



**MALATESTA**

POLIAMBULATORIO PRIVATO ACCREDITATO  
CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE



**CARTA DEI SERVIZI**  
**POLIAMBULATORIO MALATESTA**

## INDICE



**Soc. Coop Sociale a r.l. Onlus**  
Centro di Riabilitazione Privato Accreditato

- |           |   |           |   |
|-----------|---|-----------|---|
| <b>4</b>  | <b>Poliambulatorio e Centro Ambulatoriale di Riabilitazione “MALATESTA”</b> | <b>16</b> | <b>Attività Riabilitativa Domiciliare</b>     |
| <b>5</b>  | Tipologia del servizio  | <b>17</b> | Tipologia del servizio                        |
| <b>6</b>  | Finalità del servizio   | <b>17</b> | Finalità del servizio                         |
| <b>7</b>  | Equipe interdisciplinare  | <b>18</b> | Equipe interdisciplinare                      |
| <b>8</b>  | Servizi offerti   | <b>18</b> | Servizi offerti                               |
| <b>11</b> | Obiettivi specifici di qualità del servizio                                 | <b>19</b> | Obiettivi specifici di qualità del servizio   |
| <b>12</b> | Principali indicatori di qualità del servizio                               | <b>20</b> | Principali indicatori di qualità del servizio |
| <b>13</b> | Informazioni e prenotazioni   | <b>21</b> | Informazioni e prenotazioni                   |

# Poliambulatorio e Centro Ambulatoriale di Riabilitazione “MALATESTA”



## TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Il Poliambulatorio Malatesta è stato trasferito nell'attuale sede nel 2017 con specifica autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune di Rimini Prot. 0045974/2017 del 28/02/2017 e accreditato. Dispone di un team riabilitativo per la presa in carico globale dell'utente attraverso la progettazione di percorsi riabilitativi.

**L'impegno del Poliambulatorio Malatesta** nei confronti dei suoi utenti è quello di garantire:

**Appropriatezza** dell'intervento sanitario erogato attraverso:

- Monitoraggio formazione e aggiornamento di tutto il personale sanitario.
- Azioni di miglioramento continuo.
- Misurazione dell'esito degli interventi.

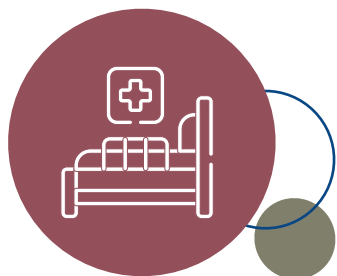
**Cura dell'utente** attraverso:

- Rispetto dei tempi di attesa dichiarati.
- Rispetto degli appuntamenti dati.
- Capacità di indirizzare verso il professionista più adatto alla problematica dell'utente.
- Accoglienza caratterizzata dalla disponibilità al dialogo.
- Misurazione annuale del gradimento e conseguenti azioni di miglioramento.

Il Poliambulatorio Malatesta è aperto dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **07.30** alle ore **20.00** e il **sabato** dalle **07.30** alle **12.30**.



## FINALITÀ DEL SERVIZIO



### POLIAMBULATORIO

Si rivolge a persone con disabilità transitorie minimali quali: esiti di traumi muscolo-scheletrici, fratture od interventi chirurgici recenti. Inoltre si rivolge a persone con patologie croniche potenzialmente disabilitanti quali dismorfismi del rachide in età evolutiva ed in età adulta, malattie degenerative osteoarticolari; patologie neurologiche subacute e croniche. Vuole rispondere alla richiesta di qualità nell'ambito della riabilitazione e fisioterapia neurologica, ortopedica e traumatologica, riunisce diverse specializzazioni mediche e riabilitative per poter condurre la persona dalla diagnosi alla completa ripresa funzionale.

### CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE (C.A.R.)

Si rivolge a persone con disabilità complesse quali patologie neurologiche che necessitano di una presa in carico da parte di una equipe multidisciplinare secondo un progetto riabilitativo condiviso e finalizzato al raggiungimento di obiettivi specifici. Vuole promuovere l'autonomia personale e migliorare la qualità di vita della persona disabile e della sua famiglia, in tal senso fornisce prestazioni riabilitative accordate e integrate con i Servizi territoriali; le modalità operative si fondano sulla nostra convinzione che ogni persona disabile sia protagonista del proprio percorso riabilitativo, percorso in cui l'operatore copre il ruolo di guida competente nella ricerca delle migliori condizioni psicofisiche e sociali raggiungibili in quel momento, il percorso si caratterizza attraverso una chiara esplicitazione degli obiettivi riabilitativi condivisa con l'utente e/o la sua famiglia ed una puntuale valutazione degli stessi

## EQUIPE INTERDISCIPLINARE



- Medico specialista fisiatra
- Infermiere
- Fisioterapista
- Terapista Occupazionale
- Neuropsicologo
- Logopedista
- Psicologo
- Assistente sociale
- Educatore Professionale

## SERVIZI OFFERTI

### Prestazioni convenzionabili con il Servizio Sanitario Nazionale

Medicina Fisica e Riabilitazione	Visite Fisiatriche
Riabilitazione	Cod. L.E.A.: 93 89 01 Cod. L.E.A.: 93.11.2 - 93.11.4
Radiodiagnostica e scienza delle immagini	Ecografie
Logopedia	Cod. L.E.A.: 93.71.1 - 93.71.2 - 93.72.1 - 93.89.02

E' prevista la partecipazione alla spesa dell'utente, attraverso la quota ticket, se non esente.

L'esenzione deve essere riportata dal medico inviante sull'impegnativa.

### Prestazioni non convenzionabili – regime privato:

#### MEDICO SPECIALISTICHE:

Angiologia	Visite specialistiche, ecocolor-doppler, sclerosanti
Cardiologia	Visite specialistiche, ecg, holter, ecocardio, test da sforzo
Ginecologia	Visite specialistiche, ecografia transvaginale, colposcopia, pap-test.
Medicina dello sport	Visite specialistiche, ecg, spirometria, esame urine
Medicina fisica e riabilitazione	Visite specialistiche, infiltrazioni, onde d'urto.
Medicina legale e delle assicurazioni	Visite specialistiche e rinnovo patenti
Medicina estetica	Visite per consulenza – trattamento III° superiore viso
Neurologia	Visite specialistiche
Ortopedia e traumatologia	Visite specialistiche, infiltrazioni, medicazioni post-chirurgiche
Radiodiagnostica e scienza delle immagini	Ecografie – ecocolor Doppler
Urologia	Visite specialistiche
Dermatologia	Visite specialistiche – mappatura nevi, medicazioni, crioterapia
Psichiatria	Visite specialistiche

### ALTRE PRESTAZIONI SANITARIE

Podologia	Valutazione, trattamenti e produzione plantari
Psicologia	Valutazione e trattamenti
Neuropsicologia	Valutazione e trattamenti
Nutrizionista	Visita e Piano Alimentare
Dietista	Valutazione e Piano Alimentare
Terapia Occupazionale	Valutazione e trattamenti
Logopedia	Valutazione e trattamenti
Fisioterapia	Rieducazione neuromotoria, funzionale, posturale – (Rieducazione neuromotoria e funzionale disponibili anche a domicilio) Terapia Manuale, Massoterapia.
Terapia Fisica Strumentale	Elettroterapie, Ultrasuonoterapia, Magnetoterapia, Laserterapia Co2 e YAG, Tecarterapia, Vibrazioni meccaniche, Neuro-modulazione, Pressoterapia.
Osteopatia	
Punto Prelievi	Esami ematochimici
Rinnovo Patenti	Visita specialistica

## OBIETTIVI SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO



- Garantire tempestività nell'accoglimento delle richieste di intervento
- Soddisfare l'esigenza dell'utenza rispetto alle tipologie e volumi di prestazioni richieste
- Migliorare la comunicazione interna ed esterna
- Aumentare la competenza professionale
- Migliorare il monitoraggio delle performance dei processi riabilitativi (anche attraverso l'utilizzo di scale di valutazione)
- Rispetto degli orari concordati per le prestazioni
- Rispetto dei tempi concordati per l'erogazione delle prestazioni



## PRINCIPALI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### INDICATORI

Tempi di attesa visite specialistiche a pagamento

Prestazioni riabilitative a pagamento

% di somministrazione di strumenti di valutazione applicati agli utenti in trattamento riabilitativo

% di raggiungimento degli obiettivi agli utenti a cui è stata somministrato uno strumento

% di questionari di soddisfazione somministrati

### VALORE ATTESO

Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta

Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta

90%

85%

30%

Le liste di attesa afferenti le specialità ambulatoriali convenzionate sono importate dalle prenotazioni eseguite da CUP SSN e non gestite direttamente dalla Cooperativa.

## INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

### Modalità di accesso ai Servizi Convenzionabili:

- **Visite Specialistiche Fisiatriche:** Occorre l'impegnativa del Medico di Medicina Generale, la prenotazione può avvenire sia di persona che telefonicamente c/o la nostra struttura - 0541/782751 oppure attraverso il servizio CUP 800 002 255 .
- **Prestazioni Riabilitative:**
  - Regime ORDINARIO: Occorre il referto di Visita Specialistica Fisiatrica corredato da impegnativa, l'inserimento in lista attesa avverrà al ricevimento della documentazione.
  - Regime PRIORITARIO: La pratica deve esserci inviata via fax dalla Medicina Riabilitativa di Rimini 0541/705222 ore 08.30 - 12.00

Non è possibile il ricevimento diretto delle pratiche prioritarie presso il nostro sportello fatto salvo per i Cod. L.E.A. 93.89.01

- **Ecografie:** Occorre l'impegnativa del Medico di Medicina Generale e la prenotazione può avvenire sia di persona che telefonicamente c/o la nostra struttura - 0541/782751 - oppure attraverso il servizio CUP 800 002 255.

### Modalità di disdetta delle prestazioni convenzionabili:

Le disdette sono possibili, se comunicate con 2 giornate lavorative di anticipo rispetto all'appuntamento

- Visite specialistiche ed ecografie in convenzione con il SSN

Vanno disdette al numero CUP 800 002 255.

In caso di assenza con mancata disdetta, l'utente sarà tenuto al pagamento dell'intera quota ticket anche se esente salvo presentazione della documentazione giustificativa agli enti territoriali preposti

- Prestazioni riabilitative erogate in convenzione con il SSN

Vanno disdette direttamente c/o la nostra segreteria, di persona o al numero 0541/782751.

In caso di assenza con mancata disdetta, non è possibile il recupero della prestazione salvo la presentazione della documentazione giustificativa presso il nostro front office.

Ai fini della continuità terapeutica, non sono prevedibili più di 2 disdette su ciclo di trattamento.

in caso di assenza protratta per più di 8 giorni lavorativi, la pratica sarà chiusa e sarà necessario effettuare nuova visita fisiatrica per eventuale prosecuzione.

Sulle giustificazioni ritenute plausibili per il recupero della prestazione è disponibile un'informativa dettagliata in sala attesa e/o presso front office.



### Modalità di accesso ai servizi in regime privato:

- **Ecografie:** Occorre una prescrizione medica anche in carta semplice e le prenotazioni possono avvenire al nostro sportello o telefonicamente.
- **Prestazioni Riabilitative:** E' sempre consigliabile prescrizione medica, indispensabile solo per i trattamenti con elettromedicali
- **Punto Prelievi:** è sufficiente presentarsi al nostro sportello dalle ore 07:30 alle ore 09:30
- **Visite Specialistiche per rinnovo patenti:** E' possibile prenotare al nostro sportello o telefonicamente allo 0541/782751

### Modalità di disdetta delle prestazioni in regime privato:

Per tutte le prestazioni private è necessaria la disdetta entro 1 giorno lavorativo antecedente l'appuntamento.

In caso di mancato annullamento nei tempi indicati, è possibile che venga richiesto il pagamento di almeno il 50% dell'importo della prestazione.

E' presente **CATALOGO DELLE PRESTAZIONI E GUIDA AL CLIENTE mod. 770** con ulteriori indicazioni circa i contenuti indicati nella presente carta dei servizi.





## Attività Riabilitativa Domiciliare

### TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

L' Attività Domiciliare viene effettuata in convenzione con il S.S.N. ( Servizio Sanitario Nazionale) e sulla base della committenza specifica della A.U.S.L. Romagna ( ex A.U.S.L. di Rimini) per i Distretti di Rimini e Riccione e a pagamento su richiesta privata.



### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio si rivolge agli utenti convenzionati e/o privati con postumi recenti di frattura e/o protesi di anca e ginocchio in dimissione dai Reparti di Ortopedia degli Ospedali territoriali. Inoltre si effettuano trattamenti a utenti con grave disabilità cronica di tipo neurologico e/o degenerativo.



## EQUIPE INTERDISCIPLINARE

- Medico specialista fisiatra
- Fisioterapista

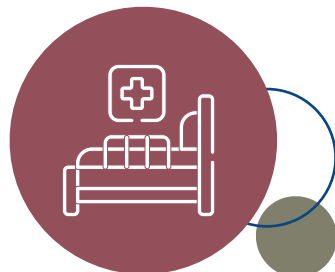


## SERVIZI OFFERTI

Il Servizio in Convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale o su richiesta privata eroga le seguenti prestazioni:

- Visita specialistica fisiatrica domiciliare
- Rieducazione Motoria e Funzionale domiciliare

Le prestazioni vengono erogate dal lunedì al venerdì sia nell'orario antimeridiano che pomeridiano, adattandolo alle esigenze dell'utente.



## OBIETTIVI SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO



- Garantire il miglioramento continuo delle proprie attività
- Garantire tempestività nell'accoglimento delle richieste di intervento
- Aumentare la soddisfazione dell'utente
- Migliorare la comunicazione interna ed esterna
- Aumentare la competenza professionale
- Migliorare il monitoraggio delle performance dei processi riabilitativi (anche attraverso l'utilizzo di scale di valutazione)
- Rispetto degli orari concordati per le prestazioni
- Rispetto dei tempi concordati per l'erogazione delle prestazioni

## PRINCIPALI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### INDICATORI

Tempi utenti ortopedici acuti

% Somministrazione questionari di soddisfazione

### VALORE ATTESO

Entro 3 giorni lavorativi dalla dimissione

30%

Le liste di attesa afferenti le specialità ambulatoriali domiciliari convenzionate sono importate dalle prenotazioni eseguite da CUP SSN e non gestite direttamente dalla Cooperativa.

## INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

### Per gli utenti convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale

Per ottenere la prescrizione per il trattamento l'utente si deve recare dal proprio Medico di Medicina Generale per la richiesta di Visita Specialistica Fisiatrica domiciliare. La richiesta di visita deve essere autorizzata dal Servizio di Assistenza Riabilitativa e Protesica dell'A.U.S.L. Romagna di Rimini. Per quanto riguarda gli utenti provenienti dai Reparti di Ortopedia degli Ospedali territoriali, le richieste vengono autorizzate già in corso di degenza ospedaliera dal Fisiatra dell'A.U.S.L. della Romagna.

### Per l'utenza privata

Telefonare direttamente al Poliambulatorio Malatesta e richiedere una visita fisiatrica domiciliare privata cui seguirà, in appropriatezza di prescrizione, il trattamento riabilitativo fisioterapico individualizzato.

I riferimenti telefonici sono i seguenti:



### Centralino

Tel. 0541 782751



**MALATESTA**

POLIAMBULATORIO PRIVATO ACCREDITATO  
CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE

[info@poliambulatoriomalatesta.it](mailto:info@poliambulatoriomalatesta.it)

0541 782751

[poliambulatoriomalatesta.it](http://poliambulatoriomalatesta.it)

Carta dei servizi  
Coop. Luce Sul Mare – Poliambulatorio Malatesta  
rev. 6 del 16/02/2024

