


# CARTA DEI SERVIZI

 <b>RIABILITARE SRL</b> POLIAMBULATORIO	<b>POLIAMBULATORIO RIABILITARE SRL</b>
	Via Carlo del Greco n°4 – 00122 Roma – Ostia Lido Telefono: 0656386730 e-mail: Segreteria.riabilitare@gmail.com

*Gentile Paziente/Cliente,  
nell'accoglierLa Le presentiamo la "Carta dei Servizi Sanitari" del nostro Centro.  
Tale guida, redatta con l'apporto dei medici specialisti operanti all'interno del Centro, Le  
permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi disponibili e Le fornirà tutte le informazioni  
utili per accedere alle prestazioni.  
La invitiamo, inoltre, a presentarci idee e suggerimenti che contribuiranno al miglioramento  
continuo del nostro Centro.*

**FIRMA RAPPRESENTANTE LEGALE E DIRETTORE SANITARIO**

Stefano Finucci



**Sommario**

<b>SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA .....</b>	<b>5</b>
1.1. PRESENTAZIONE .....	5
1.2. STRUTTURA E SERVIZI.....	5
1.3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
1.4. DOVE SIAMO .....	7
<b>SEZIONE II – LE PRESTAZIONI .....</b>	<b>8</b>
2.1. I SERVIZI SANITARI AUTORIZZATI - ACCREDITATI FORNITI .....	8
2.2. RESPONSABILI .....	8
<b>SEZIONE III – I SERVIZI .....</b>	<b>9</b>
3.1. SERVIZI SANITARI .....	9
3.1.1 POLIAMBULATORIO.....	9
3.2 TEMPI E MODALITA' DI RITIRO DEI REFERTI .....	10
3.2 DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....	10
<b>SEZIONE IV – MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA.....</b>	<b>10</b>
4.1 TUTELA ASSICURATIVA.....	10
4.2 RECLAMI.....	11
4.3 TRIBUNALE DEL MALATO.....	11
4.4. STANDARD DI QUALITA' .....	11

Gentile Paziente, la **Carta dei Servizi** di Poliambulatorio Riabilitare SRL è stata predisposta per fornirLe le informazioni sulla struttura, sui servizi offerti e per farLe conoscere i principi ai quali la gestione si ispira.

Il percorso che Le viene proposto dovrà essere il più possibile efficiente. Per raggiungere tale obiettivo è necessario instaurare con Lei un confronto attraverso il quale possa essere possibile verificare il grado di soddisfacimento delle Sue aspettative.

La collaborazione che Lei ci offrirà in tal senso sarà per noi preziosa.

- **Efficienza,**
- **qualità,**
- **cortesìa**

**sono gli impegni che prendiamo con i nostri Pazienti nell'offrire i servizi di diagnosi e cura**

**Efficienza** significa buona organizzazione e pianificazione delle attività, coordinamento ed integrazione dei servizi, rispetto dei tempi concordati per l'esecuzione delle prestazioni, trasparenza nelle relazioni con il pubblico, costante sforzo per il miglioramento.

**Qualità** delle attività di diagnosi e cura. È l'obbiettivo dei nostri medici che impiegano con capacità ed esperienza moderni protocolli di diagnosi e cura, lavorano in equipe integrate da competenze multidisciplinari, utilizzano gli strumenti e le tecniche più moderni, si adeguano alle linee guida nazionali ed internazionali e seguono l'aggiornamento delle rispettive discipline.

**Cortesìa** e rispetto per il Paziente sono impegni prioritari per tutti noi, medici, tecnici e personale amministrativo.

Questa carta dei servizi è stata redatta con l'apporto degli specialisti sanitari operanti in struttura ed è suscettibile a revisioni o integrazione derivanti anche dai suoi suggerimenti.

La Carta dei Servizi è redatta in conformità al Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311 Regione Lazio.

## **SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

### **1.1. PRESENTAZIONE**

Poliambulatorio Riabilitare SRL nasce nel 2016 ed offre servizi ambulatoriali polispecialistici in regime privato.

Il Centro, autorizzato con Determinazione Regionale G15066 del 14/11/2023 è presente nel territorio di competenza della ASL ROMA 3.

Poliambulatorio Riabilitare SRL è un centro polispecialistico all'avanguardia, nato con l'obiettivo di offrire un'assistenza sanitaria completa e di alta qualità. Grazie ad un team di medici altamente qualificati ed a tecnologie di ultima generazione, il centro garantisce un approccio multidisciplinare per la prevenzione, la diagnosi e il trattamento di numerose patologie.

Poliambulatorio Riabilitare SRL rappresenta un nuovo modello di Sanità che pone il Paziente al centro del suo percorso di cura. La sinergia tra innovazione tecnologica, eccellenza professionale e un'attenzione costante al benessere complessivo, fanno di questa sede un punto di riferimento nel panorama sanitario, in perfetto allineamento con i più rigorosi standard europei.

La sede, situata ad Ostia Lido, è un Centro all'avanguardia che si sviluppa su una superficie di circa 250 mq, distribuiti tutti su un unico piano. Gli ambienti, eleganti e tecnologici, sono curati nei minimi dettagli e progettati senza barriere architettoniche.

La sede è dotata di moderni studi medici, attrezzati con le migliori strumentazioni.

Le diverse aree della struttura sono indicate con segnaletica interna ben distribuita, per un'organizzazione chiara ed efficiente dei percorsi interni.

Poliambulatorio Riabilitare SRL si prende cura del paziente con un approccio olistico che punta a coinvolgere tutti i sensi durante la permanenza al suo interno.

### **1.2. STRUTTURA E SERVIZI**

Da Determinazione Regionale G15066 del 14/11/2023 Poliambulatorio Riabilitare SRL è un Centro Ambulatoriale Polispecialistico che offre prestazioni diagnostiche per:

- Diagnostica per immagini – Radiologia Diagnostica
- Cardiologia
- Endocrinologia
- Angiologia
- Chirurgia Plastica
- Reumatologia
- Fisioterapia e Riabilitazione

Attualmente l'organizzazione si sta muovendo per l'accreditamento istituzionale per la seguente branca:

- Diagnostica per immagini – Radiologia Diagnostica

### **1.3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **POLITICA DELLA QUALITA'**

Riabilitare SRL Poliambulatorio si impegna a garantire un servizio sanitario di eccellenza, orientato alla soddisfazione del paziente e al miglioramento continuo delle proprie prestazioni. La missione è offrire cure mediche di alto livello attraverso un approccio multidisciplinare, tecnologie avanzate e un'attenzione costante alla sicurezza e al benessere delle persone.

#### **Principi Fondamentali**

##### **1. Centralità del Paziente**

Il paziente al centro di ogni nostra attività, assicurando ascolto, empatia e un'assistenza personalizzata per rispondere al meglio alle sue esigenze di salute.

**2. Eccellenza Clinica e Innovazione**

Poliambulatorio Riabilitare SRL si avvale di un team di specialisti altamente qualificati e in continuo aggiornamento, supportati da strumenti diagnostici e terapeutici di ultima generazione.

**3. Sicurezza e Rispetto degli Standard**

L'applicazione di protocolli rigorosi e scientificamente riconosciuti garantisce ambienti sicuri e trattamenti efficaci.

**4. Miglioramento Continuo**

Il monitoraggio costante della qualità dei servizi offerti permette di ottimizzare le prestazioni e l'efficienza organizzativa.

**5. Etica e Professionalità**

Integrità, trasparenza e rispetto nei confronti di pazienti, collaboratori e partner, promuovendo un ambiente di lavoro armonioso e motivante.

**6. Accessibilità e Tempestività**

Tempi di attesa ridotti e modalità di prenotazione semplici e veloci per offrire un servizio sanitario efficiente e accessibile a tutti.

Poliambulatorio Riabilitare SRL si impegna a:

- ✓ Mantenere e migliorare gli standard qualitativi dei servizi offerti.
- ✓ Favorire la formazione continua del personale medico e amministrativo.
- ✓ Potenziare la comunicazione con i pazienti per una maggiore trasparenza e fiducia.

Questa politica della qualità rappresenta l'impegno quotidiano di tutto il nostro team per garantire ai pazienti cure efficaci, sicure e all'avanguardia.

**A) - DIRITTI**

- 1) Diritto al rispetto della dignità personale e delle convinzioni morali, politiche e religiose, garantendo:
  - Protezione da qualsiasi pressione – diretta o indiretta – sulle convinzioni del paziente, come condizione di base per una relazione di fiducia tra il Paziente e gli operatori sanitari.
  - Riservatezza nell'esecuzione di visite e trattamenti.
- 2) Diritto alla libertà di scelta, garantendo:
  - Libertà di scelta della equipe medica e delle tecniche di cura.
  - Accesso alla struttura in tempi solleciti
  - Possibilità di rifiutare il metodo diagnostico e terapeutico.
- 3) Diritto alla qualità delle cure, garantendo:
  - Attenzione alla sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza ai pazienti.
  - Prestazioni di qualità.
  - Aggiornamento e applicazione dei progressi scientifici nel campo medicale, diagnostico e terapeutico.
  - Possibilità per il Medico di disporre di ogni mezzo necessario nell'ambito della sua attività di diagnosi e cura e rispetto della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici inerenti alla professione.
  - Attivazione del processo interno per il controllo della qualità.
- 4) Diritto all'informazione, garantendo:

- Un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna.
- Una indicazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti eventualmente disponibili presso altre strutture.
- Un aggiornamento appropriato e comprensibile sulle diagnosi e gli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.
- La riservatezza dei dati relativi alla persona del paziente ed alla sua storia clinica.
- L'agevole identificazione del personale interno.

5) Diritto al reclamo, garantendo:

- La possibilità di presentare reclami.
- Precise informazioni sulle modalità di trasmissione dei reclami.
- Specifiche comunicazioni in ordine all'esito dei reclami.
- La possibilità di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni.

6) Diritto alla privacy

Per la concreta attuazione dei principi legislativi sul rispetto della Privacy (Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.) il paziente può, attraverso la sottoscrizione di appositi moduli disponibili presso l'ufficio accettazione:

- disporre le modalità di gestione dei propri dati personali;
- conoscere le modalità per il rilascio e la consegna dei referti.

7) Trattamento dati personali

In applicazione delle norme vigenti in materia, l'organizzazione garantisce a tutti gli utenti la massima riservatezza sui dati personali e sanitari che essa acquisisce in forza di obblighi derivanti dalla legge.

Detta riservatezza è garantita:

- attraverso l'applicazione di un apposito documento programmatico, previsto dal Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.;
- da un puntuale e costante sistema di monitoraggio;
- dal rispetto delle disposizioni in materia messe a punto dalla Direzione Sanitaria adottando tutti gli accorgimenti che si rendessero opportuni per garantire il più ampio rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

**B) -DOVERI:**

- Ogni paziente all'interno della struttura ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria;
- È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse;
- Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- Nella considerazione di essere parte di una Comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ad altri pazienti
- È doveroso rispettare il divieto di fumare; questo non solo per disposizioni di Legge ma soprattutto per il rispetto della salute propria e degli altri pazienti;
- Il paziente ha diritto a una corretta informazione sulla organizzazione della struttura sanitaria ma è anche suo dovere assumere informazioni nei tempi e nelle sedi opportune;

**1.4. DOVE SIAMO**

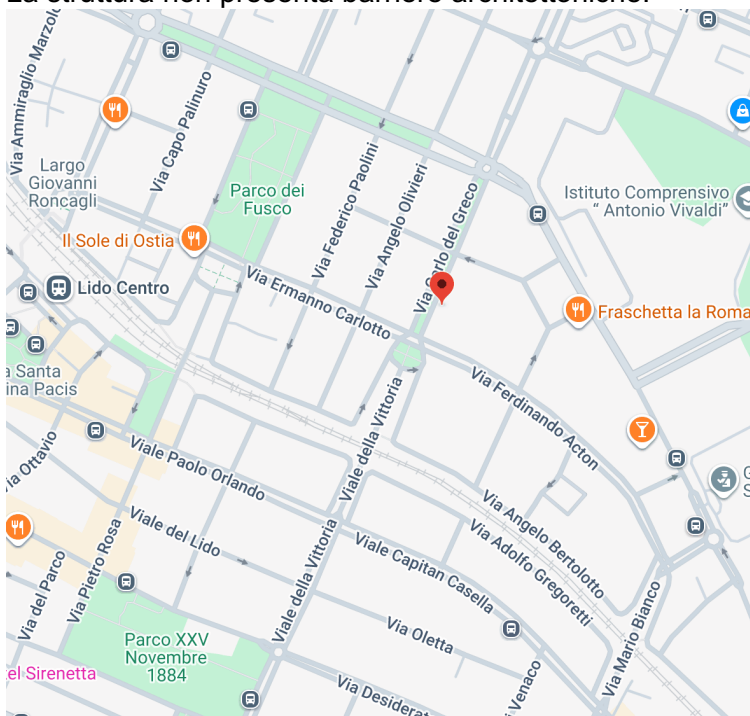
La struttura si trova a Roma – Ostia Lido in Via Carlo del Greco n°4

È raggiungibile in auto.

Con i mezzi pubblici:

- Metropolitana fermata Lido Centro – Stella polare

- Autobus di linea si può usufruire dell'autobus della linea: 064 - 060
- La struttura non presenta barriere architettoniche.



### **ORARI E NUMERI UTILI:**

Per informazioni sui servizi e sulle prestazioni erogate può contattare la struttura nei seguenti modi:

Telefono: 0656386730

e-mail: [segreteria.riabilitare@gmail.com](mailto:segreteria.riabilitare@gmail.com)

Sito Web: <https://www.centroriabilitare.it>

## **SEZIONE II – LE PRESTAZIONI**

### **2.1. I SERVIZI SANITARI AUTORIZZATI -**

Da DCA con determinazione G15066 del 14/11/2023 il centro offre prestazioni diagnostiche per:

- Diagnostica per immagini – Radiologia Diagnostica
- Cardiologia
- Endocrinologia
- Angiologia
- Chirurgia Plastica
- Reumatologia
- Fisioterapia e Riabilitazione

Attualmente l'organizzazione si sta muovendo per l'accreditamento istituzionale per la seguente branca:

- Diagnostica per immagini – Radiologia Diagnostica

### **2.2. RESPONSABILI**

Il Legale Rappresentante è: il Dott. Stefano Finucci

Il Direttore Sanitario è: il Dott. Stefano Finucci

Il Direttore Tecnico della Diagnostica Per Immagini è: il Dott. Salvatore Massimo Natale

Il Responsabile dell'ambulatorio di Reumatologia è: il Dott. Lorenzo Altomonte

Il Responsabile dell'ambulatorio di Endocrinologia è: il Dott. Alessandra Gardini  
Il Responsabile dell'ambulatorio di Cardiologia è: il Dott. Roberto Fiaschetti  
Il Responsabile dell'ambulatorio di Chirurgia Plastica è: la Dott.ssa Staccioli Sabina  
Il Responsabile dell'ambulatorio di Angiologia è: il Dott. Riccardo Margheriti  
Il Responsabile del servizio di Fisioterapia e Riabilitazione è il Dott. Stefano Finucci

## **SEZIONE III – I SERVIZI**

### **3.1. SERVIZI SANITARI**

All'interno del centro non vengono trattati pazienti pediatrici.

Per la sezione di Diagnostica per Immagini non vengono eseguite prestazioni diagnostiche per pazienti al di sotto di 10 anni.

#### **3.1.1 POLIAMBULATORIO**

Presso la Segreteria situata all'ingresso del Poliambulatorio è presente un servizio di Reception a disposizione degli utenti per fornire tutte le informazioni richieste e a disposizione per le prenotazioni, che potranno essere programmate anche telefonando. ***Il poliambulatorio è aperto dal lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30. Il Sabato dalle 08:30 alle 13:00***

#### **Come prenotare**

Le visite specialistiche si effettuano su prenotazione, concordando data e orario con la Segreteria al numero telefonico 0656386730

#### **Pagamento delle prestazioni**

È disponibile presso la Segreteria il tariffario dedicato.

Il pagamento della prestazione avviene al momento dell'accettazione e può essere effettuato, oltre che in contanti, anche con bancomat, carte di credito.

#### **Casi particolari**

In caso di prestazioni di radiologia tradizionale richiedenti esposizione alle radiazioni ionizzanti è necessaria la prescrizione del medico specialista. (principio di giustificazione).

#### **Prestazioni erogate**

##### **Diagnostica per immagini**

- RX tradizionale
- Mammografia
- Ecografie
- Ortopanoramica
- MOC

##### **Cardiologia:**

- Ecg
- Ecocardiogramma
- Visita Cardiologica +Esame Strumentale

##### **Reumatologia:**

- Visita Reumatologica

##### **Angiologia:**

- Visita Angiologica
- Ecocolordoppler dei vasi venosi ed arteriosi

**Endocrinologia:**

- Visita Ambulatoriale

**Chirurgia Plastica:**

- Visita Ambulatoriale

**Fisioterapia e Riabilitazione:**

- Visita specialistica fisiatrica (Fisiatria)
- Infiltrazione con e senza guida ecografica (Fisiatria)
- Linfodrenaggio
- Massoterapia
- Rieducazione posturale individuale
- Kinesiotaping
- Laserterapia
- Tecar terapia
- Magnetoterapia
- Ultrasuonoterapia
- Trazioni cervicali
- Rieducazione pavimento pelvico/disfunzioni urinarie/disfunzioni ano-rettali/sexuali
- Osteopatía

**3.2 TEMPI E MODALITA' DI RITIRO DEI REFERTI**

Tempi:

- Diagnostica per immagini - 24-48h ore
- Branche a vista – contestuale

Modalità:

- I referti possono essere ritirati direttamente al desk di accettazione una volta pronti
- Per le prestazioni di diagnostica per immagini, i referti possono essere trasmessi tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail fornito dal paziente in fase di prima accettazione, previo rilascio del consenso informato al trattamento dei dati personali ai sensi della normativa privacy vigente. Per garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati sanitari, al paziente viene contestualmente fornito un codice criptato necessario per la consultazione del referto.

**3.3 DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Copia dei referti può essere richiesta personalmente presso la segreteria o tramite richiesta scritta tramite PEC o mail allegando il documento di riconoscimento. La copia della documentazione sanitaria, come qualsiasi altra documentazione sullo stato di salute del paziente, verrà consegnata in ottemperanza al Regolamento (EU) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/04/2016 e secondo le disposizioni del Ministero della Salute. La documentazione sanitaria verrà rilasciata entro 10 giorni dalla richiesta al diretto interessato o suo delegato direttamente al desk di accettazione.

**SEZIONE IV – MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA**

**4.1 TUTELA ASSICURATIVA**

Il centro è assicurato per gli infortuni che dovessero accadere a pazienti e visitatori all'interno della Struttura.

In caso di infortunio è necessario avvisare subito il Direttore Sanitario per i conseguenti adempimenti;

#### 4.2 RECLAMI

Poliambulatorio Riabilitare SRL garantisce tutela del paziente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi eventualmente accorsi.

Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter migliorare il servizio erogato. Qualora, per qualsiasi motivo il paziente ritenga di non aver ricevuto un'adeguata assistenza, è pregato di esprimere le Sue osservazioni al personale Medico o al Direttore Sanitario.

Il reclamo può essere sporto in forma orale o scritta, relativamente al quale la Direzione si impegna a fornire sollecita replica nella stessa forma.

Il reclamo può essere sporto tramite:

- modulistica interna messa a disposizione dalla direzione
- mezzo mail all'indirizzo [segreteria.riabilitare@gmail.com](mailto:segreteria.riabilitare@gmail.com)
- in forma orale a qualunque operatore sanitario o amministrativo operante in struttura.

Di norma, viene data risposta ai reclami entro e non oltre 10gg lavorativi.

#### 4.3 TRIBUNALE DEL MALATO

In caso di mancato adempimento da parte della Struttura ai propri diritti, il malato può rivolgersi al Tribunale per i diritti del Malato.

Sede Nazionale: Via Flaminia, 53 - 00196 Roma - Tel. 06 367181 - Fax 06 36718333

#### 4.4. STANDARD DI QUALITA'

STANDARD CHE DEFINISCONO LA STRUTTURA NELLA SUA ATTIVITÀ COMPLESSIVA		
AREA IN ESAME	FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<b>Accesso</b>	Possibilità di fornire informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato. Presenza di adeguata segnaletica
<b>Abbattimento delle barriere architettoniche</b>	Possibilità di far accedere i disabili in tutta la struttura	Abbattimento di tutte le barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.
<b>Relazioni con gli Utenti</b>	Facile riconoscibilità del Personale	Tutto il Personale è dotato di un cartellino di riconoscimento.
<b>Segnalazione disservizi</b>	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Raccoglitori per osservazioni e/o reclami.
<b>Soddisfazione Utenti</b>	Livello di gradimento dei servizi offerti	Questionario presente in accettazione
<b>Rispetto della privacy</b>	Applicazione della legislazione sulla tutela dati Personali	Richiesta consenso informato alla gestione dei dati Personali.
<b>Informazione corretta e chiara</b>	Informazione preventive	Consegna opuscolo informativo