

CARTA DEI SERVIZI 2026

Informazione, tutela e partecipazione dell'utente

Sede	Strada Bulumina n.6, Serravalle – Repubblica di San Marino
Versione	Rev. 5 – 2026
Data	25/05/2026
Redatto da	Tiziana Corradi
Verificato da	Direzione Sanitaria / Responsabile Qualità
Approvato da	Legale rappresentante / Direzione

ENERGIA Srl

ENERGIA wellness & fitness: Strada Bulumina 3 - 47899 Serravalle (RSM)

ENERGIA MEDIKA centro di medicina integrata: Strada Bulumina 6 – 47899 Serravalle (RSM)

tel. 0549.900137 _ info@energiamedika.sm

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore, la presente Carta dei Servizi ha lo scopo di fornire informazioni chiare sulla struttura, sulle prestazioni erogate, sulle modalità di accesso, sugli standard di qualità e sugli strumenti di tutela e partecipazione messi a disposizione degli utenti.

Il documento rappresenta un impegno della struttura verso l'utente e costituisce uno strumento di trasparenza, orientamento e miglioramento continuo. Attraverso la Carta dei Servizi l'utente può conoscere come accedere alle prestazioni, quali documenti presentare, quali regole osservare e come segnalare eventuali reclami, osservazioni o suggerimenti.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

Identità della struttura

Denominazione	Energia Medika centro di Medicina integrata (Energia Srl)
Sede	Strada Bulumina n.6, 47899 Serravalle – Repubblica di San Marino
Telefono	0549 900137
E-mail	energiamedika@energia.sm
Sito web	www.energia.sm/medika
Legale rappresentante	Daniele De Luigi
Direttore Sanitario	Dott. Riccardo Papi
Responsabile Qualità	Dott. Riccardo Papi
Orari di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20
Orari segreteria/accettazione	Dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 18:30

ENERGIA Srl

ENERGIA wellness & fitness: Strada Bulumina 3 - 47899 Serravalle (RSM)

ENERGIA MEDIKA centro di medicina integrata: Strada Bulumina 6 – 47899 Serravalle (RSM)

tel. 0549.900137 _ info@energiamedika.sm

Sezione I
presentazione e principi fondamentali

Sezione II
informazioni su attività e servizi

Sezione III
standard di qualità, impegni e programmi

Sezione IV
tutela e partecipazione

Sezione I

presentazione e principi fondamentali

MISSION

Energia Medika Centro di Medicina Integrata ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, garantendo attenzione umana, competenza professionale, sicurezza, riservatezza e personalizzazione del trattamento.

VISION

Energia Medika Centro di Medicina Integrata intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa delle prestazioni di diagnostica oltre che ad essere un punto di riferimento per le attività riabilitative e funzionali, valorizzando la formazione continua degli operatori, l'aggiornamento delle procedure, la verifica periodica dei risultati, la sicurezza degli ambienti e il miglioramento dell'esperienza dell'utente.

I **PRINCIPI FONDAMENTALI** di Energia Medika Centro di Medicina Integrata sono identificabili nei seguenti punti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità dei servizi erogati attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nell'obiettivo di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali, nell'ambito della Programmazione Sanitaria Statale. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il centro di medicina integrata non sussidiario all'attività pubblica; pertanto devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso
 - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
 - la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy.
- raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Energia Medika Centro di Medicina Integrata è situato al quarto piano del Globo Centro Servizi, accessibile con ascensore panoramico idoneo per disabili e quindi senza alcuna barriera architettonica. È dotato di n.4 ambulatori, n.2 box fisioterapia, una palestra riabilitativa, una segreteria/accettazione dotata di n.1 postazione presso l'entrata, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme vigenti. Per la parte di riabilitazione in acqua Energia Medika Centro di Medicina Integrata si avvale della piscina presente c/o Energia wellness & fitness che si trova nel palazzo adiacente al poliambulatorio.

Attualmente Energia Medika Centro di Medicina Integrata si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte sia in regime di accreditamento che in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Energia Medika Centro di Medicina Integrata si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi.

ENERGIA Srl

ENERGIA wellness & fitness: Strada Bulumina 3 - 47899 Serravalle (RSM)

ENERGIA MEDIKA centro di medicina integrata: Strada Bulumina 6 - 47899 Serravalle (RSM)

tel. 0549.900137 _ info@energiamedika.sm

Sezione II

informazioni su attività e servizi

ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

Energia Medika Centro di Medicina Integrata, eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

■ SPECIALITÀ AMBULATORIALI

- Ambulatorio di Medicina dello Sport
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Ortopedia
- Ambulatorio di Psicologia
- Ambulatorio di Nutrizione
- Ambulatorio di Osteopatia

■ SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

fisioterapia strumentale

- Laserterapia
- Tecarterapia

terapie riabilitative

- Riabilitazione Ortopedica (palestra/acqua)
- Riabilitazione Neurologica (palestra/acqua)
- Rieducazione Funzionale
- Rieducazione Propriocettiva
- Terapia Manuale Osteopatica
- Rieducazione Posturale

■ MASSAGGI

- Decontratturante
- Sportivo
- Rilassante
- Riflessologia Plantare
- Ayurveda
- Aromatico
- Hot Stone
- Linfodrenaggio leduc – vodder

ORARI DI APERTURA

Energia Medika Centro di Medicina Integrata è aperto dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 8:00 alle ore 20.00

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni dalle ore 10:00 alle ore 18.30.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario Dott. Riccardo Papi medico chirurgo specialista in Medicina Sportiva
Amministratore Unico De Luigi Daniele

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E ACCESSO

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 10:00 alle ore 18.30 presso il Servizio Accettazione ovvero telefonicamente. La Segreteria fornisce informazioni su disponibilità, orari, documenti necessari, modalità di pagamento e regole di accesso.

1. Richiesta di informazioni o prenotazione.
2. Verifica della prestazione richiesta.
3. Acquisizione della prescrizione medica, ove prevista.
4. Raccolta dei dati anagrafici.
5. Consegna dell'informativa privacy.
6. Raccolta del consenso, ove necessario.
7. Valutazione preliminare con operatore o professionista competente.
8. Programmazione del calendario delle sedute.
9. Consegna delle indicazioni pratiche di accesso.
10. Erogazione e registrazione della prestazione.

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

- Dati anagrafici e recapiti;
- Prescrizione medica, ove prevista;
- Documentazione sanitaria utile alla valutazione;
- Informativa privacy sottoscritta;
- Consenso informato, ove previsto;
- Eventuale autorizzazione in caso di prestazioni in convenzione o percorsi specifici.

Tutte le prestazioni erogate sono prenotabili anche dal paziente sempre dietro presentazione di prescrizione medica.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

Il paziente che accede alle prestazioni deve essere in possesso della richiesta medica compilata in tutte le sue parti.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria e consegnare la richiesta medica pagando il dovuto, non sono concesse dilazioni di pagamento.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, carte di credito o assegno bancario.

In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite mail durante gli orari di segreteria.

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle viste specialistiche.

Il Direttore sanitario, Dott. Riccardo Papi, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è rappresentato dai massofisioterapisti, terapisti della riabilitazione e fisioterapisti.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.

L'Amministratore Unico è il legale rappresentante della struttura.

Sezione III

standard di qualità, impegni e programmi

TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, si ipotizza un tempo di attesa massimo per le prestazioni specialistiche di 7gg.

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi.
Garantire professionalità	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
Recepire le esigenze del paziente	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

SICUREZZA E IGIENE DEGLI AMBIENTI

Energia Medika Centro di Medicina Integrata opera in piena conformità con le leggi e le normative vigenti in materia di Sicurezza e Igiene sul lavoro. Il controllo della qualità e funzionalità delle apparecchiature e strumenti è attuato sistematicamente tramite:

- interventi di manutenzione periodica
- controlli di funzionalità
- interventi di taratura

Protocolli operativi elaborati dalla Direzione definiscono le responsabilità e le modalità operative per:

- pulizia e sanificazione di locali ed ambienti di lavoro
- trattamenti di disinfezione e sterilizzazione di apparecchiature e strumenti
- igiene del personale ed uso dei dispositivi di protezione individuale
- controllo delle infezioni crociate

Tutto ciò che non è sterilizzabile è rigorosamente monouso.

Sezione IV

tutela e partecipazione

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Diritti dell'utente

- Ricevere informazioni chiare e comprensibili;
- Essere trattato con rispetto, cortesia e attenzione;
- Vedere tutelata la propria riservatezza;
- Conoscere modalità, tempi e regole della prestazione;
- Presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti;
- Ricevere riscontro alle segnalazioni nei tempi indicati;
- Accedere a un ambiente sicuro, pulito e adeguato;
- Essere informato su eventuali modifiche organizzative rilevanti.

Doveri dell'utente

- Fornire informazioni corrette e documentazione sanitaria utile;
- Rispettare gli orari concordati;
- Avvisare tempestivamente in caso di assenza o ritardo;
- Rispettare le regole della struttura e degli ambienti piscina;
- Seguire le indicazioni degli operatori;
- Segnalare condizioni di salute sopravvenute o malesseri;
- Rispettare il personale, gli altri utenti, gli ambienti e le attrezzature.

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Energia Medika Centro di Medicina Integrata si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

La struttura si impegna a trattare i dati personali e sanitari degli utenti nel rispetto della normativa applicabile, mediante informativa, limitazione degli accessi, corretta conservazione e utilizzo dei dati esclusivamente per le finalità connesse all'erogazione del servizio.

La documentazione viene raccolta dalla Segreteria e resa disponibile solo al personale autorizzato. L'utente riceve informativa sul trattamento dei dati e, ove necessario, presta il relativo consenso.

- Informativa privacy aggiornata;
- Accesso alla documentazione consentito solo a personale autorizzato;
- Conservazione sicura della documentazione cartacea e/o digitale;
- Riservatezza durante l'erogazione della prestazione;
- Gestione controllata di eventuali comunicazioni con professionisti esterni.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

L'utente può presentare reclami, osservazioni, suggerimenti o segnalazioni relativi a disservizi insorti prima, durante o dopo lo svolgimento della prestazione. Le segnalazioni possono essere presentate presso la Segreteria, tramite modulo cartaceo e saranno inoltrati alla Direzione Sanitaria. La struttura si impegna a fornire riscontro entro 15 giorni lavorativi, salvo casi complessi che richiedano approfondimenti ulteriori.

- Ricezione della segnalazione.
- Registrazione nel registro reclami/segnalazioni.
- Classificazione della natura della segnalazione.
- Presa in carico da parte del Responsabile Qualità o della Direzione Sanitaria.
- Verifica con il personale interessato.
- Definizione di eventuale azione correttiva.
- Comunicazione dell'esito all'utente.
- Chiusura della segnalazione e verifica del riscontro.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

La struttura, al termine del percorso dell'utente, utilizza questionari di soddisfazione per raccogliere il parere e migliorare il servizio.

ORGANIGRAMMA

Direttore Sanitario/ Responsabile della Qualità

Dott. Riccardo Papi

Amministratore Unico

Daniele De Luigi

Professionisti operanti nella struttura

Specialisti

Dott. Riccardo Papi - Medico dello Sport

Dott. Gianluca Camillieri - Ortopedico

Dott. Simone Grana - Ortopedico

Dott.ssa Marina Foscoli - Cardiologa

Dott.ssa Anna Chiara Piscaglia - Gastroenterologa

Dott.ssa Sara Bartolini - Psicologo

Dott. Francesco Ruggiero - Nutrizionista

Dott.ssa Martina Facchetti - Nutrizionista

Cazzato Nicola - Osteopata e Massofisioterapista

Fisioterapisti

Gabriele Pennesi

Massofisioterapisti

Davide Cesarini

La Direzione si impegna a garantire che le informazioni contenute nella presente Carta dei Servizi siano aggiornate, comprensibili e coerenti con l'attività effettivamente svolta dalla struttura. La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di trasparenza verso l'utente e di supporto al miglioramento continuo della qualità.

*Si precisa che nella definizione di accordi con i professionisti che andranno ad integrare i servizi da erogare sarà ns. premura far pervenire all'Autorità comunicazione e documenti richiesti ogni qualvolta verrà variato l'organigramma originale.