FisioPrestige®

CENTRO MEDICO POLISPECIALISTICO

E RIABILITATIVO

CARTA DEI SERVIZI

Firma del LR Alessia Gabrieli

Rev. 2 del 06/11/2026

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi ha come scopo principale la tutela dei diritti dei nostri pazienti.

Il suo contenuto riconosce la capacità di controllo diretto sulla qualità dei servizi offerti dalla struttura. Questo controllo si fonda ed è reso possibile grazie all'adozione di standard di qualità che il Poliambulatorio si impegna a rispettare quotidianamente.

Gli obiettivi del documento sono quindi:

- Promulgare la vision, la missione e i valori che caratterizzano la struttura;
- Illustrare i servizi offerti dal Poliambulatorio per permettere una comunicazione efficace verso gli utenti;
- Testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, grazie anche alle opinioni espresse dai pazienti che hanno usufruito dei nostri servizi;
- Offrire al paziente uno strumento di tutela delle esigenze e delle informazioni di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

La Carta è redatta sulla base delle Linee guida della Regione Lazio approvate con DCA n. U00311 del 6 ottobre 2014.

Oltre a questo volume è a vostra disposizione ulteriore materiale informativo, in cui sono indicati impegni specifici, recapiti telefonici, orari e indicazioni utili per l'accesso alla struttura.

CHI SIAMO

L'ORGANIZZAZIONE

Fisio Prestige è un poliambulatorio medico specialistico gestito da Unica Salute S.r.l., con annesso presidio di recupero e riabilitazione funzionale e vasca per idrokinesiterapia. Il Direttore sanitario è il dott. Fabrizio Mocini. I riferimenti regionali sono l'autorizzazione n. G10919 del 16 settembre 2021, la determinazione n. G00511 del 19 gennaio 2026 e la DGR n. 691 del 6 novembre 2023 per l'accreditamento della branca di dermatologia.
Nato per volere ed impegno della Dott.ssa Alessia Gabrieli come risposta alle richieste ed esigenze dei suoi pazienti di un centro ambulatoriale polispecialistico che potesse essere un punto di riferimento per la salute di tutta la famiglia e in
cui potersi affidare e sentirsi accolti e curati con professionalità e competenza, in maniera empatica e soddisfacente.
Il Centro si avvale di medici specialisti e professionisti sanitari selezionati costantemente aggiornati sulle tecniche più moderne ed efficaci. Ogni branca medica ha a disposizione le relative figure sanitarie di supporto per un'esperienza di salute altamente performante e personalizzata in base alle esigenze di ogni singolo paziente.
Le strumentazioni diagnostiche sono di aziende primari e di ultima generazione, che garantiscono ai Medici Specialisti il miglior supporto per risposte adeguate ai quesiti diagnostici.

LA STRUTTURA

Il poliambulatorio Fisio Prestige gode di una struttura di circa 300 mq interamente sviluppata al piano terra, senza barriere architettoniche e di un ampio parcheggio riservato antistante. All'interno sono presenti: un'area idrokinesiterapica formata da una vasca riabilitativa e un percorso kneipp, quattro box per la fisioterapia strumentale e la neuropsicomotricità dell'età evolutiva, aree per attività dinamiche e di gruppo, ambulatori per le visite specialistiche e diagnostiche,.
All'ingresso della struttura è situata una reception, dotata di personale gentile e competente, adibita all'accoglienza, l'accettazione e la gestione dei pazienti per una ottimale organizzazione delle visite specialistiche e di diagnostica strumentale.

MISSION

La mission del Poliambulatorio Fisio Prestige è quella di porre al centro dell'attività le esigenze, lo stato di salute e la piena soddisfazione del paziente e , questo processo si avvale dell'attenzione e competenza professionale della nostra equipe, nel rispetto della dignità e della privacy necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura.

CHI SIAMO

VISION

Il Poliambulatorio intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua e l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni nella sfida continua ad essere un punto di riferimento per la salute di tutta la famiglia.
Si prefigge l'obiettivo di garantire alti standard qualitativi e l'impegno di prendere in carico pazienti di ogni genere ed età, dal neonato all'anziano, dalla donna in stato di gravidanza allo sportivo.

OBIETTIVI

Gli obiettivi del Poliambulatorio FisioPrestige sono:

- Garantire efficacia ed efficienza dei processi aziendali e qualità del servizio erogato grazie l'utilizzo di risorse professionali costantemente aggiornate e attrezzature di ultima generazione.
- Adottare un sistema organizzativo che permetta di regolare al meglio le attività che la struttura offre, ponendo sempre il paziente al centro dell'offerta sanitaria, fornendo un'assistenza empatica, che tenga conto delle sue preferenze e delle sue necessità, coordinando e integrando eventuali diverse terapie.
- Monitorare costantemente e adeguare i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.

Garantire il rispetto del tempo, la dignità e i diritti del paziente attraverso:

-la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
-tempi di attesa e procedure di prenotazione trasparenti;
-il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
-la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
-la comunicazione delle modalità e dei tempi di consegna dei referti;
-un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
-rispetto della privacy.

POLITICA PER LA QUALITA'

Gli obiettivi generali di Qualità verso i quali la Direzione orienta il proprio impegno consistono nel mettere al centro dell'attività la soddisfazione degli Utenti, la sicurezza dell'ambiente di lavoro e la crescita della competenza del personale sanitario, tecnico e amministrativo. Ne consegue che le attività di funzioni aziendali devono essere tese al miglioramento continuo delle proprie prestazioni attraverso il controllo dei processi interni, la costante ricerca di nuove prestazioni e il coinvolgimento delle risorse umane, il tutto nel pieno rispetto dei requisiti normativi vigenti.

La Direzione aziendale, per il raggiungimento di quanto sopra indicato, si impegna a garantire tutte le risorse necessarie, umane, strumentali ed economiche per perseguire quanto stabilito e rendere sostenibile, nello svolgimento della propria attività, gli impegni assunti secondo le finalità generali dell'organizzazione.

Tali principi ed obiettivi vengono condivisi con tutti i dipendenti e collaboratori, per la loro stessa partecipazione e coinvolgimento a supporto del processo decisionale.

È compito della Direzione, e in generale di tutto il personale operante nei diversi ruoli aziendali:

- favorire un ambiente di lavoro che, ispirato al rispetto, alla correttezza ed alla collaborazione permetta il coinvolgimento e la responsabilizzazione di dipendenti e collaboratori, con riguardo agli specifici obiettivi da raggiungere;
- osservare i principi e le disposizioni riportati nel Codice Etico aziendale, relativamente agli obblighi generali di diligenza, correttezza e lealtà che qualificano l'adempimento delle prestazioni lavorative e il comportamento nell'ambiente di lavoro;
- garantire la qualità delle attività e dei servizi da erogare mediante un approccio orientato alla prevenzione e finalizzato al miglioramento dei problemi di salute della popolazione;
- garantire che tutti i servizi erogati, in ogni contesto e situazione, siano adeguati alle specifiche richieste dei pazienti, nel rispetto della normativa vigente e congruenti con gli obiettivi dei livelli organizzativi sovraordinati;
- garantire un approccio orientato al miglioramento continuo dell'organizzazione in termini di efficacia ed efficienza;

- monitorare la performance dei propri servizi in un'ottica di soddisfazione delle ragionevoli aspettative dei clienti/utenti;
- utilizzare l'innovazione tecnologica continua per mantenere il know-how delle risorse efficiente e all'avanguardia;
- garantire un costante impegno da parte di tutti i soggetti operanti alla prevenzione di infortuni, incidenti e malattie professionali;
- garantire la dovuta attenzione a temi legati al sociale e all'ambiente, orientando i propri acquisti in un'ottica di salvaguardia del pianeta, risparmio energetico e consumo ecosolidale;
- applicare a tutte le attività svolte dalla Unica Salute S.r.l. i principi enunciati dalla Politica in una visione integrata per la qualità, sicurezza e salute del lavoro, privacy e tutela dell'ambiente.

Questi impegni, anche in virtù di quelli etici assunti e descritti nel nostro Codice Etico, vengono sottoposti regolarmente a verifica e vengono valutati in coerenza con gli obiettivi ed indirizzi della Politica aziendale che periodicamente la Direzione riesamina e condivide. Il raggiungimento o il mancato raggiungimento degli obiettivi potranno comportare, se ritenuto opportuno, una ridefinizione degli stessi, con la definizione di nuovi parametri, quantificabili e misurabili nel tempo.

La Direzione ha definito ed esplicita:

- ✓ le modalità di mantenimento dei requisiti strutturali e tecnologici secondo quanto previsto dalle leggi in materia;
- ✓ l'organizzazione e le politiche di gestione delle risorse umane ed economiche per le attività aziendali;
- ✓ il monitoraggio continuo attraverso la rilevazione sistematica del livello di soddisfazione dell'utenza per il servizio erogato al fine di adeguare conseguentemente i fattori che ne determinano la qualità;
- ✓ le modalità con cui garantisce l'assistenza al paziente/utente;
- ✓ le procedure di verifica della qualità (riproducibilità, accuratezza, completezza);
- ✓ le procedure per la modalità con cui la struttura si propone all'utenza;
- ✓ il sistema informativo finalizzato alla raccolta, elaborazione ed archiviazione dei dati di struttura, processo ed esito;
- ✓ la diffusione dei dati.

La Direzione stabilisce che:

- ✓ siano rispettate tutte le leggi e regolamenti vigenti, procedure e istruzioni formulate e ci si attenga agli standard aziendali individuati;
- ✓ siano promosse la cooperazione e il coordinamento fra le varie risorse aziendali;
- ✓ siano condivise da tutti i livelli organizzativi le strategie per il miglioramento continuo della qualità dei servizi sanitari erogati;
- ✓ si faccia fronte con rapidità, efficacia e diligenza a necessità emergenti nel corso delle attività lavorative ed in virtù dei bisogni del paziente/utente;
- ✓ impianti ed attrezzature, luoghi di lavoro, metodi operativi e aspetti organizzativi definiti e posti in essere siano mantenuti in modo da garantire la massima efficienza;
- ✓ sia rispettato il programma per la gestione del rischio, garantendo il

monitoraggio degli eventi avversi (infortuni, incidenti e near miss) per salvaguardare la salute e la sicurezza dei lavoratori, i beni aziendali, i terzi e la comunità in cui la Unica Salute S.r.l. opera;

- ✓ l'informazione sui rischi aziendali sia diffusa a tutti i lavoratori;
- ✓ la formazione degli operatori sia effettuata ed aggiornata con specifico riferimento ai rischi della mansione svolta e agli argomenti sanitari di interesse.

La presente Politica viene resa nota, diffusa e condivisa con tutto il personale operante nella Unica Salute S.r.l. affinché:

- ✓ nella revisione delle attività esistenti tutti gli aspetti sopra citati siano considerati contenuti essenziali;
- ✓ tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza e in qualità e per assumere le loro responsabilità nell'ambito del sistema di governo della struttura;
- ✓ l'intera organizzazione partecipi al raggiungimento degli obiettivi aziendali assegnati e si impegni ad operare con etica e trasparenza salvaguardando tutti i portatori di interesse.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova nello spazio comune e accessibile al pubblico nell'accettazione.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Il Poliambulatorio verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale. Il materiale viene raccolto e analizzato dal Personale della struttura, che provvederà ad apportare le modifiche necessarie atte a mantenere gli standard di qualità. Il questionario di soddisfazione deve essere posto nell'apposito contenitore nello spazio comune dell'accettazione.

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. Il Poliambulatorio adotta tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore (REG.UE 679/2016 e s.m.i).

Ambulatorio

Branche Autorizzate e accresitate SSR

Dermatologia e Venerealogia
Servizi: Prima visita dermatologica o tricologica
Adulti e bambini

Branche Autorizzate in attesa di accreditamento

A supporto diagnostico delle branche mediche specialistiche il Centro dispone di un moderno ecografo 3D/4D.

Dermatologia e Venerealogia: visita dermatologica, videodermatoscopia, visita tricologica, visita di controllo. Adulti e bambini

Otorinolaringoiatria: visita otorinolaringoiatrica, otoscopia, fibrolaringoscopia, esame audiometrico. visita di controllo. adulti e bambini

Ortopedia e Traumatologia: visita ortopedica, infiltrazione articolare acido ialuronico/ cortisone, infiltrazioni eco-guidate, visita di controllo. adulti e bambini

Ginecologica e Ostetricia: visita ginecologica, ecografia pelvica, ecografia trans - vaginale, pap-test, thin-prep, visita di controllo.

Cardiologia: visita cardiologica, ecocolordoppler cardiaco, elettrocardiogramma, ecocardiogramma, holter pressorio, holter cardiaco, visita di controllo. Adulti e bambini

Malattie endocrine del ricambio e della nutrizione: visita endocrinologica, visita diabetologica, ecografia tiroidea, visita di controllo.

Gastroenterologia: visita gastroenterologica, visita di controllo. Adulti e bambini

Neurologia: visita neurologica, visita di controllo. Adulti e bambini

Neurochirurgia. visita neurochirurgica, visita di controllo

Reumatologia: visita reumatologica, visita di controllo.

Angiologia: visita angiologica, ecocolordoppler arti inferiori, ecocolordoppler arti superiori, ecocolordoppler tronchi sovraortici, visita di controllo.

Geriatria: visita geriatrica, visita di controllo.

Urologia: visita urologica, visita andrologica, ecografia sovra-pubica, ecografia trans - rettale, visita di controllo.

Neuropsichiatra infantile: visita neuropsichiatrica infantile, visita di controllo.

Per offrire al paziente un approccio a 360 gradi, il Centro dispone inoltre di professionisti dedicati, a supporto delle branche mediche specialistiche:

- biologi nutrizionisti per percorsi nutrizionali personalizzati per adulti e bambini
- ostetrica, consulenza ostetrica, consulenza allattamento.

Prestazioni riabilitative ex art. 26 della legge 833/1978

Le prestazioni sono definite dall'équipe multidisciplinare nel progetto riabilitativo individuale, in base ai bisogni e agli obiettivi della persona.

Professionisti:

Fisioterapista
Neuropsicomotricista dell'età evolutiva,
Logopedisti
Educatori
Pedagogisti
Psicologi

- Riabilitazione motoria, neuromotoria e sensoriale.
- Riabilitazione logopedica, audiofonologica e neurolinguistica.
- Riabilitazione neuropsicologica.
- Riabilitazione neuropsicomotoria.
- Riabilitazione urologica e ginecologica.
- Terapia psicologica.
- Orientamento psicopedagogico.
- Interventi educativi.

In ambulatorio il progetto può prevedere trattamenti individuali, attività riabilitative di gruppo in palestra e idrokinesiterapia in vasca. Il percorso ambulatoriale è in attesa di accreditamento.

A domicilio il progetto può prevedere gli interventi compatibili con l'ambiente domestico. La segreteria fornisce informazioni sulle condizioni di accesso e sull'attivazione del percorso.

Riabilitazione e percorsi assistenziali

Recupero e riabilitazione funzionale autorizzati

Il presidio svolge attività di recupero e riabilitazione funzionale (cod. 56), con vasca per la riabilitazione in acqua.

Riabilitazione ex art 26 della legge 833 del 1978

Il percorso ambulatoriale è in attesa di accreditamento. Il progetto di struttura è rivolto a persone con disabilità fisiche, psichiche o sensoriali, temporanee o permanenti, e mira a migliorare autonomia e partecipazione sociale.

L'équipe multidisciplinare valuta i bisogni della persona, definisce con lei il progetto riabilitativo individuale, attua gli interventi e verifica i risultati. Alla conclusione condivide le indicazioni per la continuità assistenziale.

Il progetto può comprendere riabilitazione motoria, neuromotoria e sensoriale, logopedica, audiofonologica e neurolinguistica, neuropsicologica, neuropsicomotoria, urologica e ginecologica. Può includere terapia psicologica, orientamento psicopedagogico e interventi educativi.

Percorso ambulatoriale: In sede si possono svolgere trattamenti individuali, attività di gruppo in palestra e idrokinesiterapia in vasca, secondo il progetto individuale.

Percorso domiciliare: Il progetto individuale può prevedere interventi compatibili con l'ambiente domestico, in base ai bisogni della persona. Per verificare l'attivabilità del percorso e le condizioni di accesso, rivolgersi alla segreteria.

Percorso di specialistica ambulatoriale

La segreteria orienta il paziente alla prenotazione e indica i documenti da portare e l'eventuale preparazione. Lo specialista valuta il quesito clinico, esegue gli eventuali esami pertinenti e comunica l'esito e le indicazioni per i controlli o la continuità delle cure.

Per avviare un percorso riabilitativo o prenotare una visita, contattare la segreteria ai recapiti riportati nella sezione successiva.

Accesso ai servizi e tutela

Sede e orari

Fisio Prestige, Via Fedele Calvosa 31, 03100 Frosinone (FR), piano terra. La struttura dispone di accesso senza barriere architettoniche e parcheggio riservato.

Orari della struttura: Dal lunedì al venerdì, 9.00–20.00. Sabato, 9.00–13.00.

Segreteria: 338 324 0245 · info@fisioprestige.it · www.fisioprestige.it

Prenotazioni e ritiro dei referti

Per prenotare, rivolgersi alla segreteria. Al momento della richiesta, chiedere informazioni sulla prima disponibilità, sui documenti da presentare, sull'eventuale tariffa, sulle modalità di pagamento e su quando e come ritirare il referto. La prenotazione è gestita da Recup regionale.

Per le visite dermatologiche accreditate, la segreteria fornisce informazioni sulle disponibilità in regime SSN, sulla prescrizione e sulle eventuali esenzioni.

Segnalazioni e reclami

Le segnalazioni possono essere consegnate alla Direzione tramite il punto reclami presso l'accettazione. Indicare la prestazione, la data, una breve descrizione del disservizio e un recapito per il riscontro. In accettazione è disponibile anche il questionario di soddisfazione.

Impegni di qualità

La Direzione monitora la puntualità degli appuntamenti, la disponibilità delle informazioni e la soddisfazione degli utenti. Le segnalazioni e i questionari contribuiscono al riesame dei servizi.

Riferimenti: DCA Regione Lazio n. U00311 del 6 ottobre 2014, DGR n. 691 del 6 novembre 2023 e determinazione n. G00511 del 19 gennaio 2026.

FisioPrestige®

CENTRO MEDICO POLISPECIALISTICO
E RIABILITATIVO

Via Fedele Calvosa 31, Frosinone

338 32 40 245

info@fisioprestige.it

www.fisioprestige.it

www.mynaturalcare.it

Seguici su