



## **Carta dei servizi**

### Il Meridiano





Benvienuti al **Poliambulatorio Il Meridiano**, 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

<b>Benvenuti al Poliambulatorio Il Meridiano</b>	<b>6</b>
Il Poliambulatorio	6
Valori	7
Mission	7
<b>La nostra attività</b>	<b>8</b>
Prestazioni erogate	8
Tipologie di prestazioni	9
<b>Accesso ai servizi</b>	<b>10</b>
Orari e modalità d'accesso	10
Accettazione	10
Ritiro referti medici	10
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>11</b>
Questionario di Gradimento	11
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti	11
Garanzie di qualità	11
<b>Informazioni utili</b>	<b>12</b>
Come raggiungerci	12
<b>Tutela della privacy</b>	<b>14</b>
Tutela dei dati personali	14
Consenso Informato	14

# Benvenuti al Poliambulatorio Il Meridiano

## Il Poliambulatorio

Il Poliambulatorio Il Meridiano fa parte di Komed, 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.

Komed 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.

Situato a Lanzo Torinese (TO), in piazza Albert 8, il Poliambulatorio Il Meridiano è una struttura sanitaria privata accreditata nell'ambito dei servizi sanitari ambulatoriali, di Laboratorio Analisi e di Diagnostica per Immagini.

Il Poliambulatorio è dotato di un centro di Diagnostica per Immagini comprensivo di Ecotomografie, Ecocolordoppler, Ecocardiocolordoppler, ECG e ogni altra ecografia a supporto delle prestazioni ambulatoriali.

È, inoltre, possibile effettuare analisi cliniche di base, esami ormonali e per epatite, Prist e Rast Test, markers tumorali, esami colturali e intolleranze alimentari. A questi si aggiunge l'offerta di prestazioni ambulatoriali specialistiche, che coadiuvano i trattamenti manuali effettuati da professionisti qualificati. Il Poliambulatorio è autorizzato all'esercizio dell'attività con specifico Decreto Comunale.



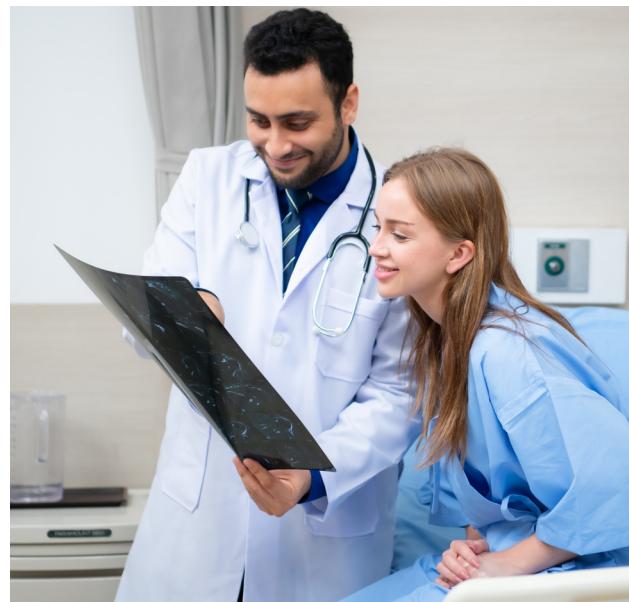
## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Poliambulatorio Il Meridiano 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 Komed 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 gli ambulatori persegono 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

Il Poliambulatorio eroga le seguenti prestazioni:

- Analisi Cliniche\* (Punto Prelievipresso il Poliambulatorio Statuto);
- Cardiologia;
- Chirurgia della Tiroide;
- Chirurgia Generale;
- Chirurgia Vascolare;
- Dermatologia;
- Dietologia;
- Endocrinologia;
- Fisiatria;
- Gastroenterologia;
- Ginecologia;
- Medicina Interna;
- Neurologia;
- Oculistica;
- Oftalmologia;
- Ortopedia;
- Omeopatia;
- Otorinolaringoiatria, Audiologia, Foniatria;
- Proctologia;
- Urologia.

### **Esami strumentali:**

- Ecotomografie;
- Ecocolordoppler;
- Ecocardiocolordoppler;
- ECG.

\* Prestazioni erogate in regime di convenzione.



## Tipologie di prestazioni

---

Le prestazioni erogate si possono distinguere in:

**A. 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;

**B. 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;

**C. 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.



# Accesso ai servizi

## Orari e modalità d'accesso

### LABORATORIO ANALISI

I prelievi possono essere effettuati, previo appuntamento, nei seguenti giorni:

- lunedì, mercoledì e venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 09.30.

È possibile ottenere informazioni, nonché eventuali specifiche necessarie per la preparazione degli esami:

- di persona, presso l'Accettazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00;
- telefonicamente, chiamando il numero +39 0123 416090.

### 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 08.00 alle ore 19.00. È possibile prenotare:

- di persona, presso l'Accettazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00;
- telefonicamente, chiamando il numero +39 0123 416090.

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

### Accettazione

In caso di coda allo sportello, il Paziente deve aspettare il proprio turno nella sala d'attesa. Al momento dell'accettazione è necessario esibire la richiesta del medico (per l'esecuzione di esami e analisi di laboratorio) e la 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 di laboratorio del Punto Prelievi possono essere ritirati come da indicazione riportata sui moduli di ritiro referti, consegnati il giorno dell'esame.

Per il ritiro del referto il Paziente deve esibire il modulo di ritiro referti.

In caso di delega il Paziente può compilare l'apposito modulo fornito accompagnandolo con la 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. I risultati degli esami di diagnostica e delle visite specialistiche vengono forniti direttamente al Paziente al termine delle prestazioni.



# 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 qualità percepita è elemento centrale di attenzione per il Poliambulatorio Il Meridiano, in quanto utile a migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, e ad andare incontro alle esigenze degli utenti secondo un indirizzo organizzativo fortemente orientato all'ascolto e alla partecipazione.

Per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è possibile richiedere presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza un apposito modulo o fare segnalazione telefonica o via mail; 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 Il Meridiano. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.



# Informazioni utili

## Come raggiungerci

### MEZZI PRIVATI

- **dalla zona dell'alta Val di Lanzo:** una volta arrivati a Germagnano, percorrere interamente via Celso Miglietti. Una volta giunti al termine della via, prima dell'imbocco della galleria per Lanzo Torinese, girare a destra sulla strada che porta direttamente alla piazza della Chiesa di Lanzo Torinese (piazza Albert);
- **dalla zona della bassa Val di Lanzo:** dal semaforo di Lanzo di via delle Valli, procedere verso Germagnano e, terminata la galleria, imboccare la strada sulla destra; girare nuovamente a destra procedendo fino alla piazza della Chiesa di Lanzo Torinese (piazza Albert).

Il Poliambulatorio si trova nel piazzale sulla destra della Chiesa, nel quale è anche possibile parcheggiare.

### MEZZI PUBBLICI

Tramite treno o autobus presso le più vicine stazioni di Germagnano e di Lanzo Torinese.





# Tutela della privacy

## Tutela dei dati personali

La Società Santa Croce S.r.l. che gestisce il Poliambulatorio Il Meridiano (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](mailto:privacy@kormed.it) o inviare una segnalazione tramite il sito gruppo. Kormed.it.

## Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'atto attraverso il quale il Paziente esprime la propria decisione favorevole all'esecuzione di un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata da familiari o 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 forniti, 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 Tuttore 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.





### Dove siamo

**Poliambulatorio Il Meridiano**  
Piazzale Piero Vietti 1  
10074 Lanzo Torinese (TO)



### I nostri contatti

Telefono : **0123 416090**  
Email: [info.ilmeridiano@kormed.it](mailto:info.ilmeridiano@kormed.it)

