

RICHIESTA DOCUMENTALE ASL ROMA 1 -SISP DEL 22/05/2025 PROT. N. 87487

PUNTO B) ASSISTENZA SPECIALISTICA

39) PROCEDURA relativa alla ACCOGLIENZA e REGISTRAZIONE dell'UTENTE

09/09/2025 v. 4.2

PROCEDURA relativa alla ACCOGLIENZA e REGISTRAZIONE dell'UTENTE

Questa procedura si applica ai pazienti-utenti dell'AMBULATORIO POLISPECIALISTICO Villa Tagliaferri e riguarda i passi principali dell'accoglienza di un paziente-utente dei nostri servizi ambulatoriali polispecialistici ed è fatto obbligo a tutti gli operatori di rispettarla e spiegare ai pazienti le modalità di accesso e fruizione dei nostri servizi ambulatoriali.

Modalità di accoglienza, accesso alla Struttura e registrazione del paziente

il primo punto di accesso ai nostri servizi è tipicamente o tramite il n° di telefono 0669417399 ovvero tramite il nostro sito www.villatagliaferri.it dove troveranno tutta la nostra modulistica e le informazioni per un ottimale utilizzo dei nostri servizi specialistici e sanitari .

Alternativamente gli utenti potranno recarsi nei nostri uffici durante l'orario di apertura (indicato nel Regolamento dell'Ambulatorio polispecialistico) e senza necessita di appuntamento.

L'operatore al Ricevimento accoglierà il paziente e fornirà tutte le informazioni per accedere alle visite specialistiche se possibile aiuterà il paziente a familiarizzare il nostro sw on line utilizzando la postazione di lavoro riservata ai pazienti e collocata sul desk.

L'Operatore in particolare dovrà illustrare le norme in materia di protezione dei dati sanitari personali e l'utilità di disporre di un proprio account che gli consentirà di interagire on line con tutti i servizi di Villa Tagliaferri e di essere aggiornato sulle evoluzioni e le nostre novità o iniziative.

Successivamente seguirà le attività di seguito indicate.

L'accesso alla struttura per effettuare una visita specialistica si compone nelle seguenti fasi:

- **scelta della prestazione** effettuabile sia consultando il sito (www.villatagliaferri.it) che telefonicamente ovvero rivolgendosi direttamente al personale della *reception*.
- **prenotazione della visita e sua conferma** effettuabile sia *on line* sul sito (www.villatagliaferri.it) seguendo le istruzioni specifiche ovvero rivolgendosi direttamente al personale della *reception* al telefono pubblicato sul sito aziendale predetto: in tale fase il paziente dovrà comunicare se pagherà direttamente o se si avvale di una Assicurazione, in tal caso dovrà anche indicare la compagnia ed il numero della polizza e la sua scadenza.

Entro 48 ore lavorative dalla prenotazione l'Ambulatorio Specialistico Tagliaferri confermerà con mail o sul telefono del paziente se dallo stesso preautorizzato.

- **registrazione paziente** una volta prenotata la visita e recatosi in Ambulatorio il paziente verrà registrato dal personale dell'Ufficio ricevimento che, compilerà la **scheda anagrafica** (se non già presente in archivio o comunque aggiornandone eventuali variazioni), completa dei dati personali anagrafici, la mail/telefono, fotocopia dei documenti di identità validi, la tessera sanitaria ed altra documentazione richiesta nelle istruzioni contenute sul sito (www.villatagliaferri.it).

Con la registrazione dell'avvenuto arrivo del paziente la procedura aggiornerà l'agenda del medico specialista che riceverà un avviso di arrivo del paziente già prenotato.

NB il paziente, soprattutto in caso di prima visita dovrà portare con sé copia dei precedenti referti o certificati ed eventuali immagini relativi alla patologia in essere da sottoporre all'esame del medico.

- **Accettazione del paziente:** dopo la registrazione, il paziente riceverà informazioni sulle modalità di trattamento, conservazione e tutela della riservatezza dei documenti sanitari, incluse le procedure per i dati personali e la richiesta di copie. L'Ambulatorio Specialistico di Villa Tagliaferri rispetta la procedura adottata da Villa Tagliaferri denominata PROCEDURA per la GESTIONE DEI DATI e DOCUMENTI SANITARI PERSONALI e CONSERVAZIONE (doc. allegato) che è pubblicata sul sito (www.villatagliaferri.it) e verrà fornita su supporto cartaceo.

- la prima volta dell'ingresso nella struttura ad ogni paziente, verranno consegnati i moduli del **consenso informato** che verranno illustrati dal medico e che dovranno essere sottoscritti dal paziente PRIMA DELL'INIZIO DELLA VISITA.

Infine, verrà fatta sottoscrivere dal paziente **l'autorizzazione al trattamento dei dati personali**.

Eventuali necessità di utilizzare strumenti di protezione individuale (mascherina, guanti od altro strumento) verranno comunicate al paziente all'atto della accettazione della prenotazione ed in caso di dimenticanza verranno forniti dall'azienda.

- **pagamento delle prestazioni.** L'addetto confermerà il costo della prestazione che dovrà essere pagata con uno degli strumenti di uso commerciale Carta di credito, bancomat o telefono ed essendo una prestazione sanitaria sarà sottoposta al regime specifico per tali prestazioni in materia di I.V.A. a fronte del pagamento verrà rilasciata ricevuta /fattura nei modi di legge.

Ricevuto il pagamento e fornite tutte le informazioni per un ottimale servizio e permanenza nell'ambulatorio Specialistico **si intenderà completata la procedura di accettazione** ed il paziente verrà accompagnato all'ambulatorio del medico o in sala d'attesa per essere chiamato appena il medico sarà pronto.

L'addetto informerà il paziente del divieto di consumare pasti od altri alimenti all'interno della struttura, nonché della disponibilità di distributori automatici di bevande fredde e calde.

Con il completamento della procedura di accettazione, registrazione, pagamento della prestazione nonché firma del consenso informato e della documentazione necessaria , si avvia la fase di erogazione della visita e di eventuali accertamenti diagnostici fino al ritiro della dei referti e indicazioni diagnostiche e terapeutiche come indicato nel Regolamento Interno dell'Ambulatorio Polispecialistico.

Roma, 17.11.2025.

Poliambulatorio Villa Tagliaferri
Il Direttore Sanitario
Dott.ssa Elisabetta Di Pangrazio

