

CARTA DEI SERVIZI



AMBULATORIO POLISPECIALISTICO

ARS MEDICA PRAENESTE

VIALE UNGHERIA SNC



PREMESSA.....	3
PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI	4
MISSION E VISION.....	4
POLITICA PER LA QUALITÀ	5
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	7
LA STRUTTURA	10
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI EROGATI	13
INFORMAZIONI GENERALI.....	13
L'ORARIO DEL CENTRO È IL SEGUENTE:.....	13
COME RAGGIUNGERCI	13
CONVENZIONI PRIVATE	13
PRENOTAZIONI.....	13
ACCETTAZIONE.....	14
INCASSO PRESTAZIONI	14
SALE DI ATTESA.....	14
CONSEGNA DEI RISULTATI	14
DELEGA.....	15
TUTELA DELL'UTENTE, SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	15
REFERTAZIONE	15
REFERTAZIONE ON-LINE	15
SERVIZI EROGATI.....	16
ORGANI DI TUTELA DEI PAZIENTI	17
INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	18

PREMESSA

Gentile Signora, Gentile Signore,

con la presente Le vogliamo fornire una Guida che Le sia di aiuto per orientarsi e conoscere la Struttura Sanitaria alla quale il Suo stato di salute La porta a rivolgersi.

La Carta dei Servizi è concepita soprattutto come un mezzo per instaurare un rapporto di dialogo e collaborazione, che auspichiamo diventi in seguito sempre più stretto e costante, con i cittadini Utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti rendendoli più efficienti, tempestivi e soprattutto più vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

Siamo fermamente convinti che tanto più il rapporto tra cittadino Utente e Personale è fondato sulla reciproca fiducia e conoscenza, tanto più cresce l'efficienza globale del sistema e tanto maggiori saranno i risultati.

La ringraziamo per l'attenzione e restiamo a sua disposizione per ogni ulteriore informazione.

Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

Il Rappresentante Legale

PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Ars Medica Praeneste è un ambulatorio polispecialistico privato autorizzato dalla Regione Lazio, situato a Palestrina, in provincia di Roma, dal 1999.

La struttura si trova in zona centrale, facilmente accessibile e con parcheggio interno gratuito per gli utenti, Ars Medica Praeneste offre servizi di diagnostica per immagini e visite specialistiche fornite da un'equipe di medici specialisti con esperienza ultra decennale.

Punto di forza delle nostre attività sono la continua innovazione e uno staff di segreteria che si distingue per cortesia, affidabilità, gentilezza e professionalità.

Da oltre 20 anni, Ars Medica Praeneste è un punto di riferimento per l'assistenza sanitaria privata nella provincia di Roma e ogni anno più di 10.000 utenti si affidano ai nostri medici specialisti.

MISSION E VISION

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti.

L'impegno del Rappresentante Legale, per lo sviluppo e l'applicazione del sistema aziendale all'interno dell'ambulatorio e per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti sono evidenziati dal modo in cui:

- comunica a collaboratori ed assistenti l'esigenza di applicare i piani qualità dell'Ambulatorio nel rispetto della più alta professionalità mantenendo un rapporto amichevole e attento nei confronti dei pazienti.
- si impegna affinché la politica della qualità e gli obiettivi della qualità dell'Ambulatorio siano condivisi e perseguiti da tutti,
- effettua almeno una volta ogni anno il riesame del sistema aziendale, verifica costantemente l'adeguatezza delle risorse disponibili al fine di curare i pazienti, raggiungere gli obiettivi dalla politica della qualità.

POLITICA PER LA QUALITÀ

Ars Medica Praeneste si impegna da anni nella promozione costante di un processo di miglioramento

continuo della qualità dei servizi erogati.

Le politiche per la qualità non costituiscono pertanto un mero adeguamento alla normativa vigente bensì una fonte di ispirazione nelle scelte di valore che orientano il Nostro lavoro quotidiano.

QUALITÀ SIGNIFICA:

Umanizzazione: Ogni stato clinico e fisiologico è influenzato dal benessere psicosomatico indotto dal contesto ambientale in cui è inserito e rilevato. Il Centro Diagnostico colloca, per questa ragione, i propri assistiti al centro dei propri servizi, con l'intento di privilegiare adeguati modelli di accoglienza e di umanizzazione nel rispetto della più sana deontologia.

Appropriatezza: Ogni contenuto tecnico e tecnologico delle attività del Centro Diagnostico è finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo diagnostico. Monitorare le proprie performance analitiche e garantirne la qualità è fondamentale per l'appropriatezza dei successivi percorsi terapeutici prescritti da medici generici e/o medici specialisti.

Sicurezza: Al fine di tutelare i pazienti ed i lavoratori dai rischi inerenti all'erogazione dell'attività, la struttura si è dotata di un apposito documento di valutazione dei rischi ai sensi del D. Lgs. 81/2008.

Soddisfazione degli utenti: Il Centro pianifica l'attività di miglioramento aziendale attraverso la somministrazione di questionari di customer satisfaction e con la trasformazione degli stessi in opportuni indicatori di qualità, sia interni che esterni, che consentano, con la loro analisi, di accertare l'idoneità del processo di erogazione del servizio e delle caratteristiche dei servizi offerti, nonché un continuo miglioramento della performance aziendale.

L'individuazione di opportuni parametri quantitativi per ciascun processo aziendale. La raccolta e l'analisi dei dati.

La pianificazione delle attività di miglioramento.

Consenso informato: L'utente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del consenso informato.



Inoltre ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici, secondo le rispettive competenze.



Rispetto alla riservatezza: Il Centro Diagnostico garantisce il corretto trattamento dei dati sensibili relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che riguardino tanto la diagnosi che le terapie secondo quanto disposto dal RUE 2016/679. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche, ed i medici sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti autorizzati dall'utente.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

Imparzialità ed obiettività: ogni persona che presta un servizio all'interno del Centro opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Centro. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

Partecipazione: Il Centro garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Centro, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione del Cliente", che viene messo a disposizione dei Pazienti in sala di attesa, per poi essere inserito, compilato, nel relativo box.

Efficacia ed efficienza: sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.

Informazione: l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dall'Accettazione, dal Direttore Sanitario e dai medici specialisti; la



consegna di documentazione d'informativa specialistica ed i cartelli pubblicitari.

Accoglienza: l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale, sempre

presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

Tutela: la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

Standard di Qualità: La Qualità dei servizi erogati dal Centro è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nei Requisiti Organizzativi previsti dalla regione Lazio, normativa a cui si conforma l'attività del Centro.

Il Rappresentante Legale del **CENTRO** si è impegnato a adottare la “**Carta dei Diritti del Paziente Internazionale**” di seguito riportata in sintesi.

Diritto alla vita Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).

Diritto di cura ed assistenza Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione. Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le



motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.



Diritto di partecipazione Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano sé stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

Diritto alla critica Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente alle attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di pensiero e di religione Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

L'organizzazione assicura:

Il Diritto all'informazione-Consenso Informato: Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato". Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici;

Il Diritto Alla Riservatezza: In fase di Accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Dlgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento Europeo 2016/679. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante l'erogazione della prestazione. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

LA STRUTTURA

L'ambulatorio nel suo complesso è dislocato su due piani.

È ubicato al piano primo e si compone di una sala di attesa con relativa accettazione e n 5 studi medici per le visite specialistiche e altri tre ambienti dedicati alla diagnostica per immagini.

L'ARS MEDICA PRAENESTE ha di recente ampliato il proprio presidio realizzando al piano -1 del medesimo edificio, nuovi studi medici per poter svolgere le specialità mediche già autorizzate e realizzando una innovativa sezione di Risonanza Magnetica settoriale.

La nuova area si sviluppa su una superficie di circa 170 mq è ubicata al piano seminterrato rispetto all'ingresso principale dell'Ars Medica Praeneste e dell'area parcheggio in Viale Ungheria, ma comunque dotato di un proprio ingresso al piano calpestio della via Pio XII.

Completano la nuova area i servizi di accettazione, l'ulteriore sala di attesa e spazi annessi alle necessità igienico sanitarie dei pazienti e delle attività sanitarie (depositi, armadi, depositi attrezzature).

Il Centro a livello strutturale, tecnologico ed organizzativo garantisce la qualità nei Servizi erogati e l'affidabilità della strumentazione

Il Presidio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché al controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.



Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti in struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove

apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richieda.

Il Rappresentante Legale del Presidio è la Sig.ra Silvia Sancilio.

Compito del Rappresentante legale è quello di: effettuare monitoraggi e misurazioni di processo; determinare le strategie e le politiche commerciali, determinare gli obiettivi ed i requisiti delle offerte, stabilire il budget di investimento, supervisionare gli affari generali e finanziari, definire i requisiti del servizio offerto; sovrintendere e gestire l'area Amministrazione/Segreteria.

Il Direttore Sanitario è il Dr. Valter di Fusco, a lui è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei collaboratori del settore sanitario affinché seguano le indicazioni terapeutiche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale e medico.

Il **personale sanitario, medico e no**, in base al proprio profilo professionale, è responsabile dell'attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento personalizzato anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Centro persegue.



INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI EROGATI

INFORMAZIONI GENERALI

Il personale di front office è disponibile a fornire ogni tipo di informazione relativa ai servizi del Centro, sia telefonicamente al numero 069534574 che presso attraverso il sito web e presso le accettazioni della struttura.

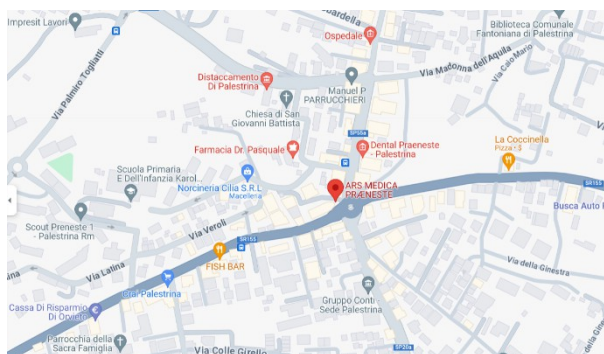
L'ORARIO DEL CENTRO È IL SEGUENTE:

La struttura osserva i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 19:30

il sabato dalle ore 08:30 alle ore 16:00

COME RAGGIUNGERCI



Il Centro Diagnostico si trova in Viale Ungheria s.n.c., ed è facilmente raggiungibile utilizzando i mezzi pubblici:

Autobus: Fermata Viale Pio XII direzione Roma,
Fermata Via Prenestina Nuova direzione Roma.

Treno: Stazione di Zagarolo, autobus

Per gli utenti che raggiungessero il centro con mezzi privati la struttura è provvista di un ampio parcheggio riservato all'utenza all'interno del complesso.

CONVENZIONI PRIVATE

L'Ars Medica Praeneste è convenzionata con le più importanti compagnie assicurative.

I principali enti convenzionati in forma DIRETTA con il Centro Diagnostico sono reperibili sul sito web.

PRENOTAZIONI

La prenotazione di tutti i nostri servizi può avvenire:

direttamente in sede presso le accettazioni situate alle accettazioni dislocate sui diversi piani.

Attraverso whatsapp al numero 345.49.39.352

È inoltre disponibile la possibilità di prenotazione on-line tramite il sito web

www.arsmedicapraeneste.it.



Il servizio consente di inviare una o più richieste di prenotazioni e/o informazioni per visite specialistiche ed esami diagnostici da effettuarsi presso la Nostra struttura. Il nostro personale provvederà a contattarVi tempestivamente per perfezionare la prenotazione e fornire tutte le informazioni.

Il nostro personale è preparato a fornire informazioni dettagliate (sia verbali che scritte) in merito a qualunque aspetto concernente esami e prestazioni specialistiche che necessitino di prenotazione e/o di una preparazione a domicilio.

ACCETTAZIONE

È necessario presentarsi in tempo utile prima dell'orario fissato per l'esecuzione dell'esame, al fine di completare le procedure amministrative.

Per effettuare l'accettazione il paziente deve recarsi al front office del piano dedicato, munito dei seguenti documenti:

- richiesta medica se necessaria
- documento e codice fiscale
- eventuali esami precedenti

Le donne in stato di gravidanza e le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione.

INCASSO PRESTAZIONI

La quota di partecipazione alla spesa, dovuta dal cittadino, in base alle leggi vigenti, va versata all'atto dell'esecuzione della prestazione ad eccezione della prestazione radiologica che prevede un pagamento accettazione.

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carta di credito, bancomat.

SALE DI ATTESA

Terminata la procedura di accettazione amministrativa il Paziente viene fatto accomodare in sala di attesa munito di un codice alfanumerico eliminacode.

CONSEGNA DEI RISULTATI

All'atto dell'accettazione, al Paziente, viene consegnato il modulo di ritiro che contiene le informazioni necessarie per il ritiro dei referti (data e orario) e/o la modalità per il referto online



Al momento del ritiro, in ottemperanza al RUE 679/2016 (regolamento europeo sulla privacy) occorre presentare un documento di riconoscimento valido (carta identità, passaporto, patente o altri

documenti equipollenti in base all'art.35, comma2, del DPR 445/2000).

DELEGA

In caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, il paziente è tenuto a compilare la delega allegata al tagliando di ritiro e a consegnarla alla persona che verrà a ritirare gli esiti, in modo da garantire una migliore tutela della segretezza dei dati personali come richiesto dal REG 679/2016.

TUTELA DELL'UTENTE, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Suggerimenti, reclami o rischi possono essere inoltrati sul sito web, alla mail servizioclienti@arsmediacapraeneste.it o alla PEC arsmedica@mypec.eu; utilizzando il Questionario di gradimento a disposizione presso le sale d'attesa che una volta compilato può essere inserito nella cassetta dedicata.

La Direzione è preposta alla raccolta dei reclami.

A ogni segnalazione firmata sarà assicurata una risposta verbale/scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 10 giorni lavorativi.

REFERTAZIONE

La data del ritiro dei referti verrà indicata al momento della prestazione. I Nostri tempi d'attesa sono normalmente inferiori ai due giorni. Ove possibile il referto viene consegnato in giornata.

REFERTAZIONE ON-LINE

È un servizio che il centro offre ai propri clienti in forma totalmente gratuita e sicura e che consente di accedere ai propri referti attraverso il sito internet: www.arsmedicapraeneste.it.

I dati sono archiviati e gestiti in modo da rispettare le prescrizioni del Garante, attuando le misure di sicurezza previste nella normativa in materia di sicurezza informatica.

Viene concessa ai Pazienti registrati la possibilità di accedere ai propri dati 24 ore su 24.

Il servizio di refertazione online consente di scaricare il referto firmato digitalmente e valido legalmente ed evitare di tornare al Centro per il ritiro.

Il referto resta disponibile sul sito per 45 giorni.

Aderire al servizio è semplice e gratuito.

Al termine dell'accettazione l'operatore consegnerà le modalità di accesso e la password univoca per accedere e scaricare il referto a partire dalla data indicata per la consegna.



SERVIZI EROGATI

L'organizzazione ambulatoriale contempla numerose branche ed è articolata sia in termini di visite specialistiche che di diagnostica strumentale. Essa costituisce il cuore dell'attività del Centro Diagnostico ed è in grado di offrire una concreta risposta alle molteplici esigenze dei propri utenti. Gli specialisti che collaborano con il Centro Diagnostico vengono scelti con accuratezza e con grande attenzione tanto all'aspetto professionale che umano

Ars Medica Praeneste è autorizzato ad esercitare nel territorio con Determina Dirigenziale prot: G06959 del 15/06/2020 le seguenti attività specialistiche:

- Endocrinologia
- Cardiologia
- Dermatologia
- Angiologia
- Ginecologia e ostetricia
- Oftalmologia cod 34 Oculistica
- Otorinolaringoiatria
- Urologia
- Ortopedia e traumatologia
- Scienze dell'alimentazione e dietetica
- Medicina legale
- Malattie dell'apparato respiratorio
- Allergologia
- Presidio di Diagnostica per immagini diagnostica per immagini e radiologia diagnostica
- Medicina del lavoro
- Neurologia
- Gastroenterologia
- Neurochirurgia.



ARS MEDICA PRAENESTE

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Il reparto di diagnostica per immagini si distingue per la professionalità dei suoi operatori ed è in grado di effettuare gran parte delle prestazioni radiologiche esistenti.

Il presidio, è dotato di apparecchiature diagnostiche moderne ed è strutturato in diversi settori.

- Radiologia generale (Moc, Stativocolonna, Ortopantomografo, Cone Beam, Endorale, Mammografo)
- Ecografia
- Risonanza Magnetica Articolare

Ulteriori informazioni ed opuscoli che illustrano i servizi erogati sono disponibili presso l'Accettazione del Centro.

ORGANI DI TUTELA DEI PAZIENTI

Il Rappresentante Legale informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale. Il TDM è

Cittadinanzattiva onlus

Via Cereate, N. 6 - 00183 Roma Tel. 06.3671.81

Fax 06.3671.8333

Per saperne di più su Cittadinanzattiva, sulle sue attività e sulle sedi presenti sul territorio mail@cittadinanzattiva.it

Per informazioni sulle attività del Tribunale per i diritti del malato (NON PER LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI) tdm@cittadinanzattiva.it

Per informazioni sulle attività del Coordinamento Nazionale delle Associazioni di Malati



ARS MEDICA PRAENESTE

Cronicicname@cittadinanzattiva.it



ARS MEDICA PRAENESTE

Per informazioni sulle attività dei Procuratori dei cittadini (NON PER LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI) procuratori@cittadinanzattiva.it

Per informazioni sulle attività di Giustizia per i diritti (NON PER LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI) giustizia@cittadinanzattiva.it

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il **CENTRO** garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

IL RAPPRESENTANTE LEGALE