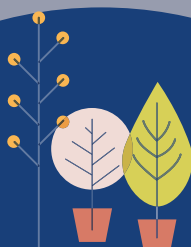




Myolab

Carta dei servizi





Centro di Riabilitazione e Poliambulatorio Multispecialistico

La Carta dei Servizi
è stata curata dalla
Direzione di Struttura

Direttore Sanitario
Lamberto Giannini

Versione di
ottobre 2025

Gentile Utente,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe il **Centro di Riabilitazione e Poliambulatorio Multispecialistico Myolab di Jesi**.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dal nostro Centro di Riabilitazione e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Utenti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

1

Sezione Prima

MISSION	13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	15
1.2 I nostri valori	15
1.3 Principi fondamentali	16

2

COME RAGGIUNGERCI	19
--------------------------	-----------

3

PRESENTAZIONE	21
----------------------	-----------

4

INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	23
4.1 Giorni e orari di apertura	23
4.2 Prenotazioni	23
4.3 Accettazione e prenotazione	24
4.4 Tariffe	24
4.5 Modalità di pagamento	24
4.6 Convenzioni	24

5

ALTRI SERVIZI	27
5.1 Parcheggio	27
5.2 Accessibilità	27

6

RELAZIONI CON IL PUBBLICO	29
6.1 Punto d'ascolto e Customer Satisfaction	29

7

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	31
7.1 Diritti dell'Utente	31
7.2 Doveri dell'Utente	32

8

Sezione Seconda

IL CENTRO MYOLAB	39
8.1 Prestazioni del Centro	39
8.2 Modalità di intervento	41
8.3 Aree di intervento	41
8.3.1 Riabilitazione	41
8.3.2 Diagnostica per Immagini	43
8.3.3 Visite Specialistiche	44
8.3.4 Medicina dello Sport e Riabilitazione Sportiva	44

9

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	47
9.1 Prenotazione della visita o della prestazione	47
9.2 Modalità di cancellazione della visita/prestazione	47
9.3 Mancata erogazione della prestazione per impedimenti della struttura sanitaria	48

10

Sezione Terza

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	53
10.1 Politica della Qualità	53
10.2 Indicatori e gli standard di Qualità	54



Centro di Riabilitazione e Poliambulatorio Multispecialistico Myolab in un click

All'indirizzo web è sempre disponibile l'ultima
versione aggiornata della Carta dei Servizi.

www.kosgroup.com/it/centri/myolab

La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato dal Centro
di Riabilitazione
e Poliambulatorio
Multispecialistico
Myolab di Jesi, di seguito
denominato Centro
Myolab, dedicato ad ogni
Utente della struttura,
per conoscerne meglio
i servizi, trovare
informazioni utili,
supportando in maniera
adeguata ogni tipo di
esigenza.

Buona lettura!



Il segna posto
all'angolo superiore
delle pagine può
essere piegato
agilmente ed essere
utilizzato per ricordare
le informazioni utili
alla tua ricerca



Le etichette colorate
a bordo pagina
aiutano a trovare
più velocemente
le sezioni che ti
interessano



In fondo alla carta
sono disponibili
alcune pagine
dedicate a note
ed appunti



L'équipe in struttura

**MEDICO SPECIALISTA IN
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE**

**MEDICO SPECIALISTA IN
NEUROLOGIA ED ELETTROMIOGRAGIA**

MEDICO SPECIALISTA IN CARDIOLOGIA

**MEDICO SPECIALISTA IN
CHIRURGIA GENERALE E PROCTOLOGIA**

MEDICO SPECIALISTA IN ORTOPEDIA

MEDICO SPECILISTA IN OTORINOLARINGOIATRIA

MEDICO SPECIALISTA IN PNEUMOLOGIA / PNEUMOLOGIA PEDIATRICA

MEDICO SPECIALISTA IN REUMATOLOGIA

MEDICO SPECIALISTA IN UROLOGIA / ANDROLOGIA

MEDICO SPECIALISTA IN DERMATOLOGIA E VENEROLOGIA

MEDICO SPECIALISTA IN RADIOLOGIA

MEDICO SPECIALISTA IN DIAGNOSTICA VASCOLARE

MEDICO SPECIALISTA IN GASTROENTEROLOGIA

**MEDICO SPECIALISTA IN
GINECOLOGIA, OSTETRICIA ED ECOGRAFIE 3D**

MEDICO ANESTESISTA SPECIALISTA IN TERAPIA DEL DOLORE

MEDICO SPECIALISTA IN MEDICINA DELLO SPORT

NUTRIZIONISTA

PODOLOGO

INFERMIERE

FISIOTERAPISTA

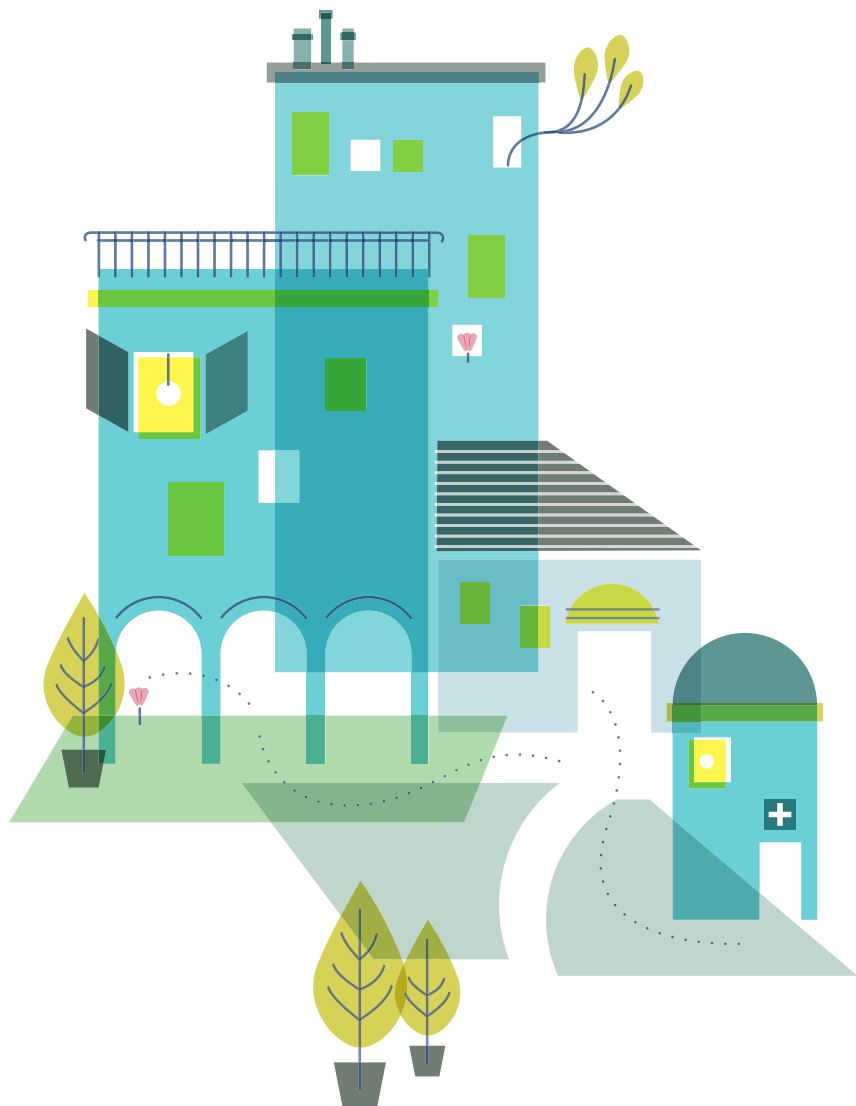
FISIOTERAPISTA OSTEOPATA

LAUREATO IN SCIENZE MOTORIE / CHINESIOLOGO

PSICOLOGO / PSICOTERAPEUTA

LOGOPEDISTA

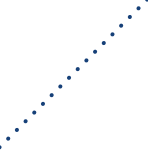
L'organigramma è esposto presso la sala d'attesa del
Centro di Riabilitazione



sezione prima

1

LA STRUTTURA



1

Mission

Da circa 20 anni, il **Centro Myolab** si impegna a migliorare la qualità della vita delle persone attraverso servizi di riabilitazione, visite specialistiche e assistenza sanitaria di eccellenza.

Il Centro fa parte del Gruppo KOS , una rete capillare di strutture sanitarie sul territorio che adotta un approccio innovativo alla riabilitazione e alle prestazioni specialistiche, offrendo cure personalizzate che pongono al centro il paziente e la sua famiglia.

**La nostra missione è semplice ma potente:
promuovere la salute e il benessere
attraverso un approccio olistico e
multidisciplinare che integra competenze
mediche e riabilitative all'avanguardia.**

Crediamo che ogni persona meriti l'opportunità di vivere una vita piena e attiva. È con questo spirito che affrontiamo ogni giorno il nostro lavoro, supportati da un team di esperti appassionati e dedicati.

"La nostra missione è la vostra salute e il vostro benessere."

La mission del Centro Myolab è quella di offrire un servizio ambulatoriale d'eccellenza in linea con le aspettative dell'utenza ed i requisiti della normativa sanitaria nazionale e regionale.

Il Centro Myolab di Jesi pone l'individuo al centro della sua attività ed ha come obiettivo la salvaguardia della sua salute, bene inalienabile della Persona.

Il Centro Myolab è un poliambulatorio autorizzato la cui attività core è rappresentata dalla riabilitazione.

Al suo interno collaborano Professionisti sanitari specializzati nella Prevenzione, Diagnosi e Cura dell'utente adulto, del bambino e della sua famiglia.

Il nostro Centro si distingue per l'attenzione alla qualità del servizio e alla formazione continua dei suoi professionisti. Siamo impegnati ad offrire cure sanitarie all'avanguardia, garantendo che ogni professionista sia sempre al passo con le ultime innovazioni in campo sanitario.

Promuoviamo inoltre una cultura del miglioramento continuo attraverso il monitoraggio costante delle competenze e conoscenze acquisite.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi il Centro Myolab dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 I nostri valori

All'interno del Centro Myolab fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Per noi significa prendersi cura delle Persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".

PROFESSIONALITÀ

Per noi la Professionalità comprende un insieme di **qualità** conoscenze, comportamenti, attitudini, valori e competenze che il Professionista della salute mette a disposizione per garantire un servizio di alta qualità, nel rispetto dell'utente e in conformità con le normative e gli standard etici.

RESPONSABILITÀ

È rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante.

RISPETTO

Per noi significa attenzione ai bisogni dell'Utente, consapevolezza dei suoi diritti e valori.

1.3 Principi fondamentali

EUGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di disabilità fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ

Il Centro Myolab si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività del Centro Myolab di Jesi è indirizzata al

soddisfacimento dei bisogni di salute degli Utenti e al continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, il Centro Myolab si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti e Collaboratori, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (*ad esempio, mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle liste di attesa ecc...*);
- le informazioni di carattere personale degli Utenti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti e Collaboratori del Centro Myolab sono tenuti a fornire agli Utenti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi e ai percorsi di cura proposti.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte dell'Utente o di chi ne fa le veci, che si concretizza nel cosiddetto “consenso informato”.

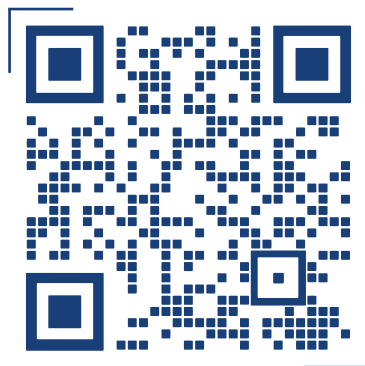
Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, il Centro si impegna a:

- garantire all'Utente o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, la cura, la prognosi, le prospettive nonché delle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'Utenza.

2

Come raggiungerci

Scansiona il Codice QR



3

Presentazione

Il Myolab è un Centro di Riabilitazione e Poliambulatorio Multispecialistico, di Medicina dello Sport e di Diagnostica del Gruppo KOS con palestre, piscine, ambulatori e un ampio parcheggio.

L'ambulatorio è una struttura di oltre 2000 mq presente sul territorio della Vallesina da circa 20 anni. È ubicata all'ingresso della Città di Jesi ed è autorizzata per una presa in carico privata.

Con oltre 40 Medici Specialisti, 15 Fisioterapisti, 1 Chinesiologo, 4 Laureati in scienze motorie e 3 Infermieri, tutti costantemente aggiornati, si lavora con passione e professionalità per migliorare la salute e il benessere degli Utenti, promuovendo percorsi di cura e riabilitazione appropriati al bisogno clinico della Persona assistita e con un approccio globale.

Il team è completato da 5 addetti al front office e all'accoglienza, un'unità amministrativa e un responsabile coordinatore

del Centro, che garantiscono un'organizzazione efficiente, un'accoglienza attenta e un supporto continuo alla gestione dei servizi.

Il nostro **spazio diagnostico** permette inoltre una diagnosi tempestiva e accurata, fondamentale per supportare le valutazioni specialistiche, la riabilitazione ed il training sportivo.

4

Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Giorni e orari di apertura

**Centro di Riabilitazione
Myolab**

L	M	M	G	V	S	D
						
dalle 8:00 alle 20:30				dalle 8:00 alle 13:30		

4.2 Prenotazioni

La prenotazione può essere fatta attraverso le seguenti modalità:

- **Direttamente in Struttura.**
- **Telefonicamente** contattando l'Accettazione al numero **0731 202037**
- **Inviando una mail all'indirizzo**
myolab@kosgroup.com
- **Online dal sito, tramite l'App "TuoTempo".**

**ACCETTAZIONE E
RECEPTION TELEFONICA**

L	M	M	G	V	S	D
						
dalle 8:00 alle 20:30				dalle 8:00 alle 13:30		

4.3 Accettazione e prenotazione

Tutte le prestazioni sono erogate **in regime di solvenza**.

Prima di ricevere ogni tipo di prestazione è necessario presentarsi allo sportello con l'eventuale documentazione sanitaria in possesso e la tessera sanitaria al fine di provvedere alla prenotazione, accettazione e pagamento.

APERTURA SPORTELLO

L M M G V S D



■ dalle 8:00 alle 20:30

■ dalle 8:00 alle 13:30

4.4 Tariffe

Le tariffe del Centro Myolab possono essere soggette a variazioni e pertanto per queste informazioni si invita a contattare direttamente l'accettazione o chiedere di consultare il listino.

4.5 Modalità di pagamento

I pagamenti delle prestazioni possono essere effettuati con carta di credito, bancomat, in contanti o assegni.

4.6 Convenzioni

Il Centro Myolab è convenzionato con Società sportive, Aziende, Assicurazioni, Fondi integrativi e Associazioni di vario genere.

5

Altri servizi

5.1 Parcheggio

Il Centro Myolab è dotato di un ampio parcheggio.

5.2 Accessibilità

L'edificio è accessibile a tutti in quanto privo di barriere architettoniche e dotato di ascensore per raggiungere la palestra al primo piano.

6

Relazioni con il pubblico

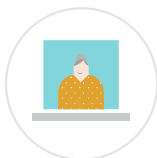
6.1 Punto d'ascolto e Customer Satisfaction

Presso il Centro Myolab è possibile fissare un incontro con la **Funzione di Coordinamento o il Responsabile di Struttura** per consentire al paziente e ai suoi familiari di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti, per risolvere eventuali problemi insorti durante il Suo percorso di cura.

Qualora il problema non fosse d'immediata risoluzione, la Direzione Riabilitativa, in collaborazione con la Direzione Sanitaria, se ne farà carico per dare una risposta concreta rispetto alla problematica segnalata.

Nel caso la segnalazione/reclamo richieda una serie di accertamenti e verifiche, la Direzione provvederà ad avviare l'istruttoria del reclamo, coinvolgendo le unità operative interessate o i Servizi Amministrativi/Sanitari, al fine di fornire all'utente una risposta adeguata, come da normativa Nazionale n. 241 del 07/08/1990.

Gli utenti che desiderano esprimere le loro osservazioni, in merito a reclami (e/o encomi) possono farlo tramite:



Colloquio con la Funzione di Coordinamento, la Direzione Riabilitativa o la Direzione Sanitaria previo appuntamento



Questionario di gradimento inquadrando lo specifico QR code



Segnalazione telefonica o via e-mail

Al fine di garantire un costante monitoraggio interno della qualità percepita e in ottica di un miglioramento continuo, l'Utente può compilare il questionario della Customer Satisfaction, inquadrando lo specifico QR code, direttamente esposto in sala d'attesa.

7

Diritti e doveri dell'Utente

7.1 Diritti dell'Utente

ARTICOLO 1

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose, nel rispetto reciproco di tutte le fedi religiose.

ARTICOLO 2

Il paziente ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché col numero o con il nome della propria malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.

ARTICOLO 3

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

ARTICOLO 4

Il paziente ha diritto di ottenere dal Personale sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

ARTICOLO 5

L'Utente ha diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a trattamento: tali informazioni debbono concernere gli obiettivi riabilitativi, quali sono gli strumenti e le strategie necessari.

ARTICOLO 6

L'Utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di cura, anche se eseguibili in altre strutture sanitarie.

ARTICOLO 7

L'Utente ha diritto che i propri dati personali ma anche quelli relativi alla propria condizione di salute, siano trattati nel rispetto della privacy.

ARTICOLO 8

L'Utente ha diritto di esporre osservazioni e reclami scritti inviando la documentazione alla Direzione Riabilitativa o Sanitaria, avendo cura di precisare eventi, circostanze, date, orari e protagonisti.

I documenti inviati saranno sollecitamente esaminati e l'Utente sarà tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

7.2 Doveri dell'Utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1

Il cittadino che accede in una struttura sanitaria per ricevere un servizio sanitario è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento nei confronti degli altri, compreso il Personale sanitario.

ARTICOLO 2

L'accesso al Centro Myolab o in altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

ARTICOLO 3

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.

ARTICOLO 4

Il cittadino utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5

È dovere di ogni cittadino che abbia prenotato prestazioni sanitarie recarsi in ambulatorio il giorno dell'appuntamento e regolarizzare il pagamento della prestazione stessa; nel caso sia impossibilitato a presentarsi, è tenuto a disdire la prenotazione entro 24 ore dall'appuntamento o in casi eccezionali, il prima possibile, al fine di rendere la prestazione nuovamente disponibile, permettendo ad altri di usufruirne abbattendo le liste di attesa.

ARTICOLO 6

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ad altri pazienti (rumori, radio, cellulare con volume alto, ecc.); è altresì necessario che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri pazienti presenti, indispensabile evitare l'affollamento.

ARTICOLO 7

All'interno del Centro Myolab e negli spazi circostanti è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione, oltre ad essere un rispetto della normativa vigente, è un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano personale stile di vivere nella struttura.

ARTICOLO 8

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

ARTICOLO 9

È opportuno che l'Utente rimanga in sala d'attesa fino a quando il Personale sanitario assegnato lo raggiungerà.

ARTICOLO 10

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'erogazione delle prestazioni della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi nelle sedi opportune.



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8

Il Centro Myolab

8.1 Prestazioni del Centro

Myolab propone un nuovo modello di salute e benessere, con percorsi integrati, completi e personalizzati: dalla prevenzione e cura alla riabilitazione post traumatica; dalla ricerca, nello sportivo, della forma fisica e dell'equilibrio cardiovascolare fino alla definizione di programmi di allenamento personalizzati; dal movimento in gravidanza alla rieducazione del pavimento pelvico post-partum; dal monitoraggio della crescita muscolo-scheletrica in età evolutiva alla prevenzione dei danni dell'invecchiamento.

I servizi offerti dal Centro sono molteplici e possono essere suddivisi in quattro aree di intervento:

- **Servizi di Riabilitazione;**
- **Diagnostica per immagini;**
- **Visite Specialistiche;**
- **Medicina dello Sport.**

Myolab offre servizi riabilitativi per pazienti, di ogni età, con problematiche neurologiche, ortopediche, linfatiche e posturali, oltre a disturbi legati all'invecchiamento.

Un team multidisciplinare personalizza i percorsi di recupero, condividendoli con il paziente e la famiglia, e ne monitora i progressi.

Oltre alle prestazioni erogate in ambito riabilitativo il Poliambulatorio mette a disposizione dell'utenza prestazioni di **diagnostica per immagini** in ambito ostetrico-ginecologico, osteoarticolare, internistico, senologico, cardiologico, vascolare e neurologico, mammografie, **visite specialistiche** e un eccellente servizio di **Medicina dello Sport**.

Personale esperto è al servizio dell'Utenza per offrire un trattamento individualizzato e di massima qualità che tiene conto dei bisogni specifici in ogni fase del percorso di cura.

Tutti i servizi del centro di riabilitazione sono offerti anche in telemedicina, attraverso piattaforme tecnologicamente avanzate e in continuo aggiornamento, che permettono all'Utente di accedere a consulenze, monitoraggi e trattamenti a distanza, con il massimo comfort e la sicurezza di un'assistenza tempestiva, ovunque si trovino.

8.2 Modalità di intervento

Vengono predisposti progetti d'intervento riabilitativo che, a seconda della tipologia e del contesto sociale, familiare e di salute sono realizzati in forma **ambulatoriale, domiciliare o extramurale**.

- **Trattamento riabilitativo ambulatoriale:** è svolto presso il Centro in fasce orarie prestabilite e concordate con la Persona assistita e i suoi familiari.
- **Trattamento riabilitativo domiciliare:** è svolto presso il domicilio della persona assistita in fasce orarie concordate.
- **Trattamento riabilitativo extramurale:** Il trattamento può essere erogato anche presso Strutture Residenziali per anziani.

8.3 Aree di intervento

8.3.1 Riabilitazione

Le prestazioni riabilitative erogate dal centro si dividono in:

- **Riabilitazione in acqua** approccio terapeutico che sfrutta le proprietà fisiche dell'acqua per facilitare il recupero funzionale in caso di patologie ortopediche, neurologiche, vascolari e disturbi comportamentali.
- **Rieducazione posturale** sedute individuali per la correzione di alterazioni posturali nei bambini e negli adulti (scoliosi, ginocchia valghe, piede piatto, ecc.) e per contrastare i dolori dovuti ad una cattiva postura, con l'obiettivo di ricercare il miglior tono muscolare, finalizzato al riequilibrio ed autocontrollo posturale.
- **Riabilitazione neuromotoria** volta al recupero delle funzioni motorie e all'apprendimento di strategie in soggetti colpiti da malattie

neurologiche. Tali affezioni comprendono, al loro interno, una vasta gamma di patologie che possono coinvolgere sia il sistema nervoso centrale, come accade ad esempio nella malattia di Parkinson, nella sclerosi multipla, nell'Alzheimer e nell'epilessia oppure interessare il sistema nervoso periferico, in caso di miopatia, polineuropatia e miastenia.

- **Riabilitazione delle disfunzioni pelvi-perineali** metodica finalizzata a migliorare le problematiche del perineo (incontinenza, prolasso, prostatectomia, vulvodinia, pre e post parto).
- **Riabilitazione della mano** è un ramo specialistico della fisioterapia e della terapia occupazionale. La riabilitazione prevede la gestione dei disturbi del distretto mano-polso.
- **Riabilitazione arto superiore, arto inferiore e colonna** comprende terapie manuali ed esercizio terapeutico, somministrati in base ad una attenta valutazione fisioterapica per recuperare la funzione ed eliminare il dolore.
- **Riabilitazione con approccio osteopatico** cerca di ripristinare l'equilibrio e favorire i processi naturali di autoguarigione attraverso la manipolazione manuale. L'osteopatia valuta il paziente nella sua interezza, cercando la causa delle disfunzioni e non limitandosi a trattare i sintomi. L'obiettivo è migliorare la mobilità di ossa, muscoli,visceri e tessuti connettivi, correggendo le restrizioni e riarmonizzando le funzioni del corpo.
- **Riabilitazione con tecnologia ed intelligenza artificiale** utile a guidare e correggere il paziente durante l'esecuzione di training del passo, della corsa e propriocettivo tramite strumenti di nuova generazione come il Walker View, Isoshift e pedana propriocettiva.
- **Fisio-estetica** è un intervento fisioterapico, attraverso l'utilizzo di apparecchiature specifiche progettate a trattare le patologie che sono alla base degli inestetismi.
- **Rieducazione con attrezzi in palestra** è una delle fasi del percorso riabilitativo svolto in un ambiente attrezzato con un programma di esercizi specifici. Questi esercizi sono elaborati sulla base della singola patologia per accelerare la ripresa delle normali attività fisiche quotidiane. La nostra palestra è un ambiente open space attrezzata con apparecchiature tecnologicamente avanzate, capaci di soddisfare ogni esigenza terapeutica del paziente. La palestra è concepita però prima di tutto come un luogo accogliente, positivo e stimolante, nel quale sentirsi a proprio agio.
- **Terapie Manuali** mobilizzazioni articolari, massaggio miofasciale,

massaggio decontratturante, massaggio trasversale profondo, pompage, linfodrenaggio, bendaggio linfatico, bendaggio funzionale o taping.

- **Riabilitazione dell'edema linfatico** finalizzata al trattamento dell'edema linfatico attraverso l'utilizzo di tecniche manuali (linfodrenaggio manuale), bendaggi compressivi, linfo taping e terapie strumentali.
- **Attività di Gruppo Pilates fisios**, pilates fisios con grandi attrezzi, ginnastica dolce, movimento in gravidanza, pilates fisios pre e post-parto, water-pilates e Yoga Terapeutico.
- **Logopedia** Sedute individuali e in piccolo gruppo per la prevenzione e la cura di disfonie, noduli, deglutizioni atipiche o trattamento dei disturbi complessi del linguaggio in esiti di patologie neurologiche e alterazioni dei processi di apprendimento.
- **Terapia strumentale** attraverso l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali si ha un effetto antidolorifico, antinfiammatorio e biostimolante del tessuto. La strumentazione utilizzata è la seguente: tecarterapia, tens, ionoforesi, ultrasuonoterapia, laser yag ad alta potenza, elettrostimolazioni con correnti compex, onde d'urto focali, game ready (crioterapia), manutech, algotech e q-phsio.
- **Teleriabilitazione** è una modalità di trattamento che permette al paziente di usufruire di prestazioni di riabilitazione a distanza tramite il supporto delle nuove tecnologie.

8.3.2 Diagnostica per Immagini

Il Centro opera nel campo della Diagnostica per Immagini con lo scopo di fornire prestazioni cliniche di eccellenza in tempi brevi.

Il team di medici specialisti è un'equipe affermata sul territorio, regionale e nazionale, con l'obiettivo finale di mettere la **propria esperienza per la diagnosi e prevenzione al servizio delle persone assistite**.

Il centro eroga le seguenti prestazioni di diagnostica per immagini in ambito ostetrico-ginecologico, osteoarticolare,

internistico, senologico, cardiologico, vascolare e neurologico:

- ecografia morfologica 3D
- ecografie ostetrico-ginecologiche
- ecografie internistiche
- ecografie muscolari
- ecografia osteoarticolare
- mammografia
- ecografie cardiovascolari
- elettrocardiogramma a riposo e sotto sforzo
- ecocardiografia
- ecocolordoppler vascolare
- elettromiografia

8.3.3 Visite Specialistiche

Il **Poliambulatorio Specialistico Myolab** offre agli utenti oltre 40 professionisti medici di riconosciuta affidabilità e competenza; nuove strumentazioni di alto livello e tempi delle prestazioni celeri e puntuali.

8.3.4 Medicina dello Sport e Riabilitazione Sportiva

Il Myolab offre servizi di eccellenza per la **medicina dello sport**, fornendo visite mediche agonistiche e non agonistiche, supportate da tecnologie all'avanguardia. Grazie ad un team di medici specializzati il nostro obiettivo è garantire un'assistenza completa e di alta qualità per sostenere il benessere e le prestazioni di atleti di ogni livello.

- **Visita medico-sportiva:** essenziale per il rilascio dei certificati di idoneità all'attività sportiva agonistica e non agonistica.

- **Elettrocardiogramma con prova da sforzo (tapis roulant e ciclo ergometro) e a riposo:** per valutare il funzionamento del cuore sia in condizioni di riposo che sotto sforzo.
- **Visita cardiologica:** per monitorare la salute cardiovascolare degli atleti.
- **Visita medica** specialistica del cuore e dell'apparato cardiovascolare, eseguita da un cardiologo, per valutare la salute del cuore, individuare o monitorare eventuali patologie, e prevenire problemi futuri.
- **Valutazioni funzionali avanzate:** test mirati a valutare la performance ed identificare eventuali aree di miglioramento, prevenendo il rischio di infortuni. Siamo al fianco degli atleti per supportare la loro passione ed aiutarli a raggiungere i loro obiettivi in piena salute e sicurezza.
- **Recupero da un infortunio:** i percorsi per gli atleti reduci da infortunio sono studiati appositamente per ottimizzare i tempi di ritorno all'attività sportiva in sicurezza. L'atleta (professionista, agonista o amatoriale) viene seguito in tutte le fasi del percorso di recupero: dalla definizione della diagnosi alla valutazione funzionale, dalla creazione di un percorso riabilitativo specifico per ogni diverso sport al ritorno alla piena attività sportiva ed agonistica.
- **Miglioramento della performance sportiva:** il Myolab offre anche percorsi personalizzabili di miglioramento della performance sportiva dell'atleta. L'obiettivo viene perseguito attraverso appositi test, strumenti valutativi di ultima generazione e moderne apparecchiature.
- **Valutazione:** Gli esami di valutazione sono:
 - » **Analisi del passo e della corsa tramite Walker View:** è un tapis roulant altamente tecnologico in grado di valutare contemporaneamente sia l'analisi del passo (Gait Analysis) che l'analisi del movimento di tutti i segmenti del corpo; ciò avviene in tempo reale con la persona inserita in un ambiente virtuale.
 - » **Test stabilometrico statico** particolarmente indicato per valutazioni in ambito neuromotorio, per ottenere riscontro oggettivo sulle componenti senso motorie ai fini di individuare le prime carenze posturali della persona.
 - » **Test propriocettivo monopodalico e bipodalico** questo sistema consente di monitorare e analizzare la capacità propriocettiva delle persone.
 - » **Test posturale del Tronco da seduto** è in grado di fornire indicazioni sulla qualità del movimento pelvico e sulla sua percezione da parte del soggetto. Si tratta di un sistema valutativo e contemporaneamente

allenante, propedeutico per lo sviluppo del controllo motorio attraverso la stabilizzazione lombare.

- » **Test isocinetico degli arti inferiori e superiori** queste apparecchiature sono in grado di fornire valori precisi sulla base dei quali il fisioterapista e il medico specialista potranno programmare l'attività riabilitativa. Ad essere soggetta a misurazione è la forza dei muscoli che governano i movimenti dei distretti anatomici più frequentemente soggetti a infortuni come la spalla, il ginocchio e la caviglia. Il test isocinetico viene sempre effettuato comparando i due arti: questo permette di quantificare il deficit in termini di percentuale.
- » **Test Fisici** sono test chinesiológicos per gli arti superiori, il tronco e gli arti inferiori. Inoltre comprendono Test addizionali per l'analisi del salto e della velocità di reazione.

9

Modalità di accesso alle prestazioni

9.1 Prenotazione della visita o della prestazione

La prenotazione può essere effettuata telefonicamente, mediante mail, dall'app **Tuo Tempo** o di persona direttamente presso l'accettazione della struttura.

9.2 Modalità di cancellazione della visita/prestazione

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi all'appuntamento, deve comunicare con un preavviso di almeno 24 ore, fatto salvo casi di comprovata eccezionalità.

9.3 Mancata erogazione della prestazione per impedimenti della struttura sanitaria

Eventuali impedimenti della struttura ad effettuare le prestazioni sanitarie nei giorni prestabiliti, saranno tempestivamente comunicati all'Utente e contestualmente riprogrammate.



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10

Standard di qualità, impegni e programmi

10.1 Politica della Qualità

In linea con i principi fondamentali, con la vision e la mission che orientano la nostra attività, il Centro Myolab si pone come Obiettivo primario:

la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del Cliente e quindi di conseguire e mantenere una eccellente reputazione in fatto di Qualità dei servizi erogati

da raggiungere attraverso il costante perseguimento dei seguenti propositi:

- monitorare e valutare permanentemente la soddisfazione degli utenti;
- il monitoraggio costante della Qualità del servizio erogato ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni e della qualità;
- la fattiva partecipazione di tutto il personale;

- la piena consapevolezza di tutto il personale di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- la definizione di adeguate e dettagliate Procedure indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- la formazione continua a tutti i livelli;
- l'attuazione di adeguate procedure Correttive per risolvere eventuali problemi e disservizi, sentita anche come opportunità per cogliere momenti di miglioramento;
- l'attenzione alla sicurezza degli Utenti nello svolgimento delle attività sanitarie e riabilitative;
- l'attenzione alla responsabilità sociale d'impresa quale impegno dell'azienda a perseguire un modello di crescita sostenibile, integrando il rispetto per l'ambiente, la dimensione sociale ed etica nelle attività di business e creando valore verso tutti gli stakeholder;
- la crescita della cultura aziendale della sicurezza e salute dei dipendenti e collaboratori nella propria attività lavorativa in ottemperanza alla normativa vigente;
- l'allineamento continuo dei protocolli di assistenza e trattamento agli standard definiti dalle Società Scientifiche e dalle Organizzazioni Sanitarie Italiane ed Internazionali.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento disponibile a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

10.2 Indicatori e gli standard di Qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori, ossia di “fatti significativi” che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

Gli standard di Qualità generale

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato mediante un cartellino di riconoscimento o da qualifica e nome impresso sulla divisa.	100%
Rispetto della privacy	Richiesta del consenso informato al trattamento dei dati personali ed applicazione di specifiche procedure atte a garantire la riservatezza dei dati personali del paziente in base alla normativa vigente.	100%
Accessibilità alle strutture	Presenza di pannelli con pianta della struttura e differenziazione dei percorsi con codice colore. Abbattimento delle barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.	100%
Tecnologie	Tutti gli impianti e le apparecchiature sono sottoposte ad un programma di manutenzione/ verifica periodica che ne garantisce la corretta funzionalità e l'utilizzo in sicurezza da parte degli operatori.	100%
Formazione/ addestramento degli operatori	Piano annuale di formazione. Registrazione dell'attività formativa in una scheda individuale. Procedure di inserimento/affiancamento del personale addetto all'assistenza neo assunto.	100%
Possibilità di segnalazione di disservizi	Procedura per la gestione dei reclami e risposta all'utente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.	100%
Verifica della soddisfazione degli utenti	L'Utente ha la possibilità di accedere al questionario di gradimento inquadrando il QR Code esposto in accettazione	100%

Gli standard di Qualità specifici del servizio

AMBITI	STANDARD / IMPEGNI	STANDARD
Prenotazione telefonica	Ogni Utente può prenotare telefonicamente le prestazioni chiamando il servizio di accettazione.	100%
Indicazioni per la corretta esecuzione della prestazione sanitaria richiesta	Al momento della prenotazione vengono fornite tutte le indicazioni necessarie per garantire il buon esito della prestazione sanitaria; in caso di prenotazione telefonica le informazioni verranno comunicate verbalmente.	100%

AMBITI	STANDARD / IMPEGNI	STANDARD
Consenso Informato	Sistematica applicazione della Procedura aziendale comprendente le fattispecie di consenso informato presenti.	100%
Semplificazione amministrativa	L'accesso alle cure avviene grazie ad un approccio semplificato, in grado di rispondere in maniera efficace e più vicina all'Utente.	100%
Tempi di attesa	I tempi di attesa per le prestazioni rispondono ai requisiti normativi e sono verificabili presso l'accettazione.	90%
Rilascio dei referti	I referti come copia della cartella clinica o relazione clinica vengono rilasciati dopo richiesta scritta formalizzata su apposita modulistica entro 10 gg dalla data di richiesta.	90%
Puntualità	La prestazione viene garantita all'assistito senza ritardi rispetto al giorno e all'orario prestabilito e con garanzia di continuità terapeutica, se necessaria.	90%

Gentile Ospite,
La invitiamo ad utilizzare
queste pagine per le
informazioni che le sono
più utili.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

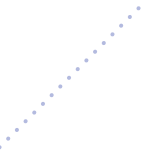
.....

.....

.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

La presente carta dei servizi viene diffusa mediante pubblicazione sul sito aziendale ed è pertanto disponibile a tutti gli stakeholders che possono fornire suggerimenti di miglioramento.



Centro di Riabilitazione e Poliambulatorio Multispecialistico
Jesi

Viale Don Minzoni, 29A
60035 **Jesi (AN)**

0731 202037
myolab@kosgroup.com

www.kosgroup.com/it/centri/myolab

Versione di
ottobre 2025