



Carta dei Servizi





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



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

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

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa.

Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Il Gruppo Korian

Indice

Benvenuti al Poliambulatorio Statuto	6
Il Poliambulatorio.....	.6
Autorizzazione e accreditamento.....	.6
Valori.....	.7
Mission.....	.7
Principi fondamentali.....	.8
 La nostra attività	 10
Prestazioni erogate.....	10
Tipologie di prestazioni.....	16
Documenti necessari per le prestazioni in convenzione.....	16
 Accesso ai servizi	 17
Orari e modalità d'accesso.....	17
Accettazione.....	17
Ritiro referti medici.....	18
Tempi d'attesa.....	19
Diritti e doveri degli Utenti.....	19

Soddisfazione e qualità	22
Questionario di Gradimento.....	22
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	22
Garanzie di qualità.....	22
Il Mediatore.....	22
Informazioni utili	24
Come raggiungerci.....	24
Tutela della privacy	27
Tutela dei dati personali.....	27
Consenso Informato.....	27

Benvenuti al
Poliambulatorio Statuto

Il Poliambulatorio

Il Poliambulatorio Statuto fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Il Poliambulatorio nasce nel giugno del 1968 come Ambulatorio Polispecialistico e Laboratorio Analisi nel territorio dell'ASL 1, nell'intento di fornire al cittadino, tramite il medico di base o direttamente in forma privata, una pronta risposta alle sue esigenze mediche e, ove possibile, l'indicazione di un trattamento terapeutico. Un servizio che contribuisce al miglioramento dell'efficienza e della produttività delle strutture sanitarie pubbliche limitrofe, riducendone il carico di lavoro ed esaltandone gli aspetti di loro competenza, in uno spirito di collaborazione e integrazione.

Nel 1992 è stato avviato un primo processo di rinnovamento che, nel corso degli anni successivi, ha determinato un'accurata ristrutturazione di tutti i locali. Sono stati potenziati tutti i servizi attraverso l'acquisizione di nuovi macchinari e apparecchiature. Tale sviluppo, che progressivamente ha interessato tutti i settori e le aree funzionali, ha comportato un ampliamento del catalogo delle prestazioni. Un ulteriore processo di rinnovamento è consistito nell'apertura di una nuova sede operativa in via Saluzzo 50 a Torino, dove è stato trasferito il Laboratorio Analisi e riattivato l'Ambulatorio di Recupero e Rieducazione Funzionale, in un ambiente confortevole con un servizio di idrokinesiterapia individuale e di gruppo, che si avvale di una piscina riabilitativa climatizzata.

Nell'anno 2019 è stata modificata la Reception con ampliamento e restauro dei locali dedicati all'accettazione dei Pazienti.

E' inoltre presente, presso la sede di piazza Albert 8 a Lanzo Torinese (TO), un punto prelievi per analisi di laboratorio e tamponi, riferimento anche per i comuni limitrofi di Torino.

Nel 2024 è stato attivato un nuovo punto prelievi presso la sede di via Saluzzo 50 a Torino.

Autorizzazione e accreditamento

Il Poliambulatorio Statuto è una struttura sanitaria privata, definitivamente accreditata dalla Regione Piemonte (D.G.R. n° 34-14613 del 24/01/2005) per le attività di:

- Laboratorio Analisi e Diagnostica per Immagini (Radiologia tradizionale, TAC, RMN accreditate in fascia A con D.G.R. n° 38-5030 del 28/12/2006);
- Ambulatori specialistici (Cardiologia, Neurologia, Oculistica, Ortopedia e Otorinolaringoiatria accreditati in fascia A con D.G.R. n° 38-5030 del 28/12/2006);
- Ambulatorio di Recupero e Rieducazione Funzionale (accreditato in fascia A con D.G.R. n° 16-12958 del 30/12/2009).

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Poliambulatorio Statuto 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 del Gruppo Korian 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.

Principi fondamentali

Il Poliambulatorio Statuto, nell'erogazione dei propri servizi, garantisce all'utenza l'osservanza dei principi disposti dalla Direttiva Presidenza Consiglio Ministri, 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (in G.U. febbraio 1994 n. 43), qui di seguito enunciati:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Diritto alla scelta
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia

Eguaglianza

Le regole che disciplinano l'accesso ai servizi e i rapporti tra utenti e Poliambulatorio Statuto garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona, senza distinzioni di età, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni economiche e sociali.

Il Poliambulatorio Statuto si impegna ad adottare ogni iniziativa necessaria per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Imparzialità

Il Poliambulatorio Statuto si impegna ad uniformare i comportamenti dei propri operatori (personale medico, operatori sanitari, personale amministrativo, ecc...), nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

I servizi e le prestazioni, con particolare riferimento alle attività indispensabili e non rinviabili, saranno svolti con regolarità e continuità, senza interruzioni, nel rispetto del programma di attività prestabilito. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, espressamente regolati dalle normative vigenti di settore, saranno adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto alla scelta

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra le diverse strutture sanitarie che svolgono uno stesso servizio.

Partecipazione

L'utente, direttamente o attraverso organismi istituzionali eletti e associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, può costantemente verificare la regolarità del comportamento, la qualità del servizio e l'osservanza delle normative, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire una positiva collaborazione nei confronti dello stesso Poliambulatorio Statuto.

In particolare:

l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Poliambulatorio Statuto che lo riguardano (autorizzazione ad operare, rispetto dei requisiti di legge e delle norme sulla sicurezza). Il diritto di accesso è esercitabile secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241;

l'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, anche mediante la compilazione di questionari che la struttura mette a disposizione; il Poliambulatorio Statuto si impegna a dare un immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate;

il Poliambulatorio Statuto si impegna ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

Efficienza ed efficacia

Il Poliambulatorio Statuto è organizzato e gestito in modo da rispettare criteri di piena produttività delle risorse professionali e strumentali assegnate, ed a raggiungere gli obiettivi di salute perseguitibili, nel limite delle attuali conoscenze scientifiche e dell'effettiva disponibilità di risorse.

La nostra attività

L'attività del Poliambulatorio Statuto è impegnata ad offrire la massima qualità possibile dei servizi ed è guidata dal criterio del miglioramento continuo.

Direttore Sanitario - Direttore Tecnico di Laboratorio: Dr. G. Natale

Direttore Tecnico di Diagnostica per Immagini: Dr. R.S. Dosio

Direttore Tecnico di Ambulatorio R.R.F.: Dr. A. Stivanello

Prestazioni erogate

Presso la sede di via Alessandro Manzoni 0 a Torino, è presente un Punto Prelievi e vengono offerte prestazioni ambulatoriali specialistiche.

ALLERGOLOGIA

- Visite Specialistiche;
- Prick Test.

ANESTESIA E RIANIMAZIONE

- Visite Specialistiche;
- Terapia del dolore.

ANGIOLOGIA

- Visita angiologica;
- Ecodoppler*;
- Ecocolordoppler.

CARDIOLOGIA

- Visita cardiologica;
- Elettrocardiogramma;
- Ecocardiocolordoppler;
- Holter cardiaco;
- Holter pressorio;

- Test ergometrico.

CARDIOCHIRURGIA

- Visita cardiochirurgica.

DIABETOLOGIA/ENDOCRINOLOGIA

- Visita endocrinologica e diabetologica.

GASTROENTEROLOGIA/PROCTOLOGIA

- Visita gastroenterologica;
- Visita proctologica;
- Gastroscopia;
- Colonscopia;
- Rettoscopia;
- Breath test;
- Pep test;
- Gastropanel.

GERIATRIA

- Visita geriatrica.

GINECOLOGIA

- Visite specialistiche;
- Thin Prep/Pap Test/HPV.

LOGOPEDIA

MEDICINA DEL LAVORO

- Visita specialistica;
- Spirometria;
- Audiometria;
- Visiotest;
- Drug test;
- Alcol test.

NEUROLOGIA

- Visita neurologica;
- Studio elettromiografico;
- Elettroencefalogramma (EEG);
- Polisonnografie.

NUTRIZIONISTA

- Visita nutrizionistica.

OCULISTICA

- Visita oculistica*;
- Esame del fundus oculi*;
- Tonometria*;
- Test di Schirmer*;
- Campo visivo computerizzato (non in sede);
- OCT macula e papilla;
- Pachimetria corneale (non in sede);
- Topografia corneale (non in sede).

ORTOPEDIA

- Visita ortopedica*;
- Infiltrazioni*;
- Osteopatia;
- Artrocentesi*;
- Onde d'urto*.

OTORINOLARINGOIATRIA

- Visita otorinolaringoiatrica*;
- Audiometria in cabina silente*;
- Impedenzometria*;
- Laringoscopia con fibre ottiche*;
- Cateterismi tubarici*;
- Audiometria vocale;
- Consulenza audioprotesica;
- Applicazione e regolazione di apparecchi acustici;
- Acufenometria.

PNEUMOLOGIA

- Visita pneumologica;
- Spirometria semplice;
- Spirometria basale e dopo broncodilatazione;
- Polisonnografie.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- TAC*;
- Angio TAC*;
- Risonanza magnetica*;
- Radiologia tradizionale*;
- Panoramica dentaria*;
- Teleradiografia del cranio*;
- Ecografia*;
- Mammografia*.

SENOLOGIA

UROLOGIA

- Visita urologica;
- Ecografia transrettale;
- Uroflussometria basale;
- Uroflussometria con residuo post-minzionale.

Presso la sede di via Saluzzo 50 a Torino, è presente un Laboratorio Analisi, un Punto Prelievi e un Ambulatorio di Recupero e Rieducazione Funzionale. Le attività erogate sono:

RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

- Visita fisiatrica*;
- Rieducazione a minore e a maggiore disabilità*;
- Rieducazione in gruppo*;
- Idroterapia*;
- Massoterapia*;
- Logopedia*;

- Diadinamica*;
- Interferenziale - TENS*;
- Magnetoterapia*;
- Ultrasuonoterapia*;
- Elettrostimolazione*;
- Laserterapia*;
- Ionoforesi;
- RPG;
- Osteopatia;
- Tecarterapia;
- Ozonoterapia;
- Onde d'urto.

LABORATORIO ANALISI

- Allergologia;
- Autoimmunità;
- Chimica clinica*;
- Coagulazione*;
- Ematologia;
- Esame urine e feci;
- Farmaci;
- Infettivologia;
- Markers tumorali;
- Microbiologia;
- Ormoni;
- Sieroimmunologia*.

Attività e prestazioni accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale.

È inoltre presente, presso la sede di piazza Albert 8 a Lanzo Torinese (TO), un punto prelievi per analisi di laboratorio e tamponi, riferimento anche per i comuni limitrofi di Torino.

Tipologie di prestazioni

Le prestazioni erogate si possono distinguere in:

- **prestazioni erogate in regime privatistico**, in cui il rapporto è esclusivamente bilaterale (Paziente e Azienda). Vengono applicate le tariffe del Poliambulatorio, comunicate ai Pazienti con chiarezza e trasparenza prima della prestazione;
- **prestazioni erogate in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale**, in questo caso al Paziente che richiede la prestazione viene richiesto il pagamento dell'eventuale quota prevista dalla legge a proprio carico (ticket e quota fissa), mentre il rimanente viene fatturato all'ASL di appartenenza della struttura;
- **prestazioni erogate per effetto di convenzioni con enti**, 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 in convenzione

Per poter usufruire delle prestazioni accreditate dalla Regione Piemonte sono necessari:

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

Si ricorda quanto segue:

- **ticket**: è dovuto per visite specialistiche, esami strumentali (Ecodoppler, Elettrocardiogramma, etc.), esami di laboratorio e di diagnostica strumentale (radiografie, TAC, RMN, etc.). Nel caso di visite specialistiche, esami strumentali, esami di laboratorio e di diagnostica strumentale, il pagamento del ticket è dovuto fino ad un massimo di € 36,15 per ogni ricetta, sulla quale non è possibile richiedere più di otto esami. In caso di trattamenti riabilitativi dell'Ambulatorio di Recupero e Rieducazione Funzionale, fermo restando il limite d'importo di € 36,15, è possibile prescrivere su ciascuna ricetta un massimo di 12 sedute per ogni tipo di trattamento fino ad un massimo complessivo di 36;
- **esenzioni del pagamento del ticket**: dal 01/08/2011 sono entrate in vigore le nuove modalità per il riconoscimento del diritto all'esenzione per motivi di reddito nell'ambito delle prescrizioni di specialistica ambulatoriale,

che prevedono l'obbligo dell'apposizione sulla ricetta da parte del medico prescrittore del codice di esenzione per reddito. Sono esentati dal pagamento del ticket i Pazienti che si trovano nelle seguenti condizioni:

- con età superiore ai 65 anni (dal 1° primo giorno successivo al compimento del 65° anno) con reddito familiare inferiore a € 36.151,98;
- con età inferiore ai 6 anni (5 anni più 364 giorni) e appartenente a un nucleo familiare con un reddito complessivo riferito all'anno precedente non superiore ai € 36.151,98;
- se disoccupato e appartenente a un nucleo familiare con reddito complessivo per l'anno precedente inferiore a € 8.263,31, incrementato fino a € 11.362,05 in presenza del coniuge e in ragione di ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico;
- per indigenza;
- familiare a carico del disoccupato;
- titolare di pensione sociale/assegno sociale;
- familiare a carico del titolare di pensione sociale/assegno sociale;
- titolare di pensione al minimo di età superiore a 60 anni e appartenente ad un nucleo familiare con reddito complessivo, riferito all'anno precedente, inferiore a € 8.263,31, incrementato fino a € 11.362,05 in presenza del coniuge e in ragione di ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico;
- familiare a carico del titolare di pensione al minimo;
- in condizioni di gravidanza (per prestazioni previste da specifico protocollo);
- per patologie specifiche;
- per condizioni d'invalidità (civile, di guerra, per servizio o per lavoro).

Per ulteriori dettagli è possibile fare riferimento allo specifico documento sulle categorie di Pazienti soggetti ad esenzione del pagamento del ticket, disponibile per consultazione presso l'Accettazione.

Accesso ai servizi

Orari e modalità d'accesso

ORARI DI APERTURA

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 19.30 e il sabato, dalle ore 08.00 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 e pubblicate sul sito internet del Poliambulatorio Statuto.

PRENOTAZIONI ALLO SPORTELLO

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 19.30 e il sabato, dalle ore 08.00 alle ore 12.00.

PRENOTAZIONI TELEFONICHE

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 19.30 e il sabato, dalle ore 08.00 alle ore 12.00.

RITIRO REFERTI MEDICI

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 19.30 e il sabato, dalle ore 08.00 alle ore 12.00.

PUNTO PRELIEVI

Sede di via Alessandro Manzoni 0, Torino

Per informazioni e prenotazioni:

- in struttura, dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.30 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.00
- telefonicamente al numero 011 548944
- sul sito sanita.korian.it/statuto

Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 10.00 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 09.45.

Sede di via Saluzzo 50, Torino

Per informazioni e prenotazioni:

- in struttura, dal lunedì al venerdì 08.00 - 18.30
- telefonicamente, al numero 011 5695739

- sul sito sanita.korian.it/statuto

Attivo il martedì e il giovedì dalle ore 08.00 alle ore 10.00.

Sede di Piazza Albert 8, Lanzo Torinese (Torino)

Per informazioni e prenotazioni:

- in struttura, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15:00 alle ore 19:00
- telefonicamente al numero 0123 416090

Attivo il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 08:00 alle ore 09:30.

Ulteriori informazioni su preparazioni o esami, con limitazioni di giorno ed orario, sono disponibili nella sezione "Documenti" del sito web del Poliambulatorio Statuto.

VISITE AMBULATORIALI E DIAGNOSTICI

È possibile effettuare le visite specialistiche e gli esami diagnostici esclusivamente su appuntamento e in base alle disponibilità del singolo specialista.

È possibile prenotare:

- di persona, presso l'Accettazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 19.30 e il sabato, dalle ore 08.00 alle ore 12.00 presso gli sportelli di via Manzoni 0, Torino;
- telefonicamente, chiamando il numero 011 548944.

Eventuali specifiche necessarie per la preparazione dell'esame vengono fornite al momento della prenotazione e sono disponibili nella sezione "Documenti" del sito web del Poliambulatorio Statuto.

Il referto della Radiologia tradizionale, della Tomografia Computerizzata e della Risonanza Magnetica viene consegnato dopo 2 giorni lavorativi dall'esecuzione della prestazione presso gli sportelli nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 19.30 e il sabato, dalle ore 08.00 alle ore 12.00.

MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

È possibile effettuare la prenotazione di persona, presso gli sportelli di via Saluzzo 50 a Torino, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 18.30.

Prima di iniziare qualsiasi ciclo riabilitativo, è richiesto un controllo medico.

È possibile prenotare:

- di persona, presso l'Accettazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 18.30 presso gli sportelli di via Saluzzo 50;
- telefonicamente, chiamando il numero 011 5695739.

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 richiesta del medico, se presente, accompagnata da un documento d'identità e dalla tessera sanitaria.

Il pagamento deve essere effettuato all'atto dell'esecuzione della prestazione.

Vengono accettate le seguenti modalità di pagamento:

- contanti;
- bancomat o carte di credito (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.

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.

I referti di laboratorio possono essere gestiti on line tramite l'accesso al nostro sito refertistatuto.korian.it utilizzando credenziali e password rilasciate al momento dell'accettazione.

Tempi di attesa

I tempi di attesa per Visite ed Esami in Regime Accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale sono pubblicate regolarmente sul sito web del Poliambulatorio Statuto.

La disponibilità dei posti in Regime di Accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale è programmata in relazione al numero delle prestazioni concordate in sede di contrattazione con l'ASL di riferimento.

Diritti e doveri degli utenti

Diritti

1. Diritto a misure preventive: Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati

per prevenire la malattia.

2. Diritto all'accesso: Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. Diritto all'informazione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5. Diritto alla libera scelta: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità: Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti: Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità: Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9. Diritto alla sicurezza: Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

10. Diritto all'innovazione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto a un trattamento personalizzato: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. Diritto al reclamo: Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. Diritto al risarcimento: Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Doveri

L'utente ha il dovere di comunicare alle figure sanitarie le informazioni riguardanti il proprio stato di salute, utili all'efficacia della prestazione.

L'utente è invitato, quando accede alla struttura, ad assumere un comportamento responsabile, nel rispetto degli altri utenti e a collaborare con il personale amministrativo e sanitario.

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.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Tutti coloro che in prima persona o tramite i propri familiari fanno esperienza concreta dei nostri servizi possono segnalare disservizi, presentare reclami, elogi o proposte di miglioramento, rivolgendosi direttamente al nostro Ufficio Relazioni con il Pubblico scrivendo a urp.statuto@korian.it.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La qualità percepita è elemento centrale di attenzione per il Poliambulatorio Statuto, 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 Statuto. 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 gli Utenti e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con

Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Korian o degli Utenti, 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:

- i contratti di soggiorno;
- 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.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, dopo avere effettuato un reclamo e/o segnalazione presso il Customer Care di Korian, nei seguenti modi:

- scrivendo a Korian (Viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al mediatore sul sito gruppo.korian.it;
- scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@korian.it.

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

Informazioni utili

Come raggiungerci

SEDE DI VIA MANZONI 0 - TORINO

IN AUTOMOBILE

- **da 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 svolta a destra e prendere corso Valdocco e continuare su corso Palestro. Svoltare a destra e prendere via Carlo Boucheron. Infine svolta a destra alla prima traversa e prendere via Alessandro Manzoni;
- **da autostrada A6 (Torino-Savona) e da 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 svolta 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.

L'ambulatorio è provvisto di posteggio per disabili e posteggio riservato alle ambulanze.

SEDE VIA SALUZZO 50 - TORINO**IN AUTOMOBILE**

- **da 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 e continuare su via Francesco Cigna. Svoltare a destra in direzione via Lauro Rossi.

Alla rotonda prendere la quarta uscita in direzione corso Venezia.

Alla piazza Generale Antonio Baldissera prendere la terza uscita in direzione corso Principe Oddone. Mantenere la sinistra per restare su corso Principe Oddone e continuare su sottopasso di Piazza Statuto. Continuare su corso Inghilterra. Svoltare a sinistra e prendere corso Vittorio Emanuele II.

In largo Vittorio Emanuele II prendere la seconda uscita e rimanere su corso Vittorio Emanuele II; svoltare a destra in direzione via Nizza e prendere via Giuseppe Giacosa. Infine svoltare a destra in direzione via Saluzzo;

- **da autostrada A6 (Torino-Savona) e da 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. Alla rotonda prendere la prima uscita in direzione corso Achille Mario Dogliotti e continuare su sottopasso Michele Lanza. Continuare su corso Massimo d'Azeglio e svoltare a sinistra in direzione corso Guglielmo Marconi. Infine svoltare a sinistra in direzione via Saluzzo.

MEZZI PUBBLICI

- linee GTT n. 18, 67;
- linea metropolitana 1, fermata Marconi.

SEDE PIAZZA ALBERT 8 - LANZO TORINESE (TO)**IN AUTOMOBILE**

- **da autostrada A4 (Torino-Milano):** prendere l'uscita per A55/E64 verso Piacenza/Genova/Savona/Pinerolo/Bardonecchia/Frejus. Prendere l'uscita a sinistra verso Savona/Piacenza/Genova/Bardonecchia/Frejus/Aeroporto ed entrare in A55. Prendere l'uscita Borgaro verso Borgaro/Torino/Venaria Reale Nord/La Venaria Reale/Reggia e Giardini e continuare su SP 501 della Reggia. Mantenere la sinistra per restare su SP 501 della Reggia e alla rotonda prendere la seconda uscita, rimanendo su SP 501 della Reggia.
Alla rotonda prendere la prima uscita in direzione SP 1 delle Valli di Lanzo e alla rotonda prendere la seconda uscita rimanendo su SP 1 delle Valli di Lanzo. Prendere lo svincolo per Lanzo e mantenere la destra al bivio, seguendo le indicazioni per Lanzo Centro.
Continuare su via Cafasse/SP 1 in direzione SP 2. Svoltare a sinistra e prendere via delle Valli/SP 2. Attraversare la rotonda e a svolta a destra verso via Leopoldo Usseglio. Svoltare a destra e prendere via Papa Giovanni XXIII e infine svolta a destra in piazza Albert;
- **da autostrada A6 (Torino-Savona) da A21 (Torino-Piacenza):** entrare in A55/E70 e continuare su A55. Prendere l'uscita Borgaro verso Borgaro/Torino/Venaria Reale Nord/La Venaria Reale/Reggia e Giardini e continuare su SP 501 della Reggia. Mantenere la sinistra per restare su SP 501 della Reggia e alla rotonda prendere la seconda uscita rimanendo su SP 501 della Reggia.
Alla rotonda prendere la prima uscita e continuare su SP 1 delle Valli di Lanzo. Alla rotonda prendere la seconda uscita e rimanere su SP 1 delle Valli di Lanzo. Prendere lo svincolo per Lanzo e mantenere la destra al bivio seguendo le indicazioni per Lanzo Centro. Continuare su via Cafasse/SP 1 in direzione SP 2. Svoltare a sinistra e prendere via delle Valli/SP 2. Attraversare la rotonda e svolta a destra verso via Leopoldo Usseglio. Svoltare a destra e prendere via Papa Giovanni XXIII e infine svolta a destra in piazza Albert.

MEZZI PUBBLICI

- linea ferroviaria SFMA Torino/Aeroporto/Ceres; scendere alla stazione di Lanzo Torinese.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Santa Croce S.r.l. che gestisce il Poliambulatorio Statuto (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 perseguitamento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto delle Case di Cura e degli Ambulatori (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario. Per qualsiasi problematica legata alla privacy è possibile inviare una comunicazione a privacy@korian.it o inviare una segnalazione tramite il sito gruppo.korian.it.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'atto attraverso il quale il Paziente esprime la propria decisione favorevole alla esecuzione di un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata da familiari od altri soggetti, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili e valide alternative terapeutiche al trattamento, secondo quanto reso evidente dalla ricerca scientifica e dal progresso delle conoscenze della tecnica e della tecnologia, configurandosi quale elemento che promuove e valorizza la relazione di cura e fiducia tra il Paziente e il medico. Il Paziente può esprimere, analogamente e sulla base degli elementi 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 Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale secondo quanto stabilito dal Giudice Tutelare. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato saranno date ai familiari e dovranno essere successive all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

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

Il Consenso Informato alla cura ed al trattamento dei dati sanitari viene raccolto all'ingresso del Paziente al trattamento ambulatoriale, dal medico (preferibilmente colui che effettua l'informazione o, comunque, da un altro componente della stessa Unità Operativa) dopo la conferma di esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento del Servizio Poliambulatoriale e i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso il Poliambulatorio. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico è sempre tenuto ad individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte, procedendo di norma ad informare la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché, possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto di trattamento individuale.

La presente Carta dei Servizi è stata stilata in collaborazione con:

- Anisap Piemonte
- Tribunale dei Diritti del Malato - Cittadinanzattiva Piemonte



Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Poliambulatorio Statuto

Via Alessandro Manzoni 0
10122 Torino
T +39 011 548944
F +39 011 5188930

Via Saluzzo 50
10125 Torino
T +39 011 5695739
F +39 011 5695703

Piazzale Vietti 1
10074 Lanzo Torinese (TO)
T +39 0123 416090

info.statuto@korian.it

gruppo.korian.it