

Carta dei Servizi





Gentile Paziente,

nel ringraziarla per aver scelto Korian le diamo un cordiale benvenuto presso il nostro Poliambulatorio Prati dove potrà usufruire di servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e tempestività.

Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di fornire informazioni relative alle prestazioni e ai servizi offerti, ma anche quello di presentarle la filosofia Korian, che mette la cura della persona al centro del nostro interesse e del nostro impegno quotidiano per poter garantire i migliori livelli di qualità assistenziale.

La Direzione

Indice

Presentazione	5
Benvenuti in Korian Poliambulatori Lazio.....	5
Valori.....	5
Mission.....	6
Le nostre attività	7
Prestazioni erogate.....	7
Accesso ai Servizi	9
Orari e modalità di accesso.....	9
Accettazione.....	9
Ritiro referti medici.....	9
Informazioni utili	11
Come raggiungerci.....	11
Soddisfazione e Qualità	12
Giudizi, reclami e suggerimenti.....	12
Questionario di Gradimento.....	12
Garanzie di qualità.....	12
Tutela della Privacy	14
Tutela dei dati personali.....	14
Consenso informato.....	14

Presentazione

Benvenuti presso i Poliambulatori Korian Lazio

Il Poliambulatorio Prati è una struttura sanitaria privata accreditata nell'ambito dei servizi sanitari di Laboratorio e ambulatoriali. Il centro si trova a Roma in Bernardino Telesio 4.

Il Poliambulatorio Prati si trova all'interno di un complesso residenziale destinato a RSA San Giuseppe. Gli ambienti moderni, le tecnologie mediche e i molteplici professionisti garantiscono un'elevato servizio di Assistenza e cura ai pazienti.

All'estesa offerta di prestazioni ambulatoriali specialistiche si aggiunge la sezione di Medicina Fisica e di Riabilitazione con ampi spazi dedicati alla riabilitazione (neuro)motoria e strumentazione specifica, quale Tecarterapia, LEVATO ONDE D'URTO e altri trattamenti strumentali per la riabilitazione funzionale, che coadiuvano i trattamenti manuali effettuati da professionisti altamente qualificati.

Infine, è possibile effettuare analisi cliniche di base, esami ormonali, markers tumorali - epatite, prist e rast, esami colturali e LEVATO INTOLLERANZE ALIMENTARI.

Il Poliambulatorio Prati è autorizzato all'esercizio dell'attività con specifico Decreto della Regione Lazio.

Valori

L'identità e la specificità del Gruppo Korian si basano su quattro valori fondamentali

ACCOGLIENZA

Rispettare le diversità e rispondere ad ogni problematica con gentilezza ed empatia, proteggendo la riservatezza e la privacy di ogni Paziente.

RESPONSABILITÀ

Prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità per garantire il miglior risultato possibile, affrontando ogni circostanza con equilibrio e sicurezza.

TRASPARENZA

Condividere ogni scelta con i nostri interlocutori, con chiarezza e precisione, al fine di trovare insieme la soluzione ottimale per il benessere della persona, instaurando un rapporto di fiducia.

INIZIATIVA

Agire in modo dinamico e propositivo, alimentando nelle persone quella vivacità necessaria per gestire in modo attivo e reattivo tutte le fasi delle attività cliniche e diagnostiche.

Mission

Il principio che guida il lavoro dei servizi Sanitari del Gruppo Korian è quello di offrire al Paziente, al centro del nostro impegno e del nostro interesse, le migliori risposte ai suoi bisogni, tempestivamente ed al passo con i tempi, con l'aggiunta dell'attenzione al suo benessere a 360 gradi. Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante. In particolare gli ambulatori perseguono i seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini ponendo il Paziente al centro delle proprie attività cliniche ed assistenziali;
- garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura in termini di appropriatezza, efficacia, sicurezza e tempestività;
- improntare la gestione in modo efficace ed efficiente attraverso un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei Pazienti.

Le nostre attività

Prestazioni erogate

- Analisi cliniche*
- Angiologia
- Cardiologia*
- Dermatologia
- Diabetologia
- Endocrinologia
- Medicina Fisica e Riabilitazione*
- Ginecologia*
- Neurologia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia*
- Urologia

* Prestazioni che possono essere effettuate in regime di convenzione.

Le prestazioni erogate si possono distinguere in:

A) PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME PRIVATISTICO, in cui il rapporto è esclusivamente bilaterale (paziente/utente e azienda). Vengono applicate le tariffe del Poliambulatorio, comunicate all'utente con chiarezza e trasparenza prima della prestazione.

B) PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME DI ACCREDITAMENTO CON IL SSN.
In questo caso al Paziente che richiede la prestazione viene richiesto il pagamento dell'eventuale quota prevista dalla legge a proprio carico (ticket e quota fissa), mentre il rimanente viene fatturato alla ASL di appartenenza della struttura.

C) PRESTAZIONI EROGATE PER EFFETTO DI CONVENZIONI CON ENTI, ASSICURAZIONI E FONDI.

A seconda della tipologia di convenzione, è previsto un prezzo agevolato rispetto alle tariffe private previste normalmente. Alcune convenzioni coprono inoltre – parzialmente o totalmente – il costo della prestazione.

Accesso ai Servizi

Orari e modalità di accesso

LABORATORIO ANALISI

I prelievi possono essere effettuati senza appuntamento dal lunedì alla domenica dalle ore 08.00 alle ore 10.30.

È possibile ottenere informazioni, nonché eventuali specifiche necessarie per la preparazione dell'esame:

- di persona, presso l'accettazione dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 19.00;
- sul sito web www.sanita.korian.it;
- telefonicamente, chiamando il numero 06 399731.

VISITE AMBULATORIALI E DIAGNOSTICI

Si possono effettuare le visite ed esami diagnostici esclusivamente su appuntamento, in base alle disponibilità del singolo specialista, dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.00.

È possibile prenotare:

- di persona, presso l'accettazione dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 19.00;
- sul sito web www.sanita.korian.it;
- telefonicamente, chiamando il numero 06 399731.

Eventuali specifiche necessarie per la preparazione dell'esame vengono fornite al momento della prenotazione.

MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

È possibile effettuare la prenotazione di persona, presso tutti gli sportelli di accettazione, dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 19.00. La terapia viene effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 18.30. Prima di iniziare qualsiasi ciclo riabilitativo, è richiesto un controllo medico. È possibile effettuare visite mediche gratuite di controllo anche durante il ciclo di terapia, previo appuntamento.

Accettazione

In caso di fila allo sportello, l'utente deve aspettare il proprio turno nella sala d'attesa.

Al momento dell'accettazione è necessario esibire la richiesta del Medico, accompagnata da un documento d'identità e dalla tessera sanitaria. Il pagamento deve essere effettuato all'atto dell'esecuzione della prestazione. Vengono accettate le seguenti modalità di pagamento:

- contanti;
- bancomat.

Ritiro referti medici

I risultati degli esami e delle indagini diagnostiche strumentali possono essere ritirati di norma entro 48 ore dall'esame, salva diversa indicazione riportata sul tagliando di ritiro referto consegnato il giorno della visita o dell'esame.

Per il ritiro del referto, il Paziente deve esibire il tagliando di ritiro referti. In caso di delega, il Paziente può utilizzare l'apposito modello scaricabile dal sito web www.sanita.korian.it, accompagnando il modulo firmato con copia del documento di riconoscimento del delegante. Oppure tramite compilazione del modulo rilasciato dalle addette alla reception i in fase di accettazione.

Alla consegna del referto, il personale amministrativo conserverà la delega e la copia del documento del delegante. Non si possono rilasciare indicazioni sul referto per via telefonica, se non al medico curante, con la ragionevole certezza dell'identità e autorità del richiedente.

Informazioni utili

Come raggiungerci

CON I MEZZI PROPRI

dal Grande Raccordo Anulare

Dal Grande Raccordo Anulare Uscita AURELIA, direzione CENTRO.
Percorrere Via AURELIA in direzione Centro, continuando su Via A. Emo
fino a Piazzale degli Eroi per poi proseguire su circonvallazione CLODIA
fino alla svolta in Via TRIONFALE e infine B. TELESIO

dal Centro

Da Viale DELLE MILIZIE, all'incrocio di Largo TRIONFALE svoltare in Via
TRIONFALE e quindi in Via B. TELESIO

CON I MEZZI PUBBLICI

Linee ATAC disponibili:

numeri 490 – 492 – 913 – 990 23

CON LA METROPOLITANA

Metro A stazione di "Cipro e Ottaviano

Soddisfazione e Qualità

Giudizi, reclami e suggerimenti

La possibilità di formulare segnalazioni e di effettuare reclami o apprezzamenti è un elemento basilare per il miglioramento della qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è a disposizione presso l'Accettazione del Poliambulatorio e sul sito www.sanita.korian.it.

I reclami compilati possono essere depositati nei box presenti presso l'Accettazione; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

Questionario di Gradimento

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità dei servizi è il questionario di gradimento che viene distribuito a tutti i pazienti e che può essere compilato in forma anonima e inserito negli appositi box collocati presso le Accettazioni. I dati raccolti vengono analizzati costantemente per un miglioramento continuo.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del Poliambulatorio Vigne Nuove.

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

Presso il Poliambulatorio Prati è stato implementato un sistema qualità ed avviato il percorso per la certificazione ISO 9001.

Tutela della Privacy

Tutela dei dati personali

La Società Segesta Latina SpA, soggetta a direzione e coordinamento da parte di Korian S.A. (di seguito "Società"), in qualità di titolare del trattamento delle Case di Cura e degli Ambulatori che gestisce, garantisce che il trattamento delle informazioni personali e particolari dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e particolari degli interessati esclusivamente per gestire i rapporti amministrativi con i Pazienti ed i loro accompagnatori da un lato e per la cura del Paziente dall'altro. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto delle Case di Cura e degli Ambulatori (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario. Per qualsiasi problematica legata alla privacy è possibile inviare una comunicazione a privacy@korian.it o inviare una segnalazione tramite il sito www.sanita.korian.it.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'atto attraverso il quale il Paziente esprime la propria decisione favorevole alla esecuzione di un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata da familiari od altri soggetti, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili e valide alternative terapeutiche al trattamento, secondo quanto reso evidente dalla ricerca scientifica e dal progresso delle conoscenze della tecnica e della tecnologia, configurandosi quale elemento che promuove e valorizza la relazione di cura e fiducia tra il Paziente e il medico. Il Paziente può esprimere, analogamente e sulla base degli elementi fornitigli, il proprio rifiuto al

trattamento (si parla in tal caso di dissenso informato al trattamento) o revocare, comunque, ed in qualsiasi momento del percorso di cura intrapreso, un consenso precedente espresso. In questa prospettiva si evince chiaramente il ruolo centrale che nella scelta consapevole assume l'informazione completa, chiara ed esaustiva; essa è da considerarsi, infatti, quale elemento essenziale del progetto terapeutico, sussistendo la sua necessità anche a prescindere dalla finalità del mero ottenimento del consenso. Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, temporaneamente o definitivamente, o nel caso di un Paziente minore, l'espressione del consenso va ricercata, previa adeguata informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, il Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale secondo quanto stabilito dal Giudice Tutelare. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari, e deve essere successiva all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il Consenso Informato alla cura ed al trattamento dei dati sanitari viene raccolto all'ingresso del Paziente al trattamento ambulatoriale, dal medico (preferibilmente colui che effettua l'informazione o, comunque, da altro componente della stessa Unità Operativa) dopo conferma di esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento del Servizio Poliambulatoriale ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/ assistenziali messe in atto presso il Poliambulatorio. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico è sempre tenuto ad individuare un percorso più adatto alla

condizione di fragilità cui si trova di fronte, procedendo, di norma, ad informare la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto di trattamento individuale.

[illegible]

[illegible]





Poliambulatorio Prati
Via Bernardino Telesio, 4, Zona Prati
00195 Roma
Tel. 06 399731

poliambulatorio.prati@korian.it

www.korian.it