

CE.RI.M.



Carta dei servizi

Cooperativa

Sociale

Ce.Ri.M.

Egregio Signore, Egregia Signora,

il documento che Le presentiamo è la nostra Carta dei Servizi.

La preghiamo di prestare particolare attenzione alla lettura di tale guida poichè Le permette di conoscere le nostre strutture, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissati per erogare un servizio sanitario tempestivo e di qualità.

Con questa intendiamo dichiarare pubblicamente i nostri fini istituzionali, l'attenzione e l'orientamento dei servizi al cittadino e la volontà di raggiungere obiettivi di trasparenza e di partecipazione. Avendo un impegno con la qualità ed il miglioramento continuo per l'Assistenza e per la Salute dell'Utenza, cerchiamo di superare le aspettative dei nostri clienti e garantire l'erogazione dei servizi in modo sicuro, effettivo, opportuno, efficiente, efficace e concentrato sull'utente, con un gruppo di operatori professionali, sensibili, disponibili e capaci, sempre alla ricerca di servizi di alto livello qualitativo.

Saranno gradite le segnalazioni che vorrà farci pervenire al fine di migliorare costantemente il nostro standard qualitativo e soddisfare nel modo più completo possibile le esigenze di ogni nostro ospite. Per migliorare abbiamo bisogno della Sua collaborazione.

La ringraziamo per l'attenzione e restiamo a Sua disposizione per ogni chiarimento.

PRINCIPI E DIRITTI

La carta dei servizi viene disciplinata per la prima volta con una direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. E' uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti teso a garantire al cittadino una scelta consapevole basata su una corretta e completa informazione.

La carta rappresenta un vero e proprio patto con l'utenza con la quale l'azienda si impegna al rispetto di quanto in essa affermato. L'adozione della carta dei servizi è finalizzata alla tutela dei diritti dell'utenza, garantendo al cittadino che i servizi erogati rispettino i seguenti principi:

Eguaglianza: la pari dignità degli utenti trova il suo fondamento nell'articolo 3 della Costituzione Italiana. Questo significa che i servizi vanno resi alla cittadinanza secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, religione, opinioni politiche e di condizioni personali/sociali.

Nell'erogazione dei servizi al pubblico va, quindi, salvaguardato il diritto alla uniformità delle prestazioni commisurata alle esigenze degli utenti ed in particolare dei più deboli.

Imparzialità: gli operatori sono tenuti a tenere atteggiamenti di obiettività ed imparzialità, nonché trattamenti uniformi nei confronti degli utenti.

Continuità: l'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua. Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate dalla legge e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio, ed in queste occasioni sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: è il diritto della ditta a fornire le prestazioni previste

Partecipazione: nell'erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nonché la tutela dell'utente nel caso di prestazioni tecnicamente o professionalmente inadeguate.

Efficacia ed efficienza: sono le caratteristiche essenziali delle prestazioni erogate. Si esprimono nello sforzo costante di garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni rese, e più in generale, delle azioni volte alla promozione della salute della comunità, evitando nel contempo sprechi di risorsa di qualsiasi genere.

La suddetta Carta dei Servizi si ispira e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per 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 tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte le informazioni che la ricerca scientifica e l' innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5. Diritto alla libera scelta

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

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 e 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 tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

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

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

10. Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con 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 ad un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

MISSIONE, OBIETTIVI ED IMPEGNI

Tutti i servizi erogati dalla Cooperativa sociale Ce.Ri.M. e riportati nella presente carta hanno un unico obiettivo: IL PAZIENTE. Infatti tutte le risorse sono finalizzate alla risoluzione di ogni problematica in modo da garantirgli una corretta informazione sull'organizzazione amministrativa, sull'accesso ai vari servizi, sulle visite specialistiche ed i trattamenti terapeutici e riabilitativi, sia ambulatoriali che domiciliari, nel rispetto della sua persona, nel rispetto della sua privacy, in un ambiente il più possibile confortevole.

Il fine istituzionale è quello di garantire al paziente le migliori cure possibili utilizzando tecnologie, strutture diagnostiche e terapeutiche d'avanguardia e mantenendo costantemente aggiornate le conoscenze scientifiche e tecniche dei propri operatori. La Coop. Soc. Ce.Ri.M. pone al Centro del suo operato il Cittadino ispirando le strategie decisionali ed operative a criteri di efficacia ed

efficienza tendenti all'ottimizzazione delle risorse impiegate e mai dimenticando i saldi principi di carattere etico, morale e sociale che da sempre la contraddistinguono.

LE STRUTTURE SANITARIE GESTITE DALLA COOPERATIVA SOCIALE CE.RI.M.

- **PRESIDIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE CE.RI.M. (ACCREDITATO SSR)**

Autorizzazione Regione Lazio n° G12568 e Decreto di Accreditamento Istituzionale con il Sistema Sanitario Regionale (SSR) n° U00013

Piazza San Rocco snc – 03039 Sora (FR) tel. 0776-830015

Sito internet: www.cerimsanita.it

Indirizzo mail: ambulatoriocerim@gmail.com

Direttore Sanitario Dott. Paolo Fanelli specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa, Ortopedia e Traumatologia

- **POLIAMBULATORIO E ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) CE.RI.M. (ADI ACCREDITATA SSR)**

Autorizzazione Regione Lazio n° G11782 e Decreto di Accreditamento Istituzionale con il Sistema Sanitario Regionale (SSR) di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) n° U00348

Via Regina Elena – 03039 Sora (FR) Tel 0776-832632

Sito internet: www.cerimsanita.it

Indirizzo mail: poliambulatoriocerim@gmail.com

Direttore Sanitario Dott. Paolo Fanelli specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa, Ortopedia e Traumatologia

Medico Coordinatore assistenza Domiciliare Integrata (ADI): Dott. Vincenzo D'Agostino

Coordinatore Infermieristico Assistenza Domiciliare Integrata (ADI): Dott.ssa Laura Pascale

PRESIDIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE (ACCREDITATO SSR)

Il Presidio di Recupero e Riabilitazione Funzionale, attivamente presente sul territorio, nasce con l'obiettivo di fornire alla popolazione locale e non, una struttura specializzata nella riabilitazione motoria e nella fisioterapia. Lo scopo principale è riuscire a seguire il paziente in tutte le sue fasi partendo dalla visita medica specialistica, quindi dalla diagnosi, attraversando il percorso della riabilitazione, proseguendo con la rieducazione motoria e concludendo con la fase della riabilitazione, affinché si abbia il pieno recupero delle proprie funzionalità. Le patologie trattate riguardano l'ambito ortopedico, fisiatrico e neurologico in fase acuta, sub-acuta, cronica e degenerativa. Nello specifico andiamo ad elencare alcune delle patologie trattate:

- Patologie acute- croniche- degenerative

Disfunzione Temporo-Mandibolare, Cefalea muscolo-tensiva, Cervicalgia, Cervicobrachialgia, Dorsalgia, Lombalgia, Lombosciatalgia, Lombocruralgia, Spalla Congelata (FrozenShoulder o Capsulite Adesiva), Epicondilite, Epitrocleite, Sindrome del Tunnel Carpale, Sindrome di Raynaud, Scoliosi, Cifosi, Lordosi, Tendinite, Tendinosi, Borsite, Sindrome di OsgoodSchlatter, Piede Piatto, Piede Cavo, Piede Equino, Piede Talo, Retropiede Valgo e Varo, Ginocchio Valgo e varo, Sindrome da disfunzione Posturale, Artrosi, Artrite, Artrite Reumatoide, Fibromialgia, Strappi Muscolari, Stiramenti Muscolari, Contratture Muscolari, Osteoporosi, Emiplegia, Paraplegia, Spasticità e Flaccidità Muscolare, Paralisi di Bell, Sindrome del Piriforme, Fratture (dopo rimozione gesso), Distorsioni ecc...

- Trattamenti Fisiokinesiterapici Post intervento chirurgico:

Protesi di Ginocchio, Anca e Spalla, Meniscectomia, Ernie della Colonna, Interventi della Mano, Ricostruzione tendine di Achille, Crociato Anteriore e Posteriore, Alluce Valgo, ecc...

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI E MODALITA' DI ACCESSO

- Valutazione prognostico / diagnostica
- Infiltrazioni intra - articolari
- Esame Posturografico
- Pedana Baropodometrica Statica e Dinamica
- Tecar
- Correnti antalgiche (Tens – Diadinamica – Galvanica ecc...)
- Ultrasuonoterapia (fissa – a massaggio – in acqua)
- Ionoforesi
- Infrarossi
- Elettrostimolazione di muscoli normo e denervati

- Magnetoterapia
- Laserterapia
- Onde d'urto
- Massoterapia (Decontratturante – Connettivale – ecc...)
- Massoterapia aderenze articolari
- Linfodrenaggio manuale
- Manipolazione fasciale
- Applicazione Taping Neuromuscolare
- Chinesiterapia (Passiva – Attivo assistita – Attiva)
- Allungamento muscolare segmentario;
- Terapie Manuali e Miofasciali
- Riabilitazione post – chirurgica
- Riabilitazione neurologica
- Ginnastica Posturale individuale metodo Mezieres
- Ginnastica posturale di gruppo
- Ginnastica Medica di gruppo
- Ginnastica Specifica per Osteoporosi
- Ginnastica correttiva
- Trattamento Paresi Facciale metodo Kabat
- Ginnastica respiratoria;
- Ginnastica propriocettiva;
- Training della deambulazione e del passo
- Rinforzo muscolare – Allungamento muscolare
- Training deambulatorio e del passo
- Addestramento utilizzo ortesi – ausili ortopedici

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere ai servizi e alle prestazioni erogate dal centro è necessario che il paziente si presenti in struttura con carta d'identità o documento di riconoscimento valido, tessera sanitaria, prescrizione medica (se già in possesso), in modo tale da poter redigere la cartella clinica con allegato il consenso informato per la privacy nonché il consenso di avvenuta informazione all'intervento riabilitativo (entrambi i consensi sono necessari). Dopo aver concluso l'iter burocratico di presa in carico del paziente si concordano appuntamenti in base alle esigenze e necessità sia dell'utente che della struttura.

L'attività si svolge dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 12:00 e dalle ore 14:30 alle 20:00.

È possibile prenotare la prestazione attraverso varie modalità:

- Presentandosi personalmente presso la sede in Piazza san Rocco snc – 03039 Sora (FR) e prenotare la prestazione desiderata
- Telefonando al numero 0776/830015
- Inviando una mail all'indirizzo ambulatoriocerim@gmail.com
- Tramite il sito internet: www.cerimsanita.it

Per tutti gli utenti che sono stranieri e non parlano correttamente la lingua italiana, la struttura mette a disposizione la figura di un mediatore/traduttore linguistico per far comprendere a pieno tutti gli aspetti burocratici e sanitari del caso.

La struttura, inoltre, è dotata di ampio parcheggio gratuito, ma non custodito.

IL POLIAMBULATORIO

Ubicato nel cuore di Sora il Poliambulatorio Ce.ri.M. nasce con l'obiettivo di fornire un punto di riferimento per la prevenzione diagnosi e cura medica attraverso l'alta professionalità e qualificazione scientifica degli specialisti, con strumentazioni e tecnologie avanzate di ultima generazione.

BRANCHE SPECILISTICHE

- Ginecologia e Ostetricia
- Endocrinologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Dermatologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia vascolare
- Chirurgia toracica
- Cardiologia
- Urologia
- Otorinolaringoiatria
- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

MODALITA' DI ACCESSO

Per accedere ai servizi e alle prestazioni erogate dal poliambulatorio è necessario che il paziente ci contatti e prenda appuntamento. La reception è a disposizione degli utenti per tutte le informazioni utili. Non esiste una priorità di accesso le richieste degli utenti sono trattate tutte come urgenze.

È possibile prenotare la prestazione attraverso varie modalità:

- Presentandosi personalmente presso la sede in Viale Regina Elena – 03039 Sora (FR) e prenotare la prestazione desiderata
- Telefonando al numero 0776/832632
- Inviando una mail all'indirizzo poliambulatoriocerim@gmail.com
- Tramite il sito internet: www.cerimsanita.it

L'attività si svolge dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

L'assistenza domiciliare integrata (ADI) racchiude un insieme di interventi di carattere socio-sanitario, medico, infermieristico, riabilitativo, paramedico e assistenziale quindi di ausilio, svolto appunto a domicilio per una presa in carico globale della persona. Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con un'invalidità elevata o totale, patologie degenerative).

Più nello specifico l'A.D.I. è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

PRESTAZIONI EROGATE A DOMICILIO

Servizio di fisioterapia:

- Riabilitazione motoria / funzionale / neuromotoria Massoterapia distrettuale e riflessogena
- Ginnastica respiratoria / propriocettiva
- Training deambulatorio e del passo (incluso l'addestramento all'uso di protesi, ortesi, ausili e/o l'istruzione del caregiver)
- Elettrostimolazione/ionoforesi/correnti antalgiche/ Magnetoterapia
- Trattamento manuale scollamento cicatrice
- Linfodrenaggio manuale
- Applicazione Taping neuromuscolare
- Rieducazione del linguaggio
- E molto altro...

Servizio medico/ infermieristico:

- Visita medica (si specifica che gli utenti potranno usufruire a domicilio di tutte le branche specialistiche presenti all'interno del Poliambulatorio)
- Prelievo ematico / esame urine
- Somministrazione terapia orale, intramuscolare endovenosa e sottocutanea
- Controllo pressione/glicemia/colesterolo/trigliceridi
- Elettrocardiogramma con refertazione medica
- Trasfusione ematica
- Medicazioni semplici e complesse
- Medicazioni ferite chirurgiche
- Rimozione punti sutura
- Bendaggio semplice e complesso
- Posizionamento/cambio catetere vescicale
- Gestione delle Stomie
- Lavaggio vescicale
- E molto altro....

Ulteriori prestazioni

- Assistente Sociale
- Supporto psicologico equipe – paziente – famiglia
- Accessi OSS
- Igiene personale e mobilitazione

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il servizio di assistenza domiciliare, può essere fornito in regime privatistico o in convenzione con il Sistema Sanitario regionale (SSR).

In regime privatistico si accede al servizio tramite prescrizione del medico di medicina generale o dello specialista. In mancanza di ciò si mettono a disposizione gli specialisti della struttura.

In regime convenzionato si accede previa richiesta presso il PUA (Punto Unico Accesso) e valutazione competente della Asl di riferimento. In ogni caso si prevedono le seguenti fasi:

Prima fase : la presa in carico

Viene fissato e definito un incontro ed un colloquio al domicilio dell'utente. Esso rappresenta il primo punto di incontro con l'ospite o con i suoi familiari e, venendo effettuato al domicilio della persona, rappresenta un momento importante per l'utente, per i suoi familiari e per l'equipe del servizio a domicilio. Questo colloquio verrà effettuato dal Coordinatore o Case Manager del servizio. Il colloquio ha l'obiettivo di raccogliere informazioni sull'utente riguardante gli aspetti assistenziali e relazionali, informazioni sulle abitudini, gli interessi, il carattere dell'ospite, informazioni sulle persone di riferimento, conoscendo e facendoci conoscere dai familiari e dall'utente, sia come personale che come servizi, verificando in contemporanea l'idoneità per l'accoglimento in modo che i servizi erogati rispondano alle esigenze delle persone.

Seconda fase : attuazione del piano di intervento (PAI) e verifica del raggiungimento degli obiettivi assistenziali

Si erogano le prestazioni previste e programmate. Viene compilata una cartella domiciliare in cui, oltre alle valutazioni funzionali vengono pianificati gli interventi e vengono registrati, ad ogni accesso, le prestazioni effettuate, il tempo dedicato, le eventuali comunicazioni ai familiari e agli altri operatori che a qualsiasi titolo abbiano in carica l'utente (Medico di Medicina Generale, ecc..). Tutte le prestazioni di assistenza diretta alla persona vengono effettuate secondo i protocolli in uso nel servizio.

Terza fase : verifica della qualità e della soddisfazione sul servizio ricevuto da parte dell' utenza

All' utente e/o familiari viene consegnato un questionario facoltativo di valutazione della qualità del servizio che, dopo la riconsegna verrà custodito in un archivio dati.

CARTELLA CLINICA

Per ogni persona che effettua una prestazione presso le varie struttura è necessario aprire una cartella clinica che contiene dati personali, anamnesi, diagnosi, cura, successivi controlli e terapia, consenso al trattamento dei dati personali e ricevuta informazione inerente l'intervento da attuare. A seconda della sede e dei servizi di cui si è usufruito è possibile richiederne copia compilando l'apposito modulo "Ritiro/Delega della Cartella Clinica" presentandosi direttamente in sede o tramite Posta Elettronica Certificata (cerim@legalposta.it.)

In ogni caso il richiedente dovrà essere munito di documento di riconoscimento. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della Cartella Clinica, dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla Cartella Clinica con proprio documento di riconoscimento allegato.

TUTELA DELLA PRIVACY E E CONSENSO INFORMATO

I dati personali sono trattati, oltre che con mezzi cartacei, anche con mezzi informatici ed utilizzati per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa regionale e nazionale in materia. La conoscenza dei dati acquisiti è fondamentale e necessaria per la gestione del rapporto instaurato e per lo svolgimento delle prestazioni. Ricordiamo, inoltre, che tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute e in generale su tutti i dati trattati. La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dall'art 13 del D.lgs 196/03 e dall'art 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE.

A tal fine, al momento del primo accesso, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si acquisisce il consenso da parte dell'utente.

Il Responsabile del trattamento dei dati è il Direttore Sanitario.

GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il modulo in questione viene messo a disposizione per eventuali reclami e disservizi, tenuti in debita considerazione per impostare azioni di miglioramento del servizio. Viene consegnato al momento della presa in carico del paziente, insieme alla carta dei servizi ed al questionario di soddisfazione. È comunque possibile averne ulteriori copie attraverso le seguenti modalità, sempre a seconda di dove è avvenuta la prestazione:

- Recandosi personalmente presso la sede in Piazza San Rocco snc – 03039 Sora(FR) o presso la sede in Via Regina Elena – 03039 Sora (FR)
- Tramite e-mail: ambulatoriocerim@gmail.com o poliambulatoriocerim@gmail.com
- Visitando il sito internet: www.cerimsanita.it
- Recapitato al domicilio tramite servizio postale (servizio richiesto in segreteria)

Nelle stesse modalità può essere riconsegnato.

Il reclamo può essere effettuato in forma anonima, ma se si desidera risposta vanno obbligatoriamente compilati i campi con i dati personali per poter essere ricontattati.

La responsabile di segreteria quotidianamente controlla se ci sono stati reclami e li consegna al Direttore Sanitario il quale, a seconda della tipologia di reclamo, si interfaccia con la figura preposta per verificare specificatamente l'accaduto. La direzione, quindi, dopo aver fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Il questionario sulla soddisfazione del paziente viene consegnato direttamente all'utente. È comunque possibile averne ulteriori copie attraverso le seguenti modalità sempre a seconda di dove è avvenuta la prestazione:

- Recandosi personalmente presso la sede in Piazza San Rocco snc – 03039 Sora(FR) o presso la sede in Via Regina Elena – 03039 Sora (FR)
- Tramite e-mail: ambulatoriocerim@gmail.com o poliambulatoriocerim@gmail.com
- Recapitato al domicilio tramite servizio postale (servizio richiesto in segreteria).

Una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore "questionari di gradimento" situata in sala d'attesa o rispedito tramite posta elettronica/servizio postale.