



Poliambulatorio  
Villalba

# Carta dei servizi







**Poliambulatorio  
Villalba**

**Macerata**



**La Carta dei Servizi  
è stata curata dalla  
Direzione di Struttura**

**Direttore Sanitario  
Massimo Palazzo**



**Versione di  
marzo 2025**



## Gentile Utente,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe il **Poliambulatorio Villalba**.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dal Poliambulatorio Villalba e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

**Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Utenti.**

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

*La Direzione*

1

## Sezione Prima

---

<b>MISSION</b>	<b>13</b>
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	14
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15

---

2

---

<b>COME RAGGIUNGERCI</b>	<b>17</b>
--------------------------	-----------

---

3

---

<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>19</b>
----------------------	-----------

---

4

---

<b>INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>23</b>
4.1 Giorni e orari di apertura	23
4.2 Prenotazioni	23
4.3 Accettazione e cassa	24
4.4 Consegna dei referti	24
4.5 Documenti necessari	25
4.6 Tariffe	25
4.7 Modalità di pagamento	25
4.8 Convenzioni	26

---

5

---

<b>ALTRI SERVIZI</b>	<b>27</b>
5.1 Parcheggio	27
5.2 Persone con disabilità	27
5.3 Punto di ristoro	27

---

6

---

<b>RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>	<b>29</b>
6.1 Punto d'ascolto e Customer Satisfaction	29

---

7

---

<b>DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE</b>	<b>33</b>
7.1 Diritti del Paziente	33
7.2 Doveri dell'Utente	34

# 8

## Sezione Seconda

---

<b>IL POLIAMBULATORIO</b>	<b>41</b>
8.1 Prestazioni del poliambulatorio	41
8.2 Servizio di diagnostica per immagini	42
8.3 Laboratorio analisi	43
8.4 Clinica dentale	43

# 9

---

<b>MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI</b>	<b>45</b>
9.1 Richiesta di visita specialistica e/o di prestazione diagnostica e/o terapeutica	45
9.2 Prenotazione della visita o della prestazione	46
9.3 Pagamento della prestazione specialistica o diagnostica o del relativo ticket	47
9.4 Modalità di cancellazione della visita/prestazione	47
9.5 Mancata erogazione della prestazione per impedimenti della struttura sanitaria	47

# 10

## Sezione Terza

---

<b>STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI</b>	<b>51</b>
10.1 Accoglienza e Comfort	51
10.2 Accessibilità ai servizi e alle prestazioni	52
10.3 Informazione, partecipazione e tutela	53
10.4 Aggiornamenti provvisori e misure per contrastare la diffusione di COVID 19	53



## **Poliambulatorio Villalba in un click**

All'indirizzo web è sempre disponibile l'ultima versione aggiornata della Carta dei Servizi.

---


***[www.kosgroup.com/it/centri/poliambulatorio-villalba](http://www.kosgroup.com/it/centri/poliambulatorio-villalba)***

---




La Carta dei Servizi è uno strumento progettato dal Poliambulatorio Villalba e dedicato ad ogni Utente della struttura, per conoscerne meglio i servizi, trovare informazioni utili e diventare un supporto adeguato ad ogni tipo di esigenza.


**Buona lettura!**



Il segna posto all'angolo superiore delle pagine può essere piegato agilmente ed essere utilizzato per ricordare le informazioni utili alla tua ricerca



Le etichette colorate a bordo pagina aiutano a trovare più velocemente le sezioni che ti interessano



In fondo alla carta sono disponibili alcune pagine dedicate a note ed appunti



# L'équipe in struttura

---

---

**DIRETTORE SANITARIO**

---

**DIRETTORE DI STRUTTURA**

---

**RESPONSABILE POLIAMBULATORIO**

---

**RESPONSABILE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

---

**DIRETTORE SANITARIO CLINICA DENTALE**

I nominativi dei referenti di ciascuna unità organizzativa sono affissi all'ingresso della struttura e presso ciascuna unità organizzativa



---

*sezione prima*

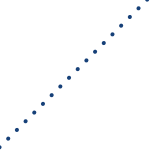
---

# 1

---

LA STRUTTURA

---



# 1

## Mission

---

La mission del Poliambulatorio Villalba è quella di offrire un servizio ambulatoriale d'eccellenza in linea con le aspettative dell'utenza ed i requisiti cogenti della normativa sanitaria nazionale e regionale.

**Il Poliambulatorio Villalba pone l'individuo al centro della sua attività ed ha come obiettivo la salvaguardia della sua salute, bene inalienabile della persona.**

Il Poliambulatorio Villalba è un moderno poliambulatorio, diagnostica per immagini e clinica dentale del gruppo KOS, una delle principali realtà di lungo degenza, riabilitazione e cura per acuti in Italia e all'estero. Questo network ha come mission il prendersi cura della salute delle persone, mediante prevenzione, sofisticata diagnosi e continuità di cura.

Il Poliambulatorio Villalba valorizza le proprie professionalità sia tramite corsi di formazione e di aggiornamento, che attraverso un miglioramento delle fasi organizzative e la verifica costante della qualità.

---

## 1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi il Poliambulatorio Villalba dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

---

## 1.2 I nostri valori

All'interno del Poliambulatorio Villalba fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

### **CENTRALITÀ DELLA PERSONA**

Per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".

### **PROFESSIONALITÀ**

Intendiamo la Professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante.

### **RESPONSABILITÀ**

Per noi responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla



posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

### **RISPETTO**

È per noi la consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori altrui.

---

## 1.3 Principi fondamentali

### **EUGUAGLIANZA**

**Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari.**

Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

### **IMPARZIALITÀ**

**Il Poliambulatorio Villalba si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività.** Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

### **PARTECIPAZIONE**

**L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano** e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'attività del Poliambulatorio Villalba è indirizzata al **soddisfacimento dei bisogni di salute dei Pazienti** e ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, il Poliambulatorio Villalba si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori

che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (*ad esempio, mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle liste di attesa ecc...*);

- le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti del Poliambulatorio Villalba sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte del paziente, che si concretizza nel cosiddetto “consenso informato”.

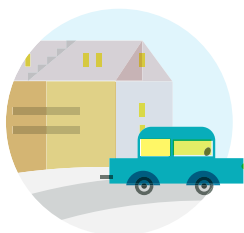
Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, il Poliambulatorio Villalba si impegna a:

- garantire al Paziente, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

# 2

## Come raggiungerci

---

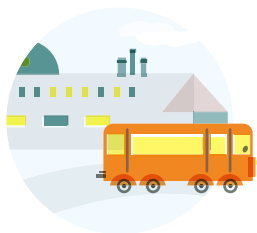


---

### IN AUTO

Superstrada, uscita Piediripa, seguire le indicazioni per Macerata. Percorrere Via Bramante, poi Via San Francesco d'Assisi.

Proseguire, seguendo le indicazioni "Villalba" per Via Mattei – SP77 e poi Via Roma.



---

### IN AUTOBUS

APM Linea 4  
APM Linea 10  
(fermata Vill'Alba)



# 3

## Presentazione

---

### **Il Poliambulatorio Villalba è un poliambulatorio del gruppo KOS accreditato e convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale.**

È una struttura storica fondata nel 1965, oggi un moderno centro ambulatoriale e clinica dentale che vuole distinguersi per l'offerta sanitaria di alto livello clinico, curando anche accoglienza, comodità, puntualità e sicurezza di tutti i pazienti.

**Si sviluppa su una superficie di circa 1.000 mq che comprendono ambulatori specialistici, un'area dedicata alla diagnostica per immagini e un'area dedicata alla clinica dentale e punto prelievi.**

## Articolazione della struttura – schema di sintesi

# 0

### PIANO TERRA

- \* Bar
- \* CUP
- \* Ambulatori specialistici
- \* Punto Prelievi
- \* Diagnostica per
- \* Immagini
- \* Clinica Dentale

# 1

### PRIMO PIANO

- \* Camere di degenza
- Residenza Villaba



# 2

## SECONDO PIANO

- \* Reception Residenza Villalba
- \* Camere di degenza Residenza Villalba



# 3

## TERZO PIANO

- \* Parcheggio





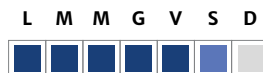


# 4

## Informazioni e accesso ai servizi

### 4.1 Giorni e orari di apertura

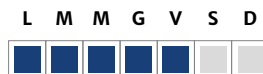
#### Orari apertura Poliambulatorio



■ Dalle 7:30 alle 19:00

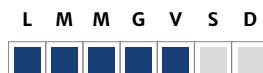
■ Dalle 7:30 alle 13:00

Orari apertura Punto Prelievi laboratorio analisi per eseguire prelievi e per il ritiro di campioni biologici



■ Dalle 9:00 alle 19:00

Orari apertura Clinica Dentale



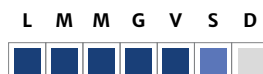
■ Dalle 9:00 alle 19:00

### 4.2 Prenotazioni

La prenotazione può avvenire di persona o anche tramite telefono al numero **0733 1930310**.

Il numero unico può essere utilizzato per tutte le prestazioni riferibili all'intero

#### SERVIZIO TELEFONICO



■ Dalle 8:30 alle 17:00

■ Dalle 8:30 alle 13:00

Poliambulatorio (visite specialistiche, radiologia tradizionale, TAC, RMN, prestazioni odontoiatriche). È possibile prenotare anche dal sito [www.kosgroup.com/it/centri/poliambulatorio-villalba](http://www.kosgroup.com/it/centri/poliambulatorio-villalba).

### 4.3 Accettazione e cassa

Le prestazioni ambulatoriali possono essere erogate in convenzione con il SSN (Servizio Sanitario Nazionale) oppure in regime di libera professione (totale solvenza).

In tutti i casi, prima di ricevere ogni tipo di prestazione è necessario presentarsi allo sportello per provvedere all'accettazione ed all'eventuale pagamento.

#### APERTURA SPORTELLO

L M M G V S D



■ Dalle 8:00 alle 19:00

■ Dalle 8:00 alle 12:30

#### PUNTO PRELIEVI

L M M G V S D



■ Dalle 7:30 alle 9:30

### 4.4 Consegna dei referti

Al momento della fruizione della prestazione ambulatoriale l'utente viene informato sulle modalità, tempi ed orari di ritiro dei referti.

I referti, salvo diversa indicazione dell'operatore sanitario, possono essere ritirati presso l'accettazione del Poliambulatorio dal giorno indicato sul modulo consegnato all'atto dell'esecuzione dell'esame, negli orari indicati.

#### CONSEGNA REFERTI

L M M G V S D



■ Dalle 9:30 alle 18:30

■ Dalle 9:30 alle 12:00

---

### 4.5 Documenti necessari

#### **Prestazioni private:**

la scelta di effettuare privatamente una prestazione permette al paziente di scegliere il medico che eseguirà la visita specialistica, l'esame, ecc. Non è necessaria la richiesta del medico di medicina generale (impegnativa).

Per le prestazioni di diagnostica per immagini è sempre necessaria la richiesta di un medico specialista o di medicina generale anche se eseguite in regime privatistico.

Si richiede al paziente di avere con sé il tesserino sanitario.

#### **Prestazioni in convenzione con il SSN:**

è necessario avere con sé:

- Richiesta del medico di medicina generale (impegnativa).
- Tessera sanitaria regionale.
- Eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione del pagamento del ticket.

---

### 4.6 Tariffe

Orari e tariffe del Poliambulatorio Villalba possono essere soggetti a variazioni e pertanto per queste informazioni si invita a contattare direttamente il relativo personale.

---

### 4.7 Modalità di pagamento

I pagamenti delle prestazioni possono essere effettuati in contanti (per un massimo di € 999,00), con carta di credito, bancomat o assegni.

---

## 4.8 Convenzioni

Il Poliambulatorio Villalba è convenzionato in forma diretta e indiretta con i principali fondi, casse di assistenza, enti assicurativi che gestiscono polizze e altre forme di assistenza sanitaria integrativa per i rimborsi delle prestazioni e con le aziende del territorio.

# 5

## Altri servizi

---

---

### 5.1 Parcheggio

Il Poliambulatorio è dotato di un parcheggio sul tetto della struttura, ingresso da Via Roma, da dove si può accedere alla struttura tramite scale e/o ascensore al piano terra.

L'ingresso pedonale è in Via Jacopo Robusti, 37.

---

### 5.2 Persone con disabilità

Il Poliambulatorio è strutturato per essere accessibile anche dai portatori di handicap in quanto è privo di barriere architettoniche. I parcheggi per i disabili sono siti sul tetto.

---

### 5.3 Punto di ristoro

Il Poliambulatorio Villalba è provvisto di un punto di ristoro nell'area di accettazione sita all'ingresso principale di Via Jacopo Robusti, 37.



# 6

## Relazioni con il pubblico

### 6.1 Punto d'ascolto e Customer Satisfaction

Presso il Poliambulatorio Villalba è presente uno **Sportello Informativo** dedicato all'ascolto dell'utenza, un punto di contatto diretto che consente al paziente e ai suoi familiari di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti, per risolvere eventuali problemi insorti nel percorso di cura.

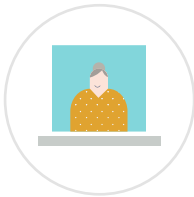
**Lo Sportello Informativo è raggiungibile anche telefonicamente al numero 0733 7863165.**

Qualora il problema non fosse d'immediata risoluzione, la responsabile dello sportello, in collaborazione diretta con la Direzione Sanitaria, se ne farà carico per dare una risposta concreta alla problematica segnalata e per fornire all'Utente stesso un ritorno informativo di quanto avvenuto.

Nel caso la segnalazione/reclamo richieda una serie di accertamenti e verifiche, la Direzione Sanitaria provvede all'istruttoria del reclamo, coinvolgendo le unità operative

interessate o i Servizi Amministrativi/Sanitari, al fine di fornire all'utente una risposta adeguata, come da normativa Nazionale n. 241 del 07/08/1990.

**Gli utenti che desiderano esprimere le loro osservazioni, in merito a reclami (e/o encomi) possono farlo tramite:**



**Colloquio con l'operatrice dello sportello**



**Lettera in carta semplice**



**Segnalazione telefonica, via Fax o via e-mail**

Per valutare la qualità percepita dagli utenti (Customer Satisfaction) è stata organizzata un'attività costante di monitoraggio interno, attraverso la somministrazione di questionari ad hoc finalizzati ad un processo di miglioramento costante dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti e dei percorsi organizzativi.



## 6. RELAZIONI CON IL PUBBLICO



# 7

## Diritti e doveri dell'utente

---

---

### 7.1 Diritti del Paziente

#### ARTICOLO 1

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose, nel rispetto reciproco di tutte le fedi religiose.

#### ARTICOLO 2

Il paziente ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché col numero o con il nome della propria malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.

#### ARTICOLO 3

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

#### ARTICOLO 4

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

**ARTICOLO 5**

Il paziente ha diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie ed interventi: tali informazioni debbono concernere i vantaggi, le strategie alternative ed anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

**ARTICOLO 6**

Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e/o trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture sanitarie.

**ARTICOLO 7**

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti. Il paziente ha diritto alla massima riservatezza e rispetto da parte del personale medico, tecnico, infermieristico e amministrativo.

**ARTICOLO 8**

Il paziente ha diritto di proporre osservazioni e reclami scritti inviando la documentazione al responsabile medico del reparto e/o al Direttore Medico, avendo cura di precisare eventi, circostanze, date, orari e protagonisti. I documenti inviati saranno sollecitamente esaminati e l'utente sarà tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

---

## 7.2 Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

**ARTICOLO 1**

Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad

## 7. DIRITTI E DOVERI

avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico, ausiliario e con la direzione del Poliambulatorio Villalba.

### ARTICOLO 2

L'accesso al Poliambulatorio Villalba o in altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

### ARTICOLO 3

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.

### ARTICOLO 4

Il cittadino utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

### ARTICOLO 5

È dovere di ogni cittadino che abbia prenotato visite, esami ed altre prestazioni sanitarie recarsi in ambulatorio il giorno dell'appuntamento, dopo aver regolarizzato il pagamento della prestazione; nel caso sia impossibilitato a presentarsi, è tenuto a disdire la prenotazione entro 24 ore dalla prestazione o in casi eccezionali, il prima possibile, al fine di rendere la prestazione nuovamente disponibile, permettendo ad altri cittadini di usufruirne abbattendo le liste di attesa.

### ARTICOLO 6

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ad altri pazienti (rumori, radio, cellulare con volume alto, ecc.); è altresì necessario che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri pazienti presenti, indispensabile evitare l'affollamento.

### ARTICOLO 7

All'interno del Poliambulatorio Villalba e negli spazi circostanti è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione, oltre ad essere un rispetto della normativa vigente, è un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano personale stile di vivere nella struttura.

**ARTICOLO 8**

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

**ARTICOLO 9**

È opportuno che i pazienti e i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

**ARTICOLO 10**

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'erogazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

## 7. DIRITTI E DOVERI



---

*sezione seconda*

---



2

---

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

---



# 8

## Il Poliambulatorio

### Il Poliambulatorio Villalba offre le seguenti prestazioni sanitarie

#### 8.1 Prestazioni del Poliambulatorio

##### Andrologia - Urologia:

- Visita specialistica urologica

##### Anestesia

- Visita specialistica
- Terapia del dolore

##### Cardiologia:

- Visita specialistica cardiologica
- Ecocardiografia
- Holter
- Prove da Sforzo

##### Chirurgia Generale e Vascolare:

- Visita specialistica

---

**Chirurgia Odontoiatrica:**

- Visita specialistica

---

**Dermatologia:**

- Visita specialistica dermatologica
- Mappatura nevi

---

**Endocrinologia:**

- Visita specialistica

---

**Gastroenterologia:**

- Visita specialistica

---

**Neurologia:**

- Visita specialistica neurologica
- EMG

---

**Ortopedia:**

- Visita specialistica ortopedica

---

**Ginecologia:**

- Visita specialistica ginecologica
- Ecografia

---

**Otorinolaringoiatria:**

- Visita specialistica
- Esami audiometrici

---

**Pneumologia:**

- Visita specialistica ginecologica
  - Spirometria semplice
- 

## 8.2 Servizio di diagnostica per immagini

Il Poliambulatorio Villalba si avvale della più moderna tecnologia di diagnostica per immagini per supportare l'attività del medico e dei professionisti sanitari. Diagnosi di precisione nel rispetto della salute del paziente.

Le apparecchiature sono infatti dotate di moderni sistemi di contenimento della dose radiante e di elementi ergonomici tali da assicurare il massimo comfort al paziente.

### **Prestazioni erogate**

Le prestazioni erogate dal servizio sono quelle di radiologia tradizionale, ecotomografia, RM, mammografia, ortopantomografia, TAC Cone Beam, esami contrastografici, MOC.

---

## **8.3 Laboratorio analisi**

Il laboratorio è aperto tutti i giorni eccetto i giorni festivi per eseguire i prelievi e per il ritiro dei campioni biologici (urine, feci, escreato, liquido spermatico, tamponi, ecc.). Per l'esecuzione dei prelievi l'Utente deve presentarsi digiuno dalla mezzanotte.

---

## **8.4 Clinica Dentale**

### **Prestazioni erogate:**

- Trattamento di igiene dentale
- Implantologia
- Ortodonzia
- Paradontologia
- Implantologia
- Estetica dentale



# 9

## Modalità di accesso alle prestazioni

---

### 9.1 Richiesta di visita specialistica e/o di prestazione diagnostica e/o terapeutica

#### In convenzione con il SSN

Per ottenere una visita specialistica o una prestazione diagnostica o terapeutica, l'utente deve essere munito dell'impegnativa del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale e rivolgersi direttamente alla struttura in quanto convenzionata/accreditata.

La richiesta del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- **Cognome, nome ed età dell'assistito;**
- **Numero del codice fiscale dell'assistito**, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione;
- **Tipo di prestazione richiesta;**
- **Quesito diagnostico;**
- **Timbro e firma del medico** con indicazione del codice regionale dello stesso.

Nel caso di esenzioni per patologie, secondo precise direttive dell'Area Vasta 3, è necessario presentare il tesserino di esenzione che in fotocopia dovrà essere allegato alla richiesta del medico di base.

## In regime di solvenza

In caso di richiesta di visita specialistica o di prestazione diagnostica o terapeutica per pazienti solventi, sarà possibile accedere alla prestazione con le seguenti modalità:

- **Accesso diretto al CUP**
- **Prenotazione telefonica**
- **Sito web:** [kosgroup.com/it/centri/poliambulatorio-villalba](http://kosgroup.com/it/centri/poliambulatorio-villalba)
- **Richiesta da parte della compagnia assicurativa dell'utente**

In caso di indagine diagnostica che preveda l'esposizione a radiazioni ionizzanti, come previsto dalla normativa nazionale, il paziente dovrà presentarsi al CUP fornito di prescrizione, anche su ricettario bianco, di un medico (non necessariamente convenzionato con il SSN).

In caso di assenza di qualsiasi prescrizione medica, l'esecuzione dell'indagine radiologica andrà previamente valutata dal medico radiologo presente nel Poliambulatorio Villalba, che provvederà nella stessa giornata a valutare l'indicazione clinica e validare (o meno) l'esame stesso.

---

## 9.2 Prenotazione della visita o della prestazione

La prenotazione può essere effettuata telefonicamente o di persona direttamente presso il CUP della struttura. La prenotazione della visita o della prestazione diagnostica di norma è rilasciata immediatamente con la comunicazione dell'ora e luogo di effettuazione della visita o prenotazione.



---

### 9.3 Pagamento della prestazione specialistica o diagnostica o del relativo ticket

Il versamento delle somme prescritte, a tariffa intera, ridotta o fissa, per le visite specialistiche e per le prestazioni diagnostiche, deve avvenire prima dell'effettuazione della prestazione, salvo nei casi in cui la tipologia della prestazione non lo permette (es.: endoscopia digestiva con prelievo bioptico), presentando e consegnando al sanitario una copia della ricevuta del pagamento o avvenuta accettazione.

---

### 9.4 Modalità di cancellazione della visita/prestazione

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi alla visita, all'accertamento diagnostico o trattamento, deve comunicare la propria assenza tempestivamente anche mezzo telefono presso il CUP.

---

### 9.5 Mancata erogazione della prestazione per impedimenti della struttura sanitaria

Eventuali impedimenti della struttura ad effettuare le prestazioni sanitarie nei giorni prestabiliti, saranno tempestivamente comunicati all'utente, con l'impegno di riprogrammare d'intesa con lo stesso la nuova prenotazione.



---

*sezione terza*

---

3

---

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

---



# 10

## Standard di qualità, impegni e programmi

---

---

### 10.1 Accoglienza e Comfort

#### AMBITI

#### STANDARD/IMPEGNI

---

**Chiara identificazione  
del ruolo del personale**

---

**Cartellino di riconoscimento; divise con colori  
differenti in base al profilo professionale**

---

## 10.2 Accessibilità ai servizi e alle prestazioni

AMBITI	STANDARD/IMPEGNI
<b>Prenotazione telefonica</b>	Ogni utente può prenotare telefonicamente prestazioni ambulatoriali chiamando il servizio CUP; qualora non fosse stato possibile rispondere direttamente alla chiamata, l'utente che abbia rilasciato il proprio recapito telefonico verrà attivamente richiamato nel corso della stessa giornata, o al massimo della successiva.
<b>Indicazioni per la corretta esecuzione della prestazione sanitaria richiesta</b>	Al momento della prenotazione vengono fornite con apposita modulistica tutte le indicazioni necessarie per garantire il buon esito della prestazione sanitaria; in caso di prenotazione telefonica le informazioni verranno comunicate verbalmente.
<b>Semplificazione amministrativa</b>	Disponibilità a piano terra del servizio accettazione e possibilità di pagamento anche con bancomat o carta di credito.
<b>Tempi di attesa</b>	I tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali rispondono ai requisiti normativi e sono verificabili presso il CUP; per le visite con impegnativa il tempo d'attesa dipende dalla disponibilità delle liste fornite dalla Regione.
<b>Rilascio dei referti</b>	I referti dei medici specialisti vengono rilasciati contestualmente alla visita. Per i referti degli esami di laboratorio analisi e diagnostica per immagini entro 2 gg. lavorativi dall'esecuzione della prestazione. I referti di anatomia patologica vengono rilasciati: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entro 6 gg lavorativi biopsie non cervico-vaginali.</li> <li>• Entro 15 gg lavorativi biopsie cervico-vaginali.</li> </ul>
<b>Puntualità</b>	Con la presentazione nel luogo e nell'orario indicati nella prenotazione, l'assistito deve essere sottoposto senza ritardi alla prestazione richiesta, con garanzia della continuità terapeutica, se necessaria.
<b>Volumi delle prestazioni</b>	Ci si pone come obiettivo la soddisfazione dei bisogni di prestazioni ambulatoriali del territorio.

## 10.3 Informazione, partecipazione e tutela

### FATTORI DI QUALITÀ

### INDICATORI DI QUALITÀ

**Informazioni sui servizi erogati dal Poliambulatorio Villalba**

**Carta dei servizi**

Disponibile all'ingresso della struttura, la Carta dei Servizi fornisce tutte le indicazioni necessarie agli utenti.

**Reception**

Presso la reception del Poliambulatorio Villalba è possibile avere tutte le informazioni necessarie direttamente da un operatore interno.

**Sito del Poliambulatorio Villalba**

[www.kosgroup.com/it/centri/poliambulatorio-villalba](http://www.kosgroup.com/it/centri/poliambulatorio-villalba)

**La partecipazione degli utenti**

Rilascio di un questionario di gradimento per il percorso ambulatoriale.

**Tutela del cittadino**

L'utente ha la possibilità di sporgere reclami nell'apposito Sportello Informativo; a seguito dei reclami viene attuata un'indagine conoscitiva per analizzare ed eventualmente correggere le procedure ed i percorsi, e ne verrà data informazione di ritorno all'utente stesso; Implementazione di percorsi migliorativi sulla base di reclami/suggerimenti e dei risultati delle indagini di customer satisfaction.

## 10.4 Aggiornamenti provvisori e misure per contrastare la diffusione di COVID 19

In seguito all'emergenza COVID-19 e la graduale ripresa delle attività è necessario adattare le modalità di ingresso in ottemperanza alle linee di indirizzo regionali e normativa nazionale vigente.

In seguito all'emergenza COVID-19, per proteggere i pazienti ed i professionisti, le attività del Poliambulatorio Villalba sono state riorganizzate per rendere ancora più sicuri i percorsi di cura:

- L'accesso è consentito solo con la mascherina ed esclusivamente ai pazienti e non agli accompagnatori (eccetto per i pazienti non autosufficienti).
- Ad ogni ingresso è presente un checkpoint per la misurazione della temperatura e l'igienizzazione delle mani.
- Le aree di attesa garantiscono un adeguato distanziamento, con sedute contrassegnate.
- Il percorso di accesso/accettazione è stato riorganizzato per evitare assembramenti, viene comunicato ai pazienti di presentarsi per effettuare l'accettazione solamente in prossimità dell'orario di appuntamento.

Pazienti e accompagnatori (se autorizzati all'ingresso) sono invitati a ridurre il tempo necessario e indispensabile la loro presenza all'interno della struttura, indossare correttamente i dispositivi di protezione individuale idonei, igienizzare le mani con soluzione idroalcolica, mantenere il distanziamento sociale e seguire le indicazioni del personale sanitario e non sanitario del Poliambulatorio Villalba.







Poliambulatorio  
Villalba

---

Poliambulatorio  
*Villalba*

Via Jacopo Robusti, 37  
62100 Macerata (MC)

**0733 1930310**  
*poliambulatorio.villalba@kosgroup.com*

*[www.kosgroup.com/it/centri/poliambulatorio-villalba](http://www.kosgroup.com/it/centri/poliambulatorio-villalba)*

---

Versione di  
**marzo 2025**