



**Carta dei servizi**  
Campus Guidonia





Benvenuti al **Poliambulatorio Campus Guidonia**, un centro sanitario dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza.

Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura.

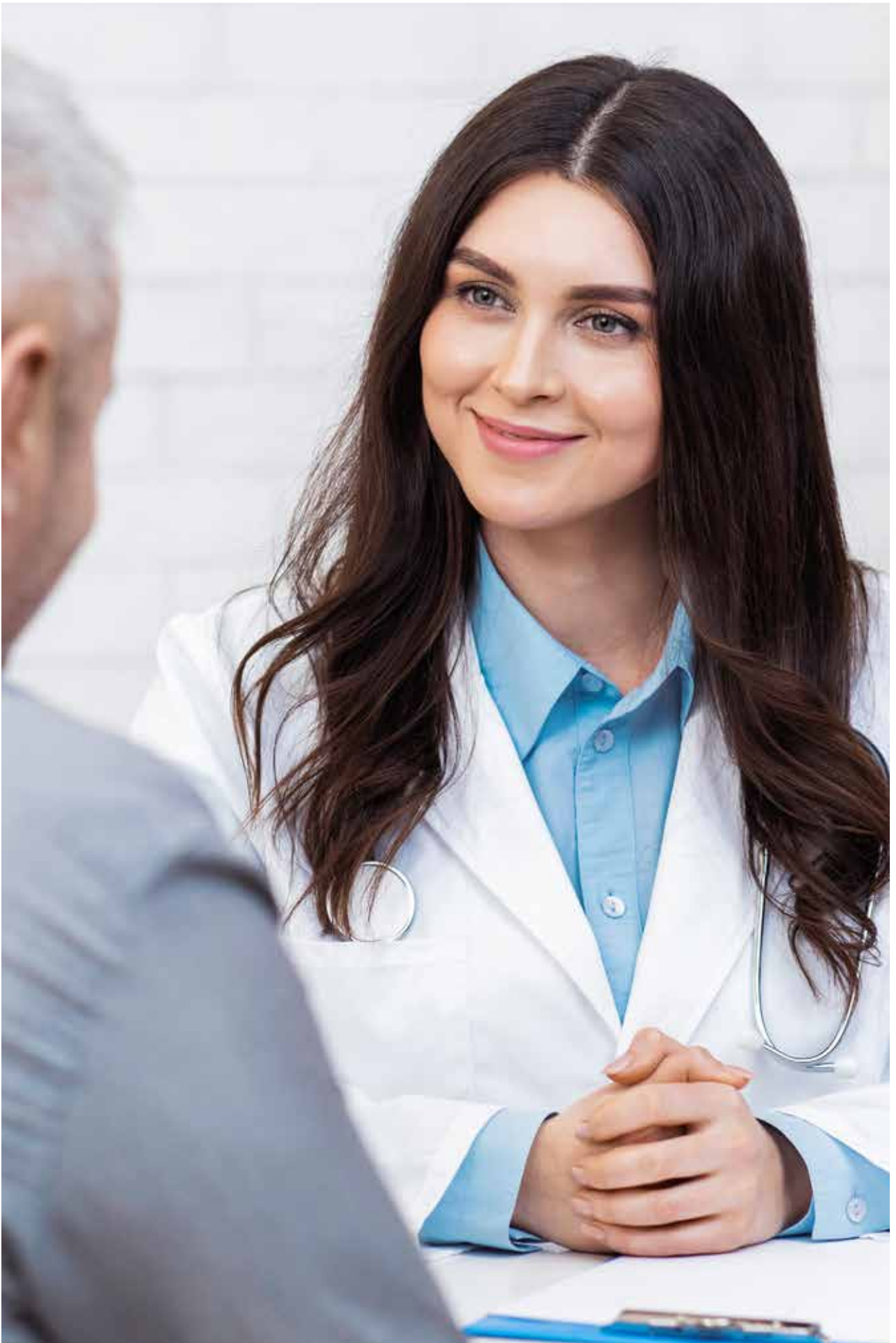
La nostra guida sono i valori Clariane: vogliamo dare e ricevere FIDUCIA, incoraggiare l'INIZIATIVA e assumere RESPONSABILITÀ.

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

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

**Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti.** Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa. Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Gruppo Clariane



# Indice

<b>Benvenuti al Poliambulatorio Campus Guidonia</b>	<b>6</b>
Il Poliambulatorio	6
Autorizzazione e accreditamento	6
Valori	7
Mission	7
<b>La nostra attività</b>	<b>8</b>
Prestazioni erogate	8
Tipologie di prestazioni	9
Documenti necessari	9
<b>Accesso ai Servizi</b>	<b>10</b>
Orari e modalità d'accesso	10
Accettazione	10
Ritiro referti medici	10
<b>Soddisfazione e Qualità</b>	<b>11</b>
Questionario di Soddisfazione	11
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti	11
Garanzie di qualità	11
Il Mediatore	12
<b>Informazioni utili</b>	<b>13</b>
Come raggiungerci	13
<b>Tutela della privacy</b>	<b>14</b>
Tutela dei dati personali	14
Consenso Informato	14

# Benvenuti al Poliambulatorio Campus Guidonia

## Il Poliambulatorio

Il Poliambulatorio specialistico è situato all'interno del Padiglione I del complesso Campus Guidonia, appartenente a 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.

La Società che gestisce Campus Guidonia è stata fondata nel 2001. Il Campus si trova nel comune di Guidonia Montecelio, alle porte di Roma, in Via Tiburtina Valeria 188, ed è immerso in un'area verde accessibile ai Pazienti e ai propri cari. Il Poliambulatorio Campus Guidonia è un punto di riferimento per il territorio circostante grazie al personale sanitario altamente qualificato.

## Autorizzazione e accreditamento

Il Poliambulatorio è autorizzato e accreditato

- Decreto Commissario ad Acta Regione Lazio n° U00415 del 12/11/2018;
- Determinazione Regione Lazio n°G13831 del 20/11/2020;
- Determinazione Regione Lazio n°G00687 del 21/01/2025;
- Determinazione Regione Lazio n°G00550 del 20/01/2026.



## Valori

---

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Poliambulatorio Campus Guidonia 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 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

---

Attività specialistica ambulatoriale per le seguenti branche:

- Allergologia;
- Angiologia;
- Cardiocirurgia;
- Cardiologia;
- Dermatologia;
- Geriatria;
- Ostetricia e Ginecologia;
- Malattie Endocrine del Ricambio e della Nutrizione;
- Medicina del Lavoro;
- Medicina Fisica e Riabilitazione (Fisiatria);
- Medicina Interna;
- Nefrologia;
- Neurochirurgia;
- Neuropsichiatria Infantile;
- Neurologia\*;
- Oculista;
- Oncologia
- Ortopedia e Traumatologia;
- Otorinolaringoiatria;
- Pneumologia;
- Psichiatria;
- Reumatologia;
- Urologia.

È presente altresì un servizio di Psicologia.

\*Attività e prestazioni disponibili anche con il Servizio Sanitario Nazionale.



## Tipologie di prestazioni

---

Le prestazioni erogate si possono distinguere in:

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

Per poter usufruire delle prestazioni erogate in regime privatistico o per effetto di convenzioni con enti è necessaria la tessera sanitaria e un documento di identità in corso di validità



# Accesso ai Servizi

## Orari e modalità d'accesso

---

È possibile effettuare le visite specialistiche e gli esami diagnostici esclusivamente su appuntamento e in base alle disponibilità del singolo specialista, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00.

Eventuali variazioni di orario in corrispondenza di periodi estivi o festività verranno comunicati tramite avviso in prossimità dell'Accettazione.

### **Orari di apertura**

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00.

### **Prenotazioni allo sportello**

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00.

### **Prenotazioni telefoniche**

Chiamando il numero T +39 0774 386249, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00 per le prestazioni in regime privatistico o in convenzione con enti.

Chiamando il Recup della Regione Lazio per le prestazioni in convenzione con il SSN

### **Prenotazioni online**

Recandosi presso le farmacie aderenti al sistema.

Sul sito web [www.kormed.it/strutture/campus-guidonia-poliambulatorio/](http://www.kormed.it/strutture/campus-guidonia-poliambulatorio/)

### **Prenotazioni via e-mail**

Scrivendo una mail a: [accettazione.campusguidonia@kormed.com](mailto:accettazione.campusguidonia@kormed.com)

### **Ritiro referti medici**

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00.

## Accettazione

---

Al momento dell'accettazione 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

## 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 in cui è possibile il ritiro. In caso di delega il Paziente può compilare l'apposito spazio presente sul modulo di ritiro consegnato in fase di accettazione. Alla consegna del referto, il personale amministrativo conserverà la delega e la copia del documento del delegante.



# Soddisfazione e Qualità

## Questionario di Soddisfazione

---

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità dei servizi è il Questionario di Soddisfazione completamente digitale e anonimo, inviato ai Pazienti tramite SMS o email. I dati raccolti vengono analizzati costantemente per un miglioramento continuo.

## Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

---

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 e apprezzamenti è a disposizione presso l'Accettazione del Poliambulatorio.

I reclami compilati possono essere depositati presso l'Accettazione. La Direzione si riserva 10 giorni per rispondere.

## Garanzie di qualità

---

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale di Kormed Campus Guidonia. 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 i Pazienti e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Kormed, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Kormed o dei Pazienti, 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:

- 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.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Kormed, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Kormed (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo [mediatore@kormed.it](mailto:mediatore@kormed.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

Il Poliambulatorio Campus Guidonia si trova in via Tiburtina Valeria 188, Guidonia Montecelio (RM).

### **IN AUTOMOBILE**

Provenendo da Roma:

- Grande Raccordo Anulare - uscita 13 - via Tiburtina - direzione Tivoli. La struttura si trova a circa 9 km sulla sinistra;
- Autostrada A24 Roma - Aquila, direzione Tivoli. Uscita Settecamini - direzione CAR (Centro Agroalimentare) e poi direzione Tivoli.

Provenendo da Tivoli:

- immettersi sulla via Tiburtina - direzione Roma. Superare Tivoli Terme e il bivio con le indicazioni per Guidonia e passare sotto il ponte autostradale. La struttura si trova a circa 100 metri sulla destra.

### **MEZZI PUBBLICI**

Provenendo da Roma:

- metro B fino a Ponte Mammolo e poi autobus Cotral (ogni 10/15 minuti) per Tivoli - via Tiburtina o per Guidonia. L'autobus si ferma di fronte alla struttura (fermata Albuccione).

Provenendo da Tivoli o Guidonia:

- autobus Cotral - direzione Roma - via Tiburtina (fermata Albuccione).

Il Poliambulatorio è provvisto di numerosi posti auto e posteggi per disabili.



# Tutela della privacy

## Tutela dei dati personali

La Italian Hospital Group spa che gestisce il Poliambulatorio Campus Guidonia (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e particolari dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e particolari degli interessati esclusivamente per gestire i rapporti amministrativi con i Pazienti ed i loro accompagnatori da un lato e per la cura del Paziente dall'altro.

Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto delle Case di Cura e degli Ambulatori (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni).

Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario. Per qualsiasi problematica legata alla privacy è possibile inviare una comunicazione a [privacy@clariane.it](mailto:privacy@clariane.it) o inviare una segnalazione tramite il sito [gruppo.clariane.it](http://gruppo.clariane.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 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.





### Dove siamo

**Poliambulatorio Campus Guidonia**  
Via Tiburtina Valeria 188  
00012 Guidonia Montecelio (RM)



### I nostri contatti

Telefono: **0774 386249**  
Email: [info.campusguidonia@kormed.it](mailto:info.campusguidonia@kormed.it)



**Direttore Sanitario:** Rita Ursino

**kormed.it**