



CARTA DEI SERVIZI

Yoshitaka S.r.l. MOD. 02/PO01 Rev. 9 del 24-9-2025



Prestazioni sanitarie di terapia fisica

Fisiokinesiterapia

Visite specialistiche, fisiatriche e ortopediche

La Carta dei servizi è uno strumento informativo
sulle prestazioni effettuate
dal Centro di Fisiokinesiterapia Yoshitaka S. r. l.

Questo documento ha l'obiettivo di coinvolgere
gli utenti, al fine di migliorare
la qualità del servizio offerto.



Informazioni sulla struttura	4
Principi fondamentali	14
Percorso facilitato per cittadini con disabilità	16
Percorso agevolato	17
Accesso ai servizi	18
Orari	19
Diritto alla privacy	20
Qualità	21
Sicurezza sul lavoro	22
Reclami inerenti alle prestazioni sanitarie	23
Prestazioni sanitarie	24
Efficacia terapeutica	25
Tempi di attesa massimi	26
Prestazioni eseguite con SSN	27
Prestazioni eseguite in regime di solvenza	29
Medici specialisti	35
Indicazioni pratiche	36
Regolamento interno	38
Modulo di consenso informato: privacy	40
Modulo di consenso informato per le prestazioni	41
Questionario di gradimento	42
Questionario ambulatoriale	43

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

I Centro Yoshitaka
occupa un'area di 600 mq.
ed è costituito da 4 piani:

PIANO TERRA

PRIMO PIANO

SECONDO PIANO

PIANO SEMINTERRATO



L'accesso ai vari servizi è facilitato dall'assenza di barriere architettoniche. A disposizione degli utenti vi è un ascensore ed una sedia a rotelle per il trasporto dei pazienti con difficoltà di deambulazione e persone con disabilità.





PIANO TERRA

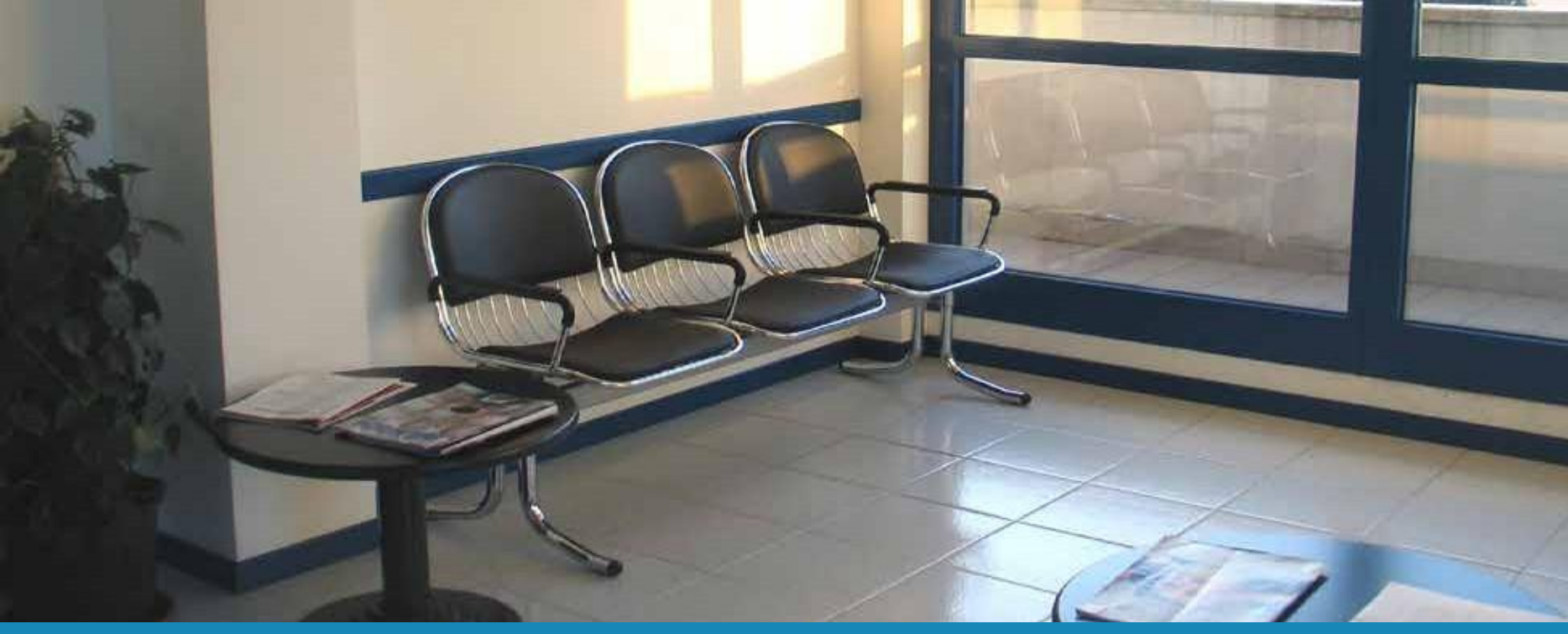
- Ingresso
- Reception con segreteria Sala d'attesa
- Prima area di Fisiokinesiterapia per utenti del SSN





PRIMO PIANO

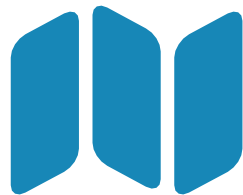
- Seconda area di Fisiokinesiterapia per utenti in regime di solvenza



SECONDO PIANO

- Box per Fisioterapia strumentale in regime di solvenza
- Studio Medico
- Ufficio Amministrativo
- Sala d'attesa





PIANO SEMINTERRATO

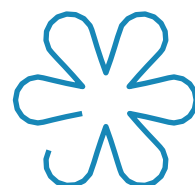
- Spogliatoio per persone con disabilità
- Spogliatoio uomini
- Spogliatoio donne



PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro Yoshitaka garantisce ai clienti l'osservanza dei seguenti principi fondamentali:

UGUAGLIANZA
EFFICIENZA
PARTECIPAZIONE



IMPARZIALITÀ
EFFICACIA
CONTINUITÀ

“A TUTTI I PAZIENTI VIENE GARANTITO IDENTICO TRATTAMENTO”



tutti i pazienti, indipendentemente dal sesso, lingua, religione, opinioni politiche, provenienza geografica, viene garantito identico trattamento secondo i principi di Uguaglianza e Imparzialità.

Il servizio fornito dal Centro Yoshitaka S.r.l. si svolge regolarmente durante il corso dell'anno con attenzione alla persona, al suo benessere e alla sua cura. Il Centro Yoshitaka si impegna a rispettare il principio del [Diritto di scelta](#) dell'utente, per quanto di propria competenza.

L'utente ha il diritto di chiedere informazioni sui servizi forniti e di produrre documenti o fornire suggerimenti allo scopo di migliorare il servizio, anche attraverso l'ausilio del questionario di gradimento (Principio di partecipazione). A tale scopo vengono segnalate, nelle sezioni successive, le modalità per accedere alle informazioni e quelle per fornire eventuali osservazioni o suggerimenti.

Il Centro Yoshitaka s.r.l. si impegna inoltre a fornire un [servizio efficiente ed efficace](#) al fine di tutelare nel modo migliore la salute dell'utente anche attraverso l'individuazione di indicatori di qualità e la loro regolare valutazione. Particolare attenzione sarà data al paziente con disabilità, che sarà accolto e accompagnato in tutto il suo percorso riabilitativo.

PERCORSO FACILITATO PER CITTADINI CON DISABILITÀ



La persona con disabilità ha priorità d'accesso alla prenotazione. A sua disposizione vi sono salette d'attesa e cartellonistica indicante i locali e i bagni riservati

Sarà cura del personale del Centro accompagnare le persone con disabilità nei vari ambienti: spogliatoi, aree di riabilitazione, box terapia, studio medico.

Durante il trattamento di fisiokinesiterapia o di fisioterapia, il paziente potrà contare sulla presenza costante del terapeuta.

Avrà a disposizione ausili necessari sia per lo spostamento all'interno della struttura sia per la cura stessa. Sarà guidato fino al termine del proprio percorso riabilitativo.

Strumenti informativi come la carta dei servizi e i questionari opinione, utili a esprimere il gradimento o suggerimenti, sono sempre a disposizione.

“LA PERSONA CON DISABILITÀ HA PRIORITÀ D'ACCESSO ALLA PRENOTAZIONE”

PERCORSO AGEVOLATO ALLA PRENOTAZIONE

PERCORSO AGEVOLATO
EASY WAY - ASTUCE



persona con disabilità

- person with disabilities
- handicapés
- إعاقة ذو شخص



- donne in gravidanza

- pregnant women
- les femmes enceintes
- الحوامل النساء



- bambini sotto ai 10 anni

- kids younger than 10
- enfants moins de 10 ans
- سنوات 10 سن دون الأطفال

hanno diritto di precedenza allo sportello di prenotazione

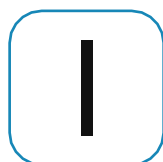
- take precedence over the counter
- préséance sur le comptoir
- لديك الأولوية في مكتب الحجز

ACCESSO AI SERVIZI

PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE	Da lunedì a venerdì Ore 8.30 - 12.30 Ore 13.30 - 17:30
-----------------------------------	--

ORARI

Per informazioni telefonare alla Segreteria del Centro Yoshitaka
ai numeri: 02/94963930 - 02/9462438 - 02/94609061
Dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.30 alle ore 17.30



Il **SERVIZIO DI SEGRETERIA** è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, la prenotazione delle terapie e gli orari.

L'accettazione del cliente avviene da parte della segreteria.

Con la nuova normativa DGR N. VIII/3111 del 01/08/2006, per la prenotazione di terapie in convenzione con il SSR è necessario presentarsi all'accettazione con i seguenti documenti:

- Carta regionale dei servizi
- Per le cure fisiatriche: progetto riabilitativo e impegnativa redatte dallo specialista
- Per visite specialistiche e terapia ad onde d'urto: impegnativa redatta dal medico di base o specialista
- Per la prenotazione di terapie in solvenza: Codice Fiscale o Carta dei servizi regionale e certificato medico.

Ora è possibile prenotare direttamente visite specialistiche fisiatriche ed ortopediche tramite la piattaforma regionale, oppure on-line inviando l'impegnativa scannerizzata e il proprio recapito telefonico.

Il paziente dovrà fornire i propri dati personali e firmare il modulo riferito alla privacy, nonché il modulo di assenso alla terapia.

Il Centro è inoltre dotato di una segreteria telefonica che dà indicazioni riguardo agli orari di prenotazione e ai documenti richiesti e fornisce inoltre possibilità di parlare con un operatore.



ONDE D'URTO SSN

Escluso il giovedì

Da lunedì a mercoledì
Dalle ore 17:30 alle ore 18:00

Venerdì dalle 13:30 alle 14:20



ONDE D'URTO IN REGIME DI SOLVENZA

Escluso il giovedì

Da lunedì a mercoledì
Dalle ore 18:10 alle ore 18:30

Venerdì dalle 14:30 alle 15:00



VISITE SPECIALISTICHE SSN

VISITE SPECIALISTICHE IN
REGIME DI SOLVENZA

da lunedì a venerdì
9:00 alle 16:30

da lunedì a venerdì
12:00 alle 13:00 - 17:30 alle 18:30



ECOGRAFIE E VISITE SPECIALISTICHE IN REGIME DI SOLVENZA

Giovedì
dalle ore 14:00 alle ore 18:00

DIRITTO ALLA PRIVACY

La riservatezza e la tutela della privacy sono di fondamentale importanza per la cura e la salvaguardia del cliente e sono garantite dalla modalità con cui il servizio viene effettuato. Ogni persona, infatti, viene dapprima accolta, ascoltata e trattata singolarmente nelle apposite aree.

La Società Yoshitaka s.r.l. applica nella sua sede la protezione dei dati personali in conformità ai requisiti cogenti.



QUALITÀ



Il Centro Yoshitaka s.r.l. ha ottenuto la Certificazione del proprio sistema di gestione della

qualità a partire dal 2000.

L'esigenza del sistema qualità e della certificazione, secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, nasce da una forte volontà di gestire in modo efficiente ed efficace l'attività, assicurando agli utenti la conformità dei servizi erogati oggi e nel tempo.

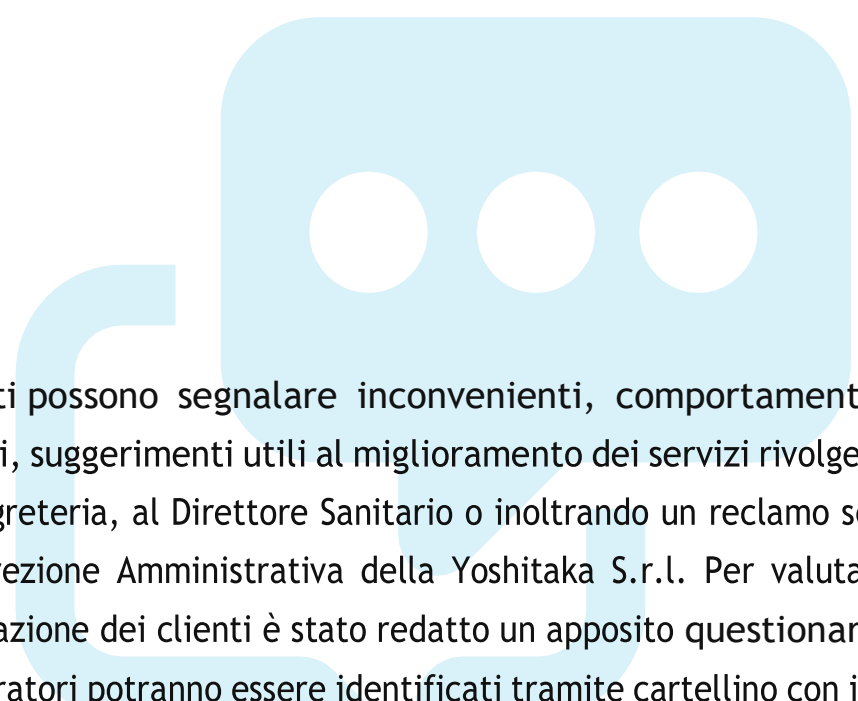
Inoltre la certificazione assicura alla struttura pubblica di controllo, il mantenimento dei requisiti di Accreditamento con la Regione Lombardia, sviluppando e garantendo una gestione sistematica del miglioramento.

A woman with curly hair, wearing a blue long-sleeved uniform, is standing in a clinical or hospital setting. She is holding a whole orange in her right hand, raised towards a window. In the foreground, a patient's leg is visible, wearing a white sock with the number '18092' printed on it. The background shows a window with a white frame.

SICUREZZA SUL LAVORO

La Società Yoshitaka S.r.l. soddisfa nella sua sede i requisiti di legge in materia di sicurezza e salute sul posto di lavoro e garantisce quindi la sicurezza per il proprio personale e per gli utenti.

RECLAMI INERENTI ALLE PRESTAZIONI SANITARIE

A large, light blue, stylized icon of a person's head and shoulders. The icon has three white circles for eyes and a simple, rounded shape for the head and shoulders.

I Clienti possono segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti, suggerimenti utili al miglioramento dei servizi rivolgendosi alla Segreteria, al Direttore Sanitario o inoltrando un reclamo scritto alla Direzione Amministrativa della Yoshitaka S.r.l. Per valutare la soddisfazione dei clienti è stato redatto un apposito questionario. Gli operatori potranno essere identificati tramite cartellino con il loro nome appeso sul camice o sugli abiti civili. I medici sono liberi professionisti e pertanto rispondono direttamente al paziente per le prestazioni effettuate.



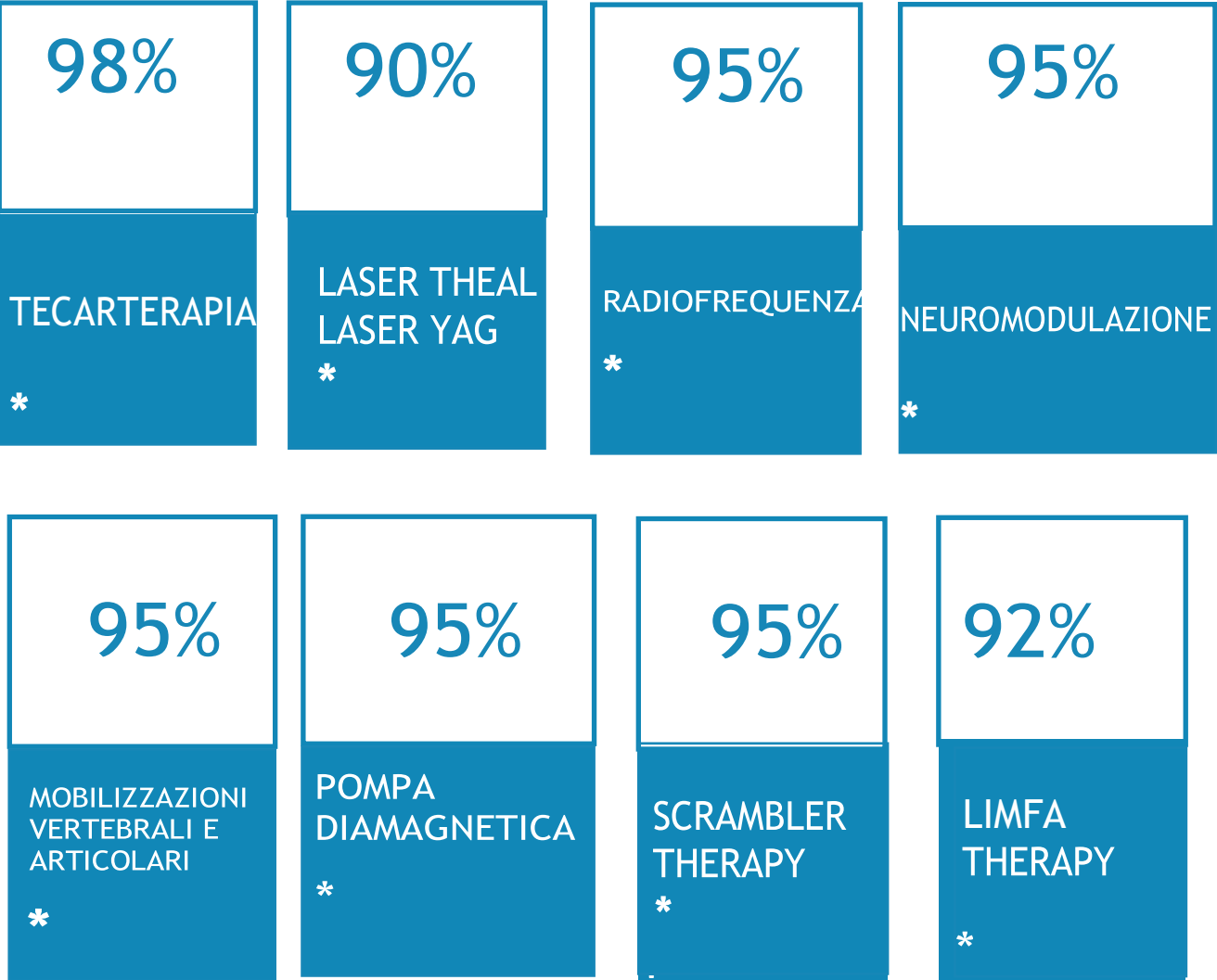
PRESTAZIONI SANITARIE

Il Centro Yoshitaka è [accreditato in medicina fisica e riabilitativa](#) e quindi svolge tutte le terapie riportate di seguito inerenti a questa branca, rispettando i tempi di attesa consigliati dalla regione Lombardia, e garantendo così all'utente una maggior attenzione al suo bisogno di salute.

Presso il Centro Yoshitaka è possibile inoltre sottoporsi alla [Visita Generale Fisiatrica](#) ed [Ortopedica](#). I referti della visita o i progetti riabilitativi vengono consegnati al paziente al termine della stessa e indirizzati al medico di fiducia.

Presso il Centro Yoshitaka è inoltre possibile eseguire [in regime di solvenza visite specialistiche ed ecografie](#).

EFFICACIA TERAPEUTICA



*dati monitorati a partire dal 2023

TEMPI DI ATTESA MASSIMI CON SSN



VISITE SPECIALISTICHE

VISITE FISIATRICHE E VISITE ORTOPEDICHE ESEGUITE ENTRO LA PRIORITÀ PRESCRITTA
VISITE DI CONTROLLO ENTRO LA PRIORITÀ PRESCRITTA
ONDE D'URTO FOCALIZZATE 10 GG

RIABILITAZIONE

OPERATI E TRAUMATIZZATI 15 GG
PATOLOGIE IN FASE ACUTA O CRONICHE 15 GG
RIABILITAZIONE NEUROLOGICA POST EVENTO 15 GG
RIABILITAZIONE NEUROLOGICA CRONICA 30 GG

TERAPIA FISICA

TERAPIE MANUALI 20 GG



PRESTAZIONI ESEGUITE CON SSN



da lunedì a venerdì
Ore 08.30 - 12.30
Ore 13.30 - 17.30

CODICE REGIONALE	CICLI O SEDUTE	PRESTAZIONE
FISIOKINESITERAPIA (PIANO TERRA)		
93 11H	CICLO DI 10 sed.	RIED. MOT. INDIV. CON USO DI TERAPIA FISICA STRUM. DI SUPPORTO
93 111	CICLO DI 10 sed.	RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE
93 112	CICLO DI 10 sed.	RIED. IN MOTUL. IND. IN DISABILITA' COMPLESSE CON USO DI TERAPIE FISICHE STRUMENTALI
93 11 E	CICLO DI 10 sed.	RIED. IND. ALL'AUTONOMIA NELL'ATTIVITA' DELLA VITA QUOTID.
93 15	CICLO DI 4 sed.	MOBILIZZAZIONE DELLA COLONNA VERTEBRALE
93 16	N.3 PRESTAZIONI	MOBILIZZAZIONE DI ALTRE ARTICOLAZIONI
93 05 5	PRESTAZIONE	TEST STABILOMETRICO STATICO E/O DINAMICO SU PEDANA
93 05 3	PRESTAZIONE	ANALISI DINAMOMETRICA SEGMENTALE
93 05 6	PRESTAZIONE	ANALISI CINEMATICA DELL'ARTO SUP. SX e DX
TERAPIA FISICA		
93 39 2	PRESTAZIONE	MASSOTERAPIA PER DRENAGGIO LINFATICO
ONDE D'URTO FOCALIZZATE		
98 59 5	1 CICLO di 3 sed.	TERAPIA AD ONDE D'URTO FOCALI

TEMPI DI ATTESA MASSIMI IN REGIME DI SOLVENZA



VISITE SPECIALISTICHE

VISITE FISIATRICHE E VISITE ORTOPEDICHE	7 GG
VISITE DI CONTROLLO	7 GG

RIABILITAZIONE

OPERATI E TRAUMATIZZATI	7 GG
PATOLOGIE IN FASE ACUTA O CRONICHE	7 GG
RIABILITAZIONE NEUROLOGICA POST EVENTO	7 GG
RIABILITAZIONE NEUROLOGICA CRONICA	7 GG

TERAPIA FISICA

TERAPIE MANUALI	7 GG
ONDE D'URTO FOCALI	7 GG
ECOGRAFIE	7 GG

PRESTAZIONI ESEGUITE IN REGIME DI SOLVENZA



PRESTAZIONE

VISITA SPECIALISTICA FISIATRICA
VISITA SPECIALISTICA ORTOPEDICA
VISITA DI CONTROLLO FISIATRICA
VISITA DI CONTROLLO ORTOPEDICA
VISITA UROLOGICA
VISITA CHIRURGICA
VISITA ANDROLOGICA
VISITA PROCTOLOGICA
VISITA SENOLOGICA





Prestazioni di fisiokinesiterapia in solvenza

PRESTAZIONE

RIEDUCAZIONE POSTURALE GLOBALE
FISIOKINESITERAPIA RIABILITATIVA
FISIOKINESITERAPIA POST OPERATORIA
FISIOKINESITERAPIA POST TRUAMATICA
FISIOKINESITERAPIA DA POTENZIAMENTO MUSCOLARE
GINNASTICA MEDICA INDIVIDUALE
GINNASTICA CORRETTIVA
CHINESITERAPIA VERTEBRALE
CHINESITERAPIA ARTICOLARE
ESERCIZIO ISOCINETICO (PER TUTTI I DISTRETTI CORPOREI)
ESERCIZI POSTURALI
STRETCHING
RISOLUZIONE MANUALE DI ADERENZE ARTICOLARI
RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA



Prestazioni di fisiokinesiterapia in solvenza

PRESTAZIONE

TRAINING DEAMBULATORIO DEL PASSO
KINETEC
TRAZIONE SCHELETRICA CERVICALE O DORSO-LOMBARE
TRAZIONE DINAMICA
HOMING (RIABILITAZIONE VIRTUALE)
PROKIN EASY (PEDANA DI PROPRIOCESIONE COMPUTERIZZATA)
ANALISI CINEMATICA DELL'ARTO SUP. INF. E DEL TRONCO
ANALISI DIANAMOMETRICA
SISTEMA DELOS
TEST DELL'EQUILIBRIO STABILOMETRICO
TEST DELL'EQUILIBRIO DELLA COLONNA VERTEBRALE





Terapia Fisica strumentale in solvenza

SISTEMA SUPERINDUTTIVO

POMPA DIAMAGNETICA

LIMFA THERAPY

TECARTERAPIA

IPERTERMIA

NEUROMODULAZIONE DI FREQUENZA

DACUTERAPIA

RADIOFREQUENZA

CRIO-TERMO TERAPIA

SCRAMBLER THERAPY

CERC THERAPY

RIABILITAZIONE STRUMENTALE DEL PAVIMENTO PELVICO

ELETTROMAGNETOTERAPIA

ELETTROTERAPIA ANTALGICA DIADINAMICA - BIFASICA

ELETTROSTIMOLAZIONE AD ALTO VOLTAGGIO



Terapia Fisica manuale in solvenza

MASSOTERAPIA DISTRETTUALE

MASSOTERAPIA CONNETIVALE

DRENAGGIO LINFATICO

TRAZIONE MANUALE

Laser Terapia in solvenza

LASER ALTA POTENZA

LASER ND: YAG

LASER THEAL

LASER ALTA ENERGIA (LAE)

Terapia ad onde d'urto focalizzate in solvenza

ONDE D'URTO FOCALIZATE



Ecografie in solvenza

PRESTAZIONE

ECOGRAFIA MONOLATERALE DELLA MAMMELLA

ECOGRAFIA BILATERALE DELLA MAMMELLA

ECOGRAFIA DELLA TIROIDE

ECOGRAFIA DELL'ADDOME COMPLETO

ECOGRAFIA DELL'ADDOME SUPERIORE

ECOGRAFIA DELL'ADDOME INFERIORE

ECOGRAFIA DELLA PROSTATA

ECOGRAFIA TRANSRETTALE

ECOGRAFIA DELLA CUTE E DEL TESSUTO SOTTOCUTANEO

ECOGRAFIA DEI TESTICOLI

ECOGRAFIA DELL'APPARATO URINARIO

ECOGRAFIA DEI GROSSI VASI ADDOMINALI

MEDICI SPECIALISTI

DIRETTORE SANITARIO

Dott. Pietro Pizzi

ORTOPEDICI

Dott. Marco Valade'

(visite con SSR e in regime di solvenza)

FISIATRI

(visite con SSR e
in regime di solvenza)

Dott. Guido Felicetti
Dott.ssa Chiara Ferretti
Dott.ssa Silvia Pelà
Dott. Vittorio Sala

INDICAZIONI PRATICHE

- DURANTE TUTTA LA PERMANENZA DEL TRATTAMENTO NON È POSSIBILE TRANSITARE NEI CORRIDOI O NELLE RELATIVE AREE DI PERTINENZA A DORSO NUDO O PRIVI DI INDUMENTI.
- NELLA STRUTTURA NON È PERMESSO INTRODURRE OMBRELLI. IN CASO DI PIOGGIA OCCORRE LASCIARLI NEGLI APPOSITI CONTENITORI ALL'ESTERNO.
- NELLA STRUTTURA SANITARIA TENERE CELLULARE SPENTO.
- E' VIETATO FUMARE.

SPOGLIATOI

- Gli spogliatoi sono a disposizione dei pazienti per le operazioni di **cambio degli indumenti**.
- Non si può sostare negli spogliatoi.
- Non si possono introdurre nella struttura oggetti ingombranti o attrezzi da lavoro.
- Gli spogliatoi **sono dotati di armadietti con chiave personale numerica**. Al termine della terapia la chiave va riposta nell'armadietto.
- Le scarpe non devono essere introdotte nell'armadietto, ma riposte all'esterno sotto all'armadietto stesso.
- Dopo la seduta di riabilitazione **è possibile utilizzare le docce**.
- Ogni spogliatoio è dotato di servizi igienici.
- Lo spogliatoio per condizioni di disabilità è provvisto di servizi igienici a norma.
- Ogni area riabilitativa è dotata di servizi igienici a norma.



INDICAZIONI PER L'ACCESSO ALL'AREA DI FISIOKINESITERAPIA

ABBIGLIAMENTO NECESSARIO



- Tuta ginnica o abbigliamento pratico;
- Calze di cotone o scarpette morbide (tipo ballerine) da utilizzare esclusivamente per la seduta di riabilitazione.
- Il centro mette a disposizione calzari protettivi.

SI RACCOMANDA DI TENERE GLI INDUMENTI SEMPRE PULITI ED INODORE

INDICAZIONI PER L'AREA DI FISIOTERAPIA



L'AREA DI FISIOTERAPIA è situata al SECONDO PIANO.

Si accede mediante scale e ascensore.

Le scale sono un toccasana per il cuore e sono a disposizione per tutti coloro che non presentano problematiche.

L'ascensore è a disposizione per le persone portatrici di disabilità, per gli anziani e per coloro che presentano gravi patologie.

L'accesso alle aree di fisioterapia strumentale è consentito ai soli pazienti con regolare appuntamento.

Non sono ammessi accompagnatori.

REGOLAMENTO INTERNO

1. IL CITTADINO CHE ACCEDE AD UNA STRUTTURA SANITARIA È INVITATO AD AVERE UN COMPORTAMENTO RESPONSABILE IN OGNI MOMENTO, NEL RISPETTO E NELLA COMPrensIONE DEI DIRITTI DEGLI ALTRI UTENTI, CON LA VOLONTÀ DI COLLABORARE CON IL PERSONALE MEDICO, PARAMEDICO E CON LA DIREZIONE SANITARIA DELLA STRUTTURA CHE HA SCELTO.

2. L'ACCESSO AL NOSTRO CENTRO ESPRIME DA PARTE DEL CITTADINO UN RAPPORTO DI FIDUCIA E DI RISPETTO VERSO IL PERSONALE SANITARIO, PRESUPPOSTO INDISPENSABILE PER L'IMPOSTAZIONE DI UN CORRETTO PROGRAMMA TERAPEUTICO E ASSISTENZIALE.

3. IL CLIENTE DEVE PRESENTARSI ALL'ACCETTAZIONE CON PROGETTO RIABILITATIVO, IMPEGNATIVE E CARTA REGIONALE DEI SERVIZI. LE IMPEGNATIVE DEVONO ESSERE COMPLETE DI DATI PERSONALI, CURA E DIAGNOSI. QUALORA RISULTASSERO INCOMPLETE, IL PERSONALE NON POTRÀ ACCETTARLE.

4. È DOVERE DI OGNI PAZIENTE INFORMARE TEMPESTIVAMENTE IL CENTRO SULLA PROPRIA INTENZIONE DI RINUNCIARE A CURE E PRESTAZIONI SANITARIE PROGRAMMATE AFFINCHÉ SI POSSANO EVITARE SPRECHI DI TEMPO E RISORSE. SI INVITA AD AVVERTIRE ALMENO 48 ORE PRIMA IN CASO DI RINUNCIA AGLI APPUNTAMENTI PREVISTI SIA PER LE TERAPIE CHE PER LE VISITE SPECIALISTICHE.

5. LE VARIAZIONI DEGLI APPUNTAMENTI PRIMA DELL'INIZIO DEL CICLO DI SEDUTE DEVONO ESSERE COMUNICATE ALLA SEGRETERIA ALMENO 24 ORE PRIMA DELLA DATA CONCORDATA (NON SARANNO ACCETTATE VARIAZIONI OLTRE TALE LIMITE, PENA LA PERDITA DI UNA SEDUTA TRA QUELLE PREVISTE) CHE PROVVEDERÀ AD AGGIORNARE DATA E ORA DEI NUOVI APPUNTAMENTI.

6. LE VARIAZIONI RICHIESTE DAL PAZIENTE DURANTE IL CICLO DI TERAPIA COMPORTANO LA SOSPENSIONE DEL CICLO STESSO, DATA L'INEFFICACIA DOVUTA AL TRATTAMENTO PARZIALE. LE TERAPIE SVOLTE FINO A QUEL MOMENTO SARANNO ARCHIVIAE NEI CICLI SOSPESI.

7. LE RICETTE ORDINARIE RIENTRANO NELLA NORMALE PIANIFICAZIONE DEL CENTRO. LE RICETTE CHE RIPORTANO LA SCRITTA DEL MEDICO DI BASE "URGENTE" O IL BOLLINO VERDE DELLA REGIONE LOMBARDIA VERRANNO INSERITE NELLA PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ ENTRO LE 72 ORE SUCCESSIVE ALLA PRESENTAZIONE COME PREVISTO DAL SSR.

8. IL CITTADINO È TENUTO AL RISPETTO DEGLI AMBIENTI, DELLE ATTREZZATURE E DEGLI ARREDI CHE SI TROVANO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA.

9. OGNUNO È INVITATO AL RISPETTO DEGLI ORARI DELLE VISITE SPECIALISTICHE E DELLE TERAPIE STABILITE, AL FINE DI PERMETTERE IL GIUSTO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ ASSISTENZIALE IN UN CLIMA DI TRANQUILLITÀ, SENZA CREARE DISTURBO O DISAGIO AGLI ALTRI UTENTI.

10. PER MOTIVI DI SICUREZZA IGIENICO-SANITARIE SI SCONSIGLIA LA PERMANENZA NELLA STRUTTURA AI BAMBINI. SITUAZIONI ECCEZIONALI DI PARTICOLARE RISVOLTO EMOTIVO POTRANNO ESSERE PRESE IN CONSIDERAZIONE RIVOLGENDOSI ALLA DIREZIONE SANITARIA.

11. IL PERSONALE SANITARIO, PER QUANTO DI COMPETENZA, È INVITATO A FAR RISPETTARE LE NORME ENUNCIATE PER IL BUON ANDAMENTO DELLA STRUTTURA ED IL BENESSERE DEL CITTADINO.

12. IL CITTADINO È TENUTO AL RISPETTO DEI REQUISITI DI SICUREZZA ATTIVI PRESSO IL CENTRO.

13. IN CASO DI EMERGENZA, IL CITTADINO DEVE ATTENERSI ALLE DISPOSIZIONI IMPARTITE DALLA SQUADRA DI EMERGENZA E ALLA SEGNALETICA PREVISTA NEL PIANO DI EMERGENZA AFFISSO NEI PIANI DEL CENTRO.

INFORMATIVA PRIVACY

Informativa all’utente sul trattamento dei dati personali ai sensi dell’art. 13 del Regolamento n. 2016/679/UE

Gentil signor.....
con la presente, il Titolare del trattamento, YOSHITAKA S.R.L, Le fornisce le seguenti informazioni:

1. Il Titolare del trattamento è YOSHITAKA S.R.L, con sede legale in VIA MARCO MARINO 30-32, 20010 ABBiateGRASSO (MI), il quale potrà essere contattato scrivendo a amministrazione@yoshitaka.it .

2. Il Responsabile per la protezione dei dati per Yoshitaka è esterno all’azienda ed è Aequa Servizi Srl nella persona del signor Olivari Paolo è contattabile al seguente indirizzo email: rpd.privacy@aequaservizi.it

3. I Suoi dati saranno trattati per le seguenti finalità:

- a. attività di diagnosi, terapia, cura, tutela della salute e dell’incolumità fisica del paziente, di terzi o della collettività, esecuzione degli esami e/o delle visite mediche richieste, refertazione, consegna del referto;
- b. gestione operativa della prenotazione e dell’esame/visita;
- c. adempimenti fiscali, amministrativi e contabili connessi alle attività istituzionali in adempimento agli obblighi statali e regionali;

4. Il conferimento dei dati personali per le finalità sopra descritte è indispensabile, pertanto, il mancato conferimento preclude al Titolare l’erogazione delle prestazioni richieste.

5. I Suoi dati personali potranno essere comunicati ai seguenti soggetti:

- a. Tutti gli Enti sanitari e socio sanitari, con i quali vengono condivisi i dati attraverso il sistema SISS, nel caso di sua preventiva adesione;
- b. Enti previdenziali;
- c. Forze di polizia e Autorità giudiziaria, nei casi previsti dalla legge;
- d. Altri soggetti autorizzati dall’Interessato a ricevere la comunicazione dei dati sanitari.

6. In ottemperanza ai principi di liceità, correttezza e trasparenza, i Suoi dati personali sono trattati:

Solo previo Suo specifico e distinto consenso (art. 7 Reg. Ue 2016/679), per le seguenti Finalità di Marketing:

inviaLe via e-mail, posta e/o sms e/o contatti telefonici, newsletter, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario su prodotti o servizi offerti dal Titolare;

inviaLe via e-mail, posta e/o sms e/o contatti telefonici comunicazioni commerciali e/o promozionali di soggetti terzi (ad esempio, business partner, compagnie assicurative, altre società).

Ogni ulteriore finalità sarà oggetto di informativa dedicata oltre a specifico e separato consenso.

I dati trattati saranno unicamente dati personali comuni; non sono richiesti dati di tipo particolari.

7. L’elenco completo di tutti i Responsabili esterni, che potranno venire a conoscenza dei Suoi dati nell’espletamento delle proprie attività di collaborazione con il Titolare, può essere chiesto scrivendo a amministrazione@yoshitaka.it .

8. Si precisa che qualora decidesse, pur avendo già dato il consenso al trattamento dei propri dati sanitari tramite Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), di non rendere visibili i dati relativi alla prestazione richiesta, avvalendosi della possibilità prevista dalla Piattaforma CRS -SISS di chiederne - in qualsiasi momento - l’oscuramento, Lei è tenuto a farne specifica richiesta agli operatori con cui entra in contatto.

9. I Suoi dati personali sono trattati con supporti cartacei e informatici. In ogni caso, il trattamento avviene nel rispetto dei principi di liceità, correttezza e trasparenza e con l’adozione di ogni misura tecnica e organizzativa adeguata a garantire la sicurezza dei dati personali ai sensi del Regolamento UE/679/2016.

10. Trasferimento dati verso un paese terzo e/o un’organizzazione internazionale

I Suoi dati non saranno trasferiti al di fuori dell’Unione Europea. Ove la Società si serva di fornitori di servizi aventi sedi in Paesi Terzi al di fuori dell’Unione Europea (ad esempio in caso di cloud storage), la stessa potrà avere necessità trasferire dati personali verso tali Paesi Terzi. Detto trasferimento sarà effettuato in conformità ai requisiti di legittimità previsti dagli art. 44-47 Reg. Ue 679/2016.

11. I Suoi dati saranno conservati per il tempo necessario ad adempiere alle finalità di cui al punto 3 e comunque non oltre il periodo di tempo prescritto dalle vigenti normative in materia di conservazione dei dati personali nel settore sanitario. Lei potrà chiedere i tempi di conservazione dei Suoi dati, con riferimento ad ogni trattamento effettuato sugli stessi, scrivendo a amministrazione@yoshitaka.it .

12. Nella Sua qualità di Interessato al trattamento dei dati in esame, Lei ha il diritto di chiedere al Titolare: l’accesso ai dati personali, l’indicazione delle modalità, finalità e logiche del trattamento e la limitazione, opposizione o portabilità dei dati, la rettifica e la cancellazione, nei limiti e nelle modalità indicate dal GDPR. Infine, Le è riconosciuto il diritto di proporre reclamo all’Autorità competente di cui all’art. 77

GDPR e il diritto di revoca - in qualsiasi momento - del consenso prestato. Potrà esercitare i diritti sopra riportati scrivendo all’indirizzo e-mail amministrazione@yoshitaka.it o inviando una raccomandata a YOSHITAKA SRL, VIA MARCO MARINO 30-32, 20081 ABBiateGRASSO (MI) all’attenzione del Dott. PIETRO PIZZI

Il Titolare del trattamento
YOSHITAKA S.R.L

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DA PARTE DELL’INTERESSATO AI SENSI DELL’ART. 7 DEL REGOLAMENTO UE/679/2016.

Gentile Signore _____
In qualità di Soggetto interessato dal trattamento, genitore/affidatario/tutore/amministratore di sostegno di _____

PRESTA IL SUO CONSENSO

al trattamento dei dati personali, dal/la medesimo/a conferiti o acquisiti dal Titolare nell’erogazione dei servizi richiesti, secondo le modalità e per le finalità descritte nella sovra esposta informativa ai sensi dell’art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE/679/2016.

Data _____ Firma per accettazione _____

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Cliente,
la preghiamo di compilare, in forma anonima, il seguente questionario segnalandoci anche eventuali suggerimenti.
Le sue risposte ci aiuteranno a migliorare la qualità del nostro servizio.
Grazie.



InsufficienteSufficienteDiscretoBuonoOttimo

SERVIZIO DI FISIOKINESITERAPIA	☐	☐	☐	☐	☐
SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	☐	☐	☐	☐	☐
VISITA SPECIALISTICA	☐	☐	☐	☐	☐
ASSISTENZA	☐	☐	☐	☐	☐
CORTESIA	☐	☐	☐	☐	☐
TRANQUILLITA'	☐	☐	☐	☐	☐

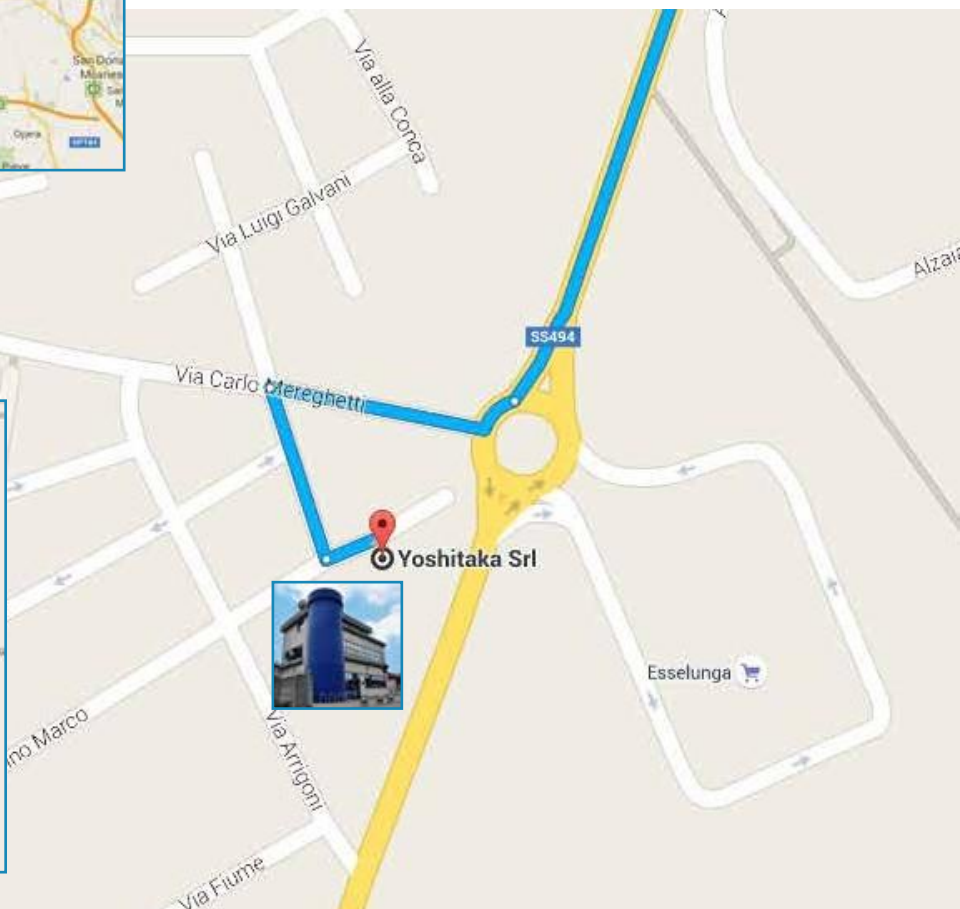
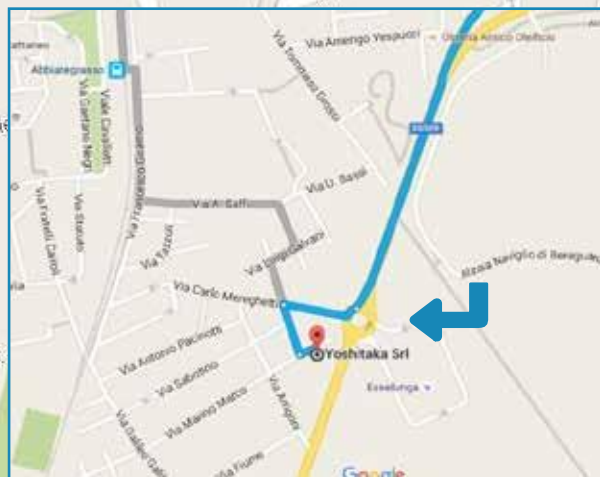
SUGGERIMENTI

QUESTIONARIO AMBULATORIALE

Data compilazione (gg/mm/aa)	
Terapia fisica ☐ Fisiokinesiterapia ☐ Visita Specialistica ☐ Terapia ad onde d'urto ☐	

D01	Come ha prenotato? Telefonicamente ☐ Allo Sportello ☐ Internet ☐ Altro ☐ Non so ☐ Nessuna prenotazione ☐
Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti? (indicare da 1 a 7)	
D02	Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute) 1234567 Per niente soddisfatto molto soddisfatto
D03	Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione 1234567 Per niente soddisfatto molto soddisfatto
D04	Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute) 1234567 Per niente soddisfatto molto soddisfatto
D05	Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti 1234567 Per niente soddisfatto molto soddisfatto
D06	Rispetto degli orari previsti 1234567 Per niente soddisfatto molto soddisfatto
D07	Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita e cortesia) 1234567 Per niente soddisfatto molto soddisfatto
D08	Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute 1234567 Per niente soddisfatto molto soddisfatto
D09	Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni) 1234567 Per niente soddisfatto molto soddisfatto
D10	Rispetto della riservatezza personale 1234567 Per niente soddisfatto molto soddisfatto
D11	Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio? 1234567 Per niente soddisfatto molto soddisfatto
D12	Consiglierebbe ad altri questa struttura? 1234567 Per niente soddisfatto molto soddisfatto
A13	Sesso M ☐ F ☐
A14	Età
A15	Scolarità Nessuna ☐ Scuola obbligo ☐ Scuola superiore ☐ Laurea ☐
A16	Nazionalità Italiana ☐ Europea ☐ Extraeuropea ☐

COME RAGGIUNGERCI



Yoshitaka S.r.l.

Via Marco Marino, 30/32 - 20081 Abbiategrasso (MI)

Tel. 02.94.96.39.30 - 02.946.24.38 - 02.94.60.90.61 Fax. 02.94.69.77.54

yoshitaka@yoshitaka.it - prenotazioni@yoshitaka.it - www.yoshitaka.it

