

CARTA DEI SERVIZI
POLIAMBULATORIO PRIVATO
ZAPPI BARTALENA
CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO

Via Cogne 4 – Imola (BO) tel. 0542/42011 - 0542643911

Gent. Signora /e

*Il documento che sta leggendo è la Carta dei Servizi che ha lo scopo di
farLe conoscere il Poliambulatorio Privato Zappi Bartalena
Centro Medico Diagnostico nella sua nuova sede
con le nuove prestazioni ed i nuovi servizi.*

*La carta dei servizi non è un semplice opuscolo informativo, ma vuole
essere un mezzo per metterLa a conoscenza del nostro impegno a
sviluppare una struttura ad alta tecnologia ma a misura d'uomo cioè
capace di coniugare i risultati clinici con umanità e competenza.*

*Con l'augurio che la lettura della Carta dei servizi Le sia
d'aiuto nella conoscenza del nostro Centro rimaniamo a Sua
disposizione per ogni chiarimento.*

Grazie per la Sua collaborazione

*Il Direttore sanitario
Dott. Maria Teresa Zappi*



CARTA DEI SERVIZI

MISSIONE

Il Poliambulatorio Privato Zappi Bartalena, Centro Medico Diagnostico vuole porsi come un punto di riferimento territoriale per una ampia gamma di attività sanitarie. Il nostro obbiettivo primario è la salvaguardia della salute mediante test diagnostici utili alla prevenzione, alla diagnosi precoce e alla eventuale terapia.

Il Poliambulatorio riunisce in un'unica struttura le competenze e le attrezzature per dare risposte di tipo diagnostico nel più breve tempo possibile con lo scopo di conseguire la soddisfazione di chi si rivolge al nostro Centro attraverso l'offerta di servizi efficienti e di alta specializzazione.

L'altro obbiettivo che ci poniamo è di mantenere una vera attenzione alle esigenze del paziente in un ambiente ospitale e familiare.

PRINCIPI

Centralità del paziente

- Grande attenzione al rapporto umano medico-paziente
- Riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità
- Equità delle tariffe ed uguaglianza per tutti i pazienti
- Flessibilità e disponibilità alle esigenze del paziente
- Informazione e spiegazione chiara e corretta dell'esito degli esami diagnostici, delle proposte di ulteriori accertamenti e delle terapie per consentire al paziente di decidere in piena consapevolezza della propria salute.
- Orientamento al miglioramento

Efficacia ed efficienza dell'organizzazione

- Professionalità del personale mantenuto e sostenuto da corsi di aggiornamento
- Tecnologie e strumentazioni all'avanguardia di ultima generazione



PRESENTAZIONE

Il Poliambulatorio Privato Zappi Bartalena presente sul territorio dal 1982 si presenta nella sua nuova sede, in via Cogne 4, realizzata secondo i più avanzati criteri in materia di Strutture Sanitarie.

Il Centro si sviluppa su un unico piano totalmente privo di barriere architettoniche con ambienti interni funzionali, confortevoli e dotati di climatizzazione.

Sono presenti più servizi igienici di cui uno attrezzato per disabili.



LA NOSTRA EQUIPE

Direttore Sanitario

Dr. Maria Teresa Zappi

Spec. Malattie Apparato Digerente

Spec. Radiodiagnostica

Responsabile Ecografia, Radiologia e

Dr. Tommaso Bartalena

Risonanza Magnetica

Spec. Radiodiagnostica

Dr. Dario Bartalena

Spec. Radiologia e Radioterapia

L'attività medica è svolta da Medici specialisti e competenti il cui elenco è allegato alla Carta Servizi.

Il personale sanitario non medico è costituito da:

- Infermiere professionale
- Tecnico di radiologia

Il personale non sanitario è costituito da:

- Addette alla reception con il compito di accogliere il cliente e di fornire le informazioni utili e l'assistenza per eventuali pratiche di tipo amministrativo.

LE ATTIVITA' SANITARIE

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

La diagnostica per immagini comprende l'insieme di tecniche atte a visualizzare i vari organi ed apparati del corpo umano.

Costituisce la base fondamentale del percorso diagnostico nelle varie patologie e nel loro follow-up.

E' insostituibile nei programmi di screening che mirano attraverso esami e test a diagnosticare precocemente patologie ed alterazioni in fase pre-clinica talora ancora asintomatica.

SERVIZIO DI RADIOLOGIA



E' la tecnica di diagnostica per immagini più conosciuta e di uso più comune.

Permette di documentare organi ed apparati, fornendo informazioni essenziali per la diagnosi di numerose patologie in ambito polmonare, osseo e addominale.

Non vi sono controindicazioni o limiti particolari eccetto per la gravidanza.

La sala Radiologica del nostro centro è equipaggiata con un sistema di Computed Radiography (Radiologia Computerizzata) Orex ACLxy, frutto del progresso tecnologico di questi ultimi anni che ha portato alla sostituzione dei sistemi tradizionali, costituiti da pellicole e sviluppi fotografici, con apparecchiature di diagnostica su video assistita dal computer.



Con il passaggio dall'immagine radiologica tradizionale all'immagine radiologica digitale l'accuratezza diagnostica risulta superiore grazie alle possibilità di post-processing e alla maggior latitudine e risoluzione di contrasto.



SERVIZIO DI RISONANZA MAGNETICA

Nel nostro Centro utilizziamo una apparecchiatura **SIEMENS MAGNETOM ESSENZA** di ultima generazione da 1,5 Tesla dotata della ormai clinicamente consolidata Tecnologia **TIM**, Total Imaging Matrix. Le apparecchiature da 1,5 Tesla sono considerate Gold Standard e sono utilizzate nei Centri Universitari di Eccellenza e nei migliori Ospedali proprio per l'altissima risoluzione delle immagini, requisito fondamentale e determinante per una diagnosi più accurata e precisa.

Sul mercato sono presenti apparecchiature più piccole da 0,2-0,4 Tesla a magnete permanente, (sono le cosiddette "apparecchiature aperte") che però, avendo un campo di 4-8 volte inferiore, hanno anche una nitidezza dell'immagine ed un dettaglio anatomico nettamente inferiore.

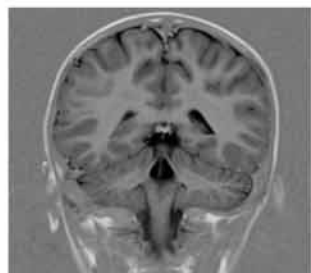
Queste caratteristiche vanno a pregiudicare l'accuratezza diagnostica dell'esame e per questo motivo, con quel tipo di apparecchiature è meglio effettuare solo gli esami più semplici.

La nostra strumentazione, ha l'applicazione **TOTAL BODY** e può effettuare tutti i tipi di esami, compresi i più complessi e delicati.

La macchina utilizzata nel nostro Centro, grazie alle innovazioni tecnologiche si contraddistingue dalle altre apparecchiature di fascia alta da 1,5 Tesla per:

- Il tunnel ultra corto** che elimina praticamente i problemi di claustrofobia.
- Elevata velocità di scansione** quindi esami più brevi
- Bobine più leggere** più tollerabili dal paziente.

Queste caratteristiche determinano un netto miglioramento del comfort del paziente mentre il medico, grazie alla ottima qualità delle immagini è nelle condizioni migliori per formulare una diagnosi più precisa e più sicura.





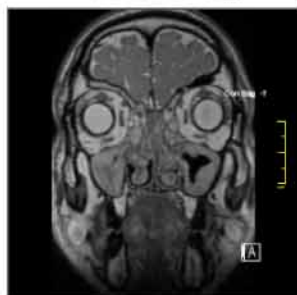
Il sistema RM in funzione nel nostro centro è dotato del software **TIM APPLICATION SUITE** che include ben nove pacchetti applicativi specifici e dedicati ad ogni singolo organo o distretto :

NEUROLOGICO - Neuro Suite

Le nuove sequenze Siemens denominate **SPACE** permettono l'acquisizione volumetrica dell'encefalo, del midollo e della colonna in alta risoluzione con sezioni ultrasottili dello spessore fino a 7 decimi di millimetro. Questo determina un netto miglioramento del dettaglio anatomico rispetto alle sezioni standard più grosse dello spessore 3-4 mm.

Il pacchetto applicativo comprende speciali sequenze :

- per lo studio della sclerosi multipla
- per lo studio degli aneurismi cerebrali **SENZA MEZZO DI CONTRASTO**
- per lo studio della patologia ischemica vascolare e tumorale
- **per lo studio della colonna in toto** , Cervicale, Dorsale e Lombo Sacrale in una unica seduta .
- per lo studio volumetrico del midollo spinale non invasivo e senza mezzo di contrasto (MIELOGRAFIA 3D)



MASSICCIO FACCIALE ORBITE E SENI PARANASALI

Le nuove sequenze Siemens SPACE permettono l'acquisizione volumetrica del massiccio facciale e dei seni paranasali per lo studio della patologia tumorale, infiammatoria sinusitica e della poliposi nasale con risultati uguali o superiori alla TAC ma senza radiazioni ionizzanti.

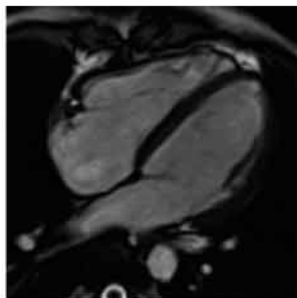


VASCOLARE - Angio Suite

Si possono effettuare eccellenti angiografie per visualizzare arterie e vene, con o senza l'ausilio del mezzo di contrasto.

Questo pacchetto include :

- Angiografie e venogrammi senza mezzo di contrasto
- Protocolli per l'angiografia del circolo di Willis, delle carotidi e di vasi del collo
- Protocolli per l'aorta e per i vasi addominali
- Angiografia con mezzo di contrasto in tutti i distretti



CARDIACO - Cardiac Suite

Cardiac Suite copre tutte le possibili applicazioni che vanno dalla morfologia alla funzione ventricolare e valvolare sino alla caratterizzazione tissutale. *NB: La caratterizzazione tissutale con **BEAT** garantisce l'ottimizzazione del contrasto fra miocardio e cicatrice post infartuale.*

ADDOMINALE – Body Suite

Grazie alla tecnologia esclusiva di Siemens **2D PACE** che elimina gli artefatti da movimento si possono eseguire tutte le applicazioni cliniche dell'addome.

In particolare i **PROTOCOLLI ULTRA VELOCI** in alta risoluzione 2D e 3D permettono di effettuare :

MR COLANGIO-PANCREATICO-GRAFIA non invasiva con risultati sovrapponibili alla ERCP invasiva

URO - RM senza mezzo di contrasto e senza radiazioni ionizzanti per la visualizzazione della pelvi renale, degli ureteri e della vescica

STUDIO DELLA PELVI in alta risoluzione per lo studio degli organi genitali



ONCOLOGICO - Onco Suite

Oltre alle sequenze tradizionali l'Onco Suite si è arricchita della nuova sequenza **REVEAL**, Total Body Diffusion Weighted Imaging con Body Suppression (DWIBS PET-LIKE) che permette

LO STUDIO TOTAL BODY : in una unica sessione si esegue la scansione di tutto il corpo per la ricerca di lesioni tumorali o metastatiche a livello

- polmonare
- addominale
- osseo
- linfonodale

con immagini diagnostiche simili alla PET ma senza l'impiego di mezzo di contrasto e radiazioni ionizzanti.

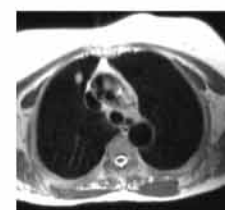
Le sequenze **REVEAL** possono essere fuse con le sequenze **TOTAL BODY** per uno studio anatomico delle lesioni evidenziate dalla DWIBS ottenendo

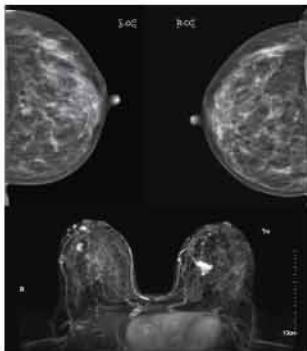
immagini diagnostiche simili alla PET CT senza l'impiego di mezzi di contrasto e radiazioni ionizzanti.

LE NUOVE SEQUENZE ULTRA VELOCI che annullano gli artefatti da respirazione permettono inoltre

LO STUDIO DEL POLMONE

per la ricerca dei noduli polmonari con risultati vicini alla TAC ma senza l'impiego di radiazioni ionizzanti.



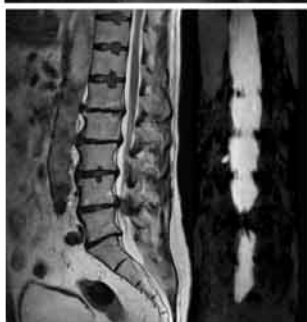


SENOLOGICO - Breast Suite

La Risonanza Magnetica della mammella ha una comprovata alta sensibilità per le lesioni tumorali della mammella .

L'eccellente differenziazione dei tessuti molli e i protocolli dedicati garantiscono una valutazione semplice, veloce e riproducibile della patologia della mammella senza radiazioni ionizzanti.

Per lo studio dei seni con protesi mammarie di silicone la risonanza magnetica è la metodica GOLD STANDARD.



ORTOPEDICO - Ortho Suite

L'Ortho Suite è una soluzione completa di protocolli per l'imaging delle articolazioni e della colonna che si avvale delle sequenze Volumetriche SPACE ad alta risoluzione a strati sottili di 7 decimi di millimetro oltre alle sequenze standard con spessore di 3-4 mm.

Questo permette uno studio 3D più dettagliato della patologia articolare e discale e soprattutto un migliore studio della colonna anche in pazienti affetti da **SCOLIOSI**.

Sono inoltre disponibili :

Protocolli in alta risoluzione 3D TRUEFISP

per spalla, gomito, polso, anca, ginocchio e caviglia.

Protocolli per lo studio dinamico delle articolazioni temporo-mandibolare in movimento (Cine RM articolazione temporo-mandibolare)

Protocolli specifici per lo studio articolare anche in presenza di protesi.



PEDIATRICO - Pediatric Suite

I parametri per l'imaging pediatrico variano significativamente rispetto a quelli per gli adulti .

Questa suite fornisce protocolli dedicati all'imaging pediatrico suddivisi per gruppo di età.

SPETTROSCOPIA – Spectroscopy Suite

La spettroscopia si basa sul rilevamento della Colina e dei suoi derivati all'interno delle cellule che compongono i tessuti.

L'accumulo di colina nelle cellule tumorali è un fenomeno molto più rapido e progressivo rispetto alle cellule normali .Il rilevamento della colina mediante la tecnica spettroscopica è un valido ausilio nello studio delle lesioni tumorali applicabile a tutti gli organi.



SERVIZIO DI DIAGNOSTICA ECOGRAFICA

Il centro dispone di tre ecografi digitalizzati di ultima generazione dotati di più sonde ad alta frequenza e ad alta definizione specifici per ogni organo.

SIEMENS ACUSON SEQUOIA 512

GE VOLUSON EXPERT PRO 3D/4D

GE VIVID 7

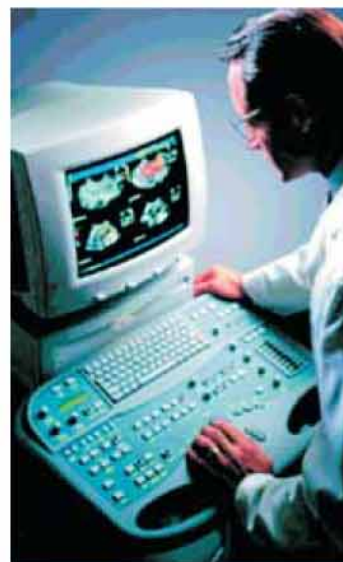
Il centro può eseguire i seguenti esami ecografici :

- Ecografia addominale superiore ed inferiore
- Ecografia tiroidea
- Ecografia prostatica trans-rettale
- Ecografia genitali maschili

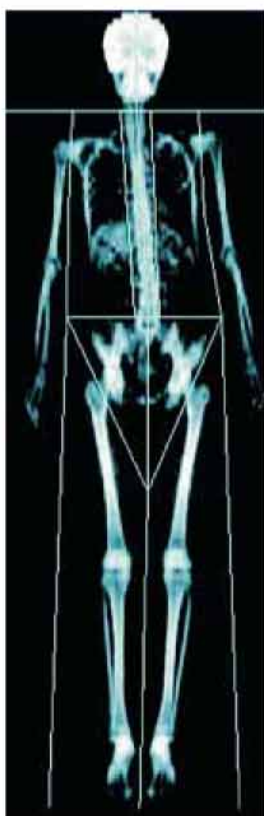
- Ecografia muscolo tendinea e articolare
- Ecografia spalla
- Ecografia tessuti molli superficiali
- Ecografia anca neonato
- Ecografia mammaria

- Ecografia ginecologica transvaginale 3D
- Ecografia ostetrica e Morfologica 3D - 4D

- Ecocardiogramma
- Eco color doppler cardiaco
- Eco color doppler tronchi sovra-aortici
- Eco color doppler arterie renali
- Eco color doppler aorta addominale
- Eco color doppler arterioso e venoso arti inferiori



SERVIZIO DI DENSITOMETRIA OSSEA DEXA



L'osteoporosi è una malattia frequentissima (colpisce una donna su tre ed un uomo su dodici) e determina una grave fragilità dello scheletro con rischio di frattura dell'osso anche in assenza di un vero e proprio trauma.

Con l'allungamento della vita media queste fratture da osteoporosi sono in netto incremento con grave deterioramento non solo per la qualità della vita, ma anche con gravi ripercussioni per i costi sociali e familiari.

Purtroppo l'osteoporosi non dà sintomi e l'unico modo per individuare il paziente a rischio di frattura è attraverso un test affidabile e sicuro che permetta, con una diagnosi sempre più precoce e precisa, per prevenire ed evitare la malattia anziché curarne le complicanze e le conseguenze. Allo stato attuale dell'arte l'unica metodica approvata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità sia per fare diagnosi di osteoporosi che per monitorare la terapia è la Densitometria ossea DEXA cioè la metodica che va a misurare direttamente e realmente in gr/cm² il quantitativo di calcio all'interno dell'osso.

Il nostro Centro utilizza un Densitometro DEXA di ultima generazione (**Prodigy Oracle della General Electric**) ultraveloce ed a dose ultra bassa, approvato dall'FDA americana anche per uso pediatrico e può effettuare uno studio completo mediante i seguenti esami in un'unica seduta:

Total Body : esame completo di tutto lo scheletro e non un esame a campione in una piccola porzione d'osso.

Rachide antero-posteriore e Bi-femorale : esame mirato delle sedi più a rischio di frattura e dove la frattura è più grave.

Morfometria vertebrale per la diagnosi di fratture vertebrali.

Analisi Composizione Corporea valutazione del tessuto adiposo e del tessuto muscolare.

ALTRE CONDIZIONI IN CUI E' IMPORTANTE FARE UNA DENSITOMETRIA

- terapia prolungata con cortisonici
- turbe del comportamento alimentare (bulimia ed anoressia)
- malassorbimento (m.di Crohn, celiachia, ecc.)
- malattie endocrine con effetti sul metabolismo osseo (iperparatiroidismo, Cushing, ipogonadismo, ipertiroidismo, ecc.)
- malattie renali
- terapia con anti epilettici ed anticoagulanti.

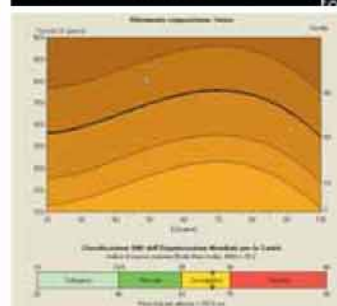
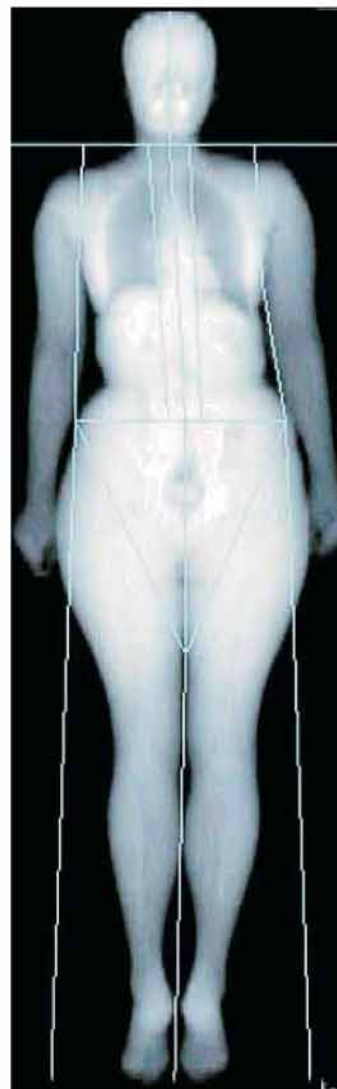
ALTRE APPLICAZIONI DELLA DENSITOMETRIA

Analisi della composizione corporea

- in Medicina sportiva per valutare le variazioni della massa muscolare dopo programmi di allenamento.
- nelle Diete dimagranti per valutare se la perdita di peso è effettivamente dovuta ad una perdita di tessuto adiposo e non a perdita di tessuto muscolare.

La nostra apparecchiatura DEXA ha inoltre un software avanzato che permette :

- valutazione della quantità/qualità del tessuto adiposo con rapporto tra grasso androide e ginoide importante nel calcolo dei fattori di rischio cardiovascolare.
- valutazione dell'indice di massa corporea con determinazione del peso normale, o di una condizione di sovrappeso o di obesità.





PUNTO PRELIEVI

Il centro è in grado di eseguire tutti gli esami emato chimici del prontuario del servizio sanitario nazionale, in quanto affiliato ad un laboratorio accreditato.

Gli esami si possono effettuare sia su richiesta del medico curante sia seguendo profili medici studiati e mirati al tipo specifico di patologia.

Tali profili sono utili non solo per lo studio e il monitoraggio di patologie già accertate ma anche per la diagnosi precoce nell'ambito di un check-up o screening. All'atto della prenotazione, il personale della reception comunicherà le eventuali modalità di preparazione a seconda degli esami da eseguire ed il tempo di consegna dei referti.

CHECK-UP MEDICI

Il check-up nasce con lo scopo di prolungare lo stato di benessere della persona e di migliorarne la qualità della vita.

Nel nostro Centro il paziente ha la possibilità di seguire percorsi multi specialistici allo scopo di ottenere diagnosi, terapie e successivi controlli nell'ambito di un'unica struttura.

Tutti i percorsi sono coordinati da parte di un medico competente del settore, sono personalizzati e eseguiti a livello ambulatoriale nel più breve tempo possibile anche nella stessa giornata.



SCREENING ECOGRAFICO DI BASE

Ecocolor Doppler dei vasi sovraortici

Ecocolor Doppler della tiroide

Ecografia addome superiore (con Ecocolor Doppler vasi epatici, aorta e arterie iliache)

Ecografia addome inferiore (vescica e prostata nell'uomo
vescica utero ed ovaia nella donna)

SCREENING DENSITOMETRICO COMPLETO

- Densitometria DEXA total body
- Rachide A-P
- Bi-femorale
- Analisi composizione corporea



SCREENING INTERNISTICO

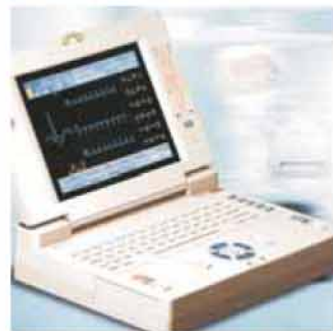
I livello Check Up di Prevenzione Primaria

- Visita internistica con raccolta dei dati anamnestici per individuare il percorso più idoneo alle singole esigenze
- Esami di laboratorio ad ampio spettro con particolare orientamento alle malattie metaboliche, alle patologie vascolari e alle malattie tumorali.
- Screening ecografico di base
- Rx. Torace



II livello prestazioni mirate

- Screening cardiovascolare parziale o completo
- Colloquio finale col paziente con suggerimenti per eventuali successive analisi e programmazione controlli periodici.



SCREENING CARDIOVASCOLARE

Ha come scopo principale l'identificazione del rischio cardiovascolare per poi adottare tutte le misure utili alla sua riduzione.

I livello

- Anamnesi, visita specialistica
- ECG (Elettrocardiogramma)
- Ecocolor doppler cardiaco



II livello prestazioni mirate

- Ecocolor doppler carotideo, aorta ed arterie renali
- Holter ECG
- Holter pressorio
- Prove da sforzo con cicloergometro
- Ecocolor doppler arterie e/o vene periferiche
- Esami di laboratorio



SCREENING GINECOLOGICO

Questo screening può essere di due tipologie mirate:

Diagnosi di patologie dell'apparato genitale femminile

Visita specialistica ed eventualmente Pap-test

Esami di laboratorio e dosaggi ormonali

Ecografie pelviche sovrapubiche e trans-vaginali

Ecografia mammaria con sonde ad alta definizione.

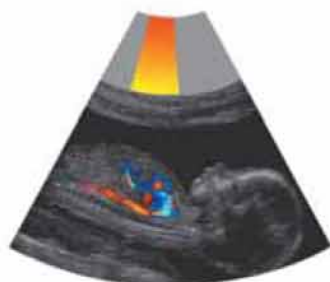
Diagnosi di patologie legate alla menopausa

Visita specialistica e eventualmente Pap-test

Ecografie pelviche sovrapubiche e trans-vaginali

Ecografia mammaria con sonde ad alta definizione

Densitometria Ossea DEXA per la diagnosi di osteoporosi



Diagnostica ginecologica

Pap test

Flora batterica vaginale

Ecografia pelvica transvaginale

Sono-Istero-Grafia (studio cavità uterina)

Sono-Istero-Salpingografia (pervietà tubarica)



Diagnostica ostetrica

Ecografia ostetrica 3D – 4D I II III trimestre

Translucenza nucale + BI-Test

Ecografia Genetica

Ecografia Morfologica di II Livello

SCREENING TIROIDEO

Visita Specialistica Endocrinologica

Ecografia tiroidea e color doppler tissutale tiroideo

Esami funzionalità tiroidea e dosaggio anticorpale

ATTIVITA' AMBULATORIALI

Visite Specialistiche:

- Ginecologiche
- Ostetriche
- Cardiologiche
- Endocrinologiche
- Internistiche

Servizio di Medicina interna generale

Ambulatorio per l'ipertensione arteriosa

Ambulatorio per le dislipidemie (colesterolo trigliceridi ecc.)

Ambulatorio per i disturbi ormonali

Ambulatorio per il rischio cardiovascolare

Visite per check-up prima visita di orientamento del percorso diagnostico e valutazione finale con prescrizione di cure comportamentali (alimentazione, attività fisica) e/o farmacologiche.

ACCESSIBILITA' ALLE ATTIVITA' SANITARIE

INFORMAZIONI: L'utente può essere inviato al Centro dal proprio Medico di famiglia o dal Medico specialista oppure accedere spontaneamente per proprie esigenze personali.

Nel caso di accesso spontaneo il personale della struttura è costantemente a disposizione degli utenti per un migliore orientamento e per conseguire una maggiore utilità dalle prestazioni richieste.

Una particolare attenzione è posta per gli esami radiologici alle donne in età fertile onde escludere un'eventuale stato o sospetto di gravidanza.

All'ingresso è situata la Reception punto di riferimento dedicato ai servizi di:

- Accoglienza ed accettazione del cliente
- Prenotazione appuntamenti (telefonica o di persona)
- Consegna referti
- Servizio di riscossione e fatturazione
- Informazioni a riguardo di prestazioni da effettuare presso il centro
- Disponibilità di medici specialisti
- Eventuale preparazione per esami diagnostici
- Eventuale documentazione di accompagnamento per esami diagnostici o visite

Il personale di reception è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12,30 e dalle 15 alle 19
Risponde al numero 0542- 643911-42011

Nel rispetto della privacy del cliente non vengono fornite informazioni di carattere sanitario tramite telefono ma solo alla persona direttamente interessata.



INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA:

Accoglienza all'arrivo: tutti i clienti sono accolti dal personale della struttura.

Documentazione sui servizi: la carta dei Servizi è disponibile alla reception.

Identificazione degli operatori: ogni operatore è identificato con un cartellino riportante nome, cognome e funzione.

Consenso informato alla prestazione: per ogni prestazione diagnostica quando necessario, a seguito di dettagliata informazione al cliente, ne viene raccolto il consenso informato.

Documentazione per il medico curante: ad ogni cliente viene consegnato il referto scritto a firma dello specialista contenente informazione sugli esami diagnostici effettuati ed eventuali suggerimenti terapeutici.

RISPETTO DELLA DIGNITA' DEL CLIENTE

Riservatezza dei dati personali e clinici :

Tutti i dati vengono trattati nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di riservatezza tutela della privacy ai sensi della legge 675/96

Per ragioni di rispetto e di sicurezza è vietato fumare nei corridoi o all'interno di ogni ambulatorio (art.1 legge 11/11/1975 n.584)

PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIE

Dotazione e qualifica del personale medico, infermieristico e tecnico:

sono rispettati i requisiti previsti dagli standard imposti dalle norme della regione Emilia Romagna per l'attività poli-ambulatoriale.

Tecnologie: tutta la strumentazione è a norma e vengono eseguite periodiche revisioni e manutenzioni.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Segnalazioni e reclami: è possibile sporgere reclami su eventuali disservizi insorti. Le segnalazioni saranno utili a capire i problemi ed a definire interventi per migliorare il servizio. I reclami e le segnalazioni possono essere comunicati di persona, telefonicamente, per fax o in forma scritta ed inoltrati alla direzione che avrà cura di rispondere nel minor tempo possibile.

Partecipazione del cliente alla qualità del servizio: i clienti sono invitati ad un comportamento rispettoso e corretto nei confronti di tutti i presenti, gli è richiesto di aver riguardo degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.

COME RAGGIUNGERE IL POLIAMBULATORIO

Il poliambulatorio è situato dietro la locale Stazione ferroviaria in un'ampia area, dotata di parcheggi e raggiungibile dal centro di Imola a piedi o in bicicletta attraverso il sottopassaggio della Stazione.

Treno Scendendo alla stazione di Imola il Poliambulatorio è subito raggiungibile attraverso il sottopassaggio ferroviario.

Auto L'autostrada adriatica A14 è la via più agevole per chi proviene da Bologna o da fuori città. All'**uscita del casello di Imola** prendere la **statale Selice** con direzione Imola e dopo un paio di chilometri girare a destra in **via del Lavoro**, alla prima rotonda voltare a sinistra in **via Serraglio** e dopo pochi metri voltare nuovamente a sinistra per **via Cogne** fino a raggiungere il **n° 4** situato poco più avanti sulla destra nell'edificio ex Cogne completamente ristrutturato.

