



Modalità di presentazione Reclami e Disservizi:

Cara/o Paziente/Utente,

ringraziandoti per aver scelto l'ambulatorio Nephrocare Spa (ex Cerlab) di Roma, per noi è importante farti sapere che teniamo molto al tuo benessere e ci impegniamo costantemente per offrirti i migliori servizi di cura, assistenza e presa in carico oltre che a garantirti i migliori confort alberghieri.

Qualora avessi riscontrato alcuni problemi durante il tuo trattamento dialitico, nel percorso di assistenza offerto dalla nostra azienda od altre problematiche che possano aver provocato dei disservizi e pregiudicato il tuo benessere e la tua sensibilità, scusandoci anticipatamente per quanto accaduto, ti invitiamo a farci conoscere il tuo punto di vista ed a comunicarci dettagliatamente la problematica riscontrata. Attraverso la tua segnalazione/reclamo, che potrai presentare direttamente a mezzo mail all'indirizzo cerlab.clinics-it@freseniusmedicalcare.com o nephrocare.spa@freseniusmedicalcare.com, potremo analizzare il problema emerso e lavorare per far sì che ciò non si ripeta.

Ti segnaliamo inoltre che è attiva un'istruzione per la gestione di reclami e suggerimenti. In ambulatorio, infatti, sono a Vostra disposizione i moduli "reclami pazienti" che possono essere compilati e consegnati al personale medico e infermieristico dell'ambulatorio. Una volta completato e consegnato, il personale sanitario ti consegnerà una ricevuta firmata dell'avvenuta consegna del modulo e provvederà a protocollare il reclamo, inserendolo nel "Registro Reclami". Il Reclamo (dall'ambulatorio o direttamente dal paziente/utente) verrà inoltrato all'indirizzo e-mail dell'amministrazione NephroCare Spa, che provvederà a porlo all'attenzione dell'Amministratore. L'Amministratore provvederà direttamente o tramite suo delegato a darti risposta entro il termine di 30 giorni.

Ringraziandoti per l'attenzione, ti porgiamo i nostri più cordiali saluti.

La Direzione
NephroCare Spa