CARTA DEI SERVIZI

Rev. 6 14 gennaio 2026

Premessa

Gentile Utente,

con la CARTA DEI SERVIZI intendiamo presentarLe la ns. Struttura e fornirLe indicazioni sulle prestazioni sanitarie erogate, sugli standard di qualità adottati, sulle modalità di presentazione di eventuali reclami e sugli strumenti di verifica della soddisfazione degli utenti, al fine di garantire la risposta più adeguata e tempestiva al bisogno di salute.

Oltre ad essere uno strumento informativo, la presente Carta dei Servizi definisce l'impegno della Fisioroma a garantire l'attuazione delle norme previste a tutela dei diritti fondamentali dei cittadini, perché tutti siano soddisfatti dei livelli di qualità professionale, dell'attenzione, cortesia e rispetto dovuti.

Tutte le informazioni qui contenute sono disponibili sul nostro sito www.fisioroma.it

La ringraziamo per i suggerimenti che vorrà fornirci, che ci consentiranno di rendere il servizio offerto sempre più efficace e aderente alle Sue necessità.

La Direzione

Presentazione della Struttura

Storia

Lo Studio Fisioroma Sas nasce nel 1977, grazie all'impegno professionale di Riccardo Colombo, accompagnato nella sua attività dalla figlia Donatella dal '83, anno di conseguimento del primo diploma superiore di Terapista della Riabilitazione. Entrambi hanno proseguito con impegno il loro progetto di cura, sensibilizzazione ed informazione sull'importanza della riabilitazione, non solo per il recupero delle funzioni, ma anche per la prevenzione del peggioramento di patologie degenerative.
Nonostante la scomparsa del fondatore da diversi anni, l'impegno di famiglia prosegue con l'arricchimento della terza generazione grazie al nipote Lorenzo Simpson, attualmente impegnato nell'organizzazione dello Studio ed anche nel percorso di studio dell'Osteopatia. Ad oggi la moglie di Riccardo Colombo è il Rappresentante Legale della Fisioroma Sas.

Lo Studio, autorizzato dalla Regione Lazio fin dalla sua attivazione, ha ottenuto l'accreditamento definitivo regionale con DCA n° U00343 del 14/11/2012 per la branca specialistica di Fisiokinesiterapia.

Missione

Fin da allora, credendo nel diritto di ogni persona di poter godere di ottima salute, la Fisioroma persegue le migliori tecniche innovative nell'erogare prestazioni nell'ambito della Fisiokinesiterapia e Rieducazione Posturale.
I servizi offerti al singolo individuo o a gruppi di persone mirano a migliorare le condizioni di dolore sia acuto che cronico e sviluppare, mantenere o recuperare il movimento e le abilità funzionali durante tutte le fasi della vita, specie in quelle circostanze in cui questi vengono compromessi da traumi, malattie, interventi chirurgici, fattori ambientali ed età.

Ogni cittadino, in base al diritto di libera scelta sancito dalla legge, può rivolgersi direttamente alla Fisioroma dove troverà applicate, per le prestazioni convenzionate, le stesse tariffe di ticket o di esenzione in atto presso la Struttura Pubblica, oltre alle prestazioni di tipo privatistico.

Ambito territoriale della struttura e funzionalità

La struttura è ubicata nel Comune di Roma, al piano terra di un palazzo adibito ad abitazioni civili nel quartiere di **Villa Bonelli**, in Via Gaetano Fuggetta n° 47.
L'area su cui insiste la Fisioroma presenta un sistema di viabilità urbana raggiungibile sia con mezzi privati che attraverso trasporti pubblici, potendo usufruire dell'autobus delle linee 44 e 774, con capolinea in Via Camillo Montalcini, e della linea 771.
L'accesso è garantito con facilità, fornito di segnaletica interna ed esterna, ed anche adatto a soggetti diversamente abili che possono usufruire di pedana dedicata, priva di barriere architettoniche.
La struttura rispetta in ogni sua parte le normative locali, urbanistiche, edilizie, tecniche, di igiene e di sicurezza sui luoghi di lavoro, proprie della destinazione d'uso specifica.

Tutti gli impianti e le attrezzature presenti sono sottoposti a regolari manutenzioni i cui interventi sono programmati e registrati.
L'architettura e gli arredi sono studiati per assicurare ottimali livelli d'igiene e di comfort.
Nella sala d'attesa è presente un distributore automatico molto fornito con bevande calde e fredde e snack dolci e salati.

Il bacino di utenza è preferenzialmente quello di quartiere ma, dato il livello specialistico dello Studio, usufruiscono dei servizi offerti anche cittadini provenienti da altre zone urbane.

Organizzazione

Le attività sanitarie, gestionali e amministrative sono governate da:

Rappresentante Legale: Sig.ra Maria Luisa Scalia
Risorse Umane e Amministrazione: Clive Simpson
Direttore Tecnico: Dott.ssa Florinda Valdivia Torres
Coordinamento attività e servizi sanitari: Dott.ssa Donatella Colombo

Le attività finalizzate al rapporto con il pubblico sono gestite da:
Segreteria: Lucia Di Clemente
Claudia Pelone

Le prestazioni sanitarie sono erogate da:

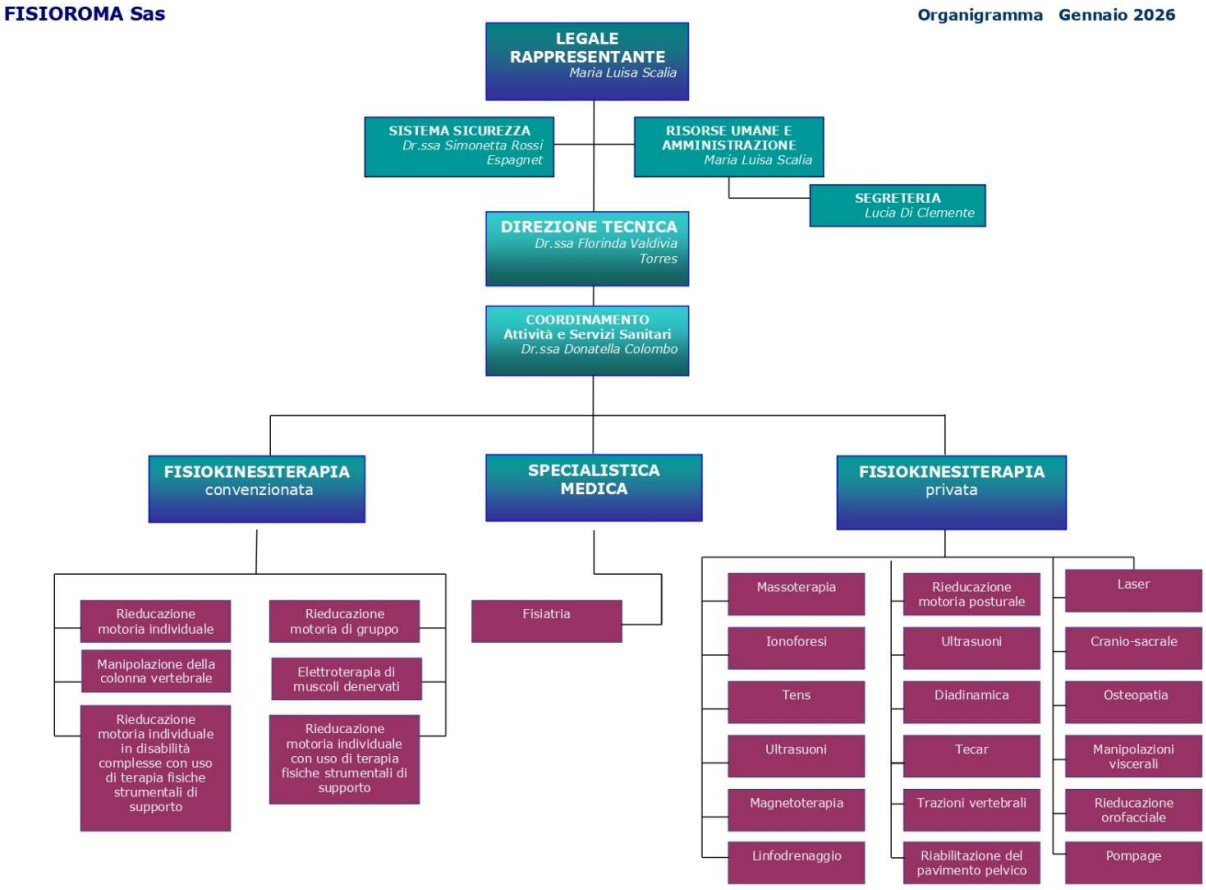
Fisioterapisti: Donatella Colombo
Letizia Alessandroni
Lyubka Margina
Adriano Chimienti
Lorenzo Simpson
Francesca Villani
Francesco Raucci

Osteopata: Lorenzo Simpson

Fisiatri: Dott.ssa Florinda Valdivia Torres
Dott. Marco Gagni

Il modello di struttura organizzativa di seguito riportato descrive la composizione delle unità organizzative ed i relativi collegamenti gerarchici e funzionali.

Le attribuzioni delle responsabilità per le funzioni riportate in organigramma sono definite nel funzionigramma dello Studio che riepiloga i compiti, le autonomie operative e le risorse assegnate.



Valori

I valori ed i principi che ispirano e guidano la Fisioroma sono:

La Centralità della persona: ogni persona è unica e i suoi bisogni di salute ricevono la massima considerazione e attenzione. Nei rapporti con gli Utenti viene curata in particolare l'accoglienza, la relazione e la comunicazione.

Il miglioramento continuo della qualità terapeutica: l'attività viene svolta per il benessere fisico della persona, in particolare per ricondurre l'Utente alla piena funzionalità osteoarticolare e alla prevenzione del peggioramento delle patologie degenerative.

L'approccio multidisciplinare agli aspetti clinici: per garantire una risposta adeguata ai bisogni di salute degli Utenti, il personale presente è altamente qualificato, attraverso la formazione continua ed un lavoro di confronto in equipe.

La valorizzazione delle risorse umane: tutti i professionisti che operano nella struttura hanno un cartellino di riconoscimento che contiene il nominativo e il ruolo professionale; questo permette l'identificazione del personale ed aumenta il grado di confidenza con gli Utenti.

L'etica: il rispetto e la dignità della persona umana sono la fonte dell'operare negli ambiti del servizio offerto.

Principi

In sintonia con gli indirizzi e i pronunciamenti espressi dalle Istituzioni del nostro Paese, la Fisioroma svolge la propria attività nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: svolge la propria attività secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione e opinioni politiche.

Imparzialità: gli operatori garantiscono verso gli utenti comportamenti e obiettivi equi e imparziali pur rispettando l'unicità e la diversità di ogni singolo individuo

Continuità: assicura la regolarità dei propri servizi in maniera continuativa e senza interruzioni nella modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

Diritto di scelta: consente all'utente di scegliere il soggetto erogatore e usufruire di servizi convenzionati con il SSN, di servizi privati e in convenzione con fondi assicurativi.

Partecipazione: garantisce all'utente un'informazione corretta, chiara e completa e la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni ricevute.

Efficienza ed efficacia: si impegna a produrre esiti validi per la salute della persona, salvaguardando l'utilizzo senza sprechi delle risorse.

Appropriatezza delle cure: offre terapie appropriate secondo i bisogni di salute della persona, rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia, le modalità di erogazione e i tempi più opportuni rispetto alle condizioni di salute e sociali dell'utente.

Tali principi sono integrati con i contenuti della *Carta Europea dei diritti del malato*, esposta in un luogo ben visibile al pubblico.

Diritti e doveri dei Pazienti

La Fisioroma riconosce a ciascun Paziente il diritto:

- di ricevere un trattamento sanitario completo e sollecito in relazione alla patologia diagnosticata;
- di ottenere informazioni accurate, complete e comprensibili sul proprio stato di salute;
- alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria patologia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- di fare affidamento sulla disponibilità e collaborazione del personale per ogni esigenza di carattere assistenziale;
- di conoscere preventivamente le condizioni tariffarie relative ai servizi e prestazioni della struttura;
- di ricevere risposte per eventuali osservazioni o suggerimenti comunque rivolti nei riguardi della struttura e del personale in essa operante.

La Fisioroma si aspetta dai Pazienti:

- la piena collaborazione con i medici e il personale;
- l'osservanza dei regolamenti e delle disposizioni a vantaggio della serietà della struttura e della piena efficienza dei servizi;
- l'ottemperanza al divieto assoluto di fumare e al divieto di utilizzo di telefoni cellulari nei locali della struttura.

La direzione della Fisioroma confida nella cordiale collaborazione di ciascun Utente onde evitare ogni causa di disguido.

Tutela della riservatezza

Secondo le indicazioni rese dal Regolamento UE 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, viene particolarmente garantita dalla Fisioroma la riservatezza per i suoi Utenti nel raccogliere i dati relativi alla salute a loro afferenti.
Tali dati sono quelli "*attinenti alla salute fisica o mentale di una persona fisica, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria, che rivelano informazioni relative al suo stato di salute*" (art. 4 GDPR). Sono ricompresi nella più vasta categoria dei dati soggetti a trattamento speciale (art. 9 GDPR) in quanto in grado di rivelare dettagli molto intimi della persona.

È anche presente, nell'architettura di Risk Management della Fisioroma, l'acquisizione del Consenso Informato per permettere all'Utente di accettare o rifiutare uno specifico trattamento terapeutico effettuato sulla sua persona.
Tutto il personale, sanitario e amministrativo, è autorizzato a trattare i dati acquisiti ed opera attenendosi al principio del segreto professionale.

Assistenza per i cittadini stranieri

La Fisioroma informa che la presente Carta dei Servizi è anche leggibile in lingua inglese.
Nell'ambito degli organi di governo, il Sig. Clive Simpson, di madre lingua inglese e socio della struttura, potrà rendere tutte le indicazioni necessarie. Inoltre l'Organizzazione assicura anche la comprensione e la lingua parlata di Inglese, Francese, Spagnolo, Polacco, Bulgaro e Russo.

Servizi offerti e Prestazioni

Presso la Segreteria, situata all'ingresso della Fisioroma, è presente un servizio di Reception a disposizione degli utenti.
L'orario di ingresso dal lunedì al venerdì è il seguente: mattina dalle ore 8:00 alle ore 13:00; pomeriggio dalle 14:30 alle 19:30. Il sabato la Fisioroma rimane chiusa.
Le terapie e le visite specialistiche si effettuano su prenotazione, dietro presentazione di richiesta medica. L'appuntamento viene concordato al momento dell'accettazione. Qualora non vi sia disponibilità immediata, l'utente verrà inserito in lista d'attesa con un massimo di attesa di 8-10 gg.
Per Utenti con particolari fragilità e/o urgenza (es. post chirurgici o esiti di frattura) è prevista una lista preferenziale.
Per effettuare terapie in regime di convenzione con il SSN, l'Utente deve presentare idonea impegnativa del medico di famiglia o dello specialista del servizio pubblico su ricetta rossa o bianca (elettronica). L'impegnativa ha la durata di un anno e può contenere un ciclo di massimo 10 sedute per non più di 6 terapie, in caso di patologie in fase acuta, o di 3 negli altri casi.
Devono essere esplicitati con chiarezza:

- ✓ nome, cognome, codice fiscale, eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- ✓ specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite suindicato per impegnativa secondo quanto richiesto dalle attuali disposizioni;
- ✓ timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Nella determinazione dei livelli assistenziali del SSN sono stabilite le prestazioni la cui fruizione è subordinata al pagamento di ticket, quale quota di partecipazione alla spesa da parte del cittadino, e le prestazioni al di fuori della convenzione.
Per effettuare prestazioni escluse dal SSN o convenzionate con Enti privati è comunque necessaria una prescrizione medica.
Presso la Segreteria è possibile consultare un tariffario dedicato.
Il pagamento della prestazione o del ticket, ove previsto, avviene al momento dell'accettazione e può essere effettuato, oltre che in contanti, anche con Bancomat e Carte di Credito negli orari di apertura della Segreteria.
Per ogni tipo di informazione/prenotazione gli Utenti possono rivolgersi al personale di Segreteria, a disposizione per fornire tutte le informazioni richieste:

- o telefonando al numero 06 55286956 - 065501402
- o via email all'indirizzo fisioromasas@gmail.com

Prestazioni in convenzione

- Rieducazione motoria individuale
- Rieducazione motoria di gruppo
- Rieducazione motoria individuale in disabilità complesse con uso di terapie fisiche strumentali di supporto
- Rieducazione motoria individuale con uso di terapie fisiche strumentali di supporto
- Elettroterapia di muscoli denervati
- Manipolazioni vertebrali
- Visita specialistica fisiatrica

Prestazioni in regime privatistico

- Massoterapia
- Rieducazione posturale individuale
- Ionoforesi
- Ultrasuoni
- Tens
- Diadinamica
- Tecar
- Magnetoterapia
- Laserterapia
- Laserterapia H.P.
- Terapia Cranio-Sacrale
- Osteopatia
- Manipolazione viscerale
- Rieducazione miofunzionale orofacciale
- Linfodrenaggio
- Sit Therapy
- Kinesiotaping
- Rieducazione posturale su lettino con superfici percettive
- Rieducazione motoria con tecnica Gyrotonic

Strumenti di tutela, verifica e trasparenza

La Fisioroma ha attivato una serie di iniziative per favorire l'interazione con gli Utenti e tutelare il diritto alla corretta fruizione dei servizi, favorendo la partecipazione del cittadino alle varie fasi di attuazione degli interventi.
In particolare:

Segnalazione dei reclami

Per la segnalazione di comportamenti critici del personale, anomalie nel servizio, anomalie in materia di sicurezza, difetti o malfunzionamenti riferibili a terapie effettuate con elettromedicali, è possibile rivolgersi al Coordinamento delle attività e servizi sanitari: Dott.ssa Donatella Colombo cell. 3280150015 / e-mail fisioromasas@gmail.com

Oltre ciò l'Utente può effettuare un reclamo utilizzando appositi moduli disponibili in Segreteria, alla quale potrà essere riconsegnato dopo la compilazione, oppure posto nella cassetta dedicata e situata presso la Reception. La Fisioroma, acquisito il reclamo, garantisce un immediato intervento di verifica e azioni correttive ove necessario, producendo una risposta al segnalatore entro 7 gg.
In caso di segnalazione anonima, la risposta sarà resa pubblicamente in bacheca, situata nella Sala d'attesa. Ogni Reclamo viene riportato su un apposito Registro che viene analizzato periodicamente dalla Direzione per analizzare tutte le azioni correttive/preventive/integrative risolte o ancora aperte e procedere alla chiusura delle stesse.

Richiesta di risarcimento

In caso di richiesta di risarcimento per infortuni e/o danni subiti da persone o cose, la Fisioroma ha copertura di Polizze Assicurative per Responsabilità Civile della Società e Responsabilità Professionale del personale operante.
È possibile presentare la richiesta in Segreteria entro 24 ore dagli accadimenti, indicando puntualmente l'accaduto e i soggetti/cose lesi per i quali si richiede il risarcimento.
La Direzione si fa carico di sporgere immediata denuncia verso i propri assicuratori, consegnando copia della stessa al richiedente.

Richiesta di rimborso

In caso di interruzione della terapia in corso, l'Utente potrà fare richiesta di rimborso entro e non oltre la terza terapia effettuata.
È possibile presentare la richiesta in Segreteria, ottenendo il rimborso in modo immediato.

Ricorso

In caso di ricorso si fa riferimento alla Legge italiana. Il Foro di Roma sarà competente esclusivo per ogni eventuale controversia, salvi gli inderogabili limiti di legge.

Trasparenza

La Fisioroma assicura trasparenza in riferimento alle modalità di erogazione dei servizi, di esplicitazione degli obiettivi, dell'efficacia e dell'efficienza adottate al suo interno, condividendo i risultati ottenuti con tutto il personale operante ed anche con l'Utente, che potrà acquisire dettagli dietro semplice richiesta.

È garantito anche l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e delle norme sulla sicurezza individuale e collettiva.

Standard di Qualità

L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità dei servizi, adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo tempestivo i bisogni dell'utenza.
Le prestazioni vengono effettuate con adatte cautele volte al rispetto della dignità della persona, nonché della sua sfera privata. L'erogazione del servizio è caratterizzata in tutte le sue fasi da accorgimenti che garantiscono professionalità e disponibilità da parte di tutto il personale.
Per il miglioramento della qualità, la Fisioroma ha definito livelli standard e indicatori relativamente alle prestazioni/servizi erogati. Annualmente vengono analizzati dalla Direzione gli eventuali scostamenti di ciascuna dimensione analizzata rispetto agli standard di qualità pianificati, in coerenza con il proprio sistema informativo, allo scopo di garantirne una completa ed efficace misurazione con conseguenti revisioni della gestione interna.

Verifica del gradimento da parte dei Pazienti

Al termine della terapia effettuata, la Segreteria consegna all'Utente un questionario di valutazione per la verifica del gradimento dei servizi e della qualità percepita, che potrà essere riconsegnato alla stessa dopo la compilazione, oppure posto nella cassetta dedicata e situata presso la Reception.
La Fisioroma analizza periodicamente tali valutazioni, che condivide con tutti i professionisti della Struttura per effettuare una attenta riflessione finalizzata al miglioramento continuo della qualità.

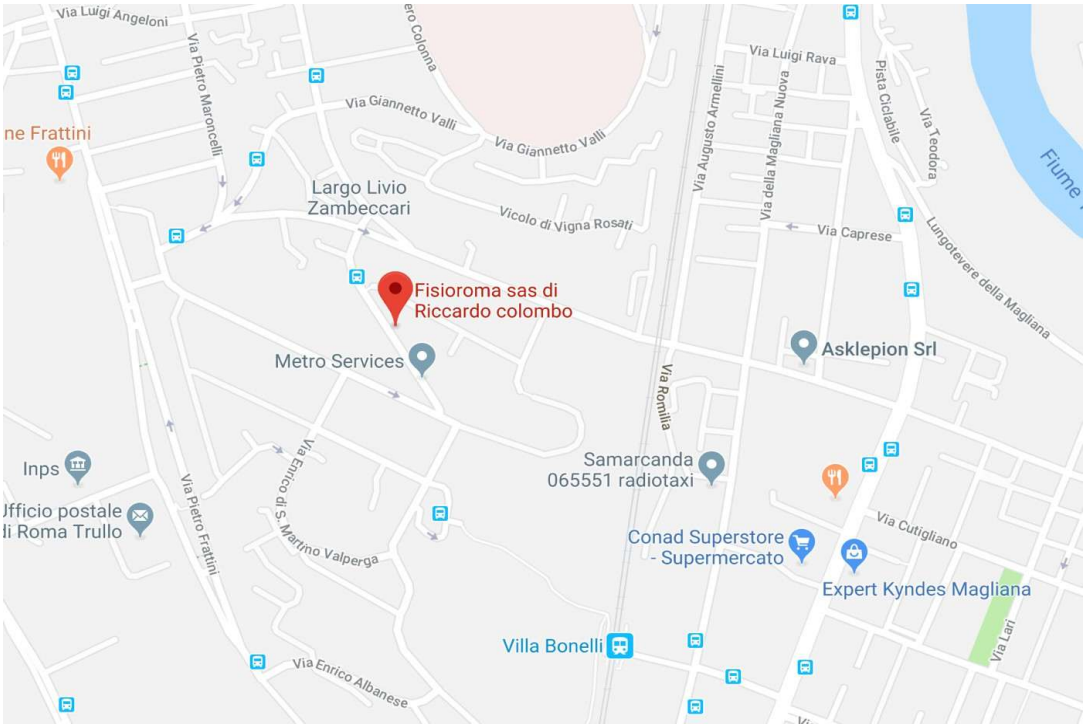
Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro

All'interno della Fisioroma è soddisfatto, tramite il Servizio di Prevenzione e Protezione, il rispetto delle misure idonee a garantire la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, secondo quanto dettato dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. finalizzato alla prevenzione dei rischi lavorativi, ed anche la tutela della sicurezza degli Utenti, secondo il criterio del miglioramento continuo in qualità da parte dell'organizzazione aziendale.

Comunicazione

Secondo quanto indicato dalla Direttiva UE 97/17, la Fisioroma considera la comunicazione efficace come la chiave per attuare con successo i cambiamenti, determinando quanto sia essenziale il punto di vista degli Utenti, preso in considerazione nello sviluppo del processo assistenziale e nel sistema per il miglioramento della propria qualità.
La comunicazione viene quindi considerata come processo bilaterale di informazione/ascolto, che vede coinvolti con pari dignità due o più soggetti e costituisce uno strumento essenziale per qualificare il rapporto tra cittadini e servizio sanitario, migliorare il senso di appartenenza degli operatori e favorire l'autonomia decisionale degli Utenti per una partecipazione alle scelte.
Il Piano di Comunicazione della Fisioroma ha quindi individuato gli interlocutori e gli interventi, tenendo presente sia la comunicazione interna che esterna.
La presente Carta dei Servizi viene divulgata ed è a disposizione dell'Utenza presso lo Studio.

Mappa



La Carta dei Servizi Sanitari è stata redatta nel rispetto della seguente legislazione nazionale e regionale:
Legge 7 agosto 1990, n. 241
"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995
"Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari";
Ministero della Sanità - Linee Guida N.2/95
"Attuazione della Carta dei Servizi nel SSN";
Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311
"Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"