



Vigne Nuove
POLIAMBULATORI

Carta dei Servizi





Gentile Paziente,

nel ringraziarla per aver scelto Korian le diamo un cordiale benvenuto presso il nostro Poliambulatorio Vigne Nuove, 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	8
Orari e modalità di accesso.....	8
Accettazione.....	8
Ritiro referti medici.....	8
Informazioni utili	9
Come raggiungerci.....	10
Soddisfazione e Qualità	11
Giudizi, reclami e suggerimenti.....	11
Questionario di Gradimento.....	11
Garanzie di qualità.....	11
Tutela della Privacy	12
Tutela dei dati personali.....	12
Consenso informato.....	12

Presentazione

Benvenuti presso i Poliambulatori Korian Lazio

Il Poliambulatorio Vigne Nuove è una struttura sanitaria privata accreditata nell'ambito dei servizi di laboratorio analisi. Il centro si trova a Roma in Via A. Genina 30. Presso il centro viene eseguita sia la raccolta dei campioni (fase pre-analitica), sia l'analisi degli stessi (fase analitica), che la validazione e consegna dei referti (fase post-analitica). Il laboratorio del centro esegue, altresì, le fasi analitiche anche di altre strutture facenti parte della rete Korian nel Lazio ai sensi della normativa regionale vigente.

Il Poliambulatorio Vigne Nuove 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

Gli esami del sangue – eseguiti tramite un semplice prelievo venoso – e di laboratorio possono costituire la base per una corretta diagnosi dando al medico informazioni importanti sullo stato di salute del Paziente. I valori dei componenti ematici permettono di analizzare il funzionamento dell'organismo.

Presso il Poliambulatorio possono essere svolte le seguenti macro categorie di analisi:

- Chimica clinica (es. Proteine, Lipidi, Ormoni, Emoglobina, ecc.)
- Markers epatite (es. HAV, HBcAb, ecc.)
- Dosaggi ormonali (es. Progesterone, FSH (Follicolotropina), Prolattina, ecc.)
- Markers tumorali (es. Alfa-fetoproteina, Calcitonina, Fibrinogeno, ecc.)
- Studio dell'infertilità
- Urea breath test
- H2 Breath test

Al fine di supportare il Paziente nell'identificazione delle analisi per la valutazione di una specifica patologia sono stati pensati dei pacchetti analisi mirati da condividere con il proprio medico di fiducia:

- Anemia
- Celiachia
- Malattie cardiovascolari
- Malattie della tiroide
- Malattie epatiche
- Malattie metaboliche
- Malattie renali

Si suggerisce sempre di sottoporre al proprio medico di fiducia le analisi per eventuali ulteriori approfondimenti.

Presso il Poliambulatorio Vigne Nuove è inoltre possibile effettuare il test sierologico quantitativo per la ricerca degli anticorpi IGG e IGM anti-Sars-CoV-2 e dei cosiddetti anticorpi neutralizzanti.

È possibile accedere alle prestazioni:

A) IN REGIME PRIVATISTICO

Quando 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 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) PER EFFETTO DI CONVENZIONI CON ENTI.

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

Le analisi possono essere effettuate dal lunedì al sabato dalle ore 07.00 alle ore 12.30 senza alcun appuntamento.

È possibile ricevere informazioni:

- di persona, presso l'accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle 19.30; il sabato dalle ore 07.00 alle ore 12.30
- sul sito web www.poliambulatorilazio.it
- telefonicamente, chiamando il numero 06/87200366.

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

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, dalla tessera sanitaria e da eventuale certificato di esenzione dal ticket.

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 possono essere ritirati di norma entro 48 ore dall'esame, salva diversa indicazione riportata sul tagliando di ritiro referto consegnato il giorno 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.poliambulatorilazio.it, accompagnando il modulo firmato con copia del documento di riconoscimento del delegante. 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

Uscita Bufalotta del GRA (c.c. Porta di Roma), seguire le indicazioni per Via della Bufalotta/Via delle vigne nuove, proseguire in Via di Settebagni e poi prendere Via delle vigne Nuove. Alla rotonda proseguire per Piazzale Ennio Flaiano, svoltare a sinistra in Via Antonio Cifariello, svoltare a destra in Via G. Pastrone.

dal Centro

Arrivati a Porta Pia, percorrere Via Nomentana fino a Corso Sempione. Girare a sinistra in Via Gargano, proseguire su Viale Adriatico, superata Piazza Monte Gennaro continuare su Via delle Vigne Nuove, svoltare a destra in Largo Fratelli Lumiere, svoltare a sinistra in Via Antonio Cifariello, svoltare a destra in Via G. Pastrone.

CON I MEZZI PUBBLICI

Linee ATAC disponibili:

numeri 338 - 84 - 36 - 308 - 335 -341 - 349

CON LA METROPOLITANA

METRO B fermata PONTE MAMMOLO e prendere il bus n. 341

METRO B1 fermata CONCA D'ORO e prendere il bus n. 38 o n. 84

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.poliambulatorilazio.it.

I reclami compilati possono essere depositati nei box presenti presso l'Accettazione.

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 e nei reparti. 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.

Il Poliambulatorio Vigne Nuove è certificata nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. Il Sistema Qualità è supervisionato da un Referente della Gestione Qualità.

Tutela della Privacy

Tutela dei dati personali

La Gilar 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.poliambulatorilazio.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/ sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ai fini di provvedere solertemente ad un determinato trattamento ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Anche in tal caso, comunque, compatibilmente con la capacità di discernimento del Paziente, l'orientamento giurisprudenziale attuale prevede che il Paziente debba ricevere informazioni sulle scelte relative alla propria salute in modo consono alle sue capacità per essere messa nelle condizioni di esprimere la sua volontà. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del Paziente e/o della collettività. La regolare firma del Consenso Informato 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 in struttura, dal medico (preferibilmente colui che effettua l'informazione o, comunque, da altro componente della stessa Unità Operativa) dopo conferma di esaurienti e chiare

messe in atto presso la Casa di Cura. 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, come segue:

- a) 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 individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- b) qualora le condizioni di fragilità del Paziente non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, viene informato l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica è indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;
- c) qualora le condizioni di fragilità del Paziente lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al Giudice Tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per il Paziente.





Poliambulatori Vigne Nuove

Via GA.Genina 30
00139 Roma

Tel. 06 87200366

poliambulatorio.vignenuove@korian.it

www.korian.it