



Italian Hospital Group

POLIAMBULATORIO

Carta dei Servizi





Benvenuti al Poliambulatorio Italian Hospital Group, un centro sanitario dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone la salute. A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa. Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Il Gruppo Korian

Indice

| | |
|--|---------------|
| Benvenuti al Poliambulatorio Italian Hospital Group | 6 |
| Il Poliambulatorio..... | 6 |
| Autorizzazione e accreditamento..... | 6 |
| Valori..... | 6 |
| Mission..... | 7 |
| La nostra attività | 8 |
| Prestazioni erogate..... | 8 |
| Tipologie di prestazioni..... | 9 |
| Documenti necessari..... | 9 |
| Accesso ai servizi | 10 |
| Orari e modalità d'accesso..... | 10 |
| Accettazione..... | 10 |
| Ritiro referti medici..... | 11 |

| | |
|--|-----------|
| Soddisfazione e qualità | 12 |
| Questionario di Soddisfazione..... | 12 |
| Reclami, segnalazioni e apprezzamenti..... | 12 |
| Garanzie di qualità..... | 12 |
| Il Mediatore..... | 12 |
| Informazioni utili | 14 |
| Come raggiungerci | 14 |
| Tutela della privacy | 15 |
| Tutela dei dati personali | 15 |
| Consenso Informato..... | 15 |

Benvenuti al Poliambulatorio Italian Hospital Group

Il Poliambulatorio

Il Poliambulatorio specialistico Italian Hospital Group è situato all'interno del Padiglione I del complesso Italian Hospital Group (IHG), appartenente al Gruppo Korian.

Italian Hospital Group (IHG) è stato fondato nel 2001 all'interno di un ampio complesso situato nel comune di Guidonia Montecelio, alle porte di Roma, in via Tiburtina Valeria 188 e immerso in un'area verde accessibile ai Pazienti e ai propri cari.

Il Poliambulatorio IHG è un punto di riferimento per il territorio circostante grazie al personale sanitario altamente qualificato.

Autorizzazione e accreditamento

Il Poliambulatorio è autorizzato e accreditato

- DCA n° U00415 del 12/11/2018;
- D.R.G. n°G13831 del 20/11/2020;
- D.R.G. n°G00687 del 21/01/2025.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Poliambulatorio IHG sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un efficace percorso di cure, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

Mission

Il principio che guida il lavoro dei Poliambulatori è 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, i Poliambulatori 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.

La nostra attività

Prestazioni erogate

Attività specialistica ambulatoriale per le seguenti branche:

- Allergologia;
- Angiologia;
- Cardiochirurgia;
- Cardiologia;
- Dermatologia;
- Geriatria;
- Ginecologia;
- Malattie Endocrine del Ricambio e della Nutrizione;
- Medicina del Lavoro;
- Medicina Fisica e Riabilitazione (Fisiatria);
- Medicina Interna;
- Neurochirurgia;
- Neuropsichiatria Infantile;
- Neurologia*;
- Oculista;
- Oncologia
- Ortopedia;
- Otorinolaringoiatria;
- Pneumologia;
- Psichiatria;
- Reumatologia;
- Urologia.

È presente altresì un servizio di Psicologia.

*Attività e prestazioni disponibili anche con il Servizio Sanitario Nazionale.

Tipologie di prestazioni

Le prestazioni erogate si possono distinguere in:

- **prestazioni erogate in regime privatistico**, in cui il rapporto è esclusivamente bilaterale (Paziente e Azienda). Vengono applicate le tariffe del Poliambulatorio, comunicate ai Pazienti con chiarezza e trasparenza prima della prestazione;
- **prestazioni erogate in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale**, 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 all'ASL di appartenenza della struttura;
- **prestazioni erogate per effetto di convenzioni con enti**, assicurazioni e fondi, per le quali, a seconda della tipologia di convenzione, è previsto un prezzo agevolato rispetto alle tariffe private stabilite normalmente. Alcune convenzioni coprono inoltre, parzialmente o totalmente, il costo della prestazione.

Documenti necessari

Per poter usufruire delle prestazioni in convenzione accreditate dalla Regione Lazio sono necessari:

- tessera sanitaria: unico elemento identificativo del Paziente che assume un'importanza rilevante e inderogabile al fine di usufruire di tutti i servizi e/o prestazioni accreditate;
- richiesta del medico curante valida (entro 180 giorni dalla data di emissione) con indicazione di eventuale esenzione ticket.

Accesso ai servizi

Orari e modalità d'accesso

È possibile effettuare le visite specialistiche e gli esami diagnostici esclusivamente su appuntamento e in base alle disponibilità del singolo specialista, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.15. Eventuali variazioni di orario in corrispondenza di periodi estivi o festività verranno comunicati tramite avviso in prossimità dell'Accettazione.

ORARI DI APERTURA

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.15.

PRENOTAZIONI ALLO SPORTELLLO

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.15.

PRENOTAZIONI TELEFONICHE

Chiamando il numero T +39 0774 386249, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.15.

PRENOTAZIONI VIA E-MAIL

Scrivendo una mail a: ambulatori@italianhospitalgroup.com

PRENOTAZIONI ONLINE

Sul sito web sanita.korian.it/strutture/ihg-centro-ambulatoriale-padiglione-i/

RITIRO REFERTI MEDICI

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.15.

Accettazione

Al momento dell'accettazione è necessario esibire la richiesta del medico, se presente, 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 o carte di credito

Ritiro referti medici

I referti e le relazioni scritte vengono consegnati, ove possibile, al termine della prestazione.

Qualora le caratteristiche della prestazione richiedano tempi più lunghi di refertazione, viene comunicato il giorno in cui è possibile il ritiro. In caso di delega il Paziente può compilare l'apposito spazio presente sul modulo di ritiro consegnato in fase di accettazione. Alla consegna del referto, il personale amministrativo conserverà la delega e la copia del documento del delegante.

Soddisfazione e qualità

Questionario di Soddisfazione

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità dei servizi è il Questionario di Soddisfazione che può essere richiesto da tutti i Pazienti e può essere compilato in forma anonima e inserito nell'apposita cassetta dedicata ubicata in sala d'attesa. I dati raccolti vengono analizzati costantemente per un miglioramento continuo.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

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 e apprezzamenti è a disposizione presso l'Accettazione del Poliambulatorio. I reclami compilati possono essere depositati presso l'Accettazione. La Direzione si riserva 10 giorni per rispondere.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del Poliambulatorio IHG. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

Il Mediatore

In caso di controversie tra i Pazienti e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Korian o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità.

Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione. A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- le prestazioni di servizi;

- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@korian.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

Informazioni utili

Come raggiungerci

Il Poliambulatorio IHG si trova in via Tiburtina Valeria 188, Guidonia Montecelio (RM).

IN AUTOMOBILE

Provenendo da Roma:

- Grande Raccordo Anulare - uscita 13 - via Tiburtina - direzione Tivoli. La struttura si trova a circa 9 km sulla sinistra;
- Autostrada A24 Roma - Aquila, direzione Tivoli. Uscita Settecamini - direzione CAR (Centro Agroalimentare) e poi direzione Tivoli.

Provenendo da Tivoli:

- immettersi sulla via Tiburtina - direzione Roma. Superare Tivoli Terme e il bivio con le indicazioni per Guidonia e passare sotto il ponte autostradale. La struttura si trova a circa 100 metri sulla destra.

MEZZI PUBBLICI

Provenendo da Roma:

- metro B fino a Ponte Mammolo e poi autobus Cotral (ogni 10/15 minuti) per Tivoli - via Tiburtina o per Guidonia. L'autobus si ferma di fronte alla struttura (fermata Albuccione).

Provenendo da Tivoli o Guidonia:

- autobus Cotral - direzione Roma - via Tiburtina (fermata Albuccione).

Il Poliambulatorio è provvisto di numerosi posti auto e posteggi per disabili.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Italian Hospital Group spa che gestisce il Poliambulatorio IHG (di seguito "Società") 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 gruppo.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 precedentemente espresso.

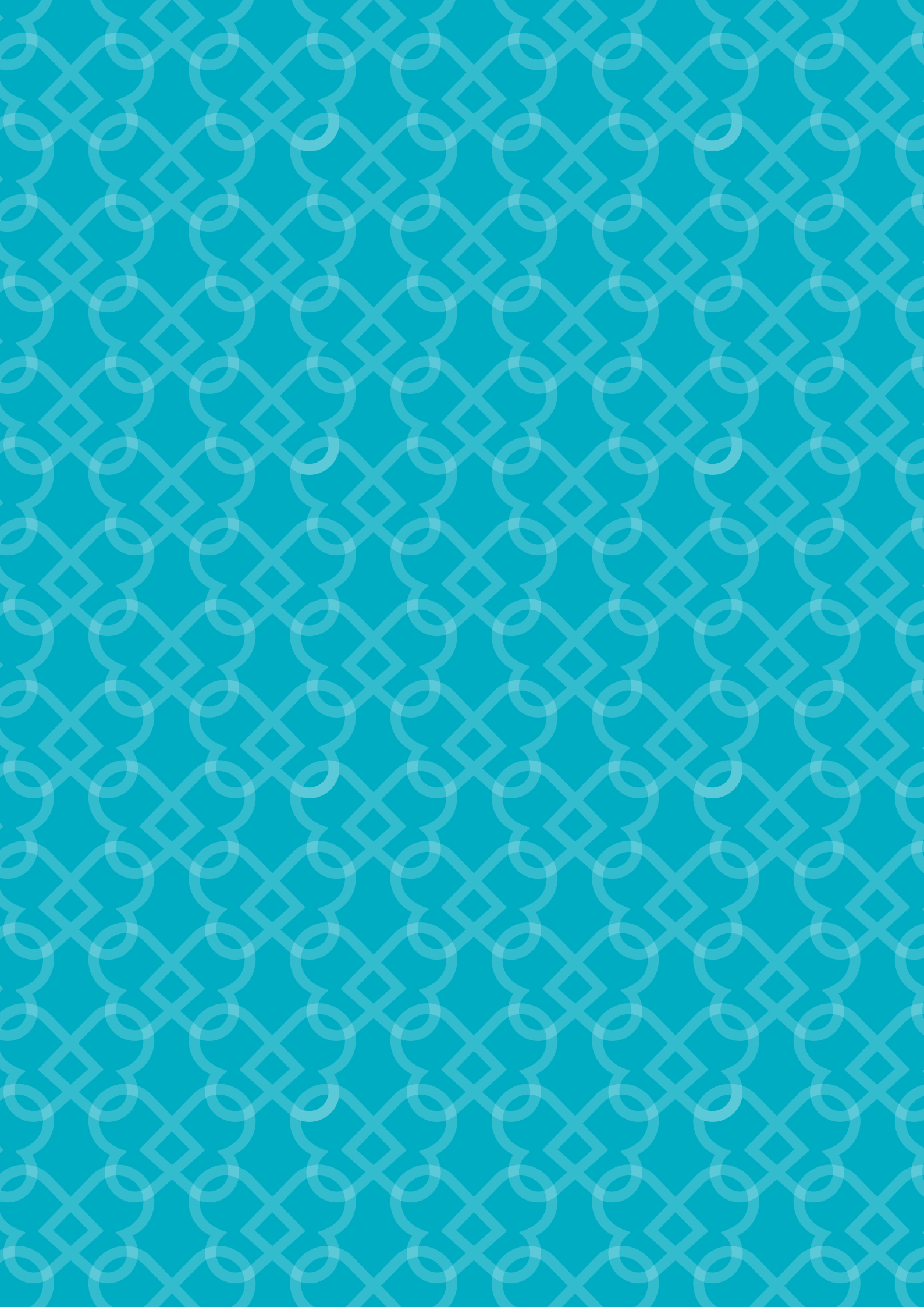
In questa prospettiva si evince chiaramente il ruolo centrale che assume nella scelta consapevole l'informazione completa, chiara ed esaustiva; essa è da considerarsi, infatti, quale elemento essenziale del progetto terapeutico, sussistendo la sua necessità anche a prescindere dalla finalità del mero ottenimento del consenso.

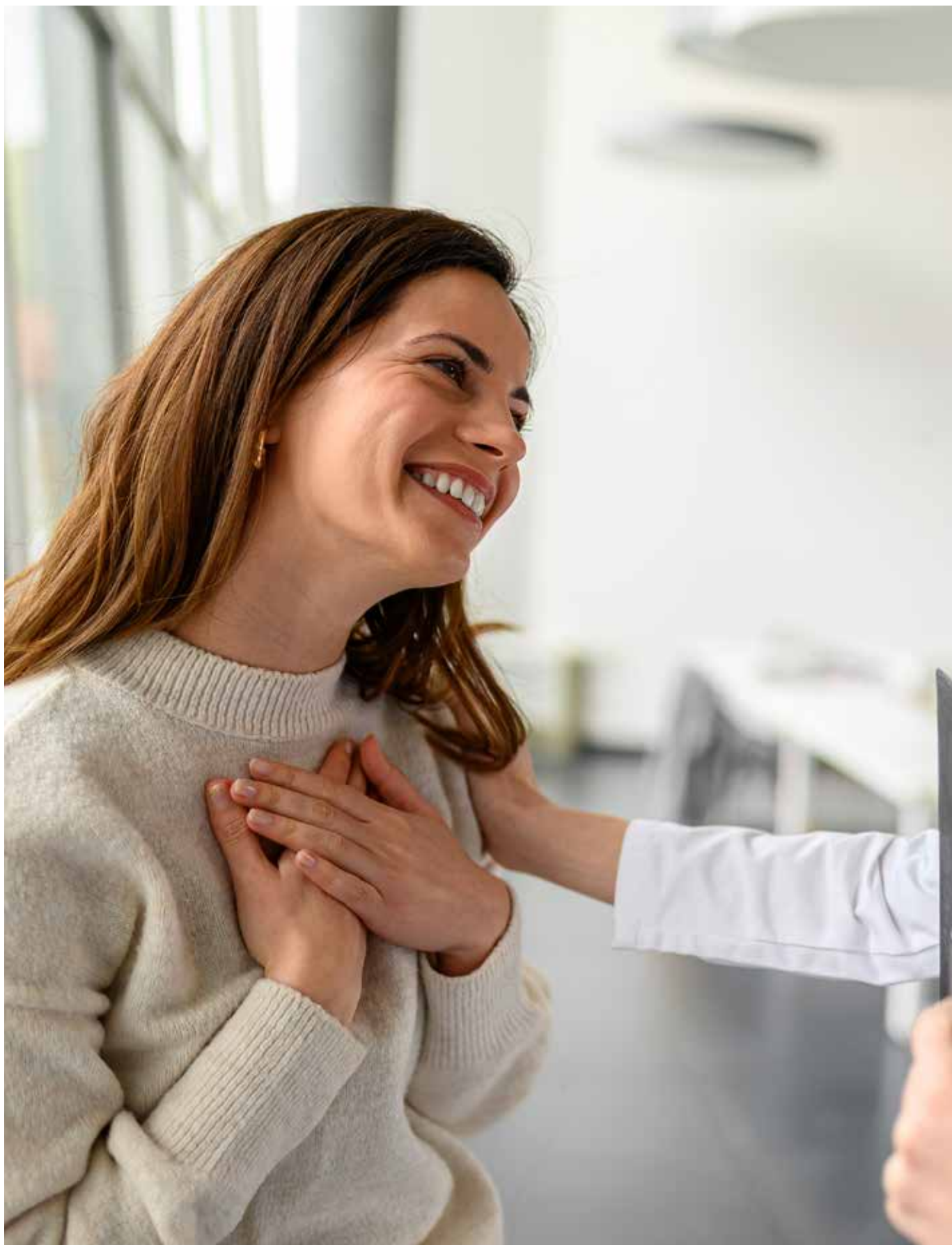
Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, temporaneamente o definitivamente, o nel caso di un Paziente minore, l'espressione del consenso va ricercata, previa adeguata informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, il Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale secondo quanto stabilito dal Giudice Tutelare. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato saranno date ai familiari e dovranno essere successive all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

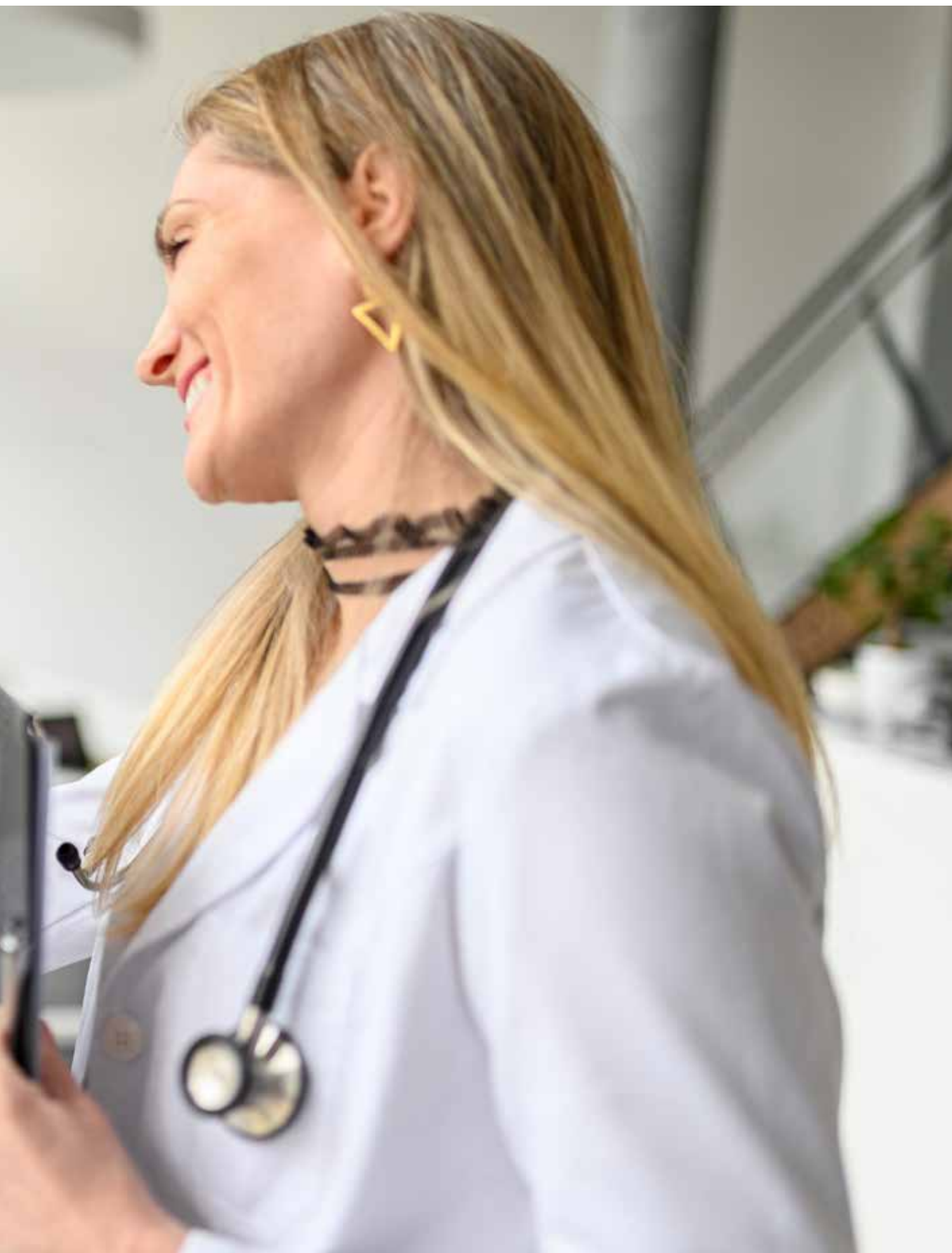
- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

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 un altro componente della stessa Unità Operativa) dopo la conferma di esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento del Servizio Poliambulatoriale e 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.









Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Poliambulatorio Italian Hospital Group

Via Tiburtina Valeria 188
00012 Guidonia Montecelio
T +39 0774 386249

ambulatori@italianhospitalgroup.com

gruppo.korian.it