

Carta dei Servizi

(in rispetto dei requisiti DCA 311/2014)

Casagitservizi Srl



**POLIAMBULATORIO
APOLLODORO**

Casagitservizi Srl	Carta dei Servizi	Rev. 3
Poliambulatorio Apollodoro	Informativa ad uso di Utenti e Operatori	Agg. to 10/04/2024

PRESENTAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore,

abbiamo il piacere di presentarLe la nostra "Carta dei Servizi" concepita soprattutto come strumento per costruire e facilitare un dialogo collaborativo sempre più stretto e costante con gli utenti e i loro accompagnatori, al fine di implementare i nostri servizi migliorandone la qualità, rendendoli sempre più efficienti, tempestivi e più vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

La centralità del Paziente e l'umanizzazione delle cure rappresentano i nostri principi fondamentali e, per questo, Le chiediamo che il presente documento sia letto ed interpretato in chiave dinamica poiché soggetto a monitoraggi, revisioni ed implementazioni sia per l'evolversi delle situazioni sia per il perseguimento degli obiettivi di miglioramento prefissati dalla proprietà del Poliambulatorio.

Le informazioni qui contenute sono aggiornate al mese di febbraio 2024.

Auguriamo una buona lettura e soprattutto una buona permanenza presso la nostra struttura.

Cordialmente

*L'Amministratore Delegato
Dott. Francesco Matteoli*

2

MISSION E VISION

Il Poliambulatorio Apollodoro, regolarmente autorizzato per l'offerta di Servizi Sanitari e per svolgere funzioni di **Ambulatorio Polispecialistico**, è nato nel 2016 come laboratorio di analisi cliniche, studio di radiologia, fisioterapia e visite specialistiche.

La volontà di rappresentare per gli utenti un centro sanitario di riferimento qualificato sul territorio lo ha motivato al perfezionamento dei servizi offerti, facendogli acquisire tutte le caratteristiche di qualità e di garanzia che contraddistinguono un'azienda specializzata nella diagnostica di prevenzione e di cura.

Costantemente in crescita, il Poliambulatorio si distingue per la grande professionalità, la serietà e la capacità organizzativa che vede interagire la strumentazione - costantemente rinnovata e adeguata - ai progressi della medicina e della tecnica, al fine di offrire al Paziente la massima accuratezza diagnostica, con un personale medico e paramedico altamente specializzato. Valori, questi, fondamentali nell'offerta di servizi sanitari che riguardano settori delicati come quelli della Medicina preventiva, curativa e riabilitativa.

Il nostro Centro di Fisioterapia, ad esempio, eroga trattamenti volti a consentire il recupero e la rieducazione funzionale e/o il mantenimento delle proprie abilità, in condizioni di necessità fisiche, psichiche, sensoriali o miste, spesso multiple. Presso la nostra struttura vengono trattate in ambito ambulatoriale le patologie complesse di natura ortopedica o fisiatrica, oltre a disfunzioni ad esempio di tipo urologico, leggasi riabilitazione del pavimento pelvico, femminile e maschile. La complessità della riabilitazione richiede la predisposizione da parte del medico specialista di un Piano Riabilitativo Individuale realizzato da un team interdisciplinare (ortopedico, fisiatra, radiologo, fisioterapista).

Analogo discorso per il nuovo Centro di Dermatologia Rigenerativa Plastica ed Estetica, inaugurato nel corso del 2024, nel quale hanno carattere di particolare rilevanza quei servizi e quei percorsi per la prevenzione, diagnosi e terapia delle malattie della pelle e degli annessi cutanei, legate a patologie spesso invalidanti da un punto di vista sia fisico che psichico, con approcci medici volti al benessere interiore ed esteriore dell'individuo. Il Poliambulatorio, come accennato, è inoltre costantemente proiettato alla ricerca di differenti processi produttivi o di apparecchiature innovative che consentano miglioramenti qualitativi del servizio, al fine di perseguire la strada dell'innovazione e del miglioramento del processo produttivo anche attraverso sperimentazioni non invasive.

Casagitservizi Srl	Carta dei Servizi	Rev. 3
Poliambulatorio Apollodoro	Informativa ad uso di Utenti e Operatori	Agg. to 10/04/2024

I NOSTRI VALORI

Il Poliambulatorio ha come obiettivo principale la completa soddisfazione dei propri Pazienti, e come finalità prioritaria, il contribuire al miglioramento e al mantenimento della salute della collettività.

Offriamo tutti i nostri servizi fondandoli su:

Eguaglianza

I rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti. In nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti.

Imparzialità

Gli operatori del Poliambulatorio mantengono comportamenti ispirati a criteri di massima obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti dalla struttura secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

Continuità

Il Poliambulatorio assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro. L'intera Struttura è impegnata ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi che dovesse subire l'utente in situazioni di funzionamento irregolare o interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.

Diritto di scelta

L'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi del Poliambulatorio dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

Partecipazione

L'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti e alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami.

Efficienza ed efficacia

Il Poliambulatorio ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse.

Garanzia sulla privacy

Tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari.

Soddisfazione del Paziente

Il Paziente assistito dal Poliambulatorio viene sempre considerato come un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta e deve essere completamente soddisfatto per tutti i servizi che riceve. La qualità delle prestazioni erogate al Paziente, quindi, non deve limitarsi solo all'efficacia della prestazione sanitaria, ma deve comprendere anche la funzionalità e l'affidabilità dei servizi di supporto.

SEDE E STRUTTURA DEL POLIAMBULATORIO

La struttura si sviluppa internamente ad uno stabile nel quartiere Flaminio, articolato su tre livelli, all'interno dei quali, oltre agli uffici della Direzione amministrativa, si trovano gli Studi medici (su tutti e tre i piani), il reparto di Fisioterapia (piano terreno), Laboratorio analisi e Radiologia (entrambi al primo piano).

Di nuova concezione l'attività al secondo piano, ove verranno svolte principalmente tutte quelle prestazioni legate alla Dermatologia rigenerativa, plastica ed estetica, in collaborazione diretta con il Centro Medicalia Hi Science Lab.

L'accettazione dei pazienti può essere effettuata in ogni livello, presso i desk di segreteria dislocati all'ingresso di ogni piano.

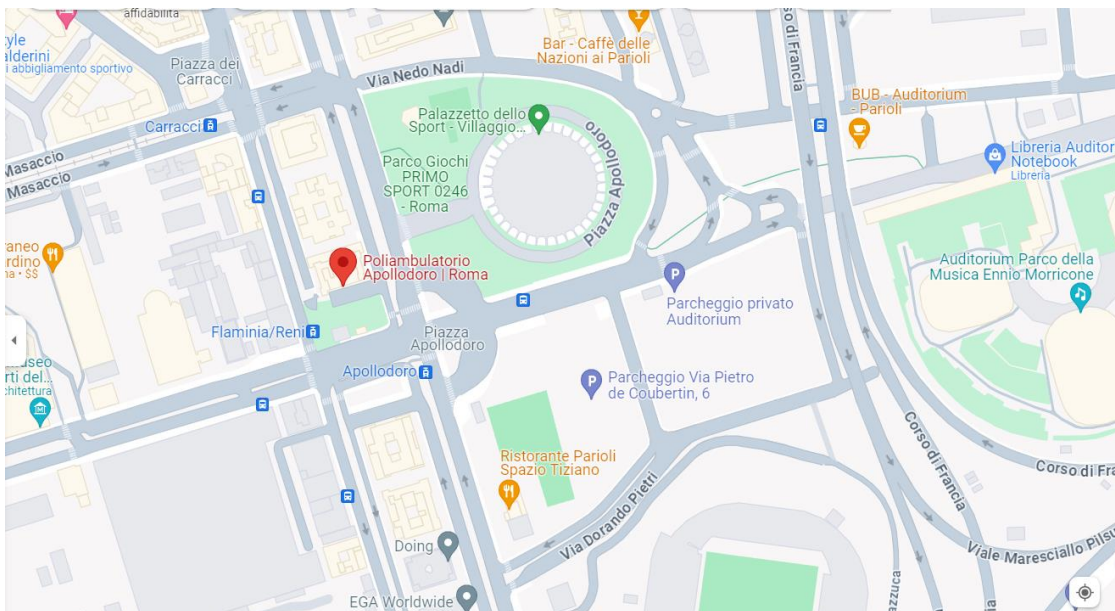
Ogni livello è raggiungibile tramite rampa di scale o ascensore condominiale e nella predisposizione dei locali (e dell'ascensore stesso) si è posta particolare cura all'abbattimento delle barriere architettoniche e all'esigenza di definire percorsi agevoli per l'utenza in riferimento alle aree/locali da quest'ultima praticabili, tenendo anche presente le disposizioni di legge sulla "privacy".

All'interno della struttura sono a disposizione degli utenti i servizi igienici, anche per portatori di handicap.

La struttura è dotata di un apposito piano di emergenza ed evacuazione redatto da tecnico abilitato, in ottemperanza alla normativa sulla "sicurezza".

Il Poliambulatorio si avvale di un servizio esterno per la pulizia e la sanificazione giornaliera di tutte le aree di pertinenza e al primo piano è presente un servizio di ristoro automatizzato di cibi e bevande.

I locali della struttura sono controllati da un sistema di videosorveglianza attivo 24 ore su 24 regolarmente autorizzato dal Dipartimento provinciale del Comune di Roma.



Il Poliambulatorio è situato precisamente in Roma, a Piazza Apollodoro, 1, nell'esclusivo quartiere Flaminio, in una posizione di prossimità con il centro cittadino, il quartiere Parioli con le sue ville e i palazzi storici e l'adiacente Auditorium Parco della Musica, a pochi metri anche dal Museo Maxxi.

È possibile raggiungerci con diversi mezzi pubblici, tra cui il servizio tram su rotaie con partenza dalla vicina Piazza del Popolo.

Casagitservizi Srl	Carta dei Servizi	Rev. 3
Poliambulatorio Apollodoro	Informativa ad uso di Utenti e Operatori	Agg. to 10/04/2024

ORARI

Il Poliambulatorio è aperto nelle seguenti fasce orarie:

- Visite Specialistiche, Diagnostiche e Fisioterapiche (su appuntamento):
 - Da lunedì a venerdì con orario continuato 07:30 - 20:00
 - Il sabato con orario 07:30 - 13:30
- Orario per i prelievi (senza appuntamento):
 - Da lunedì a sabato con orario 07:30 - 12:00

5

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Il Poliambulatorio si relaziona costantemente con i Medici di Medicina Generale presenti sul territorio al fine di fornire al Paziente un servizio volto alla cura e alla prevenzione.

I nostri professionisti, qualora la situazione lo richieda, contattano direttamente il medico curante del Paziente per sottoporre a quest'ultimo le indicazioni riscontrate in sede di visita, al fine di consigliare il piano terapeutico più idoneo e all'occorrenza concordare l'invio alla struttura sanitaria in grado di prestare le cure (interventi chirurgici e/o ulteriori consulti specialistici) che non possono essere eseguite direttamente presso il Poliambulatorio.

INFORMATIZZAZIONE GENERALE

Il Poliambulatorio utilizza sistemi informatici e tecnologici che gestiscono l'intero percorso del Paziente, dalla prenotazione all'accettazione in struttura, fino all'esecuzione della prestazione e alla relativa refertazione, integrando soluzioni per la conservazione di referti e documenti amministrativi.

Ogni misura adottata è volta alla tutela dei dati dei Pazienti, attuando severe procedure di sicurezza ed operando investimenti su soluzioni software e tecnologie hardware d'avanguardia.

Nel rispetto del nuovo regolamento in materia di privacy è stato nominato il Responsabile al trattamento dei dati personali (DPO - Data Protection Officer) nella persona del Sig. Elio Colaluca, regolarmente iscritto all'albo di categoria.

Casagitservizi Srl	Carta dei Servizi	Rev. 3
Poliambulatorio Apollodoro	Informativa ad uso di Utenti e Operatori	Agg. to 10/04/2024

PRENOTAZIONE - ACCETTAZIONE - REFERTAZIONE

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata tramite sito web o telefonicamente tramite il personale di front office, composto da circa 10 addetti/e alla reception (AR), che operano contemporaneamente per l'intera fascia oraria di apertura della struttura.

I criteri di attribuzione delle prenotazioni si rifanno alla priorità del Paziente che per primo, tramite i canali promossi dal Poliambulatorio, ne fa espressa richiesta congiuntamente alla sua preferenza, in relazione alle disponibilità delle agende di medici e/o macchinari.

All'atto della prenotazione, il Paziente viene informato dall'AR sugli orari, sulle tariffe convenzionate e non, sulle eventuali preparazioni da effettuare prima dell'esecuzione dell'indagine e sui relativi tempi per il ritiro del referto.

Gli utenti sono invitati a comunicare eventuale disdetta con almeno 24 ore di anticipo rispetto alla data di appuntamento.

Una volta giunto in struttura, il Paziente acquisisce il proprio numero eliminacode posto all'ingresso. Attende la chiamata allo sportello tramite display elettronico e gli viene quindi eseguita accettazione tramite il Sistema Informatico Aziendale (SIA).

All'atto dell'accettazione l'AR, verificata l'identità del Paziente (tessera sanitaria o documento d'identità in corso di validità) e, controllata la documentazione a supporto (prescrizione medica, impegnativa) oltre all'eventuale preparazione all'esame e alla presenza di esami precedenti, "accetta" il Paziente e successivamente lo indirizza verso il reparto di competenza. In alternativa lo invita ad accomodarsi nelle apposite sedute della sala d'attesa, presente ad ogni piano. A fronte del pagamento al Paziente viene consegnata la documentazione fiscale e medica relativa alla prestazione da eseguire.

L'esecuzione di qualsiasi indagine viene eseguita solo dopo aver debitamente compilato i relativi consensi informati su privacy e tipologia d'esame.

La refertazione avviene in modalità digitale, con apposizione di firma digitale certificata.

La consegna, il ritiro e la consultazione dei referti possono avvenire tramite il rilascio a mano da parte degli operatori sanitari e/o amministrativi o tramite i canali informatizzati messi a disposizione dalla struttura: supporti magnetici o piattaforme web con sezioni riservate, raggiungibili quest'ultime tramite rilascio, su richiesta, di apposite credenziali di accesso protette e a garanzia della tutela dei dati sensibili di ogni Paziente. Il tempo di giacenza dei referti su web è, a norma di legge in materia di privacy, di 45 giorni solari dalla data di pubblicazione.

Per il ritiro brevi manu sarà necessario presentare un documento d'identità valido o delega a terzi firmata dal Paziente e corredata da copia del suddetto documento. Alcuni referti, come ad esempio i risultati dell'indagine diagnostica per il test dell'HIV, possono essere ritirati solo ed esclusivamente dal diretto interessato.

Altre si adottano modalità restrittive per il ritiro di referti di pazienti minori o sotto tutela giuridica, per i quali saranno interessati i genitori e/o tutori giuridici.

Eventuali risultati critici emersi dalle indagini sono segnalati al medico curante o direttamente al Paziente dalla stessa Direzione tecnica di reparto o dalla direzione sanitaria.

MODALITA' DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE

Il pagamento della prestazione, privata o convenzionata assicurativa e quindi con quota di partecipazione alla spesa (franchigia) va versata all'atto dell'accettazione e prima dell'esecuzione. Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carta di credito, bancomat e all'occorrenza concordando Bonifico Bancario.

In ottemperanza alle disposizioni in materia di privacy, il Paziente ha la facoltà di esprimere il diniego all'invio dei dati di fatturazione al Sistema TS - Agenzia delle entrate. In caso invece lo si desidera, è obbligatorio il pagamento tracciabile (no contanti).

CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato è una forma di autorizzazione del Paziente a ricevere un qualunque trattamento sanitario, medico o infermieristico, previa la necessaria informazione sul caso da parte del medico proponente: in sostanza il malato ha il diritto/dovere di conoscere tutte le informazioni disponibili sulla propria salute e la propria malattia, potendo chiedere al medico tutto ciò che non è chiaro, e deve avere la possibilità di scegliere, in modo informato, se sottoporsi a una determinata terapia o esame diagnostico. Il consenso informato a una cura può essere espresso da un'altra persona solo se questa è stata espressamente delegata. Titolare del bene giuridico tutelato è il Paziente; in caso di minore o incapace di intendere e di volere, è il genitore o il Tutore giuridico.

7

CONVENZIONI

Il Poliambulatorio è convenzionato con le principali Aziende, Compagnie Assicurative, Enti e Fondi Integrativi, quali a titolo puramente esemplificativo:

- Casagit Salute
- Unisalute
- Previmedical
- Generali
- Fasi
- Fasdac
- Fisde
- Blue Assistance
- Allianz
- Altre

MODALITA' DI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'

La Direzione valuta con continuità l'adeguatezza delle risorse e definisce eventuali necessità di integrazione o addestramento al fine di stabilire e mantenere un elevato standard nello svolgimento del servizio. Al fine di migliorare la qualità dello stesso, il Poliambulatorio si avvale di controlli di qualità interni ed esterni.

Il miglioramento continuo è perseguito attraverso la continua misurazione dei processi primari e secondari che concorrono alla realizzazione del servizio.

CONTROLLO QUALITA' APPARECCHIATURE

Il fine del controllo di qualità delle apparecchiature del Poliambulatorio è quello di garantire la massima sicurezza e affidabilità dei macchinari sia dal punto di vista della sicurezza fisica delle persone che dal punto di vista dell'esattezza degli esami.

Sono schedate manutenzioni programmate ordinarie secondo legge e la struttura è dotata dei mezzi per il pronto intervento, laddove possibile, per le manutenzioni straordinarie o d'emergenza.

Casagitservizi Srl	Carta dei Servizi	Rev. 3
Poliambulatorio Apollodoro	Informativa ad uso di Utenti e Operatori	Agg. to 10/04/2024

GESTIONE DEL PERSONALE E ATTIVITA' FORMATIVA

Il Poliambulatorio si avvale di personale qualificato altamente specializzato, composto principalmente da personale amministrativo e sanitario (medico e paramedico).

Nella fattispecie:

medici, infermieri, tecnici di laboratorio, tecnici di radiologia, operatori fisioterapisti, operatori cosmetologi.

Obiettivo del Poliambulatorio è garantire la disponibilità delle risorse necessarie per svolgere e migliorare in modo continuativo il servizio, al fine di renderlo sempre efficace nell'ottica di assicurare la soddisfazione degli utenti.

Il personale interno e il personale esterno che collabora con il Poliambulatorio, sia in presenza che in condizione di smart working, sono competenti riguardo le responsabilità che vengono loro attribuite in funzione dell'istruzione, addestramento, abilità ed esperienza. Il personale viene valutato in riferimento a precisi criteri di qualifica che indicano requisiti minimi di cui il personale deve essere in possesso per rivestire le diverse funzioni e i ruoli all'interno dell'organizzazione.

In caso di nuove assunzioni, il neoassunto dovrà essere sottoposto ad addestramento interno tramite affiancamento al personale esistente, prima di essere impiegato in modo autonomo nell'esecuzione del servizio.

Il Poliambulatorio effettua attività formativa mediante corsi, riunioni, giornate di lavoro, addestramento "on the job" e a tal fine si pianificano e si eseguono riunioni e specifici corsi di formazione-informazione periodici per temi come ad esempio:

- argomenti di carattere formativo e informativo generale o specificamente riconducibili a esigenze specifiche (es. sicurezza del lavoro);
- argomenti specifici correlati alla necessità di migliorare lo standard del servizio, anche in riferimento ai programmi ECM (Educazione Continua in Medicina);
- utilizzo di nuove apparecchiature;
- temi specifici connessi all'esecuzione di attività;
- problemi aziendali o reclami da cliente;
- variazione di norme, leggi, regolamenti e direttive; nuove politiche e strategie aziendali;
- inserimento nuove figure o variazione incarichi per le risorse interne.

SICUREZZA SUL LAVORO

I locali e le apparecchiature radiologiche, di laboratorio e di Dermatologia sono soggetti al programma di controllo di qualità, che viene eseguito dall'esperto qualificato.

Sono individuate, nominate ed incaricate le Funzioni di RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) e di RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza) - che, in accordo con la Direzione e secondo gli obblighi di legge - Dlgs. 81/2008 -, adottano tutte le misure, organizzative e strumentali, per garantire e tenere alti gli standard di sicurezza per utenti e operatori.

PRESTAZIONI E TEMPI MEDI DI ATTESA

Le branche autorizzate sono le seguenti, per ognuna delle quali tra parentesi tonda (...) sono indicati i tempi medi di attesa in prenotazione, espressi in giorni lavorativi.

Tra parentesi quadra [...] invece i tempi necessari all'ottenimento del relativo referto:

Visite Specialistiche

- allergologia (entro 10gg) [immediato]
- angiologia (entro 3gg) [immediato]
- cardiologia (entro 3gg) [immediato]
- visita per chirurgia generale (entro 3gg) [immediato]
- visita per chirurgia plastica ricostruttiva (entro 3gg) [immediato]
- visita per chirurgia vascolare (entro 3gg) [immediato]
- dermatologia e venereologia (entro 10gg) [immediato]
- dermatologia rigenerativa, plastica ed estetica (entro 3gg) [immediato]
- diabetologia (entro 3gg) [immediato]
- ematologia e malattie infettive (entro 3gg) [immediato]
- endocrinologia (entro 10gg) [immediato]
- fisiatria (entro 3gg) [immediato]
- fisioterapia (entro 5gg) [immediato]
- gastroenterologia (entro 3gg) [immediato]
- gerontologia (entro 3gg) [immediato]
- ginecologia e ostetricia (entro 10gg) [immediato]
- medicina interna (entro 3gg) [immediato]
- neurologia (entro 10gg) [immediato]
- oftalmologia e oculistica (entro 3gg) [immediato]
- oncologia (entro 3gg) [immediato]
- ortopedia (entro 3gg) [immediato]
- otorinolaringoiatria (entro 10gg) [immediato]
- pediatria (entro 15gg) [immediato]
- pneumologia (entro 10gg) [immediato]
- psicoterapia (entro 3gg) [immediato]
- reumatologia (entro 3gg) [immediato]
- scienza della alimentazione (entro 3gg) [immediato]
- urologia (entro 3gg) [immediato]

Radiologia

- radiologia tradizionale (entro 3gg) [immediato]
- mineralometria ossea computerizzata (MOC) (entro 3gg) [immediato]
- mammografia con tomosintesi (entro 3gg) [immediato]
- biopsia ago aspirato (radiologia interventistica) (entro 3gg) [entro 12gg]

Diagnostica di Laboratorio

- Allergologia
[entro 3gg]
- Analisi chimico-cliniche
[entro 2gg]
- Intolleranze alimentari
[entro 8gg]
- Citologia e istologia
[entro 12gg]
- Coagulazione
[entro 1/2gg - 7gg se specifico]
- Ematologia
[entro 1/2gg - 5gg se mutazioni]
- Microbiologia
[entro 5gg]
- Parassitologia
[entro 5gg]
- Oncologia
[entro 12gg]
- Ormonologia
[entro 1/2gg]

Diagnostica per immagini

- Ecografie generali
(entro 3gg) [immediato]
- Ecografie cardiache
(entro 3gg) [immediato]
- Ecografie muscoloscheletriche
(entro 3gg) [immediato]
- Ecografie vascolari
(entro 3gg) [immediato]
- Ecografie ginecologiche
(entro 3gg) [immediato]
- Ecografie urologiche
(entro 3gg) [immediato]
- Ecografie pediatriche
(entro 3gg) [immediato]

Prestazioni a supporto

- Elettromiografie
(entro 3gg) [immediato]
- Esame baropodometrico
(entro 3gg) [immediato]
- Esami pneumologici
(entro 10gg) [immediato]
- Colposcopia
(entro 5gg) [immediato]
- Fibrolaringoscopia
(entro 5gg) [immediato]

Fin dal primo ingresso al Poliambulatorio, il Paziente ha l'opportunità di essere seguito per tutta la durata del proprio percorso di prevenzione, diagnosi e cura grazie a un sistema di **"presa in carico" a 360 gradi**.

La presa in carico è caratterizzata da un **approccio interdisciplinare** e da percorsi diagnostico-terapeutici rigorosi e personalizzati. L'obiettivo è garantire la migliore offerta di salute possibile da parte di uno staff di specialisti e operatori sanitari di alto livello, con professionalità ed esperienza maturate in ambiente pubblico ospedaliero e universitario.

Casagitservizi Srl	Carta dei Servizi	Rev. 3
Poliambulatorio Apollodoro	Informativa ad uso di Utenti e Operatori	Agg. to 10/04/2024

UFFICIO COMUNICAZIONE E WELFARE DEL TERRITORIO

Il Poliambulatorio si avvale di un proprio Ufficio Comunicazione, articolato in personale interno e collaboratori esterni, che operano sotto la supervisione della Direzione.

Principale attività dell'Ufficio Comunicazione è mettere a punto e implementare il **piano strategico di comunicazione e marketing** del Poliambulatorio e realizzare le specifiche attività, servizi e prodotti previsti.

Rientrano in particolare nelle linee strategiche di azione dell'Ufficio Comunicazione:

- cura e sviluppo della **comunicazione interna**, anche attraverso l'adozione di una metodologia basata su tecniche e strategie di counselling e team building. In tal senso è operativo da anni il programma di formazione e informazione continuo "Comunicare & Informare", rivolto all'intero staff della struttura.
- cura e sviluppo della **comunicazione esterna e istituzionale**.
- cura e sviluppo della comunicazione **medico-scientifica**.
- cura e sviluppo delle azioni di **accounting** e **promozione** del Poliambulatorio sul territorio.

11

Per assicurare la comunicazione, interna ed esterna, sono presidiati specifici **strumenti e canali on/off line**:

- **identità e immagine coordinata**: sviluppo e declinazione della grafica e dei visual nei diversi formati e supporti previsti, sulla base della brand identity stabilita. Rientrano in questo filone anche i periodici shooting fotografici realizzati a struttura e staff, oltre allo slide-show destinato alle sale di attesa per la presentazione e la valorizzazione dei servizi offerti.
- **sito web**: rinnovato da un punto di vista tecnologico e della user experience, viene continuamente aggiornato sia attraverso news calendarizzate secondo un piano editoriale, sia tramite contenuti di servizio per offrire la massima trasparenza e informazione ai pazienti. Le caratteristiche della piattaforma informatica (in WordPress) consentono il posizionamento dei contenuti in chiave SEO (Search Engine Optimization), per facilitare l'indicizzazione delle pagine sui principali motori di ricerca.
- **newsletter**: inviata periodicamente a una mailing-list autorizzata e selezionata di utenti fidelizzati, permette di informare in modo puntuale i pazienti su notizie, iniziative, attività in corso o previste.
- **video**: cura di una rassegna periodica di contenuti in formato clip-video, per garantire un'informazione medico scientifica corretta, valorizzare le attività e i servizi delle branche specialistiche, aumentare la notorietà del Poliambulatorio, promuovere le caratteristiche e i punti di forza di staff medico e struttura.
- **social media**: attraverso modalità più informali e coinvolgenti, i canali attivati - Facebook, Instagram, YouTube, Google My Business - promuovono la notorietà della struttura e favoriscono l'engagement dei pazienti, attraverso il rilancio di news e post su attività e servizi. Periodicamente vengono realizzate campagne a pagamento sponsorizzate su piattaforma Meta e Google Ads, per il rilancio di iniziative o notizie di particolare rilevanza.
- **campagne e open day**: organizzazione sistematica di iniziative di prevenzione e screening, rivolte ai pazienti ma aperte alla popolazione, per sottolineare il valore assoluto della promozione della salute e sostenere le iniziative di welfare di comunità in cui crede ed è coinvolto il Poliambulatorio.

Rientrano in quest'ultimo ambito le attività di **networking, pr e advocacy** realizzate negli anni per costruire una rete di salute e solidarietà ("**costruiamo salute, insieme**" - come appunto recita il pay off della struttura) con i principali **stakeholder del territorio**. Oltre ai già citati Medici di Medicina Generale, sono attive partnership anche con farmacie, enti pubblici, esercizi commerciali, realtà di tipo associativo (sportive culturali o del terzo settore) che operano nel welfare di comunità e che hanno a cuore la salute e il benessere del territorio. Solo a titolo di esempio: il II Municipio Roma Capitale (cura dei contatti e rapporti istituzionali, sigla di specifici protocolli di intesa), Fondazione Telethon (sostegno alla raccolta fondi per il contrasto alle malattie genetiche rare), associazione Retake (riqualificazione e riconsegna alla cittadinanza dell'area verde antistante il Poliambulatorio).

Casagitservizi Srl	Carta dei Servizi	Rev. 3
Poliambulatorio Apollodoro	Informativa ad uso di Utenti e Operatori	Agg. to 10/04/2024

DIRITTI DEL PAZIENTE

Il Poliambulatorio lavora nel pieno rispetto dei valori dichiarati, rispettando i diritti fondamentali del Paziente. Il Paziente ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni sociali, nel rispetto della dignità umana e della propria sfera personale. Il Paziente ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, agli accertamenti diagnostici e ai trattamenti terapeutici ai quali deve essere sottoposto.

Il Poliambulatorio ha adottato una politica d'informazione e di educazione, volta a coinvolgere il Paziente e i suoi familiari nelle decisioni riguardanti la sua salute.

Il Paziente ha il diritto di non essere sottoposto ad alcuna cura o terapia senza aver espresso il proprio consenso, che viene consegnato in sede di accettazione e che comprende la modalità di esecuzione, i rischi e i possibili effetti collaterali.

Il diritto all'informazione comprende anche il diritto del Paziente di conoscere il nome del medico a cui è stato affidato e di verificarne l'identità e la qualifica.

Nelle sedi del Poliambulatorio ogni membro del personale sanitario è identificato da un tesserino di riconoscimento, applicato sul camice. Inoltre, le varie sezioni della struttura dove si effettuano le diverse prestazioni sono evidenziate con una segnaletica chiara ed evidente, all'ingresso degli studi e nelle sale d'attesa.

Il Paziente ha il diritto ad essere informato se la prestazione richiesta non è eseguibile presso la struttura, per cause di forza maggiore non imputabili al Poliambulatorio.

In caso di impossibilità temporanea ad eseguire la prestazione, il Paziente verrà contattato telefonicamente o per email dall'ufficio competente, per la pianificazione di un nuovo appuntamento.

Il Poliambulatorio garantisce che i dati e le informazioni ricevute dal cliente sono trattati in conformità a quanto disposto dall'attuale normativa sulla tutela della privacy (D. Lgs 196/2003).

Il Paziente minorenni ha diritto a ricevere le prestazioni previste, purché richieste dal genitore/tutore giuridico ed eseguite con la presenza dello stesso.

Il Paziente, familiare o caregiver hanno diritto ad una comunicazione delle informazioni, da parte del medico, semplice ed efficace. Per questo motivo tutto il personale, medico o amministrativo, si impegna a fornire tali indicazioni con metodologia e linguaggio appropriati.

12

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il Poliambulatorio è attento al livello di soddisfazione della propria Clientela al fine di migliorare le proprie prestazioni e ridurre il numero dei reclami. La Direzione, periodicamente, promuove l'indagine sul gradimento attraverso la diffusione di moduli cartacei da compilare a cura dell'utenza.

La Segreteria indica al Paziente apposita email aziendale per la formalizzazione di eventuali reclami o spunti di miglioramento, qualora non sia pienamente soddisfatto del servizio ricevuto.

Tutti i reclami vengono analizzati dalla Direzione, allo scopo di individuare la causa dell'eventuale disservizio e decidere circa le azioni correttive da mettere in atto per la risoluzione.

Il Poliambulatorio si impegna a dare riscontro ai reclami svolgendo le dovute verifiche e comunicando l'esito al reclamante entro e non oltre cinque giorni dal ricevimento.

Il Poliambulatorio garantisce un'adeguata risposta al Paziente anche qualora il reclamo non sia "fondato" a giudizio dell'organizzazione.

In caso di richiesta di rimborso, risarcimento o di ricorso, la Direzione provvederà a mettersi in contatto con il richiedente in modo da valutare il caso concreto e prendere i procedimenti necessari.

Casagitservizi Srl	Carta dei Servizi	Rev. 3
Poliambulatorio Apollodoro	Informativa ad uso di Utenti e Operatori	Agg. to 10/04/2024

DOVERI DEL PAZIENTE

Il Paziente è tenuto ad avere e/o ad osservare quanto di seguito descritto:

Comportamento responsabile

Il Paziente ha il dovere di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e nel rispetto del personale medico e sanitario all'interno del Poliambulatorio.

Rispetto verso l'ambiente

Il rispetto deve essere rivolto, ovviamente, anche nei riguardi degli ambienti e delle attrezzature del Poliambulatorio

Collaborazione con il personale medico, tecnico e amministrativo

Il Paziente ha il dovere di collaborare con il personale medico, tecnico e amministrativo dimostrando di averne fiducia al fine di un corretto approccio terapeutico. Ci si aspetta, quindi, che il Paziente fornisca informazioni chiare e precise sulla propria identità, salute, sui ricoveri e sulle terapie eseguite.

Informazione

Il Paziente ha il dovere di avvisare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse, deve inoltre informare il medico o il responsabile dell'insorgenza di eventuali disturbi.

Rispetto degli orari

Il Paziente ha il dovere di rispettare gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con il Poliambulatorio, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività.

Divieto di fumo

Il Paziente deve rispettare il divieto di fumare all'interno del perimetro del Poliambulatorio.

Divieto di riprese fotografiche/cinematografiche

È vietato riprendere con macchine fotografiche e/o telefoni cellulari ambienti, apparecchiature o persone situate all'interno del Poliambulatorio, se non dietro specifica richiesta alla Direzione.

Rispetto cartellonistica di sicurezza

Il Paziente è tenuto al rispetto di tutti i cartelli segnalatori di sicurezza.

Rispetto per le norme di sicurezza

Il Paziente è tenuto al rispetto delle disposizioni di sicurezza: non allontanandosi dal luogo di destinazione senza autorizzazione; non avvicinandosi a toccando apparecchiature elettriche; non accedendo alle aree in cui è espressamente vietato l'accesso.

Accesso animali

E' consentito l'ingresso degli animali da compagnia, purché limitatamente alla sala d'attesa e con appositi dispositivi di sicurezza (guinzaglio e museruola). E' fatto divieto di accesso agli studi medici o alle sale di indagine diagnostica ad eccezione di quei casi in cui l'animale sia identificato come animale guida o di accompagnamento.

Casagitservizi Srl Poliambulatorio Apollodoro	Carta dei Servizi Informativa ad uso di Utenti e Operatori	Rev. 3 Agg. to 10/04/2024
---	--	------------------------------

DATI SOCIETARI

Ragione Sociale: Casagitservizi Srl

Denominazione: Poliambulatorio Apollodoro

Direttore Sanitario Poliambulatorio Apollodoro Srl: Dr. Giuseppe Scicchitano

Direttore Sanitario Medicalia Srl: Dr.ssa Elisabetta Perosino

Sede Legale: Via Po, 22 - 00198 Roma

Sede Operativa: Piazza Apollodoro, 1 - 00196 Roma

Legale rappresentante: Dr. Giampiero Spirito

Amm.re Delegato: Dr. Francesco Matteoli

C.F. e P.I. e Reg. Imprese di Roma n.: 12968351002

Telefono: 06.837510

Web: <https://www.poliambulatorioapollodoro.it>

Email: info@poliambulatorioapollodoro.it

PEC: poliambulatorioapollodoro@pec.casagit.it