



CARTA DEI SERVIZI  
Roma Medica Srl  
Via Cassia, 1840 – 00123 Roma

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui la Roma Medica Srl intende fornire una corretta informazione circa i servizi offerti, gli obiettivi e gli strumenti di controllo posti in essere, al fine di erogare un servizio sanitario di qualità a tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei suoi servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che l'Ambulatorio Medico Polispecialistico offre all'utente e testimoniare il costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la collaborazione degli utenti nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

## MISSION

L'Ambulatorio Medico Polispecialistico Roma Medica Srl ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura.

L'Ambulatorio Medico Polispecialistico Roma Medica Srl intende perseguire l'eccellenza mediante la professionalità dei propri operatori, la formazione continua, l'ascolto delle esigenze dei pazienti, la qualità nell'erogazione delle prestazioni.

Ogni cliente/paziente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate senza distinzione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

Il comportamento di tutto il personale in forza alla Roma Medica Srl si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## OBIETTIVI

- ▶ garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
- ▶ soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle prestazioni richieste;
- ▶ 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;
  - ▶ 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.
- ▶ raggiungere e mantenere elevati standard qualitativi dei servizi erogati
- ▶ prestare la massima attenzione alla salute e alla sicurezza dei lavoratori, minimizzando i rischi.

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La MedicalSpa, Centro medico di proprietà della società Roma Medica S.r.l. si trova a Roma, in Via Cassia n. 1840.

E' un Ambulatorio Medico Polispecialistico per l'erogazione di servizi sanitari ed opera nel campo della Dermatologia ed Endocrinologia dal 2008, sotto la Direzione sanitaria del Prof. Andrea Corbo, Medico chirurgo, Specializzato in Dermatologia e Venereologia e Responsabile, altresì, della relativa branca.

L'utente può usufruire di un parcheggio privato, che consente un comodo accesso al centro, privo di barriere architettoniche e, quindi, idoneo per l'accesso da parte di soggetti disabili.

Il servizio di accoglienza e accettazione è affidato alla professionalità ed alla cortesia delle operatrici, supportate da un moderno sistema computerizzato e nel rispetto delle normative vigenti in materia di privacy. I locali destinati all'accettazione del paziente sono confortevoli e climatizzati: l'ampia sala d'attesa è dotata di servizio wi-fi gratuito e di un impianto di filodiffusione e tv, il tutto in linea con gli standard delle migliori strutture sanitarie a livello europeo. E' presente, inoltre, un servizio igienico adatto alle persone con disabilità.

L'Ambulatorio Medico Polispecialistico si avvale di personale medico specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati.

## COME RAGGIUNGERCI:

La Roma Medica Srl è facilmente raggiungibile in quanto ben servita dalla Ferrovia Metropolitana. E' situata a poca distanza dalle stazioni della linea FM3 (Roma - Viterbo) fermate La Storta e Olgiata, il cui servizio garantisce la disponibilità di una corsa ogni 15 minuti nei giorni feriali.

La Struttura è altrettanto comoda da raggiungere attraverso gli autobus: le fermate delle linee 031 - 032 e 201 si trovano a pochi passi dal Centro stesso.

Per chi volesse arrivare in automobile, la Struttura è dotata di un parcheggio riservato a disposizione degli utenti.

I nostri recapiti sono:

06.30889466 - 06.30884144 - 06.30890414 - 3358367830

fax 06.30890414 - 06.30890016

e-mail: [medicalspa@romamedica.it](mailto:medicalspa@romamedica.it)

pec: [centromedico1840@pec.it](mailto:centromedico1840@pec.it)

## ATTIVITA' SANITARIE EROGATE:

Visita specialistica dermatologica

Stereomicroscopia di superficie in epiluminescenza dei nevi

Piccola Chirurgia dermatologica

Peeling chimici

Laserterapia

Biostimolazione

Filler

Tossina botulinica

Mesoterapia

Tecnologie per epilazione progressivamente definitiva

Tecnologie mirate alla tonificazione cutanea

Tecnologie mirate al trattamento delle adiposità localizzate

Trattamenti mirati alla cura della cute acneica

Visita specialistica endocrinologica

## ORARI DI APERTURA

Gli orari di apertura al pubblico sono:

Dal lunedì al venerdì: 9.00 - 20.00

Sabato: 9.00 - 14.00

## MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

Per prenotare una visita specialistica l'utente può presentarsi al Centro oppure telefonare ai numeri sopraindicati.

La prenotazione della visita viene effettuata immediatamente comunicando giorno, ora ed importo della prestazione.

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi alla visita, deve comunicare la propria assenza tempestivamente a mezzo telefono o mail. Parimenti, in caso di eventuali impedimenti nell'effettuazione nel giorno e nell'ora stabiliti nella prenotazione, la Roma Medica Srl ne darà tempestiva comunicazione all'utente impegnandosi a riprogrammare, d'intesa con quest'ultimo, la nuova prestazione, salvo disdetta o rinuncia dell'utente.

## MODALITÀ DI ACCETTAZIONE E PAGAMENTO

Il personale addetto provvede all'accoglienza del paziente e, nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, alla raccolta del consenso al trattamento dei dati.

Il pagamento della prestazione avviene al termine della stessa e viene eseguito in favore del personale addetto all'accoglienza.

I metodi di pagamento accettati sono: contanti, Carta di Credito, Bancomat, assegno.

## COMPITI DEL PERSONALE

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

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche.

Il Direttore sanitario, Prof. Andrea Corbo, sovrintende all'operato di tutti gli operatori ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale di segreteria/assistenza svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione secondo le direttive del Direttore sanitario e dell'amministrazione.

L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale addetto ai servizi di segreteria ed assistenza è fornito di apposita divisa con identificazione del logo e dicitura "STAFF" 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 Studi medici, durante l'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono predisposti per soggetti portatori di disabilità.
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 amministrativo 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 (ogni due anni) 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.

## RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

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

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno segnalati per iscritto e consegnati alla Reception ovvero inviati all'indirizzo di posta elettronica del Centro: [amministrazione@romamedica.it](mailto:amministrazione@romamedica.it).

La Direzione dopo avere valutato il reclamo, provvederà a fornire la propria risposta, nonché a mettere in atto tutte le procedure interne per risolvere il disservizio.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

Roma, 19 novembre 2018

Roma Medica Srl  
Il legale Rappresentante p.t.