



Carta dei servizi

Villa Silvana



Indice

Benvenuti al Poliambulatorio Villa Silvana	6
Benvenuti presso il Poliambulatorio Villa Silvana	6
Valori	7
Mission	7
La nostra attività	8
Prestazioni erogate	8
Accesso ai servizi	11
Orari e modalità d'accesso	11
Accettazione	11
Ritiro referti medici	11
Informazioni utili	12
Come raggiungerci	12
Soddisfazione e Qualità	13
Giudizi, reclami e suggerimenti	13
Questionario di Gradimento	13
Garanzie di qualità	13
Tutela della privacy	14
Tutela dei dati personali	14
Consenso Informato	14



Benvenuti nel **Poliambulatorio Villa Silvana** 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

Benvenuti al Poliambulatorio Villa Silvana

Benvenuti presso il Poliambulatorio Villa Silvana

Il Poliambulatorio Villa Silvana è una struttura sanitaria che integra servizi sanitari di laboratorio, ambulatoriali e di diagnostica per immagini. Il centro si trova ad Aprilia in Viale Europa 1/3. 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 Villa Silvana è un punto di riferimento per il territorio circostante grazie al personale sanitario altamente qualificato.

Il centro offre prestazioni di diagnostica per immagini (Ecografie, Ecocolordoppler, Radiologia tradizionale). A questi si aggiungono l'estesa offerta di prestazioni ambulatoriali specialistiche, tra cui Allergologia, Anestesiologia, Angiologia, Cardiologia, Chirurgia, Dermatologia, Ematologia, Fisiatria, Gastroenterologia, Geriatria, Malattie endocrine e del ricambio, Medicina dello sport, Medicina estetica, Medicina interna, Nefrologia, Neurologia, Oculistica, Odontoiatria, Oncologia, Ortopedia, Ostetricia e Ginecologia, Otorinolaringoiatria, Pneumologia, Reumatologia e Urologia, nonché le analisi cliniche di base, esami ormonali, markers tumorali – epatite, prist e rast, tamponi, intolleranze alimentari con risultati anche in giornata e prelievi domiciliari. Inoltre, è presente la sezione di Medicina fisica e di riabilitazione, accreditata con il SSN, con ampi spazi dedicati alla riabilitazione neuromotoria e strumentazione specifica, quale Tecarterapia, Onde d'urto radiali, laserterapia alta potenza, terapia antalgica e altri trattamenti strumentali per la riabilitazione funzionale, che coadiuvano i trattamenti manuali.

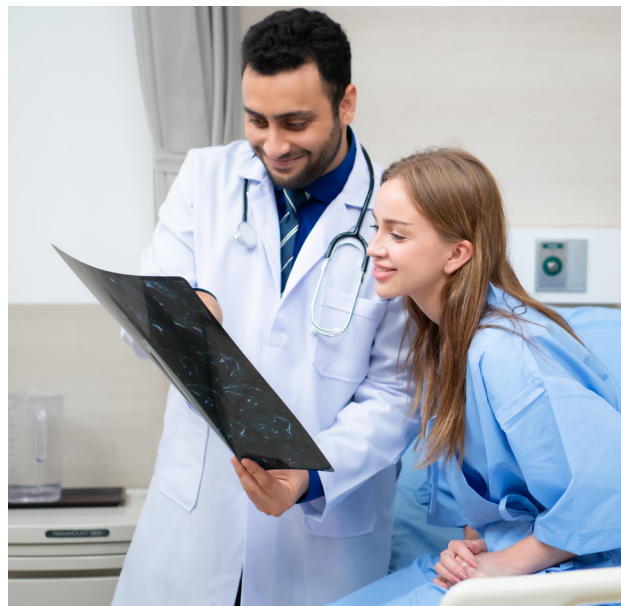
A tali scopi vengono utilizzate palestre, piscine riabilitative e diversi box dedicati alla terapia fisica.



Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Poliambulatorio Villa Silvana 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

- Diagnostica di laboratorio di base
- Diagnostica per immagini – radiologia diagnostica
 - Ecotomografie
 - Ortopantomiche
 - Radiologia Tradizionale
 - Dental Scan
- Presidio ambulatoriale di recupero e riabilitazione funzionale*
- Allergologia
- Anestesiologia
- Angiologia
- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Dermatologia
- Ematologia
- Fisiatria
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Malattie Endocrine e del Ricambio
- Medicina dello Sport
- Medicina estetica
- Medicina interna
- Nefrologia
- Neurologia
- Oculistica
- Odontoiatria
- Oncologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Ostetricia e Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Reumatologia
- Urologia

* Prestazioni che possono essere effettuate in regime di accreditamento con il SSN.

CENTRO ODONTOIATRICO

Nel Centro Odontoiatrico di Villa Silvana, troverete accoglienza, professionalità ed esperienza al servizio del vostro sorriso.

Fortemente convinti che prevenzione, cure efficaci e controlli costanti siano le armi



vincenti per mantenere sorrisi sani e belli, ci impegniamo ogni giorno per offrire servizi all'avanguardia grazie ad uno staff medico specializzato e in costante aggiornamento, attrezzature di ultima generazione il tutto avvalendoci di:

- quattro unità operative
- un locale per riparazione protesi
- una sala di sterilizzazione
- una unità di radiologia tradizionale e computerizzata 3D

SERVIZI

- Conservativa
- Endodonzia
- Pedodonzia
- Ortodonzia
- Ortodonzia invisibile
- Igiene orale parodontologia
- Gnatologia protesi
- Chirurgia orale
- Ozonoterapia
- Implantologia
- Rx Cone Beam 3d

Oltre all'Ortopanoramica tradizionale presso il nostro centro disponiamo della Tomografia computerizzata CONE BEAM 3D - Dental Scan, tecnica a dose bassissima di radiazioni rispetto alle TAC convenzionali.



IMPLANTOLOGIA

Siamo esperti nell'eseguire interventi di chirurgia orale rigenerativa e impiantare con metodologia piezoelettrica e microscopia:

- Rialzi del seno mascellare
- Split crest
- Rimozione e inserzione impianti endossei
- Estrazione ottavi inclusi
- Apicectomie
- Cistectomie

Il nostro Centro Odontoiatrico è stato scelto come sede dei corsi teorico-pratici di chirurgia orale e impiantare.

I pazienti che sceglieranno di sottoporsi alle cure nell'ambito dei corsi, potranno usufruire di sconti sui trattamenti ricevuti.

CURE ODONTOIATRICHE ACCESSIBILI A TUTTI

- possibilità di pagamenti rateizzati e personalizzati a zero costi e zero interessi
- convenzioni con enti, assicurazioni, centri anziani.
- prime visite, preventivi e controlli gratuiti

STAFF

Uno staff medico scelto in base alle specializzazioni e in costante aggiornamento, al fine di offrire il più vasto numero di servizi mantenendo sempre alto il livello di qualità e di affidabilità.

Le prestazioni erogate si possono distinguere in:

- 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.
- 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.
- Prestazioni erogate per effetto di convenzioni 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

Si possono effettuare le visite e gli esami diagnostici esclusivamente su appuntamento, in base alle disponibilità del singolo specialista, dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.00, il sabato dalle ore 07.30 alle ore 12.30.

È possibile prenotare:

- di persona, presso l'accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.00; il sabato dalle ore 07.30 alle ore 12.30
- sul sito web www.poliambulatorilazio.it
- telefonicamente, chiamando il numero 06.921400900.

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

I prelievi per il laboratorio di analisi possono essere effettuati, senza appuntamento, dal lunedì al sabato dalle ore 07.30 alle ore 10.30.

Accettazione

Al momento dell'accettazione è necessario esibire la richiesta del Medico, 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

Ritiro referti medici

La consegna del referto diagnostico, a seconda della tipologia di servizio, può avere luogo immediatamente dopo l'esecuzione della procedura diagnostica o a distanza di qualche giorno. Il ritiro del referto può essere effettuato:

- direttamente presso l'Accettazione esibendo un documento di riconoscimento;
- da una persona delegata esibendo un documento di riconoscimento e munita del modulo di delega compilato e firmato dal Paziente;
- per posta ordinaria, pagando un contributo per le spese postali;
- per posta elettronica, compilando un apposito modulo di richiesta.



Informazioni utili

Come raggiungerci

IN AUTOMOBILE

- S.S. 148 Pontina, direzione Aprilia uscita Viale Europa;
- Via Nettunense direzione Aprilia.

TRENO

- FF.SS. linea Roma-Napoli (Via Formia)/Roma-Nettuno.

AUTOBUS

- linee Cotral Roma: Eur-Latina/Roma Anagnina-Nettuno/Latina-Aprilia.



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. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è a disposizione presso l'Accettazione del Poliambulatorio e sul sito www.poliambulatorilazio.it. I reclami compilati possono essere depositati nei box presenti presso l'Accettazione.

Questionario di Gradimento

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità dei servizi è il questionario di gradimento che viene distribuito a tutti i pazienti e che può essere compilato in forma anonima e inserito negli appositi box collocati presso le Accettazioni. I dati raccolti vengono analizzati costantemente per un miglioramento continuo.

Garanzie di qualità

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

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

Presso il Poliambulatorio Villa Silvana è stato implementato un sistema qualità certificato secondo la norma ISO 9001/2015.



Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

Il Poliambulatorio Villa Silvana soggetta a direzione e coordinamento da parte di Kormed S.A. (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@kormed.it o inviare una segnalazione tramite il sito www.poliambulatorilazio.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 del Servizio Poliambulatoriale ed 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, come segue:

A. 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 | Residenza per Anziani | Hospice Silvana
Viale Europa 1/3
04011 Aprilia (LT)



I nostri contatti

Telefono : **06 921401**
Email: info.villasilvana@kormed.it

