



Carta dei servizi

Challant



Benvenuti al **Poliambulatorio Challant**, 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 Clariane: 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 Clariane 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.

Gruppo Clariane



Indice

Benvenuti al Poliambulatorio Challant	6
Il Poliambulatorio	6
Valori	6
Mission	6
La nostra attività	8
Prestazioni erogate	8
Tipologie di prestazioni	9
Documenti necessari per le prestazioni	9
Accesso ai servizi	10
Orari e modalità d'accesso	10
Accettazione	10
Ritiro referti medici	10
Soddisfazione e qualità	11
Questionario di Gradimento	11
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti	11
Garanzie di qualità	11
Il Mediatore	12
Informazioni utili	13
Come raggiungerci	13
Tutela della privacy	14
Tutela dei dati personali	14
Consenso Informato	14

Benvenuti al Poliambulatorio Challant

Il Poliambulatorio

Il Poliambulatorio Challant fa parte di Kormed, una rete della salute a 360°, dove competenza e professionalità si uniscono a un approccio umano e personalizzato, mettendo sempre la persona al centro di ogni percorso di cura.

Kormed è uno dei brand di Clariane, gruppo europeo dedicato alla cura e alla qualità della vita, insieme a Korian, che rappresenta l'area dei servizi socio-sanitari.

È un ambulatorio medico polispecialistico che svolge la propria attività in regime esclusivamente privatistico, per fornire al Paziente una pronta risposta alle sue esigenze mediche e, ove possibile, l'indicazione di un trattamento terapeutico.

Il principio ispiratore della politica del Poliambulatorio Challant è la soddisfazione del cliente, da raggiungersi attraverso la piena rispondenza ai principi fondamentali ai quali dev'essere uniformata l'erogazione dei servizi sanitari: eguaglianza, continuità del servizio, imparzialità, diritto di scelta, efficienza ed efficacia.

A tale scopo il Poliambulatorio Challant, nella programmazione ed erogazione delle proprie attività, si impegna a perseguire i seguenti obiettivi fondamentali:

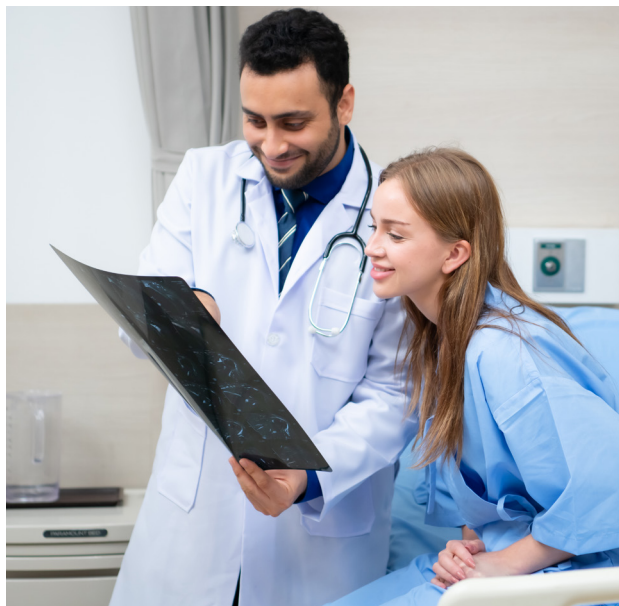
- operare con l'intento di fornire al Paziente una pronta risposta alle esigenze mediche necessarie mediante la soluzione del quesito diagnostico e, ove possibile, l'indicazione di un trattamento terapeutico;
- avvalersi di personale motivato, efficiente ed altamente qualificato;
- dare la massima chiarezza e trasparenza nell'informazione all'utente;
- migliorare la qualità delle prestazioni anche attraverso l'attuazione e il recepimento, laddove possibile, delle richieste e dei reclami degli utenti;
- verificare i miglioramenti ottenuti ed analizzare gli eventuali scostamenti negativi rispetto a quanto pianificato;
- controllare i fornitori e ricercare apparecchiature sul mercato che consentano di erogare prestazioni più efficaci;
- erogare le prestazioni con puntualità;
- analizzare l'andamento della domanda allo scopo di soddisfarne le esigenze ed ampliare il catalogo delle prestazioni.



Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Poliambulatorio Challant 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 Kormed 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

Presso la sede di piazza Statuto 3 a Torino vengono offerte prestazioni ambulatoriali specialistiche.

- **Chirurgia generale**
 - Visita cardiocirurgica.
- **Chirurgia**
 - Visita chirurgica.
- **Dermatologia**
 - Visita dermatologica.
- **Endocrinologia / Diabetologia**
 - Visita endocrinologica e diabetologica.
- **Gastroenterologia**
 - Colonscopia;
 - Gastrosopia;
 - Rettoscopia;
 - Visita gastroenterologica.
- **Ginecologia**
 - Ecografia ostetrica;
 - Ecografia transvaginale;
 - Pap test;
 - Visita ginecologica.
- **Medicina interna**
 - Visita internistica.
- **Medicina legale**
 - Visita medico legale.
- **Medicina sportiva**
 - Certificato attività sportiva non agonistica.
- **Neurochirurgia**
 - Visita neurochirurgica.
- **Ortopedia**
 - Infiltrazioni;
 - Visita ortopedica.
- **Pediatria**
 - Ecografie pediatriche;
 - Visita pediatrica.
- **Psicologia**
 - Visita psicologica;
 - Visita psicologica di coppia.



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 per effetto di convenzioni con enti**, 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 le prestazioni

Per poter usufruire delle prestazioni è necessaria la 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 erogate.



Accesso ai servizi

Orari e modalità d'accesso

ORARI DI APERTURA

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 19.30, e il sabato, dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

Eventuali variazioni di orario in corrispondenza di periodi estivi o festività verranno comunicati all'interno della struttura tramite affissione nelle apposite bacheche.

VISITE AMBULATORIALI ED ESAMI DIAGNOSTICI

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 19.30, il sabato, dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

È possibile prenotare:

- di persona, presso l'Accettazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 19.00, e il sabato, dalle ore 09.00 alle ore 12.00, presso gli sportelli di piazza Statuto 3 a Torino;
- telefonicamente, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 19.30, e il sabato, dalle ore 09.00 alle ore 12.00, chiamando il numero +39 011 5170020.

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

Accettazione

Presso l'Accettazione è presente un totem per la gestione della coda: il Paziente deve ritirare il numero e attendere il proprio turno nella sala d'attesa, presentandosi 20 minuti prima dell'orario fissato per lo svolgimento delle pratiche d'accettazione. Allo sportello è necessario esibire la tessera sanitaria e, se necessario, un documento d'identità e la richiesta del medico.

Il pagamento deve essere effettuato all'atto dell'esecuzione della prestazione. Vengono accettate le seguenti modalità di pagamento:

- contanti;
- bancomat o carte di credito (non si accettano carte American Express).

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 e l'ora in cui è possibile il ritiro, con orari che vanno dal lunedì al venerdì, dalle ore 14.00 alle ore 19.00, e il sabato, dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

A richiesta può essere consegnato il referto a domicilio. In caso di delega il Paziente può utilizzare l'apposito modello che trova da compilare sul foglio del 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 Gradimento

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità dei servizi è il Questionario di Gradimento che può essere richiesto da tutti i Pazienti e può essere compilato in forma anonima e consegnato presso l'Accettazione. 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. La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta scritta entro 10 giorni.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del Poliambulatorio Challant. 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 Kormed, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Kormed 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.

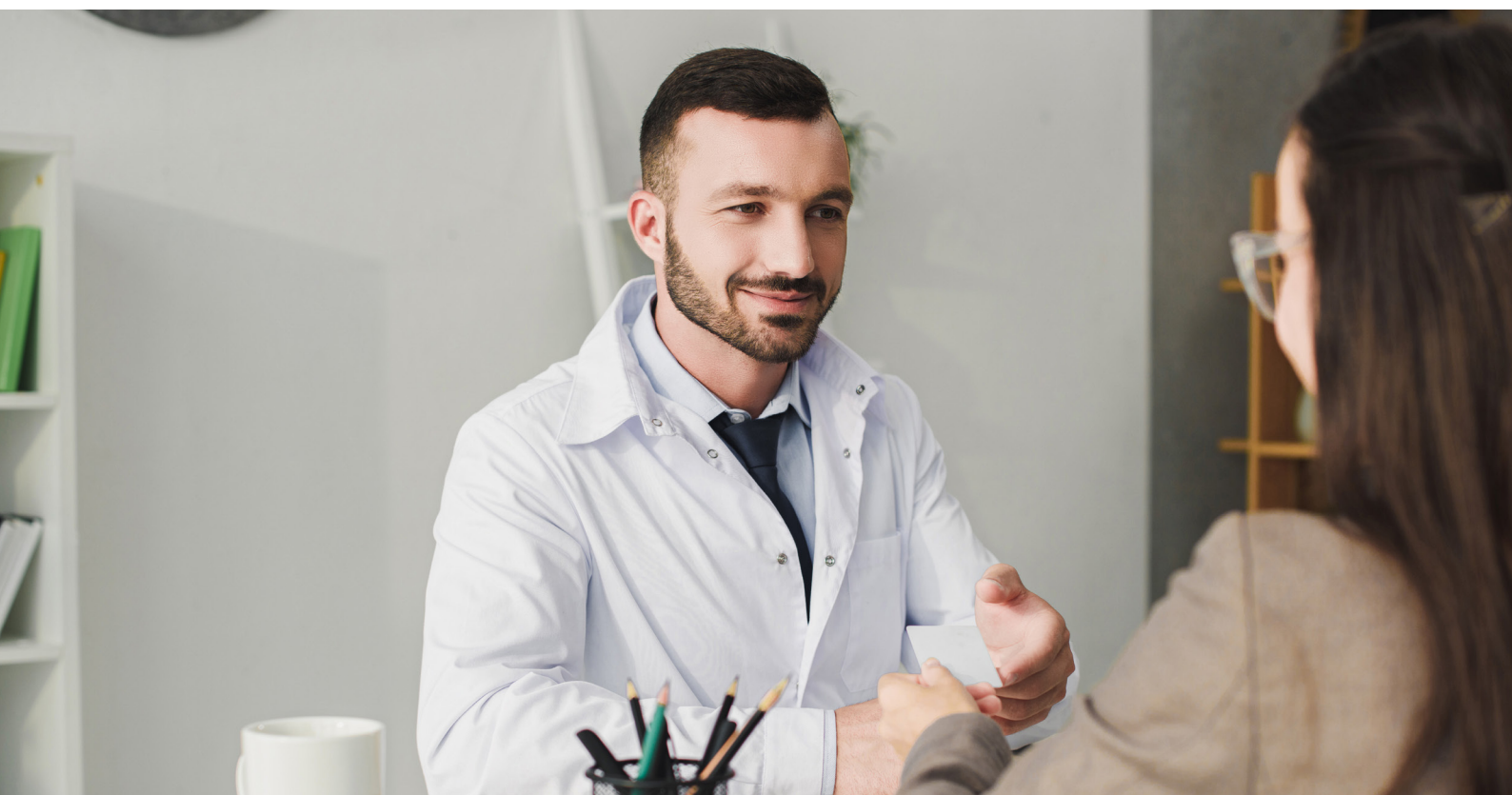
Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- 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 Clariane, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Clariane (via Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito clariane.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo clariane.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 Challant ha sede a Torino, in piazza Statuto 3.

IN AUTOMOBILE

- dall'autostrada A4 (Torino-Milano): alla rotonda prendere la quarta uscita in direzione corso Giulio Cesare.
A piazzale Romolo e Remo, prendere la seconda uscita e rimanere su corso Giulio Cesare.
Alla rotonda, prendere la terza uscita e rimanere su corso Giulio Cesare. Svoltare a destra in direzione via Nicola Porpora.
Svoltare leggermente a sinistra e prendere via Luigi Boccherini. Svoltare a sinistra e prendere via Arturo Toscanini.
Continuare su via Francesco Cigna e, alla rotonda, prendere la terza uscita e rimanere su via Francesco Cigna.
Alla rotonda, prendere la prima uscita e rimanere su via Francesco Cigna. Svoltare a destra e prendere rondò della Forca e successivamente svoltare a destra e prendere corso Valdocco e continuare su corso Palestro.
Svoltare a destra e prendere via Carlo Boucheron.
Infine svoltare a destra alla prima traversa e prendere via Alessandro Manzoni;
- dall'autostrada A6 (Torino-Savona) e dalla A21 (Torino-Piacenza): prendere l'uscita Moncalieri/Torino Centro. Continuare su corso Trieste e alla rotonda prendere la seconda uscita in direzione corso Unità d'Italia.
Prendere lo svincolo a sinistra per aeroporto/Susa/Milano/Aosta/Olimpico e continuare su sottopassaggio Lingotto. Alla rotonda, prendere la terza uscita e rimanere su sottopassaggio Lingotto ed entrare in corso Eusebio Giambone, facendo una leggera curva a destra in corso Cosenza. Svoltare a destra e prendere corso Giovanni Agnelli e continuare su corso IV Novembre.
Alla rotonda prendere la terza uscita e prendere largo Orbassano.
Alla rotonda prendere la terza uscita in direzione corso Duca degli Abruzzi e continuare su corso Vinzaglio. Svoltare a sinistra e prendere via Cernaia.
Svoltare a destra e prendere piazza XVIII Dicembre e continuare su corso S. Martino.
Svoltare a destra e prendere via Filippo Juvarra. Infine svoltare a sinistra alla seconda traversa e prendere via Alessandro Manzoni.

MEZZI PUBBLICI

- linee GTT: n. 10, 13, 29, 46, 49, 56, 59, 59/, 60, 71, 72, 72/;
- linea metropolitana 1, fermata XVIII Dicembre.

Il Poliambulatorio Challant è provvisto di posteggio per disabili e posteggio riservato alle ambulanze.



Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Residenza Challant S.r.l. (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@kormed.it o inviare una segnalazione tramite il sito kormed.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 rilascia 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.





Dove siamo

Poliambulatorio Challant

Piazza Statuto 3
10122 Torino



I nostri contatti

Telefono : **011 5170020**
Email: info.challant@kormed.it

