



CARTA DEI SERVIZI



FISIOLAB S.R.L.

Sede Legale: Via Cappuccini, 21 – 04018 SEZZE (LT)
Sede operativa: Via Melogrosso, 57 – 04018 SEZZE (LT)
Codice Fiscale e Partita I.V.A. n. 02993750591
Tel. 0773-258458 mail fisiolabsrl2018@libero.it
Pec fisiolabsrl2018@pec.it

Rev 1 del 10/06/2026

Indice

1. Premessa
2. Presentazione della struttura
3. Mission, Vision e Impegni per la Qualità
4. Principi della Carta dei Servizi
5. Organizzazione della struttura
6. Prestazioni erogate
7. Modalità di accesso e presa in carico
8. Gestione delle liste di attesa
9. Diritti e doveri del paziente
10. Consenso informato
11. Impegno per la sicurezza del paziente
12. Accessibilità e inclusione
13. Protezione dei dati personali e sanitari
14. Standard di qualità
15. Reclami, suggerimenti e questionari di soddisfazione
16. Contatti e orari
17. Conclusioni

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento fondamentale di comunicazione, trasparenza e partecipazione attraverso il quale Fisiolab S.r.l. informa gli utenti sulle attività svolte, sulle modalità di accesso ai servizi, sugli standard qualitativi adottati e sugli impegni assunti nei confronti delle persone assistite.

La Carta costituisce parte integrante del sistema di gestione della qualità della struttura e testimonia l'impegno costante dell'organizzazione nel perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni erogate, la sicurezza delle cure, la tutela dei diritti della persona e la soddisfazione degli utenti.

Il documento è stato elaborato con il contributo della Direzione, della Direzione Sanitaria e dei professionisti operanti nella struttura, al fine di garantire una rappresentazione chiara e completa dei servizi offerti e dei principi che guidano l'attività assistenziale.

Attraverso la presente Carta dei Servizi, Fisiolab intende promuovere un rapporto di fiducia, collaborazione e responsabilità condivisa con gli utenti, favorendo la partecipazione consapevole al percorso di cura e assicurando la massima attenzione ai bisogni di salute della persona.

La struttura opera nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità assistenziale, appropriatezza clinica, efficacia, efficienza, accessibilità e tutela della dignità umana, garantendo a tutti gli utenti informazioni chiare e comprensibili sui servizi disponibili e sulle modalità di tutela dei propri diritti.

La Carta dei Servizi non rappresenta un documento statico, ma uno strumento dinamico soggetto a periodico aggiornamento, in relazione all'evoluzione normativa, organizzativa, tecnologica e scientifica, nonché ai risultati delle attività di monitoraggio della qualità e alle esigenze espresse dagli utenti.

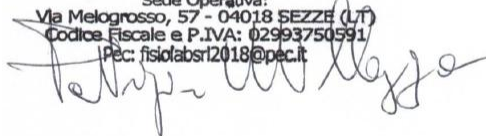
La Direzione si impegna a riesaminare periodicamente il presente documento e ad aggiornarne i contenuti ogniqualvolta si rendano necessarie modifiche sostanziali nell'organizzazione, nei servizi erogati o nei requisiti applicabili, e comunque con periodicità almeno annuale.

La presente Carta dei Servizi è portata a conoscenza di tutto il personale della struttura ed è resa disponibile agli utenti attraverso i canali informativi adottati dall'organizzazione, al fine di garantire la massima trasparenza e accessibilità delle informazioni.

Il Direttore

FISIO LAB S.R.L.

Sede Legale:
Via dei Cappuccini, 21 - 04018 Sezze (LT)
Sede Operativa:
Via Melogrosso, 57 - 04018 SEZZE (LT)
Codice Fiscale e P.IVA: 02993750591
Pec: fisiolabsrl2018@pec.it



2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Fisiolab S.r.l. è una struttura sanitaria polispecialistica con sede legale in Via Cappuccini n. 21, Sezze (LT), e sede operativa in Via Melogrosso n. 57, Sezze (LT). La società è iscritta al Registro delle Imprese della Camera di Commercio di Latina con numero REA LT-215597, Codice Fiscale e Partita IVA n. 02993750591.

La struttura opera nel rispetto della normativa sanitaria nazionale e regionale vigente ed è in possesso delle autorizzazioni previste per l'esercizio delle attività sanitarie ambulatoriali. Fisiolab è inoltre impegnata nel percorso di accreditamento istituzionale per le branche specialistiche di Angiologia e Chirurgia Vascolare, Dermatologia e Neurologia, in conformità ai requisiti stabiliti dal DCA Regione Lazio n. 469/2017.

L'attività sanitaria viene svolta in una struttura moderna, accessibile e priva di barriere architettoniche, sviluppata su un unico livello e dotata di spazi progettati per garantire sicurezza, comfort, riservatezza e adeguate condizioni di accoglienza per utenti e operatori. I locali, estesi su una superficie di circa 400 mq, sono conformi ai requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi richiesti dalla normativa vigente per l'erogazione delle prestazioni sanitarie.

La missione di Fisiolab consiste nel fornire prestazioni sanitarie specialistiche e riabilitative efficaci, sicure e appropriate, garantendo la centralità del paziente, la qualità delle cure, il rispetto della persona e il miglioramento continuo dei servizi erogati. L'organizzazione promuove un approccio multidisciplinare orientato alla prevenzione, alla diagnosi precoce, alla cura e al monitoraggio delle condizioni di salute, nel rispetto delle evidenze scientifiche e delle buone pratiche clinico-assistenziali.

La struttura si rivolge a un'utenza ampia e diversificata, comprendente bambini, adolescenti, adulti, anziani, sportivi, lavoratori e persone con patologie acute o croniche che necessitano di prestazioni diagnostiche, specialistiche, riabilitative e di supporto sanitario.

Fisiolab eroga attività nell'ambito di:

- ***Terapia Fisica e Riabilitativa;***
- ***Fisiatria***
- ***Cardiologia***
- ***Medicina dello Sport***
- ***Malattie Endocrine del ricambio e della nutrizione***
- ***Medicina del Lavoro***
- ***Medicina Legale***
- ***Medicina Generale***
- ***Neurochirurgia***
- ***Neurologia***
- ***Ortopedia e Traumatologia***
- ***Pediatria***
- ***Chirurgia Vascolare***

- *Dermatologia*
- *Medicina Estetica*
- *Otorinolaringoiatria*
- *Oculistica*
- *Oculistica Pediatrica*
- *Ortottica*
- *Neuropsichiatria Infantile*
- *Neuropsicomotricità*
- *Logopedia*
- *Psicologia e Psicoterapia*

Nel corso degli anni la struttura ha progressivamente ampliato e potenziato la propria offerta sanitaria attraverso l'inserimento di nuove specialità, l'aggiornamento delle tecnologie disponibili e il costante sviluppo delle competenze professionali, con l'obiettivo di rispondere in maniera sempre più efficace ai bisogni di salute del territorio.

3. MISSION, VISION E IMPEGNI PER LA QUALITÀ

Mission

La missione di Fisiolab S.r.l. è garantire prestazioni sanitarie specialistiche e riabilitative efficaci, sicure, appropriate e orientate ai bisogni della persona assistita, promuovendo il miglioramento dello stato di salute e della qualità della vita dei pazienti.

La struttura opera attraverso un approccio multidisciplinare fondato sulle evidenze scientifiche, sull'aggiornamento continuo delle competenze professionali e sul rispetto dei principi etici e deontologici che caratterizzano l'attività sanitaria.

L'obiettivo primario è assicurare percorsi assistenziali centrati sul paziente, caratterizzati da elevati standard qualitativi, continuità delle cure, sicurezza e attenzione alla persona in tutte le fasi del percorso sanitario.

Vision

Fisiolab intende consolidare il proprio ruolo di punto di riferimento sanitario per il territorio, perseguendo l'eccellenza professionale, organizzativa e tecnologica e promuovendo una cultura orientata alla qualità, alla sicurezza delle cure e al miglioramento continuo.

La struttura mira a sviluppare un modello organizzativo capace di coniugare competenza clinica, innovazione, umanizzazione dell'assistenza e sostenibilità organizzativa, garantendo servizi sempre più rispondenti ai bisogni di salute della popolazione.

Impegni per la Qualità

La Direzione e tutto il personale di Fisiolab si impegnano a porre il paziente al centro di ogni attività, assicurando il rispetto della dignità della persona, dei diritti

dell'assistito e della partecipazione consapevole alle decisioni riguardanti il proprio percorso di cura.

La struttura promuove la sicurezza delle cure attraverso l'adozione di procedure organizzative e clinico-assistenziali finalizzate alla prevenzione degli eventi avversi, alla gestione del rischio clinico, alla prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza e al monitoraggio costante della qualità delle prestazioni erogate.

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione, all'aggiornamento professionale e allo sviluppo delle competenze del personale sanitario e amministrativo, considerati elementi fondamentali per garantire l'efficacia dei processi assistenziali e il miglioramento continuo dell'organizzazione.

Fisiolab si impegna a monitorare costantemente i propri processi attraverso l'analisi degli indicatori di qualità, la valutazione della soddisfazione degli utenti, la gestione delle segnalazioni e dei reclami, gli audit interni e il riesame periodico delle attività svolte.

La Direzione promuove il coinvolgimento attivo di tutto il personale nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, favorendo la diffusione della cultura della qualità, della sicurezza e della responsabilità professionale.

La struttura garantisce il rispetto dei requisiti normativi applicabili, dei requisiti di autorizzazione e accreditamento istituzionale della Regione Lazio, delle linee guida cliniche e delle buone pratiche assistenziali, perseguendo il miglioramento continuo dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

Tutti gli obiettivi e gli impegni assunti vengono periodicamente riesaminati dalla Direzione al fine di verificarne l'efficacia, l'adequatezza e la coerenza con l'evoluzione del contesto organizzativo, dei bisogni degli utenti e dei requisiti applicabili.

4. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Fisiolab svolge la propria attività nel rispetto del diritto alla tutela della salute, riconosciuto come diritto fondamentale della persona, ponendo al centro della propria organizzazione il paziente, i suoi bisogni assistenziali e il rispetto della sua dignità.

L'attività della struttura si ispira ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità assistenziale, partecipazione, accessibilità, efficacia ed efficienza, che costituiscono i valori fondamentali alla base dell'erogazione dei servizi sanitari.

Il principio di **uguaglianza** garantisce a tutti gli utenti pari opportunità di accesso alle prestazioni sanitarie, senza alcuna discriminazione legata a sesso, età, nazionalità, condizioni sociali, convinzioni religiose, orientamento culturale o condizioni di salute. Ogni persona viene accolta e assistita nel rispetto delle proprie esigenze e caratteristiche individuali.

Il principio di **imparzialità** orienta l'operato di tutti i professionisti della struttura, che agiscono con obiettività, correttezza, trasparenza e indipendenza di giudizio, assicurando che ogni decisione clinica e organizzativa sia assunta esclusivamente nell'interesse della salute e del benessere della persona assistita.

Il principio di **continuità assistenziale** si concretizza nell'impegno a garantire percorsi di cura coordinati e appropriati, favorendo la continuità delle informazioni cliniche e la corretta gestione del percorso assistenziale in tutte le sue fasi.

La **partecipazione** dell'utente rappresenta un elemento essenziale del processo assistenziale. Fisiolab promuove un rapporto di collaborazione e fiducia con il paziente, assicurando informazioni chiare e comprensibili, il coinvolgimento nelle decisioni che riguardano la propria salute e la possibilità di esprimere suggerimenti, osservazioni e segnalazioni.

L'**accessibilità** ai servizi viene garantita attraverso modalità organizzative orientate a facilitare l'accesso alle prestazioni, l'accoglienza delle persone fragili, il superamento delle barriere architettoniche e la diffusione di informazioni facilmente comprensibili. L'efficacia delle prestazioni viene perseguita mediante l'applicazione delle migliori evidenze scientifiche disponibili, l'adozione di protocolli clinico-assistenziali aggiornati e il costante sviluppo delle competenze professionali del personale sanitario.

L'**efficienza organizzativa** viene assicurata attraverso l'impiego appropriato delle risorse umane, tecnologiche e strutturali, la programmazione delle attività e il monitoraggio continuo dei processi, al fine di garantire servizi di qualità e tempi di risposta adeguati alle esigenze dell'utenza.

Fisiolab promuove inoltre la sicurezza delle cure, la tutela della riservatezza dei dati personali e sanitari, il miglioramento continuo della qualità e l'innovazione organizzativa e tecnologica, con l'obiettivo di offrire servizi sempre più efficaci, sicuri e rispondenti ai bisogni di salute della comunità.

5. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

Fisiolab adotta un modello organizzativo finalizzato a garantire l'efficace erogazione delle prestazioni sanitarie, il coordinamento delle attività cliniche e amministrative e il rispetto dei requisiti normativi, autorizzativi e di accreditamento applicabili.

La responsabilità generale della struttura è affidata al Legale Rappresentante, che assicura la disponibilità delle risorse necessarie al corretto funzionamento dell'organizzazione, alla realizzazione degli obiettivi aziendali e al mantenimento degli standard qualitativi definiti dalla Direzione.

La responsabilità sanitaria è attribuita al Direttore Sanitario, che garantisce il coordinamento delle attività clinico-assistenziali, il rispetto delle normative sanitarie vigenti, la qualità delle prestazioni erogate, la sicurezza delle cure e la corretta applicazione delle procedure organizzative e assistenziali adottate dalla struttura.

Le attività specialistiche sono coordinate dai Responsabili delle branche specialistiche, che assicurano l'appropriatezza clinica delle prestazioni, la corretta applicazione dei protocolli assistenziali, il monitoraggio delle attività di competenza e la collaborazione multidisciplinare tra i professionisti coinvolti nei percorsi di cura.

Le prestazioni sanitarie sono erogate da personale sanitario in possesso dei requisiti professionali previsti dalla normativa vigente e delle competenze necessarie per l'esercizio delle rispettive discipline specialistiche. Il Responsabile della Formazione promuove la formazione continua e l'aggiornamento professionale quale elemento essenziale per il mantenimento e il miglioramento della qualità delle cure.

Le attività di accoglienza, prenotazione, gestione documentale e supporto amministrativo sono svolte dal personale amministrativo, che garantisce l'assistenza agli utenti durante tutte le fasi di accesso ai servizi e contribuisce al corretto funzionamento dei processi organizzativi della struttura.

L'organizzazione opera secondo principi di collaborazione, integrazione professionale e responsabilità condivisa, al fine di garantire percorsi assistenziali efficaci, sicuri e orientati ai bisogni della persona assistita.

Funzione	Responsabilità
Legale Rappresentante	Governo e indirizzo strategico della struttura
Direttore Sanitario	Coordinamento delle attività sanitarie e qualità delle cure
Responsabile Gestione Qualità	Monitoraggio del Sistema di Gestione per la Qualità
Responsabile Formazione	Analisi dei fabbisogni formativi, Verifica delle competenze
Responsabili delle Branche Specialistiche	Supervisione clinica delle attività di competenza
Personale Sanitario	Erogazione delle prestazioni assistenziali e diagnostiche
Personale Amministrativo	Accoglienza, prenotazioni e gestione amministrativa

6. PRESTAZIONI EROGATE

Fisiolab S.r.l. offre un'ampia gamma di prestazioni sanitarie specialistiche e riabilitative finalizzate alla prevenzione, alla diagnosi, alla cura e al monitoraggio delle condizioni di salute della persona.

Nell'ambito della riabilitazione e del recupero funzionale, la struttura eroga prestazioni di fisiokinesiterapia individuale e di gruppo e visite fisiatriche finalizzate alla valutazione e al trattamento delle disfunzioni dell'apparato muscolo-scheletrico e neurologico.

L'attività specialistica comprende prestazioni di cardiologia, con esecuzione di elettrocardiogramma ed ecocardiogramma, endocrinologia e nutrizione, medicina del lavoro, medicina legale, medicina dello sport e medicina generale, garantendo percorsi diagnostici e assistenziali appropriati alle esigenze degli utenti.

La struttura eroga inoltre prestazioni nell'ambito delle discipline neurologiche e neurochirurgiche, della neuropsichiatria infantile, della neuropsicomotricità e della logopedia, assicurando un approccio multidisciplinare orientato alla presa in carico globale della persona.

Particolare attenzione viene dedicata alle attività di ortopedia e traumatologia, chirurgia vascolare e angiologia, dermatologia, pediatria, oculistica, ortottica, otorinolaringoiatria e medicina estetica, attraverso visite specialistiche ed esami diagnostici finalizzati alla prevenzione, alla diagnosi precoce e al monitoraggio delle patologie di competenza.

L'offerta sanitaria comprende altresì servizi di psicologia e psicoterapia rivolti al supporto e al benessere psicologico della persona nelle diverse fasi della vita.

Le prestazioni vengono erogate da professionisti qualificati e costantemente aggiornati, mediante l'utilizzo di tecnologie e attrezzature conformi ai requisiti normativi applicabili e alle più recenti evidenze scientifiche.

L'elenco delle attività e delle prestazioni disponibili è soggetto a periodico aggiornamento in funzione dell'evoluzione organizzativa della struttura, delle autorizzazioni possedute e delle esigenze assistenziali del territorio.

Tabella riepilogativa delle branche specialistiche e delle principali prestazioni erogate

Branca Specialistica	Principali Prestazioni Erogate
Terapia Fisica e Riabilitativa	Fisiokinesiterapia individuale e di gruppo, trattamenti riabilitativi, recupero funzionale, terapie fisiche strumentali.
Fisiatria	Visite fisiatriche, valutazione funzionale, definizione di programmi riabilitativi personalizzati.
Cardiologia	Visite cardiologiche, elettrocardiogramma (ECG), ecocardiogramma e monitoraggio delle patologie cardiovascolari.
Medicina dello Sport	Visite per l'idoneità sportiva e valutazioni medico-sportive.
Endocrinologia e Malattie del Metabolismo	Visite endocrinologiche, valutazione dei disturbi metabolici, nutrizionali e delle patologie endocrine.
Medicina del Lavoro	Sorveglianza sanitaria, visite preventive e periodiche, valutazioni di idoneità alla mansione.
Medicina Legale	Consulenze medico-legali, certificazioni e valutazioni specialistiche.
Medicina Generale	Attività di consulenza clinica e valutazione dello stato di salute generale.
Neurologia	Visite neurologiche, elettromiografia degli arti superiori e inferiori, elettroencefalogramma (EEG).
Neurochirurgia	Visite neurochirurgiche e valutazioni specialistiche delle patologie del sistema nervoso.
Ortopedia e Traumatologia	Visite ortopediche, valutazione delle patologie dell'apparato muscolo-scheletrico e traumatologico.
Angiologia e Chirurgia Vascolare	Visite specialistiche angiologiche e di chirurgia vascolare, EcoColorDoppler arterioso e venoso degli arti superiori e inferiori, EcoColorDoppler dell'aorta addominale, dei tronchi sovraortici e dei vasi spermatici.
Dermatologia	Visite dermatologiche per adulti e pediatriche, dermoscopia dei nevi, trattamenti dermatologici ambulatoriali, rimozione di verruche e molluschi fibrosi, crioterapia con azoto liquido.
Pediatria	Visite pediatriche e monitoraggio dello stato di salute del bambino e dell'adolescente.
Oculistica	Visite oculistiche, prevenzione e monitoraggio delle patologie oculari.
Oculistica Pediatrica e Ortottica	Valutazione dei disturbi visivi dell'età evolutiva e attività ortottiche.

Branca Specialistica	Principali Prestazioni Erogate
Otorinolaringoiatria	Visite specialistiche per la diagnosi e il trattamento delle patologie dell'orecchio, del naso e della gola.
Medicina Estetica	Valutazioni e trattamenti di medicina estetica non invasiva.
Neuropsichiatria Infantile	Valutazione e monitoraggio dei disturbi neuropsichiatrici dell'età evolutiva.
Neuropsicomotricità	Valutazione e interventi neuropsicomotori rivolti all'età evolutiva.
Logopedia	Valutazione e trattamento dei disturbi della comunicazione, del linguaggio e della deglutizione.
Psicologia e Psicoterapia	Consulenza psicologica, sostegno psicologico e percorsi psicoterapeutici individuali e familiari.

La presente tabella ha finalità esclusivamente informative. L'elenco delle prestazioni può essere soggetto ad aggiornamenti in relazione all'evoluzione organizzativa della struttura, alle autorizzazioni possedute e ai percorsi di accreditamento attivati.

7. MODALITÀ DI ACCESSO E PRESA IN CARICO

Fisiolab adotta un modello organizzativo orientato alla centralità della persona assistita, garantendo un percorso di accesso ai servizi strutturato, trasparente e finalizzato ad assicurare appropriatezza clinica, continuità assistenziale e qualità delle prestazioni erogate.

L'**accesso** alle prestazioni avviene mediante prenotazione effettuata direttamente presso la struttura, telefonicamente o attraverso gli strumenti di comunicazione messi a disposizione dell'utenza. Durante la fase di prenotazione il personale amministrativo fornisce tutte le informazioni necessarie riguardo alle modalità di accesso, agli eventuali documenti da presentare, alle preparazioni richieste per specifiche prestazioni e ai tempi di erogazione previsti.

Per informazioni, prenotazioni, richieste amministrative o chiarimenti relativi alle prestazioni erogate, gli utenti possono contattare la struttura telefonicamente al numero **320 2661533 – 0773258458** oppure tramite posta elettronica all'indirizzo fisiolabsrl2018@libero.it.

Il personale di segreteria è a disposizione per fornire informazioni riguardanti le modalità di accesso ai servizi, le prestazioni disponibili, gli orari di attività dei professionisti e le procedure di prenotazione.

Gli orari di apertura della struttura e la disponibilità delle diverse attività specialistiche possono variare in funzione della programmazione sanitaria e organizzativa. Eventuali aggiornamenti relativi agli orari, alle modalità di accesso e ai servizi erogati vengono tempestivamente comunicati agli utenti attraverso i canali informativi della struttura.

Fisiolab S.r.l. ha sede operativa in Via Melogrosso n. 57, 04018 Sezze (LT), in una posizione facilmente raggiungibile dagli utenti provenienti dal territorio comunale e dai comuni limitrofi.

FISIO LAB S.r.l.

Sede operativa: Via Melogrosso n. 57 – 04018 Sezze (LT)

Telefono: 320 2661533 - 0773258458

E-mail: fisiolabsrl2018@libero.it

Orario del centro:

Dal lunedì al venerdì : 09.30 - 12.00/ 15.00- 19.00

sabato 09.30-12.00

Al momento dell'accettazione vengono verificati i dati identificativi del paziente e acquisita la documentazione sanitaria utile alla corretta gestione del percorso assistenziale, comprendente eventuali prescrizioni mediche, esami diagnostici, referti specialistici e altra documentazione clinica pertinente.

La presa in carico prosegue con la valutazione specialistica effettuata dal professionista competente, che raccoglie le informazioni anamnestiche, analizza la documentazione disponibile e procede alla valutazione clinica del paziente al fine di definire il quadro diagnostico e individuare il percorso assistenziale più appropriato.

Successivamente viene eseguita la prestazione sanitaria richiesta, nel rispetto delle procedure organizzative e clinico-assistenziali adottate dalla struttura, delle evidenze scientifiche disponibili e dei principi di sicurezza delle cure. Le attività diagnostiche, specialistiche e terapeutiche vengono svolte da personale qualificato mediante l'utilizzo di attrezzature e dispositivi conformi ai requisiti normativi applicabili.

Al termine della prestazione il professionista sanitario provvede alla refertazione, riportando nella documentazione sanitaria le informazioni cliniche rilevanti, le conclusioni diagnostiche formulate, gli eventuali trattamenti eseguiti e le indicazioni terapeutiche o assistenziali necessarie alla prosecuzione del percorso di cura.

Qualora le condizioni cliniche del paziente lo richiedano, viene programmato un percorso di follow-up finalizzato al monitoraggio dell'evoluzione del quadro clinico, alla verifica dell'efficacia dei trattamenti effettuati e all'eventuale pianificazione di ulteriori prestazioni diagnostiche, terapeutiche o riabilitative.

Durante tutte le fasi del percorso assistenziale, Fisiolab garantisce la continuità delle informazioni sanitarie, il coinvolgimento attivo del paziente nelle decisioni riguardanti il proprio stato di salute e il rispetto dei principi di riservatezza, dignità e tutela dei diritti della persona assistita.

8. GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Fisiolab garantisce l'accesso alle prestazioni sanitarie secondo criteri di trasparenza, equità, appropriatezza clinica e continuità assistenziale, nel rispetto dei diritti degli utenti e delle esigenze organizzative della struttura.

Le prenotazioni vengono gestite attraverso il servizio di segreteria, che provvede alla registrazione delle richieste e alla programmazione degli appuntamenti sulla base della tipologia di prestazione richiesta, della disponibilità degli specialisti e delle eventuali indicazioni cliniche fornite dal medico prescrittore o dal professionista che ha in carico il paziente.

La programmazione delle attività assistenziali è finalizzata a garantire un accesso ordinato ai servizi e a favorire la migliore corrispondenza possibile tra il bisogno di salute espresso dall'utente e la tempestività dell'intervento sanitario.

Particolare attenzione viene riservata alle situazioni che richiedono una valutazione clinica in tempi brevi. Nei casi in cui emergano condizioni di particolare urgenza o necessità assistenziale, la struttura si impegna a valutare la possibilità di anticipare l'erogazione della prestazione compatibilmente con l'organizzazione delle attività e con la disponibilità delle risorse professionali.

La gestione delle liste di attesa viene effettuata secondo criteri di correttezza e imparzialità, garantendo parità di trattamento a tutti gli utenti e assicurando la tracciabilità delle richieste di prenotazione.

Eventuali rinunce, modifiche o disdette degli appuntamenti vengono registrate dal personale amministrativo al fine di ottimizzare l'utilizzo delle disponibilità esistenti e favorire l'accesso ai servizi da parte degli utenti in attesa.

La struttura monitora periodicamente i tempi di attesa delle principali prestazioni erogate attraverso specifici indicatori di qualità, al fine di verificare l'efficacia dell'organizzazione dei servizi, individuare eventuali criticità e adottare le necessarie azioni di miglioramento.

I risultati delle attività di monitoraggio vengono analizzati dalla Direzione nell'ambito delle attività di riesame e miglioramento continuo, con l'obiettivo di garantire livelli sempre più elevati di accessibilità, efficienza organizzativa e soddisfazione dell'utenza.

9. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Diritti

Fisiolab riconosce e tutela i diritti fondamentali della persona assistita, garantendo il rispetto della dignità umana, della riservatezza, della libertà di scelta, dell'accesso alle informazioni sanitarie e della partecipazione consapevole alle decisioni riguardanti il proprio percorso diagnostico e terapeutico.

Riconoscere e rispetta i diritti del malato, quali :

1. Diritto a misure preventive. Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.
2. Diritto all'accesso. Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
3. Diritto all'informazione. Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. Diritto al consenso. Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni utili per partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste

informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

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

6. 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.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti. Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

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

9. Diritto alla sicurezza. Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla errata gestione dei processi clinici e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto all'innovazione. Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. 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.

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

13. Diritto al reclamo. Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta.

14. Diritto al risarcimento. Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario

Doveri

L'efficacia del percorso assistenziale richiede tuttavia una partecipazione attiva e responsabile da parte dell'utente. Per tale motivo il paziente è tenuto a fornire informazioni corrette, complete e aggiornate riguardanti il proprio stato di salute, le terapie in corso e ogni elemento utile alla corretta valutazione clinica da parte dei professionisti sanitari.

L'assistito è inoltre chiamato a rispettare gli appuntamenti programmati e a collaborare con il personale sanitario e amministrativo, adottando comportamenti improntati alla correttezza, al rispetto reciproco e alla civile convivenza all'interno della struttura.

Al fine di garantire ambienti sicuri, accoglienti e adeguati all'erogazione delle prestazioni sanitarie, il paziente è tenuto a utilizzare correttamente gli spazi, gli arredi e le attrezzature messe a disposizione dalla struttura, rispettando le norme organizzative e comportamentali adottate.

Qualora non sia possibile presentarsi all'appuntamento programmato, l'utente è invitato a comunicarne tempestivamente la disdetta, consentendo alla struttura di ottimizzare l'organizzazione delle attività e di favorire l'accesso ai servizi da parte di altri utenti in attesa.

La collaborazione tra operatori e pazienti rappresenta un elemento fondamentale per garantire la qualità dell'assistenza, la sicurezza delle cure e il corretto funzionamento dell'organizzazione sanitaria.

10.CONSENSO INFORMATO

Fisiolab riconosce il consenso informato quale espressione fondamentale del diritto all'autodeterminazione della persona assistita e quale elemento essenziale del percorso di cura. Prima dell'esecuzione di prestazioni diagnostiche, terapeutiche o procedure che lo richiedano, il paziente riceve informazioni chiare, complete e comprensibili riguardo alle finalità della prestazione, alle modalità di esecuzione, ai benefici attesi, ai possibili rischi, alle eventuali alternative disponibili e alle conseguenze derivanti dall'eventuale rifiuto del trattamento.

Il professionista sanitario assicura il necessario supporto informativo affinché il paziente possa esprimere una scelta libera e consapevole. Nei casi previsti dalla normativa vigente e dalle procedure aziendali, il consenso viene acquisito e documentato mediante apposita modulistica, conservata all'interno della documentazione sanitaria della struttura.

Particolare attenzione viene riservata alla tutela dei minori, delle persone fragili e dei soggetti che necessitano della rappresentanza o dell'assistenza di chi esercita la responsabilità genitoriale, del tutore o di altro soggetto legittimato secondo le disposizioni normative applicabili.

11.IMPEGNO PER LA SICUREZZA DEL PAZIENTE

La sicurezza delle cure rappresenta un principio fondamentale dell'attività di Fisiolab e costituisce un elemento essenziale della qualità delle prestazioni sanitarie erogate. La struttura adotta un approccio orientato alla prevenzione dei rischi, al miglioramento continuo dei processi assistenziali e alla promozione di una cultura della sicurezza condivisa da tutto il personale.

Particolare attenzione viene dedicata alla prevenzione delle **Infezioni Correlate all'Assistenza (ICA)** attraverso l'applicazione di specifiche procedure di igiene e sanificazione degli ambienti, la corretta gestione dei dispositivi medici, il rispetto delle

norme di igiene delle mani e l'adozione delle misure di prevenzione previste dalle linee guida e dalle buone pratiche assistenziali.

La struttura garantisce il diritto del paziente ad essere adeguatamente informato riguardo alle prestazioni sanitarie proposte. Prima dell'esecuzione di esami diagnostici, trattamenti o procedure che lo richiedano, vengono fornite informazioni chiare e comprensibili sulle finalità della prestazione, sui benefici attesi, sui possibili rischi e sulle eventuali alternative disponibili. Il **consenso informato** viene acquisito e documentato secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dalle procedure aziendali.

Fisiolab promuove la segnalazione, **l'analisi e la gestione degli eventi avversi**, dei quasi eventi (near miss) e delle situazioni potenzialmente critiche che potrebbero influire sulla sicurezza del paziente. Le informazioni raccolte vengono utilizzate per individuare le cause delle criticità, definire azioni correttive e preventive e migliorare continuamente l'efficacia dei processi assistenziali.

Al fine di garantire la corretta erogazione delle prestazioni e ridurre il rischio di errori, la struttura adotta procedure per l'identificazione univoca del paziente durante tutte le fasi del percorso assistenziale, dalla prenotazione all'accettazione, dall'esecuzione della prestazione alla refertazione e alla consegna della documentazione sanitaria.

La sicurezza delle cure è inoltre sostenuta attraverso programmi di **formazione e aggiornamento** continuo rivolti a tutto il personale sanitario e amministrativo. Le attività formative riguardano aspetti clinici, organizzativi, normativi e di gestione del rischio, con l'obiettivo di mantenere elevati livelli di competenza professionale e favorire la diffusione delle migliori pratiche assistenziali.

Attraverso queste attività, Fisiolab si impegna a garantire un ambiente assistenziale sicuro, affidabile e orientato alla tutela della salute e del benessere delle persone assistite, nel rispetto dei requisiti di accreditamento istituzionale, delle evidenze scientifiche disponibili e dei principi del miglioramento continuo della qualità.

12.ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE

Fisiolab promuove un modello assistenziale fondato sui principi di uguaglianza, inclusione, non discriminazione e pari opportunità di accesso ai servizi sanitari, garantendo attenzione e rispetto nei confronti di tutte le persone che si rivolgono alla struttura.

Gli ambienti sono organizzati e progettati per favorire l'accessibilità e la fruibilità dei servizi da parte dell'utenza, nel rispetto dei requisiti normativi applicabili in materia di **abbattimento delle barriere architettoniche**. I locali sono sviluppati su un unico livello e consentono un agevole accesso anche alle persone con ridotta capacità motoria, agli utenti che utilizzano ausili per la deambulazione e ai soggetti con particolari esigenze assistenziali.

La struttura si impegna a garantire condizioni di accoglienza adeguate alle persone con disabilità, promuovendo la piena accessibilità alle prestazioni sanitarie e adottando, ove necessario, modalità organizzative finalizzate a facilitare l'accesso ai servizi e la permanenza all'interno della struttura.

Particolare attenzione viene riservata alle persone fragili, agli anziani, ai minori e agli utenti che presentano condizioni cliniche o sociali che richiedano specifiche forme di supporto durante il percorso assistenziale. Il personale sanitario e amministrativo opera con sensibilità e professionalità al fine di favorire un'accoglienza personalizzata e una presa in carico appropriata ai bisogni della persona.

Fisiolab garantisce inoltre il pieno rispetto della dignità, della riservatezza e dell'autonomia decisionale di ogni assistito. Le attività di accettazione, visita, trattamento e refertazione vengono svolte adottando misure organizzative e procedurali finalizzate a tutelare la privacy degli utenti e la riservatezza delle informazioni personali e sanitarie.

Attraverso tali principi e modalità operative, la struttura intende assicurare un ambiente accogliente, inclusivo e rispettoso delle esigenze di ogni persona, favorendo l'accesso equo alle prestazioni sanitarie e la piena tutela dei diritti dell'utente.

13.PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E SANITARI

Fisiolab garantisce il trattamento dei dati personali e sanitari nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali. Le informazioni raccolte vengono utilizzate esclusivamente per finalità sanitarie, amministrative e organizzative connesse all'erogazione delle prestazioni richieste e sono trattate adottando adeguate misure tecniche e organizzative volte a garantirne la riservatezza, l'integrità e la sicurezza.

Ogni interessato ha il diritto di ricevere informazioni chiare sulle modalità di trattamento dei propri dati e può esercitare i diritti previsti dalla normativa, tra cui il diritto di accesso, rettifica, aggiornamento, limitazione del trattamento, opposizione e, nei casi previsti, cancellazione dei dati. La struttura assicura inoltre la tutela della riservatezza delle informazioni sanitarie durante tutte le fasi del percorso assistenziale, nel rispetto della dignità e dei diritti della persona assistita.

14.STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Fisiolab si impegna a garantire prestazioni sanitarie caratterizzate da elevati livelli di qualità, appropriatezza clinica, sicurezza, efficacia e attenzione ai bisogni della persona assistita.

La struttura adotta un sistema organizzativo orientato al miglioramento continuo dei servizi erogati, promuovendo la qualità delle cure, la sicurezza del paziente, la formazione del personale e la soddisfazione dell'utenza.

La Direzione monitora periodicamente l'andamento delle attività assistenziali e organizzative al fine di verificare l'efficacia dei processi, individuare eventuali opportunità di miglioramento e garantire il mantenimento degli standard qualitativi definiti dalla struttura.

Gli obiettivi e gli indicatori di qualità sono definiti e riesaminati periodicamente nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità e costituiscono uno strumento fondamentale per il miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti ai pazienti.

15.RECLAMI, SUGGERIMENTI E QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Fisiolab considera i reclami, le segnalazioni, i suggerimenti e le osservazioni degli utenti uno strumento fondamentale per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e per il monitoraggio della soddisfazione delle persone assistite.

Ogni paziente ha il diritto di segnalare eventuali disservizi, criticità, comportamenti ritenuti non conformi agli standard qualitativi della struttura o qualsiasi situazione che abbia limitato la corretta fruizione delle prestazioni sanitarie. Le segnalazioni rappresentano un'importante opportunità di ascolto e consentono alla struttura di individuare eventuali aree di miglioramento nell'organizzazione dei servizi.

I reclami possono essere presentati in forma scritta mediante apposita modulistica disponibile presso la segreteria, tramite comunicazione indirizzata alla Direzione, mediante posta elettronica oppure attraverso segnalazione verbale al personale incaricato. È inoltre possibile formulare suggerimenti e proposte finalizzati al miglioramento dell'organizzazione e della qualità delle prestazioni erogate.

Tutte le segnalazioni vengono registrate, analizzate e gestite secondo le procedure adottate dalla struttura. Qualora necessario, la Direzione avvia le opportune verifiche coinvolgendo i professionisti e i responsabili delle attività interessate, al fine di accertare i fatti segnalati e individuare eventuali azioni correttive o di miglioramento.

La struttura si impegna a fornire un riscontro al segnalante entro tempi congrui e comunque compatibili con la complessità delle verifiche necessarie.

Al fine di monitorare il livello di soddisfazione dell'utenza e migliorare costantemente la qualità dei servizi, Fisiolab mette inoltre a disposizione specifici questionari di soddisfazione attraverso i quali gli utenti possono esprimere la propria valutazione riguardo all'accoglienza, all'organizzazione, alla professionalità del personale, alla qualità delle prestazioni ricevute e al livello complessivo del servizio.

Le informazioni raccolte attraverso reclami, suggerimenti e questionari di soddisfazione vengono periodicamente analizzate dalla Direzione e costituiscono uno degli elementi utilizzati per il miglioramento continuo dei processi assistenziali e organizzativi.

16.CONTATTI

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Per informazioni, segnalazioni, suggerimenti o reclami gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Responsabile: Sig. Diego Rosella

Telefono: 3202661533 - 0773 258458

E-mail: fisiolabsrl2018@libero.it

17.CONCLUSIONI

La presente Carta dei Servizi rappresenta l'impegno concreto di Fisiolab nei confronti dei pazienti, delle loro famiglie e della collettività, nel garantire prestazioni sanitarie caratterizzate da professionalità, sicurezza, appropriatezza e attenzione alla persona.

Attraverso i principi, le modalità organizzative e gli standard descritti nel presente documento, la struttura intende promuovere un rapporto di fiducia e collaborazione con gli utenti, favorendo la partecipazione consapevole al percorso assistenziale e la piena tutela dei diritti della persona assistita.

La Direzione e tutto il personale si impegnano a perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi, della sicurezza delle cure e dell'efficacia dei processi organizzativi, nel rispetto dei requisiti normativi applicabili, delle evidenze scientifiche e dei principi che ispirano il Sistema di Gestione per la Qualità della struttura.

Fisiolab considera il contributo degli utenti, espresso attraverso osservazioni, suggerimenti e segnalazioni, una risorsa fondamentale per migliorare costantemente i propri servizi e rispondere in modo sempre più efficace ai bisogni di salute della comunità.

Rev 1 del 10/06/2026

FISIO LAB S.R.L.
Sede Legale:
Via dei Cappuccini, 21 - 04018 Sezze (LT)
Sede Operativa:
Via Melogrosso, 57 - 04018 SEZZE (LT)
Codice Fiscale e P.IVA: 02993750591
Pec: fisiolabsrl2018@pec.it

