

# FisioSPORTerraglio

Aut. PG 2021/49031 28.01.2021 | sede di Mestre  
Struttura Accreditata in Branca 56 - Regione Veneto 445433  
Centro di Riabilitazione Intensiva ex art. 26 L.833/78

**Direzione Amministrativa:** Dott. Davide GIORGI  
**Direzione Sanitaria:** Dott. Filippo VITTADINI  
**Coordinamento Generale:** Dott.ssa Gloria SCARPA

**ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA**  
Dott. Mirco MARCHIORI

**MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE**  
Dott. Filippo VITTADINI

**MEDICINA DELLO SPORT**  
Dott. Claudio FABRIS  
Dott. Flavio MUCI  
Dott. Andrea CONTI

**PSICOLOGIA**  
Dott.ssa Gloria SCARPA  
Dott.ssa Ilaria CESTER  
Dott.ssa Giulia RUBINO

**SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE E DIETOLOGIA**  
Dott.ssa Valentina LANZA

**TECNICI DELLA RIABILITAZIONE**  
Riccardo RACCANELLI  
Riccardo CARDANI

## Ambulatorio Polispecialistico in Venezia CARTA DEI SERVIZI

La presente **Carta dei Servizi** vuole essere  
una guida sicura a garanzia dell'utenza rispetto  
alla qualità dei servizi erogati  
Emissione 1.0 | Luglio 2022

# FisioSPORTerraglio

Aut. PG 2021/49031 28.01.2021 | sede di Mestre  
Struttura Accreditata in Branca 56 - Regione Veneto 445433  
Centro di Riabilitazione Intensiva ex art. 26 L.833/78



**Sede Operativa in Venezia Sant'Alvise**

Cannaregio 3163  
VENEZIA

**FISIOSPORT TERRAGLIO** nasce come struttura sanitaria concepita allo scopo di fornire un servizio di assistenza ai cittadini, con l'obiettivo primario della massima qualità nelle prestazioni offerte. Da sempre, e in modo costante, la società è impegnata nel miglioramento del livello nell'erogazione dei suoi servizi all'utenza. A tal proposito, dispone di uno staff professionale impegnato in modo continuo nell'effettuazione di prestazioni adeguate alle esigenze dei pazienti, pronto ad attivarsi e prodigarsi per soddisfare e dare una pronta risposta senza ritardi o disagi, e comunque nel rispetto delle tempistiche previste dalle più recenti e consolidate procedure sanitarie.

Le decisioni organizzative e le dinamiche di programmazione della struttura si ergono su principi inderogabili, primi fra tutti **il rispetto** nei confronti del cittadino e dei suoi bisogni e **l'uguaglianza** di trattamento nell'offerta di servizi al pubblico, senza distinzione di età, razza, lingua, nazionalità, religione o condizioni fisiche. Il rispetto dell'**imparzialità** è il naturale riflesso del comportamento equanime messo in atto secondo modalità di assoluta **trasparenza** da parte di tutto il personale operante nella struttura, quali principi indispensabili a garantire l'assoluta chiarezza nei confronti dell'utente e del cittadino rispetto alle tipologie delle prestazioni erogate e alle attrezzature elettromedicali e non utilizzate.

Le prestazioni professionali vengono eseguite in una struttura di recentissima costruzione, progettata secondo i più moderni criteri architettonici e funzionali, ove trovano collocazione ideale poliambulatori e comparti riabilitativi, inseriti in un contesto privo di barriere architettoniche, di modo da favorire la più completa agibilità degli ambienti secondo le norme vigenti in materia.

Per l'eventuale accesso alla palestra riabilitativa ubicata al piano superiore, la struttura è dotata di apparato montascale in uso ai Tecnici della Riabilitazione, formati al suo utilizzo in totale sicurezza.

La struttura è inoltre in grado di garantire prestazioni fisioterapiche di Idrokinesiterapia, da svolgersi presso la vasca terapeutica appositamente allestita con sollevatore elettrico e percorso dedicato.

Il Servizio di Medicina dello Sport di I Livello rilascia certificazioni non-agonistiche, agonistiche e agonistiche Over 35

#### **SERVIZIO INFORMAZIONI**

L'utente può contattare la struttura telefonando al numero **0415242521**. E' inoltre disponibile un servizio di posta elettronica presso l'indirizzo e-mail **fisiosport.venezia@terraglio.com**, oltre che una dettagliata panoramica delle attività presso il sito internet [www.fisiosport-terraglio.com](http://www.fisiosport-terraglio.com)

#### **ORARI**

Le prestazioni presso la sede di Venezia Sant'Alvise vengono erogate prevalentemente su appuntamento. Gli orari della segreteria sono i seguenti:

Lunedì	10,00-17,00
Martedì	10,00-13,00
Giovedì	10,00-13,00
Venerdì	10,00-13,00

**Sabato, Domenica e Festivi CHIUSO**

## **COME PRESENTARSI, COSA PORTARE PER L'EFFETTUAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Nel giorno e nell'ora fissati per l'appuntamento, i pazienti sono invitati a portare presso il poliambulatorio la documentazione sanitaria già in loro possesso. Sono inoltre tenuti ad informare il personale di eventuali variazioni della propria situazione clinica avvenuta nel lasso di tempo tra la prenotazione e l'inizio delle prestazioni, di eventuali terapie in atto o di sopraggiunte situazioni fisiologiche peculiari.

## **RITIRO CERTIFICAZIONI E DOCUMENTAZIONE**

Per quanto riguarda le certificazioni mediche richieste, qualora non fossero rilasciate prontamente dopo la visita in quanto bisognevoli di ulteriori valutazioni ed elaborazioni, la segreteria comunicherà direttamente al paziente le relative modalità di ritiro. Nel caso in cui l'utente non possa ritirare presso la segreteria del poliambulatorio i certificati medici nei tempi previsti, potranno essere concordate con la struttura modalità di invio alternative. La consegna delle certificazioni a persona diversa dall'utente è previsto esclusivamente previa presentazione di apposita delega scritta.

## **COME SI ARRIVA AL POLIAMBULATORIO**

La struttura è localizzata nel cuore del Sestiere di Cannaregio a Venezia Centro Storico. Una volta giunti a Piazzale Roma o presso la Stazione FS "Santa Lucia", è possibile usufruire dei battelli ACTV linee 4.2 e 5.2, con durata del tragitto di 10-17 minuti. Il percorso a piedi dai medesimi punti di arrivo è di circa 20 minuti.

Nella sala d'attesa della struttura poliambulatoriale sono inoltre a disposizione del pubblico note informative ad uso interno con l'indicazione delle caratteristiche delle prestazioni sanitarie erogate.

## **TUTELA DEGLI UTENTI**

A disposizione degli utenti vi è un'apposita scheda per la segnalazione di eventuali reclami o suggerimenti, posta direttamente nei pressi dell'accettazione per favorire l'interscambio di elementi che possono contribuire al continuo miglioramento.

Il Coordinatore della struttura è il diretto referente per reclami e suggerimenti, e si impegna in modo costante e continuo per ottemperare ai bisogni primari dell'utenza nel modo più sollecito e preciso possibile.

Inoltre, all'utenza viene consegnata periodicamente una scheda-questionario per il monitoraggio della sua soddisfazione, dando la possibilità di dettagliare eventuali pregi e lacune organizzative.

## **LA QUALITA' AL VOSTRO SERVIZIO**

La struttura ha aderito al Sistema di Qualità Regionale, operando in ogni fase del proprio processo operativo secondo i principi e i dettami previsti dai dispositivi della Regione Veneto, garantendo continuità qualitativa e regolarità operativa così come previste dal sistema di accreditamento regionale.

**Fisiosport Terraglio Impresa Sociale**, ai sensi della L.R. 22/2002, è in possesso di Autorizzazione all'Esercizio rilasciata dal Comune di VENEZIA con provvedimento Aut. PG 2021/49031 28.01.2021

**1) Area medica e delle specialità mediche** (ortopedia e traumatologia; medicina fisica e riabilitativa; medicina legale e delle assicurazioni; medicina generale; medicina dello sport I livello; scienza dell'alimentazione)

**2) Branca sanitaria non medica** (fisioterapia; psicologia)

#### **PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è pubblicamente esposta all'interno della struttura ed è a disposizione degli utenti. È inoltre disponibile consultando il sito internet [www.piscinasantalvise.it](http://www.piscinasantalvise.it)

#### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Il Poliambulatorio ha un proprio servizio di accettazione, preposto a rispondere alle richieste dell'utenza in modo puntuale ed efficace. L'organizzazione ha incaricato un responsabile per la qualità aziendale, nonché un responsabile amministrativo, della direzione sanitaria e un responsabile per la qualità tecnica delle attrezzature e dei macchinari utilizzati.

#### **PRENOTAZIONI**

La prenotazione degli appuntamenti può avvenire telefonicamente o direttamente al banco di accettazione dei poliambulatori, negli orari di apertura al pubblico. L'interessato deve presentarsi munito di richiesta rilasciata dal medico che effettua la prescrizione. Nel caso in cui intenda avvalersi dei medici specialisti interni della struttura, può prenotare la visita medico-specialistica senza ausilio di altra prescrizione.

#### **PRIVACY**

Al momento dell'accettazione, il paziente viene informato dal personale di segreteria sul trattamento dei dati sensibili che lo riguardano con la sottoscrizione di una dichiarazione rilasciata ai sensi della Legge 196/03 e successive modifiche Regolamento Ue 2016/679 GDPR, con cui l'utente autorizza al trattamento dei propri dati sanitari connessi all'effettuazione della prestazione richiesta, alla gestione e all'archiviazione della cartella ambulatoriale personale.

#### **PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI**

Il pagamento delle prestazioni viene normalmente effettuato al momento delle prenotazioni delle prestazioni. Altre forme di pagamento sono comunque concordabili direttamente con il personale della segreteria incaricato.

#### **PRESTAZIONI ESEGUITE NELLA STRUTTURA**

Presso la struttura vengono eseguite le seguenti prestazioni: elettroterapia antalgica; elettroterapia; laserterapia antalgica; magnetoterapia; ultrasuonoterapia a contatto e in immersione; diatermia; fkt passiva; massoterapia a due distretti; pompaggio cervicale; fkt individuale; fkt post-chirurgica; fkt da patologia complessa; fkt di gruppo; rieducazione motoria; rieducazione colonna; ginnastica correttiva; idrokinesiterapia; visite specialistiche; idoneità sportive; sostegno psicologico.

**Fisiosport Terraglio** dichiara di adottare per ogni paziente le necessarie misure di sicurezza e protezione e di impartire le adeguate norme comportamentali per l'effettuazione della prestazione.