



## **Carta dei servizi**

### Villa Azzurra





Benvenuti al **Poliambulatorio Villa Azzurra** 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 Villa Azzurra</b>	<b>6</b>
Benvenuti presso il Poliambulatorio Villa Azzurra	6
Valori	7
Mission	7
<b>La nostra attività</b>	<b>8</b>
Prestazioni erogate	8
<b>Accesso ai Servizi</b>	<b>9</b>
Orari e modalità di accesso	9
Accettazione	9
Ritiro referti medici	9
<b>Informazioni utili</b>	<b>10</b>
Come raggiungerci	10
<b>Soddisfazione e Qualità</b>	<b>11</b>
Giudizi, reclami e suggerimenti	11
Questionario di Gradimento	11
Garanzie di qualità	11
<b>Tutela della privacy</b>	<b>12</b>
Tutela dei dati personali	12
Consenso Informato	12

# Benvenuti al Poliambulatorio Villa Azzurra

## Benvenuti presso il Poliambulatorio Villa Azzurra

Il Poliambulatorio Villa Azzurra è una struttura sanitaria che integra servizi sanitari di laboratorio, ambulatoriali e di diagnostica per immagini. Il centro si trova a Terracina (LT) in via Lungomare Matteotti, 4 ed è da 60 anni un luogo di eccellenza riconosciuto in tutta la provincia di Latina in ambito sanitario, grazie a un'ampia gamma di servizi: Poliambulatorio, Hospice e RSA. 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.

Il Poliambulatorio offre numerose prestazioni sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale (Laboratorio generale di base, Diagnostica per immagini – Radiologia diagnostica, Recupero e riabilitazione funzionale, Attività specialistica ambulatoriale per le seguenti branche: Cardiologia, Ortopedia, Ostetricia e Ginecologia) sia in regime privato (Angiologia, Dermatologia, Oculistica, Urologia, Endocrinologia, Medicina Generale, Chirurgia Generale, Dietologia Computerizzata, Ematologia, Pneumologia. Altri servizi di diagnosi (art. 25 L.R. n. 6411987): Fisiopatologia Cardiovascolare, Fisiopatologia respiratoria)

Ogni attività in regime di accreditamento è diretta e coordinata da un Medico che ne assume la Responsabilità, in possesso dei titoli e delle specializzazioni specifiche per la branca specialistica.



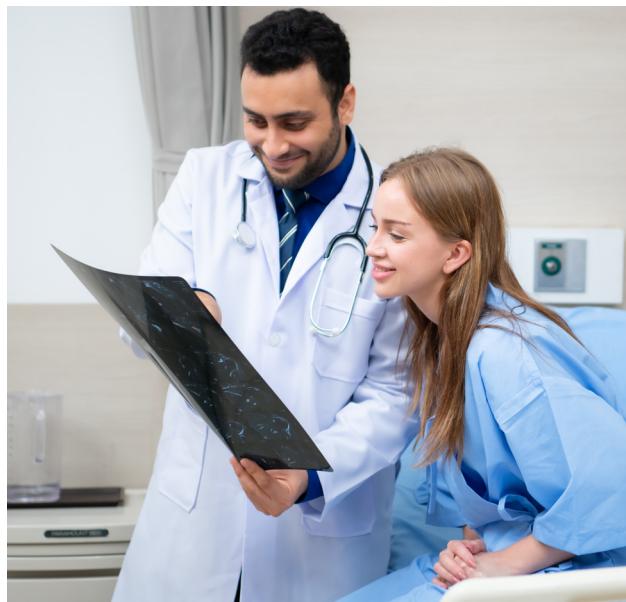
## Valori

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

- Laboratorio generale di base\*
- Diagnostica per immagini - Radiologia diagnostica \*
- Recupero e riabilitazione funzionale \*
- Attività specialistica ambulatoriale per le seguenti branche:
  - Cardiologia \*
  - Ortopedia \*
  - Ostetricia e Ginecologia \*
  - Angiologia,
  - Dermatologia
  - Oculistica
  - Urologia
  - Endocrinologia
  - Medicina Generale
  - Chirurgia Generale
  - Dietologia Computerizzata
  - Ematologia
  - Pneumologia
- Altri servizi di diagnosi (art. 25 L.R. n. 6411987):
  - Fisiopatologia Cardiovascolare
  - Fisiopatologia respiratoria

\* 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 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 13.00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00, il sabato dalle ore 07.30 alle ore 12.45.

È possibile prenotare:

- di persona, presso l'accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00; il sabato dalle ore 07.30 alle ore 12.45
- sul sito web [www.komed.it/poliambulatori-korian-lazio/](http://www.komed.it/poliambulatori-korian-lazio/)
- 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

### **CON I MEZZI PROPRI**

Da Nord utilizzando sia la SS 148 che la SS Appia, da Sud utilizzando sia la SS Flacca che la SS Appia.

### **CON I MEZZI PUBBLICI**

È possibile raggiungere la struttura in treno sia da Napoli che da Roma, scendendo alla fermata Monte S. Biagio-Terracina Mare e proseguendo successivamente tramite il servizio bus Cotral, oppure sia da Nord che da Sud tramite il servizio bus Cotral



# 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.kormed.it/poliambulatori-korian-lazio/](http://www.kormed.it/poliambulatori-korian-lazio/) 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 Vigne Nuove.

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



# Tutela della privacy

## Tutela dei dati personali

Il Poliambulatorio Villa Azzurra soggetta a direzione e coordinamento da parte di Komed 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 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@komed.it](mailto:privacy@komed.it) o inviare una segnalazione tramite il sito [www.komed.it/poliambulatori-korian-lazio/](http://www.komed.it/poliambulatori-korian-lazio/)

## 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 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;
- esaurente;
- 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 Villa Azzurra**  
Lungomare Matteotti 4  
04019 Terracina (LT)



### I nostri contatti

Telefono : **0773 7971**  
Email: [info.villaazzurra@kormed.it](mailto:info.villaazzurra@kormed.it)

