



# **Carta dei servizi**

## Serenissima





Benvenuti al **Poliambulatorio Serenissima** 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.

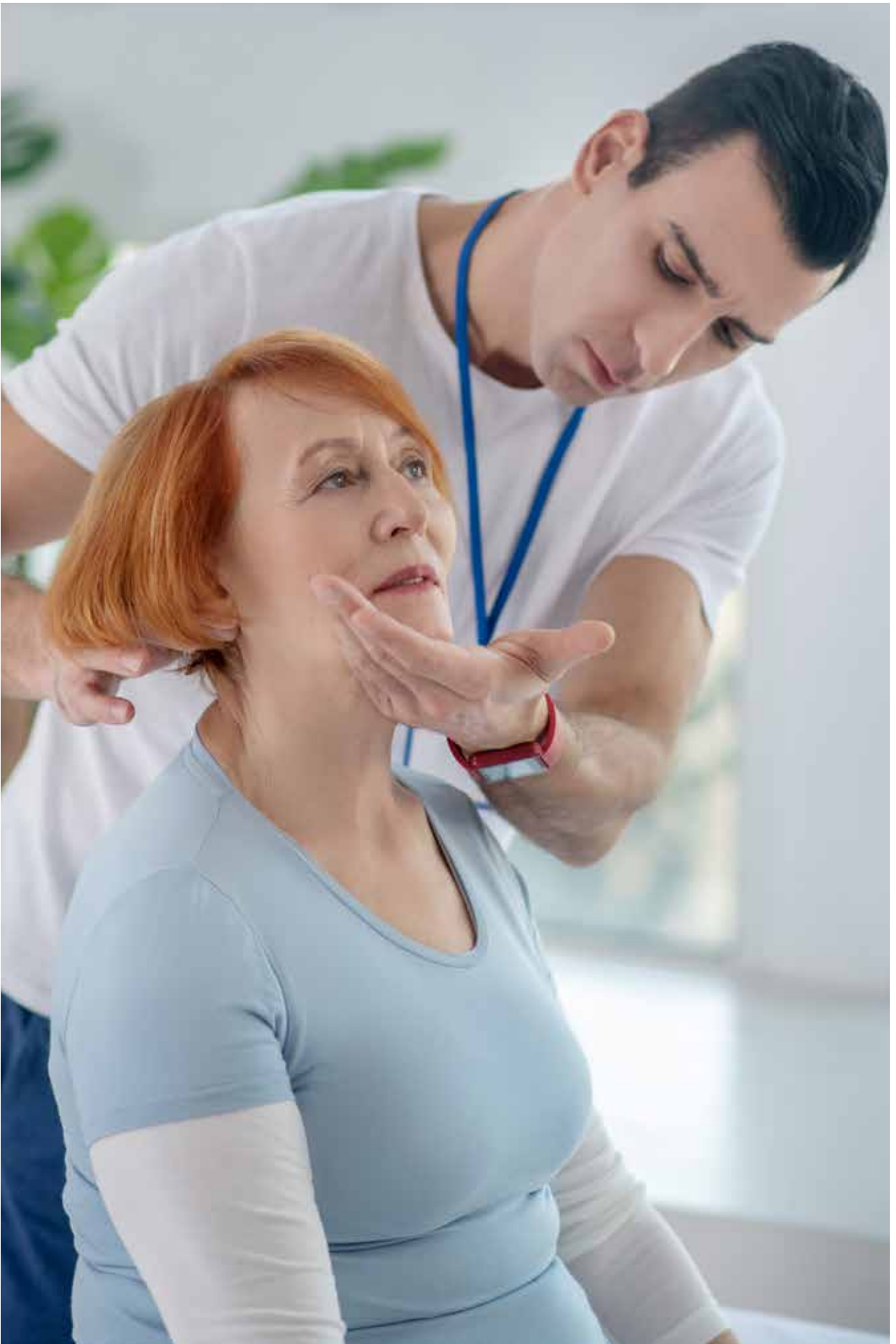
La nostra guida sono i valori Clariane: vogliamo dare e ricevere FIDUCIA, incoraggiare l'INIZIATIVA e assumere RESPONSABILITÀ.

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 presso i Poliambulatori Kormed Lazio</b>	<b>6</b>
Valori	7
Mission	7
<b>Le nostre attività</b>	<b>8</b>
Prestazioni erogate	8
<b>Accesso ai servizi</b>	<b>9</b>
Orari e modalità d'accesso	9
Accettazione	10
Ritiro referti medici	10
<b>Informazioni utili</b>	<b>11</b>
Come raggiungerci	11
<b>Soddisfazione e Qualità</b>	<b>12</b>
Giudizi, reclami e suggerimenti	12
Questionario di Gradimento	12
Garanzie di qualità	12
<b>Tutela della privacy</b>	<b>13</b>
Tutela dei dati personali	13
Consenso Informato	13

# Benvenuti presso i Poliambulatori Kormed Lazio

Il Poliambulatorio Serenissima è una struttura sanitaria privata accreditata nell'ambito dei servizi sanitari di laboratorio, ambulatoriali e di diagnostica per immagini. Il centro si trova a Roma in Via Pisino 119-149. 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.

Il Poliambulatorio Serenissima è dotato di un centro di diagnostica per immagini comprensivo di radiologia tradizionale, Mammografie, Ortopanoramiche e della sezione di Ecotomografia per Ecocolordoppler, Ecografie transvaginali e prostatiche transrettali e ogni altra Ecografia a supporto delle prestazioni ambulatoriali. È, altresì, possibile effettuare analisi cliniche di base, esami ormonali, markers tumorali - epatite, prist e rast, esami colturali e intolleranze alimentari.

A questi si aggiungono l'estesa offerta di prestazioni ambulatoriali specialistiche e la sezione di Medicina Fisica e di Riabilitazione con ampi spazi dedicati alla riabilitazione (neuro)motoria e strumentazione specifica, quale Tecarterapia, onde d'urto e altri trattamenti strumentali per la riabilitazione funzionale, che coadiuvano i trattamenti manuali effettuati da professionisti altamente qualificati.

Il Poliambulatorio Serenissima è autorizzato all'esercizio dell'attività con specifico Decreto della Regione Lazio.



## Valori

---

L'identità e la specificità Kormed 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 Kormed 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

- Allergologia
- Analisi cliniche\*
- Angiologia
- Cardiologia\*
- Dermatologia
- Diabetologia
- Diagnostica per Immagini
  - Ecotomografie
  - Mammografie (Tomosintesi)
  - MOC
  - Ortopanoramiche
  - Radiologia Tradizionale\*
- Endocrinologia
- Fisiokinesiterapia\*
- Ginecologia\*
- Medicina dello Sport
- Neurologia
- Oftalmologia
- Ortopedia\*
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Urologia

\* Prestazioni che possono essere effettuate in regime di convenzione.

Le prestazioni erogate si possono distinguere in:

### A. Prestazioni erogate in regime privatistico

In cui 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 regime di accreditamento con il SSN

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. Prestazioni erogate per effetto di convenzione con enti, assicurazioni e fondi

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 d'accesso

### LABORATORIO ANALISI

I prelievi possono essere effettuati senza appuntamento dal lunedì al sabato dalle ore 07.00 alle ore 10.30. È possibile ottenere informazioni, nonché eventuali specifiche necessarie per la preparazione dell'esame:

- di persona, presso l'accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 19.30; il sabato dalle ore 07.00 alle ore 12.30
- sul sito web [www.kormed.it/poliambulatori-korian-lazio/](http://www.kormed.it/poliambulatori-korian-lazio/)
- telefonicamente, chiamando il numero 06 81.26.557.

### VISITE AMBULATORIALI E DIAGNOSTICI

Si possono effettuare le visite esclusivamente su appuntamento, in base alle disponibilità del singolo specialista, dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 07.00 alle ore 12.30. È possibile prenotare:

- di persona, presso l'accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle 19.30; il sabato dalle ore 07.30 alle ore 12.30 sul sito web [www.kormed.it](http://www.kormed.it)
- telefonicamente, chiamando il numero 06/87200366. Eventuali specifiche necessarie per la preparazione dell'esame vengono fornite al momento della prenotazione.

Gli esami di RM possono essere effettuati su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle 19.30 e il sabato dalle ore 07.30 alle ore 12.30. Il referto di RMN viene consegnato solitamente dopo 7 giorni lavorativi dall'esecuzione della prestazione. È possibile prenotare: di persona, presso l'accoglienza 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.kormed.it](http://www.kormed.it), telefonicamente chiamando il numero 06/87200366. Eventuali specifiche necessarie per la preparazione dell'esame vengono fornite al momento della prenotazione.

### RADIOLOGIA

Gli esami di diagnostica per immagini (radiologia, TC, ecografia) possono essere effettuati su appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle 19.30. Il referto della radiologia tradizionale viene consegnato solitamente dopo 4 giorni dall'esecuzione della prestazione, TC consegnato solitamente dopo 7 giorni. I referti ecografici vengono consegnati immediatamente.

È possibile prenotare:

- 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.kormed.it/poliambulatori-korian-lazio/](http://www.kormed.it/poliambulatori-korian-lazio/)
- telefonicamente, chiamando il numero 06 81.26.557.

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

### MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

La prenotazione unicamente di persona, presso tutti gli sportelli dell'accoglienza dal lunedì al venerdì dalle ore 12 alle ore 14.00 e dalle ore 17.00 alle ore 18.30



La terapia viene effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00, mentre il sabato dalle 07.00 alle 12.30. Prima di iniziare qualsiasi ciclo riabilitativo, è richiesto un controllo medico. È possibile effettuare visite mediche gratuite di controllo anche durante il ciclo di terapia, previo appuntamento.

## 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 non si deve presentare nulla il medico deve caricare l'esenzione sulla DEM. Il pagamento deve essere effettuato all'atto dell'esecuzione della prestazione.

## Ritiro referti medici

---

I risultati degli esami e delle indagini diagnostiche strumentali possono essere ritirati di norma entro 48 ore dall'esame, salva diversa indicazione riportata sul tagliando di ritiro referto consegnato il giorno della visita o 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.kormed.it](http://www.kormed.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.

I referti analisi possono essere pubblicati anche on line dietro specifica richiesta del paziente al momento dell'accettazione.

Il paziente riceverà al momento dell'accettazione un foglio con tutte le indicazioni per procedere all'accesso e alla consultazione del referto.

# Informazioni utili

## Come raggiungerci

### CON MEZZI PROPRI

- **dal Grande Raccordo Anulare**

dal Grande Raccordo Anulare uscita TANGENZIALE EST del GRA, prendere l'uscita Casalbertone direzione Via della Serenissima.

- **dal Centro**

Arrivati a Porta Pia, percorrere Viale del Policlinico fino a Piazza delle Province. Proseguire fino alla Via Tiburtina, prendere lo svincolo per la Circonvallazione Tiburtina e successivamente lo svincolo per la A24.

Sulla A24, uscire a Via Prenestina/Via dei Fiorentini, svoltare su Via della Serenissima, girare a destra in Viale della Venezia Giulia, poi su Via Herbert Spencer e a destra su Via Pisino. Venendo dalla Via Prenestina (dir. centro), prendere Via della Serenissima e girare alla seconda a destra (Via Pisino).

### CON I MEZZI PUBBLICI

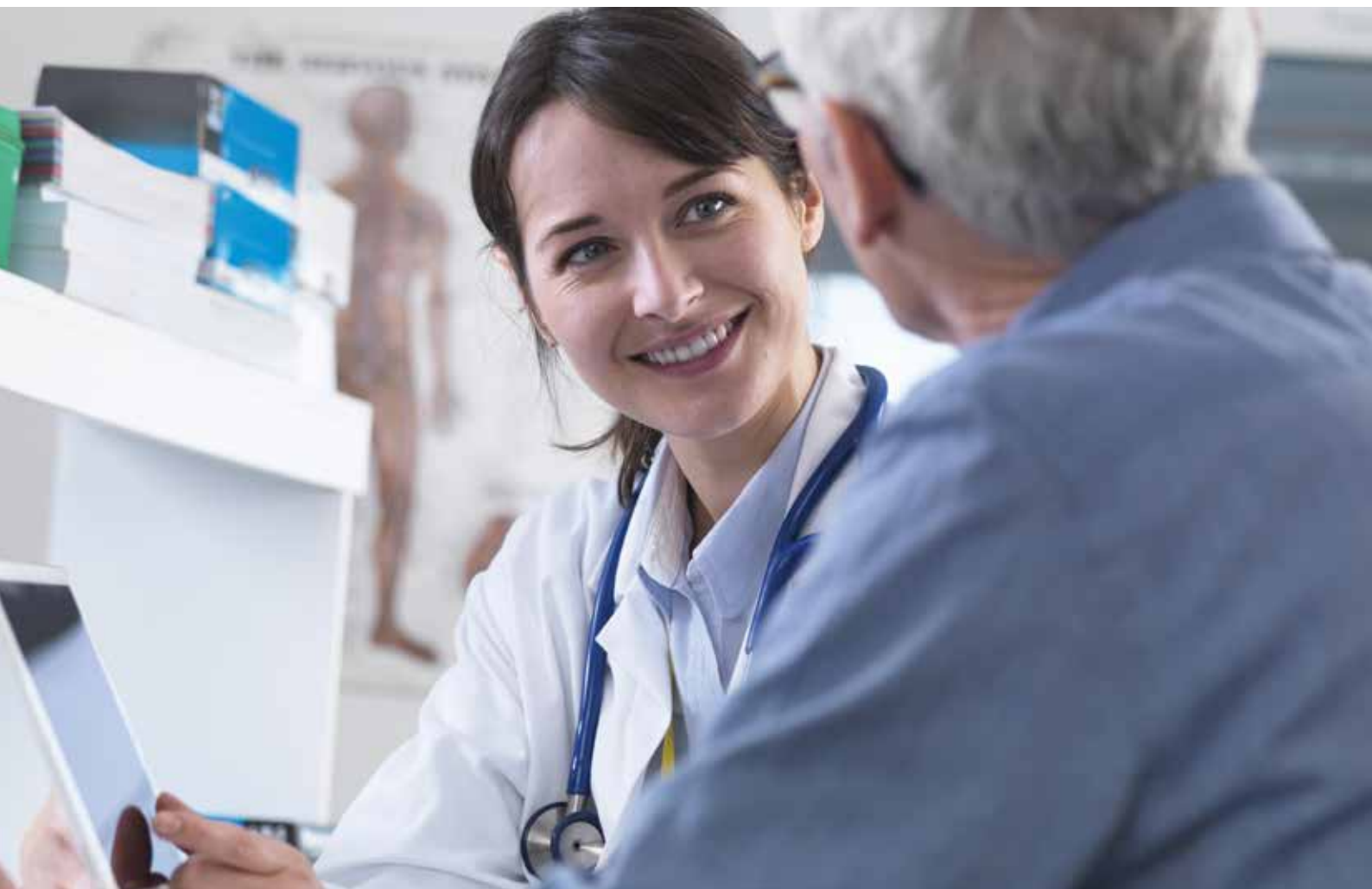
Linee ATAC disponibili:

numeri 5 - 19 - 14 - 541 - 542 - 544 - 312 - 450

### CON LA METROPOLITANA

METRO B - fermata TIBURTINA o PIETRALATA, poi prendere l'autobus 450 e scendere alla fermata VENEZIA GIULIA/SERENISSIMA

METRO B - fermata MONTI TIBURTINI, poi prendere l'autobus 542 P.ZA DELLE CAMELIE o 544 PRIMAVERA e scendere alla fermata SERENISSIMA/ PISINO



# 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.

Le schede per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti, disponibili in Accettazione, vanno compilate e depositate nei box presenti presso l'Accettazione.

## Questionario di Gradimento

---

Il questionario di gradimento è lo strumento principale che consente a tutti i nostri Pazienti di esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi offerti. L'indagine è completamente anonima e digitale e viene somministrata tramite l'invio di un link via email o SMS.

## Garanzie di qualità

---

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del Poliambulatorio Serenissima.

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

Il Poliambulatorio Serenissima è certificato nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.



# Tutela della privacy

## Tutela dei dati personali

---

La Società Laboratorio analisi cliniche GILAR spa. soggetta a direzione e coordinamento da parte di Clariane S.E. (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@clariane.it](mailto:privacy@clariane.it) o inviare una segnalazione tramite il sito [www.kormed.it](http://www.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 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 e 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 al trattamento ambulatoriale, dal medico (preferibilmente colui che effettua l'informazione o, comunque, da altro componente della stessa Unità Operativa) dopo conferma di esaurienti e chiare informazioni relative alle



norme che regolano il funzionamento dei Poliambulatori ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/ assistenziali 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. informa 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, la struttura informa 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 dovrà essere 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.







### **Dove siamo**

**Poliambulatorio Serenissima**

Via Pisino 119  
00177 Roma



### **I nostri contatti**

Telefono : **06 21809471**  
Email: [info.serenissima@kormed.it](mailto:info.serenissima@kormed.it)



**Direttore Sanitario:** Enrico Vittorio Scabbia

**kormed.it**