



Carta dei Servizi

Mod. CS Rev. n° 1 01/09/2021

FISIOSEMERIA S.R.L.

VIA GUGLIELMO CIAMARRA, 34, 00154, ROMA, RM

Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata con la partecipazione del personale del FISIOSEMERIA S.R.L., struttura sanitaria facente parte e riconducibile alla Rete di Centri Diagnostici Artemisia Lab e approvata dalla Direzione, ai sensi del DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 Maggio 1995, (in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n. 125) e delle LINEE-GUIDA N. 2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995) e del DCA 90/2010 della Regione Lazio.

Parte integrante della Carta dei Servizi è l'opuscolo Guida al Servizio predisposto per permettere una facile e rapida consultazione. In particolare, la Guida al Servizio riporta l'elenco dei servizi e delle prestazioni erogabili con indirizzi, relativi numeri telefonici; orari e modalità di accesso e oneri a carico dell'utente.

La Carta dei Servizi e la Guida al Servizio vengono aggiornati con frequenza almeno annuale.

FISIOSEMERIA S.R.L. ha predisposto e attuato un piano di comunicazione per portare la Carta dei Servizi e la Guida ai Servizi a conoscenza dei diversi soggetti interessati. Allo scopo la Carta dei Servizi e la Guida al Servizio sono rese disponibili in formato elettronico sul nostro sito internet e in formato cartaceo presso i nostri sportelli e nelle aree comuni degli ambulatori. Inoltre la Guida ai Servizi è distribuita e descritta in back office.

Principi fondamentali

I principi su cui si basa la presente Carta dei Servizi comprendono l'impegno della FISIOSEMERIA S.R.L. nel rispetto dei diritti dei pazienti, così come enunciati nella **"carta europea dei diritti del malato"** di seguito riportati:

Diritto a misure preventive: Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

Diritto all'accesso: Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede.

Diritto all'informazione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli.

Diritto al consenso: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento.

Diritto alla libera scelta: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità: Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.

Diritto al rispetto del tempo dei pazienti: Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

Diritto al rispetto di standard di qualità: Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

Diritto alla sicurezza: Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Diritto all'innovazione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Diritto a un trattamento personalizzato: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

Diritto al reclamo: Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

Diritto al risarcimento: Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Inoltre i principi guida del FISIOSEMERIA S.R.L. nell'erogazione dei suoi servizi possono ricondursi ai seguenti principi:

Eguaglianza

FISIOSEMERIA S.R.L. si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità

FISIOSEMERIA S.R.L. si impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nella struttura.

Continuità

FISIOSEMERIA S.R.L si impegna ad assicurare la continuità quali-quantitativa e la regolarità dei servizi, delle terapie e dell'assistenza: Qualora si verificassero irregolarità o discontinuità nel servizio la Struttura si impegna a far subire il minor disagio ai pazienti.

Diritto di scelta

Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi, nel contempo il personale sanitario e assistenziale fornisce al paziente informazioni, in modo completo, chiaro e comprensibile, sullo stato di salute, sui possibili percorsi assistenziali e sulla loro efficacia.

Partecipazione

FISIOSEMERIA S.R.L garantisce ai cittadini la possibilità a collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura e, privilegiando l'informazione, la scelta pesata delle cure e delle modalità terapeutiche, garantisce che i principi enunciati nella presente Carta dei Servizi siano condivisi e riesaminati attraverso i suggerimenti che giungono dai vari soggetti interessati (Utenti, Pazienti, Associazioni, Enti Locali, ecc.)

Efficienza ed efficacia

FISIOSEMERIA S.R.L persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi mantenendo al centro il paziente e le sue necessità.

Informazioni sui servizi forniti

La struttura dispone di segnaletica lungo i percorsi interni e adiacenti alla struttura e ne verifica l'efficacia mediante le indagini di soddisfazione dei pazienti, dei familiari e dei visitatori, nonché attraverso il servizio reclami.

La segnaletica è basata su un linguaggio iconografico universale. La segnaletica interna è chiara e visibile.

DOVE SIAMO



VIA GUGLIELMO CIAMARRA, 34, 00154, ROMA, RM

Tel. 06 57302463

E-mail: fisiosemeria@artemisialab.it

Come raggiungerci
Dalla Staz. Termini:
Autobus 714
Metro Garbatella

Dal GRA: Uscita Cristoforo Colombo, direzione Roma Centro.

Zona GARBATELLA

Orario di apertura segreteria:

Dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 8:00 alle ore 20:00

Sabato: dalle ore 8:00 alle ore 13:00

DATI SOCIETARI

-Ragione sociale: FISIOSEMERIA S.R.L.

-Sede: VIA GUGLIELMO CIAMARRA, 34, 00154, ROMA, RM

-Codice fiscale e Partita Iva 04795090580

-AMMINISTRATORE UNICO: DAVIDE LICCARDO

-RECAPITI TELEFONICI: 06 57302463

www.artemisialab.it; -e-mail: fisiosemeria@artemisialab.it

La scelta di adeguare il nostro sistema di gestione ai requisiti previsti dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 nasce dalla volontà di perseguire il miglioramento continuo dei processi aziendali per il conseguimento di un obiettivo comune: garantire la massima efficacia ed efficienza dei servizi offerti e la conseguente soddisfazione del Cliente. Ottenere il riconoscimento della certificazione rappresenta un contributo significativo per l'impegno continuo volto all'identificazione delle aspettative del Cliente, e alla loro soddisfazione garantendo il massimo livello di qualità per le prestazioni erogate.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO:

La sede amministrativa è in via Velletri 10.

PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE ESAMI DI PRESTAZIONI:

Le prestazioni su appuntamento si prenotano direttamente ai desk, tramite sito internet, telefonicamente o tramite email.

TEMPI MEDI DI ATTESA PRENOTAZIONI:

Diagnostica: 2 giorni

Visite specialistiche: 1 settimana

FISIOSEMERIA S.R.L.

Sede: Via Guglielmo Ciamarra, 34, 00154, Roma, RM - Sede Amministrativa: 00198 Roma Via Velletri 10
Telefono: 06 55302849 **web:** www.artemisialab.it **email:** fisiosemeria@artemisialab.it **Partita IVA** 04795090580

TEMPI MEDI DI ATTESA ESECUZIONE ESAMI:

Diagnostica: 30 minuti

TEMPI MEDI DI ATTESA RISPOSTE:

Diagnostica e visite: referto immediato

Direttore Sanitario: Dott.ssa Gentileschi Sara

Amministratore: Davide Liccardo

Resp. Segreteria: Sig.ra Nensy Agostinelli

Resp. Sistema di Gestione per la Qualità: Dr.ssa M. Luisa Santoro

Front Office: Nensy Agostinelli

ATTIVITA' DEL POLIAMBULATORIO:

- NEUROLOGIA
- ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
- REUMATOLOGIA
- MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE
- PRESIDIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE

ATTIVITA' ACCREDITATE SSR

- PRESIDIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE

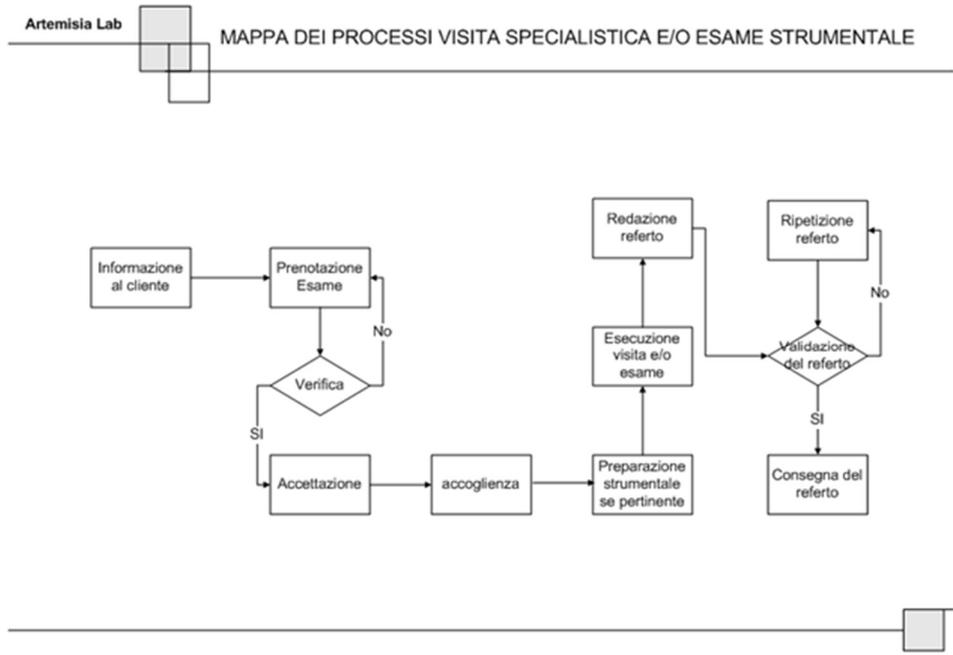
CONSEGNA DEI REFERTI E DISPONIBILITÀ DI RISULTATI:

I referti possono essere ritirati subito dopo la prestazione medica oppure consegnando il modulo "memo ritiro referti" direttamente ai desk o se autorizzato sul sito di ritiro referti on-line. www.artemisialab.it

GESTIONE RECLAMI:

E' sempre disponibile il servizio customer care on line, sono presenti i moduli di reclamo negli espositori al pubblico. E' possibile inoltre lasciare una recensione riguardo il servizio sia sulle nostre pagine ufficiali dei principali social network (Facebook, Instagram) sia sul nostro sito internet www.artemisialab.it.

Vengono gestiti dal responsabile della qualità come descritto dal manuale della qualità.



ELENCO ESAMI:

E' disponibile al desk di accettazione l'elenco completo degli esami.

Roma, 21/09/2021

Il Responsabile Legale