva Agonistica Tabella A che comprende: Bocce, Tiro con l'arco ecc ecc

Per i quali si effettuano i seguenti esami:

pag. 2

Visita di Medicina dello Sport



- E.C.G. a riposo
- Esame delle Urine
- Certificato di Idoneità o non Idoneità
 - **Al costo di € 38,00**

Certificazioni di Idoneità sportiva Agonistica Tabella B che comprende: Calcio, Pallavolo, Pallacanestro, Nuoto ecc ecc

Per i quali si effettuano i seguenti esami:

- Visita di Medicina dello Sport
- E.C.G. a riposo
- Test da sforzo dei 2 gradini di Masters
- Spirometria semplice
- Esame delle Urine
- Certificato di Idoneità o non Idoneità
 - **Al costo di € 54,00**

Le suddette sono **GRATUITE** (in quanto rientrano nei L.E.A. in virtù del DPCM del 28/11/2003) le visite obbligatorie per Legge di atleti minorenni fino al compimento del diciottesimo anno di età e dei disabili di qualunque età

Esami di Diagnostica Strumentale di Cardiologia

Ticket di € 36,20

- Visita Cardiologica incluso E.C.G. € 22,00
- E.C.G. € 11,60
- Ecodoppler grafia € 60,40
- E.C.G. dinamico secondo Holter € 62,00
- EcoDoppler TSA € 43,90
- EcoDoppler arti superiori € 47,00
- Test cardiovascolare da sforzo € 55,80
- Monitoraggio continuo (24 ore) della pressione arteriosa € 41,30

Prestazioni a pagamento:

- Visita Cardiologica € 50,00
- Test Ergometrico € 80,00
- Visita Cardiologica completa € 130,00

Pag. 3



- Holter Pressorio € 60,00
- Holter Cardiaco € 80,00
- Solo E.C.G. € 20,00
- Ecocardiogramma € 90,00
- EcoDoppler € 90,00
- Visita Traumatologica € 70,00
- Ecografia Muscolo-scheletrica € 60,00
- Terapia Manuale € 35,00
- Tecar terapia € 35,00
- Laser terapia € 20,00
- Ultrasuono terapia € 12,00
- Onde d'urto Radiali € 50,00
- Onde d'urto Focali € 100,00

INFORMAZIONI PER L'ACCESSO

All'interno del Centro Medico FISIOSPORT è presente un servizio informazioni per il paziente aperto dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 18.30 al seguente numero di telefono 0721/856145.

Le informazioni possono essere richieste anche tramite mail inviando all'indirizzo: info@fisiosport.srl.com

Gli orari di svolgimento del servizio sono: dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 18.30.

ACCETTAZIONE

È necessario presentarsi in accettazione, al fine di completare le procedure amministrative.

Per effettuare l'accettazione il paziente deve recarsi all'accettazione munito dei seguenti documenti:

- richiesta medica (obbligatoriamente su ricettario regionale se la prestazione eseguita nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale)
- tessera sanitaria (corredata di codice fiscale)
- documento d'identità
- eventuale attestato di esenzione
- provetta urine o referto esame delle urine

Pag.4



COMUNICAZIONI TRA L'ORGANIZZAZIONE E PAZIENTI

Una corretta ed integrata comunicazione tra l'Organizzazione ed il paziente è il presupposto fondamentale per una buona erogazione delle prestazioni.

Sotto questo aspetto, diventa importante rispondere efficacemente ai bisogni espressi e latenti dei nostri interlocutori, ovvero Informare e tutelare.

Informare

A tale proposito l'Organizzazione applica il principio del "Consenso Informato", formalizzandolo attraverso un modulo appositamente predisposto. Il modulo viene spiegato e fatto firmare al paziente dal medico responsabile della prestazione, prima che questa venga effettuata. Tutte le informazioni ed i dati riferiti al paziente sono gestiti e tutelati nel rispetto delle vigenti leggi sulla privacy.

Tutelare

Il paziente è tutelato nei suoi diritti dalla possibilità di sporgere reclamo in seguito a disservizi o ad atti e comportamenti che abbiano determinato una limitazione delle prestazioni. A tale scopo è possibile rivolgersi direttamente al Referente Relazioni con il Pubblico e/o compilare una specifica modulistica per i reclami messa a disposizione del richiedente per la segnalazione dei disservizi riscontrati come meglio riportato al paragrafo "Meccanismi di tutela e verifica".

I DIRITTI DEL PAZIENTE E GLI IMPEGNI DEL CENTRO MEDICO FISIOSPORT

L'Organizzazione può lavorare nel pieno rispetto dei valori dichiarati soltanto rispettando i diritti fondamentali del paziente.

1. Qualità delle cure, affidabilità e personalizzazione dei servizi

Il paziente ha il diritto di ricevere le migliori prestazioni possibili, utilizzando le più avanzate conoscenze scientifiche disponibili e con l'impiego delle migliori tecnologie.

L'eccellenza clinica non può prescindere dalla concezione di qualità che L'Organizzazione si impegna a raggiungere attraverso i prossimi punti.

2. Qualità della prestazione sanitaria

Tutta l'attività clinica viene monitorata mediante Audit clinici periodici tra professionisti.

3. Eguaglianza, imparzialità e rispetto

Il paziente ha il diritto di ricevere le prestazioni più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni sociali, nel rispetto della dignità umana e



della propria sfera personale, accogliendo eventuali richieste del paziente, inerenti ai valori e al proprio credo religioso.

I comportamenti degli operatori dell'Organizzazione verso gli utenti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, inoltre pone attenzione a stabilire una relazione di vicinanza e accoglienza con gli utenti.

4. Qualità del servizio

L'Organizzazione ritiene che offrire qualità in un servizio, sia capire e soddisfare le reali aspettative dei pazienti.

Per questo motivo esegue il monitoraggio del livello di soddisfazione dei pazienti attraverso l'utilizzo di strumenti classici come i "questionari di gradimento".

5. Indagine sulla soddisfazione dell'utenza

Il principale strumento utilizzato per rilevare il livello di gradimento delle prestazioni erogate ai pazienti è il Questionario di Gradimento (Customer Satisfaction) che viene distribuito a tutti i pazienti e che può essere restituito in forma anonima all'ingresso. L'Organizzazione garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti con periodicità annuale promuovendo la distribuzione dei questionari che hanno due principali finalità: da una parte rilevare un giudizio sul funzionamento dell'intera struttura e dei singoli servizi, dall'altra di verificarne la conoscenza da parte degli utenti attraverso le risposte fornite alle singole domande sui vari aspetti della diagnostica, e raccogliere suggerimenti per migliorarne il funzionamento. Dall'analisi dei dati raccolti si giunge ad un'adeguata conoscenza delle opinioni e delle aspettative degli utenti, per il fine ultimo di migliorarsi e andare sempre più incontro alle esigenze delle persone

6. Informazione

Il paziente ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, agli accertamenti diagnostici e ai trattamenti terapeutici ai quali deve essere sottoposto.

7. Sito Internet Aziendale

Il sito ufficiale dell'Organizzazione www.fisiosportsrl.com rimane un punto di riferimento importante. Esso infatti è uno strumento continuamente aggiornato attraverso cui l'utente può ricevere informazioni sulle attività dell'Organizzazione, reperire modulistica di vario genere e riferimenti specifici interni per orientarsi nella conoscenza delle strutture e dei servizi offerti.

Saranno infatti consultabili tutte le informazioni sulle prestazioni, i professionisti, gli orari e le indicazioni di accesso ai servizi per facilitare l'approccio alla Struttura.



8. *Consenso Informato*

Il paziente ha il diritto di non essere sottoposto ad alcuna prestazione senza aver espresso il proprio consenso. L'Organizzazione consegna al paziente un modulo di "Consenso Informato", differente per ogni tipo di prestazione che ne richieda l'uso, che comprende la modalità di esecuzione, i rischi e i possibili effetti collaterali, da compilare prima di essere sottoposto alla prestazione sanitaria.

9. *Fascicolo/referto ambulatoriale*

L'Organizzazione, per le prestazioni che lo prevedono, si impegna a rilasciare un fascicolo/referto chiaro, redatto in un linguaggio comprensibile, e completa di tutte quelle informazioni riguardanti le prestazioni domiciliari eseguiti. Il referto viene rilasciato all'interessato immediatamente dopo la prestazione sanitaria: nel caso in cui non fosse possibile, lo stesso sarà disponibile presso la segreteria entro 7 giorni

Il Fascicolo domiciliare può pertanto essere rilasciato solo:

1. al diretto interessato
2. al Legale Rappresentante in caso di minore o incapace
3. a persona fornita di delega (ivi compreso il medico curante)
4. all'Autorità giudiziaria
5. agli enti previdenziali (INAIL, INPS, etc.)
6. agli eredi legittimi con riserva per determinate notizie
7. ai medici a scopo scientifico-statistico purché sia mantenuto l'anonimato

L'archiviazione della documentazione relativa alle prestazioni diagnostiche avviene sia in forma cartacea che informatizzata.

La documentazione viene fornita di persona al momento della richiesta nei casi 1-2-3 o spedita via posta/PEC in tutti gli altri casi

8. *Identità personale sanitario*

Il diritto all'informazione comprende anche il diritto del paziente di conoscere il nome dell'operatore a cui è stato affidato e di identificare identità, qualifica e ruolo del personale sanitario. Sono garantiti criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione clinica.

9. *Diritto ad ottenere spiegazioni*



Il paziente che fruisce di prestazioni erogate dall'Organizzazione ha il diritto in qualsiasi momento di chiedere l'intervento di un operatore sanitario per ottenere spiegazioni sull'esame richiesto dal medico di base, sulle istruzioni, sulla preparazione all'esame e sui risultati.

10. Privacy

Il paziente ha il diritto, in conformità al ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 "GDPR" alla massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi al suo fascicolo/referto ambulatoriale.

Il personale sanitario e il personale amministrativo dell'Organizzazione improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza.

11. Continuità

Il paziente ha il diritto alla continuità e alla regolarità nell'erogazione dell'assistenza: in caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.

12. Ambiente

Il paziente ha il diritto ad essere curato in un ambiente confortevole, ospitale e accogliente.

13. Il tempo e la trasparenza

Ogni paziente ha il diritto di veder rispettato il proprio tempo: i servizi sanitari hanno quindi il dovere di fissare tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati. Tali tempistiche devono essere comunicate al paziente in modo chiaro, nel rispetto del concetto di trasparenza che deve costituire la base per la modalità di erogazione dei servizi, per l'esplicitazione degli obiettivi e per la pubblicizzazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

14. Orari di apertura

L'Organizzazione garantisce l'apertura della propria struttura e la disponibilità dei servizi erogati in accordo con gli orari affissi e comunicati: dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 18.30. In occasione delle festività, gli orari ridotti delle attività e i giorni di chiusura dell'Organizzazione vengono tempestivamente comunicati per mezzo mail e con segnalazioni sui tagliandi di ritiro esami con ampio anticipo e offrendo agli utenti una varietà di scelte tra le possibili alternative.

15. Relazioni con il Pubblico

Per qualsiasi segnalazione o reclamo inerente l'attività ed i servizi erogati dall'Organizzazione, il diretto interessato, i suoi parenti o le associazioni di volontariato e tutela (in questo caso solo



su delega scritta del diretto interessato) possono rivolgersi al Referente Relazioni con il Pubblico del Poliambulatorio dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 18.30, situato a Fano Via della Giustizia 10/B, o al numero di tel. 0721/856145, oppure utilizzando l'apposito modulo, predisposto e diffuso all'interno dell'Organizzazione, da recapitare secondo le modalità indicate nello stesso.

Il Referente delle Relazioni con il Pubblico è incaricato di raccogliere dai pazienti qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio ed a intervenire direttamente per risolvere eventuali errori di accettazione e di prenotazione, scegliendo la soluzione più adeguata. Alla richiesta del Paziente, l'operatore è delegato a contattare il Referente.

16. Reclami sul Servizio

L'Organizzazione vuole dare una risposta rapida ed equa a tutti i reclami espressi in modo formale dagli utenti e conoscere in questo modo il livello di soddisfazione dei propri pazienti attraverso l'analisi dei reclami per poterne valutare in maniera precisa, obiettiva e misurata le cause e la natura, al fine di prevenirli e ridurli.

Ad ogni richiesta L'Organizzazione darà risposta entro 30 giorni e comunque nel più breve tempo possibile, in relazione alla complessità del caso esposto ed in attuazione alle disposizioni di legge, per i tempi e quanto riguarda il rispetto e la tutela della Privacy.

17. Assistenza medica in caso di urgenza

L'Organizzazione ha predisposto una pronta assistenza da attuare in caso di malore del paziente. Sono inoltre predisposti strumenti di intervento e procedure per ridurre al minimo i rischi per i pazienti.

18. La sicurezza: in caso di emergenza (incendi, allagamenti, etc)

Il personale dell'ORGANIZZAZIONE è addestrato ad intervenire in casi di emergenza e tutelare la sicurezza dei pazienti.

I DOVERI DEL PAZIENTE

1. Comportamento responsabile

Il paziente ha il dovere di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto del personale medico e sanitario, all'interno dell'organizzazione.

2. Collaborazione con il personale sanitario e amministrativo

Il paziente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario e amministrativo, dimostrando di avere fiducia, al fine di un corretto approccio assistenziale. Ci si aspetta, quindi, che il

pag. 9



paziente fornisca informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui ricoveri e sulle terapie eseguite.

3. Informazione

Il paziente ha il dovere di avvisare tempestivamente il personale sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.

Il paziente deve inoltre informare il responsabile dell'insorgenza di eventuali disturbi.

4. Rispetto degli orari

Il paziente ha il dovere di rispettare gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con l'organizzazione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività.

Pag.10

