



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl
Poliambulatorio Po.Med.

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Nell'accoglierla nel Poliambulatorio Po.Med, Le porgiamo il benvenuto e ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Carta dei Servizi.

Per il Gruppo Alliance Medical e, quindi, per il Poliambulatorio Po.Med, (di seguito anche «Po.Med») questa Carta dei Servizi non rappresenta solo uno strumento di guida ed informazione sulla struttura, attività e servizi del centro stesso ma rappresenta anche lo standard di servizio che Po.Med si impegna a garantire a tutti i pazienti che vi accedono.



Obiettivo di Po.Med è offrirle una qualificata assistenza con competenza, professionalità e umanità.

La Carta dei servizi non costituisce solo l'impegno preso dal Gruppo Alliance Medical nei confronti dei cittadini ma anche un patto con le Associazioni per la tutela degli utenti, con i Medici di base e con le Strutture sanitarie pubbliche che utilizzano le prestazioni fornite da Po.Med. La informiamo, in tal senso, che il presente documento è stato stilato in collaborazione con il Tribunale dei Diritti del Malato-Cittadinanza Attiva del Lazio.

- **1972** - Il Po.Med. Srl nasce a Pomezia nel 1972
- **2009** - Il Po.Med. Srl è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical Srl, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione
- **2012 – 2013** Il Po.Med. Srl ha ricevuto l'accreditamento definitivo al Servizio Sanitario Nazionale, grazie al quale è possibile usufruire di prestazioni ambulatoriali e di diagnostica per immagini in convenzione con il SSN
- **2014** – Il Po.Med. Srl è stato fuso per incorporazione nella società Alliance Medical Diagnostic Srl
- **2021** – Il Po.Med. viene trasferito nella nuova sede di Via del Commercio a Pomezia

Le attività del Po.Med sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente e seguono i seguenti principi:

Uguaglianza e Umanizzazione

Po.Med garantisce a tutti gli utenti l'accesso ai servizi sanitari offerti senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e psichiche od altro.

Imparzialità

Po.Med ispira la propria azione a criteri di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

Continuità

Po.Med si impegna a garantire a tutti i suoi pazienti i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni, adottando le misure necessarie per evitare disagi all'utenza.

Diritto di scelta

Po.Med riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dal Poliambulatorio.

Partecipazione

Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e proposte di miglioramento.

Efficacia ed efficienza

I servizi erogati adottano le misure necessarie per soddisfare i bisogni e le richieste degli utenti. L'efficacia delle prestazioni è conseguenza dell'efficienza del sistema, del livello di specializzazione del personale, della modernità delle attrezzature, delle conoscenze medico-scientifiche più avanzate conseguenti alla formazione continua.

Contatti:

- Via del Commercio, 5 - 00071 Pomezia (RM)
- Tel: 06.91.60.10.93
- Email: pomed@alliancemedical.it
- Web: <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/centro-ricerche-cliniche>

Orario di apertura:

- Dal lunedì al venerdì: orario continuato dalle 7:00 alle 19:00
- Sabato 7:00-12:00
- **Punto prelievi:** dal lunedì al sabato 7:00-10:00

Come raggiungerci:

in auto: l'accessibilità in auto è garantita da ampi parcheggi situati al piano interrato e al piano terra dell'edificio.

in autobus: la struttura è raggiungibile anche con metro e autobus (ATAC) con fermate adiacenti al Poliambulatorio:

- Stazione di Ostia Lido > autobus Cotral > fermata Torvaianica-Villaggio Tognazzi > autobus Cotral direzione Pomezia > scendere alla prima fermata della Via del Mare e a piedi per circa 300 metri.
- Stazione Termini > Metro B direz. Laurentina > fermata Laurentina > autobus Cotral direzione Pomezia > scendere alla prima fermata della Via del Mare e a piedi per circa 300 metri.

Direttore Sanitario

Dott. Carlo Ottonello – Specialista in Radiodiagnostica e Scienze delle immagini

Responsabile di Branca Laboratorio analisi

Dott.ssa Alba De Rosa – Specialista in Patologia Clinica

Autorizzazioni

- DCA n. U00336 del 14/11/2012
- DEL 573 del 07/09/2021

Elenco attività autorizzate:

- **Laboratorio generale di base**
- **Ambulatorio per le prestazioni specialistiche:** otorinolaringoiatra , dermatologia , allergologia ed immunologia clinica, ematologia, gastroenterologia, neurochirurgia, neurologia, scienza dell'alimentazione, neurofisiopatologia, oftalmologia, cardiologia, medicina del lavoro, angiologia, medicina dello sport, urologia, endocrinologia, ginecologia, ortopedia e traumatologia

Accreditamento

- DEL 573 del 07/09/2021

Elenco attività accreditate:

- **Laboratorio generale di base**

I servizi erogati

Ambulatori specialistici



Otorinolaringoiatria*

- Visita specialistica

Dermatologia*

- Visita specialistica
- Videodermatoscopia
- Trattamenti dermatologici

Allergologia ed immunologia clinica*

- Visita specialistica
- Prick test

Ematologia*

- Visita ematologica

Gastroenterologia*

- Visita specialistica

Neurochirurgia*

- Visita specialistica

Neurologia*

- Visita specialistica
- Elettromiografia

Scienza dell'alimentazione*

- Visita specialistica

Neurofisiopatologia*

- Visita specialistica
- Elettromiografia

Oftalmologia*

- Visita specialistica

Cardiologia *

- Visita specialistica
- ECG
- Test ergometrico
- Bubble test
- Ecocardiogramma

Medicina del lavoro*

- Visita specialistica

* Prestazione erogata in modalità privata

I servizi erogati

Ambulatori specialistici



Angiologia*

- Visita specialistica
- Ecocolordoppler
- Sclerosanti e Scleromousse

Medicina dello sport*

- Visita specialista agonistica e non agonistica

Ostetricia e Ginecologia*

- Visita specialistica
- Pap-test
- Ecografia transvaginale
- Ecografia ostetrica
- Tampone vaginale

Ortopedia e traumatologia*

- Visita specialistica
- Infiltrazione

Endocrinologia*

- Visita specialistica
- Ecografia tiroidea
- Ecocolordoppler tiroideo

Urologia*

- Visita specialistica
- Uroflussimetria
- Ecografia prostatica sovrapubica

* Prestazione erogata in modalità privata

I servizi erogati

Laboratorio generale di base

Analisi Cliniche*

- Chimica Clinica
- Ematologia
- Microbiologia
- Coagulazione
- Immunometria
- Sierologia
- Parassitologia



* alcuni esami vengono effettuati in service presso laboratori esterni: tali esami sono contrassegnati sui referti con il simbolo “^”.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il centro
- per **via telefonica** chiamando il numero 06.91.60.10.93
- inviando una **e-mail** all'indirizzo: pomed@alliancemedical.it, indicando un proprio recapito telefonico
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link <https://prenotazionionline.alliancemedical.it/CRC>

Convenzioni con Fondi Assicurativi, Aziende Private ed Associazioni / Progetti / Percorsi Speciali

Il Poliambulatorio è convenzionato con i circuiti assicurativi/ aziende private e associazioni elencate al seguente link: www.alliancemedical.it/fondi-assicurativi

All'atto della prenotazione della prestazione sanitaria devono essere forniti i dati anagrafici e di contatto. I dati personali raccolti sono trattati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. L'interessato può prendere visione delle informative privacy disponibili presso il Centro o tramite la sezione "**Modulistica**" del sito www.alliancemedical.it

Se la prestazione prevede una preparazione / informazioni preliminari, in fase di prenotazione l'utente viene opportunamente informato.

Si ricorda che è necessario disdire la prenotazione tramite Cup Regionale o tramite la nostra struttura, con congruo anticipo (almeno 2 giorni lavorativi prima dell'appuntamento, DGR n. 999 del 06/11/2025), altrimenti il paziente sarà tenuto a pagare una sanzione pari al costo vigente della prestazione, anche se in possesso di esenzione.

Tempi di Attesa

Per le prestazioni private, i tempi di attesa massimi sono riportati di seguito.

Specialità	Tempi massimi d'attesa per prestazioni private
Otorinolaringoiatria	7 giorni
Dermatologia	7 giorni
Allergologia ed immunologia clinica	15 giorni
Ematologia	Da definire
Gastroenterologia	15 giorni
Neurochirurgia	Da definire
Neurologia	7 giorni
Scienza dell'alimentazione/ Nutrizione	Da definire
Neurofisiopatologia	7 giorni
Oftalmologia	15 giorni

Tempi di Attesa

Per le prestazioni private, i tempi di attesa massimi sono riportati di seguito.

Specialità	Tempi massimi d'attesa per prestazioni private
Cardiologia	2 giorni
Medicina del lavoro	Da definire
Angiologia	15 giorni
Medicina dello sport	15 giorni
Endocrinologia	15 giorni
Urologia	7 giorni
Ginecologia	4 giorni
Ortopedia e traumatologia	7 giorni

Accesso alle attività della struttura

L'accesso alle strutture e l'orientamento al loro interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie di accorgimenti, che implicano la presenza di segnaletica di facile comprensione.

Po.Med. adotta inoltre specifiche misure per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili:



- ❖ non vedenti ed ipovedenti: consentito l'accesso anche per i cani guida;



- ❖ possibilità di accesso di accompagnatore in caso di esami a minori e persone in condizioni di disagio psicofisico;



- ❖ precedenza in fase di accettazione alle donne in stato di gravidanza, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori;



- ❖ precedenza per i pazienti barellati* e per i pazienti con difficoltà motorie. **Si prega di segnalare la problematica all'atto della prenotazione.** Presso i locali del Centro è interdetto l'accesso alle barelle. Se le condizioni del paziente lo consentono, lo stesso viene trasportato attraverso sedia a rotelle. In caso contrario, il paziente non può essere accettato

Accettazione

Tutte le informazioni per la fase di accettazione sono disponibili e pubblicate sul sito Internet alla sezione «Modulistica»

Il paziente deve presentarsi in accettazione munito dei seguenti documenti:



Documento di riconoscimento valido (es. carta d'identità, passaporto, patente)

In caso di pazienti minori, incapaci o beneficiari di amministrazione di sostegno, i genitori, i tutori o gli amministratori di sostegno devono presentarsi in accettazione muniti del documento di riconoscimento.



Eventuali documenti rilasciati dal medico curante (es. impegnativa)



Tessera sanitaria



Eventuali precedenti

Per i pazienti minori o incapaci, scaricare anche i seguenti moduli da consegnare compilati in accettazione:



Delega per accompagnamento minore-incapace

da compilare solo per trattamenti sanitari di ordinaria amministrazione: esami ecografici, visite mediche semplici, riabilitazione su un piano terapeutico prestabilito, prelievi di sangue, esami RX senza mezzo di contrasto; per questi ultimi, solo se provvisti di richiesta del medico specialista o del dentista.



Autocertificazione assenza secondo genitore per prestazioni sanitarie su minori

da compilare, in caso di lontananza o impedimento dell'altro genitore, solo per trattamenti sanitari di straordinaria amministrazione per i quali è necessaria la presenza di entrambi i genitori e per i quali è generalmente prevista la firma del consenso informato per la relativa prestazione sanitaria quali, a titolo esemplificativo, esami diagnostici con somministrazione di mezzo di contrasto, visite mediche con procedure interventistiche (infiltrazioni, endoscopie), ecografie ginecologiche, esami cardiologici con prova da sforzo.

Il pagamento della prestazione deve avvenire prima dell'esecuzione della prestazione, a mezzo bancomat, carta di credito o contante, ove applicabile.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del Nomenclatore Tariffario Regionale.

Per le prestazioni private si fa riferimento al listino in vigore presso il Centro.

Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Ritiro esami

Il ritiro degli esami inerenti visite specialistiche e degli esami strumentali è immediato.

Il ritiro dei referti di laboratorio è in media entro 3-5 giorni dalla data di effettuazione del prelievo.

I referti urgenti vengono consegnati lo stesso giorno.

I tempi e le modalità di refertazione sono indicati al paziente già nella fase di accettazione.

In particolare, se la consegna del referto non è contestuale all'erogazione della prestazione, l'utente può chiedere la ricezione del referto tramite le seguenti modalità:

- ✓ spedizione tramite posta/ corriere
- ✓ Portale online
- ✓ FSE Regionale
- ✓ Tramite altro centro presente nella Regione (Linea Medica)

Ritiro esami

Le informazioni circa le modalità di ritiro degli esami (es. delega, documenti necessari, etc.) sono le seguenti:

Gli esiti degli esami possono essere ritirati dai seguenti soggetti muniti di valido documento di riconoscimento (es. carta di identità, passaporto, patente, ecc.) e dei moduli di seguito indicati, scaricabili nella sezione "Modulistica" del sito web o utilizzando il QR code riportato su questo promemoria.



IN MANCANZA, NON SI POTRÀ PROCEDERE ALLA CONSEGNA DELL'ESAME

PAZIENTE



Documento di riconoscimento

PAZIENTE beneficiario di amministrazione di sostegno

PAZIENTE:



Documento di riconoscimento

**AMMINISTRATORE
DI SOSTEGNO:**



Documento di riconoscimento
(dell'amministratore di sostegno)



Autocertificazione
(se non già prodotta)

PAZIENTE minore o incapace

GENITORE:



Documento di riconoscimento
(del genitore)

TUTORE:



Documento di riconoscimento
(del tutore)

MINORE:



Documento di riconoscimento
(del minore)



Autocertificazione
(se non già prodotta)

Il minore ritira personalmente esiti di accertamenti diagnostici e/o di visite specialistiche in casi eccezionali previsti dalla legge.
Per maggiori informazioni, rivolgersi al Centro.

DELEGATO



Documento di riconoscimento
(del delegato)



Delega

(compilare la relativa sezione nel modulo
"Promemoria ritiro esami e delega")



**Copia del documento di
riconoscimento del delegante**



Politica per la qualità

In tutte le fasi del percorso descritto ed alla luce dei principi fondamentali elencati, il Po.Med. mette in atto la Politica per la Qualità del Gruppo Alliance Medical, orientata a soddisfare le esigenze degli utenti e degli stakeholders, garantendo:

ECCELLENZA ED EFFICIENZA

Non accettiamo compromessi per assicurare la migliore qualità possibile. Trattiamo i nostri pazienti con empatia, rispetto, attenzione alla loro dignità ed offriamo un servizio diversificato e di qualità, cercando sempre nuove soluzioni anche per gestire al meglio le nostre risorse.

COLLABORAZIONE

Lavoriamo considerando la centralità dell'utenza e dei suoi bisogni, anche rafforzando le partnership con fornitori strategici per assicurare la qualità dei servizi offerti e collaborando con loro, ognuno con la propria competenza, per raggiungere risultati sempre migliori.

VALORIZZAZIONE

Garantiamo lo sviluppo delle nostre conoscenze e competenze, promuovendo il miglioramento continuo, l'informazione e la formazione delle risorse umane per favorirne lo sviluppo e per innovare i servizi offerti.

SOSTENIBILITÀ ED UGUAGLIANZA

Ci impegniamo a operare in modo sostenibile e senza discriminazioni, salvaguardando il futuro del nostro pianeta, dei nostri dipendenti, dei nostri pazienti e dell'intera organizzazione.

Standard di servizio

Il Poliambulatorio, inoltre, persegue il miglioramento continuo monitorando i seguenti standard di servizio, declinati nei seguenti indicatori:

Parametro	Indicatore	Standard
Monitoraggio tempo medio di risposta del Centro Prenotazioni Alliance (CPA)	Tempo medio di risposta CPA	< 20 secondi
Monitoraggio Customer Satisfaction/ Soddisfazione Utente	% Soddisfazione globale % Raccomandabilità	>=90% >=90%
Monitoraggio Reclami	Numero reclami pervenuti / totale accessi	Tendenziale 0%
Monitoraggio Incident Reporting	Numero di eventi avversi con rischio da moderato a elevato / totale accessi	< 0,1 %

Per il monitoraggio della Soddisfazione degli utenti il Po.Med. ha a disposizione uno specifico Questionario di Soddisfazione che può essere compilato in modalità digitale, attraverso totem specifici presenti nel Poliambulatorio o via mail

Indicazioni comportamentali

➤ **Telefoni cellulari**



Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le apparecchiature in uso, si prega di spegnere/ silenziare i cellulari.

➤ **Emergenza**



Il Centro ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi (es. incendi, terremoti, ect.) che possono scattare. In caso di eventi imprevedibili, si prega:

- Di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale addetto.
- in caso di abbandono della struttura, non ritornare nell'ambiente da cui si proviene, ma dirigersi verso la più vicina uscita d'emergenza segnalata dai cartelli indicatori.

➤ **Segnalazioni e reclami**



Per eventuali segnalazioni, l'utente può utilizzare le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Telefono, posta elettronica, web
- Compilazione di apposita modulistica da richiedere al personale di accettazione

➤ **Fumo**



Ai sensi della normativa vigente, è vietato fumare all'interno al Centro. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche.

Diritti e Doveri dell'Utente



Ogni individuo ha il diritto:

- a servizi appropriati per prevenire la malattia - **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE**
- ad accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede e che garantiscano 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- **DIRITTO ALL' ACCESSO**
- 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 - **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**
- di accedere alle informazioni, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazione, come prerequisito per ogni prestazione in modo che sia in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute - **DIRITTO AL CONSENSO**
- di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate - **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA**
-
- di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie - **DIRITTO ALL'INNOVAZIONE**
- 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 ogni prestazione - **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'**

Ogni individuo ha il diritto:

- a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento - **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEL PAZIENTE**
- di accedere ai servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi - **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ**
- di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e trattamenti sanitari o da errori medici ed ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza - **DIRITTO ALLA SICUREZZA**
- di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia - **DIRITTO AD EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI**
- a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali - **DIRITTO AD UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO**
- a reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta - **DIRITTO AL RECLAMO**
- di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari - **DIRITTO AL RISARCIMENTO**
- **RISPETTO DEI TEMPI DI ATTESA:** La struttura si impegna a rispettare le tempistiche di programmazione delle prestazioni; ritardi nell'erogazione possono verificarsi a causa di eventi imprevisti (es. guasti di apparecchiature), ma anche per assicurare la qualità del servizio offerto. L'utente è tenuto ad attendere il proprio turno pazientemente, al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività della struttura nel rispetto della politica della qualità adottata dalla stessa.

▪ **RESPONSABILITA' E RISPETTO DEL PERSONALE:**

L'utente è tenuto ad informarsi preventivamente riguardo alle prestazioni e alle eventuali preparazioni cui attenersi per eseguire correttamente le stesse, alle modalità di accesso ai servizi e agli strumenti a tutela dei propri diritti.

E' altresì tenuto a mantenere, in ogni momento, un comportamento responsabile, corretto ed educato, nonché un abbigliamento consono e condizioni igieniche adeguate, nel rispetto del personale della struttura e degli altri utenti.

▪ **DOVERE ALL' ACCESSIBILITA' E PUNTUALITA'**

L'utente è tenuto ad informare tempestivamente il personale di segreteria della struttura sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate, anche nel rispetto di eventuali normative locali.

E' tenuto altresì, in ogni circostanza, a rispettare gli orari stabiliti, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.

▪ **DOVERE ALLA COLLABORAZIONE**

L'utente è tenuto ad accedere alla struttura con predisposizione alla collaborazione, alla fiducia ed al rispetto nei confronti del personale sanitario, comunicando allo stesso tutte le informazioni riguardanti il proprio stato di salute, presupposto indispensabile per l'impostazione di una corretta esecuzione della prestazione.

▪ **DOVERE AL DECORO**

L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi, nonché delle disposizioni di sicurezza segnalate all'interno della struttura. Si ricorda inoltre che all'interno di tutti i locali è severamente vietato fumare.