

PUNTO B) ASSISTENZA SPECIALISTICA

29) REGOLAMENTO INTERNO nel quale risultino quali indicazioni basilari: tipologia della struttura ed orari di apertura, modalità di accesso (accoglienza e registrazione paziente, autorizzazione trattamento dati personali, consenso informato), modalità di conservazione delle registrazioni e delle copie dei referti, divieti (es. fumo, consumo pasti ecc.) ed obblighi (es. uso camice, D.P.I. ecc.), modalità di utilizzo delle apparecchiature, modalità di gestione dei rifiuti a seconda della loro tipologia)

17/11/2025 -V. 4.2

AMBULATORIO POLISPECIALISTICO

REGOLAMENTO INTERNO

Tipo di documento	Politiche e governo dell'organizzazione
Elaborazione	Direzione Generale Operativa, Direzione Sanitaria Direzione Professioni Sanitarie
Verifica	Direzione Sanitaria
Approvazione	Direzione Generale Operativa e Direzione Sanitaria
Indice di revisione corrente/ Data	v. 4.2 17/11/2025
Data di emissione	28 Agosto 2025
Aggiornamento al: 17/11/2025	



Indice	
Caratteristiche organizzative di base dell'Ambulatorio specialistico	Pag. 3
Obiettivi dell'attività medico specialistica	Pag. 3
Caratteristiche dell'ambulatorio specialistico	Pag. 4
Orari di apertura dell'ambulatorio specialistico	Pag. 5
Modalità di accesso alla struttura	Pag. 6
Organigramma Ambulatorio Specialistico Villa Tagliaferri	Pag. 8
Funzioni di supporto	Pag. 8
Prestazioni fornite	Pag. 9
Politica per la qualità	Pag. 11
Servizio di segreteria	Pag. 12
Diritto alla privacy	Pag. 12
Prenotazioni	Pag. 12
Informazioni e come raggiungerci	Pag. 12
Reclami	Pag. 13

Caratteristiche organizzative di base dell'Ambulatorio polispecialistico

L' AMBULATORIO POLISPECIALISTICO Villa Tagliaferri garantisce con il proprio personale la disponibilità di medici specialisti nelle BRANCHE SPECIALISTICHE AUTORIZZATE DALLA Regione Lazio ed indicate nei decreti autorizzativi, per visite specialistiche ed indagini strumentali coadiuvanti l'accertamento diagnostico

Il personale medico ed infermieristico nonché il personale di supporto amministrativo forniranno tutte le informazioni sia in fase di prenotazione che di accoglienza ed esecuzione della visita specialistica fino al rilascio del referto completo di eventuali allegati degli accertamenti diagnostici strumentali.

Obiettivi dell'attività medico-specialistica

L'Ambulatorio polispecialistico è UNA STRUTTURA AUTORIZZATA DALLA Regione Lazio con decreto.....per erogare prestazioni di visite mediche ed accertamenti diagnostici polispecialistici in regime privatistico ovvero con oneri a carico del paziente. Le tariffe, competitive con i valori di mercato e con la qualità dei nostri medici specialisti, sono pubblicate sul sito(www.villatagliaferri.it) e confermate al paziente al momento della prenotazione prima dell'accettazione della stessa da parte del paziente.

L'obiettivo principale delle visite mediche specialistiche con eventuale supporto di apparecchiature tecnologiche specifiche è tesa a fornire al paziente un accertamento delle proprie condizioni cliniche nelle diverse branche specialistiche indicando le terapie farmacologiche o fisiche più appropriate ovvero suggerendo ulteriori approfondimenti clinico-diagnostici per consentire un approfondimento diagnostico secondo principi di appropriatezza, evidenza scientifica e sicurezza.

Caratteristiche dell'Ambulatorio Specialistico

L'ambulatorio nel suo complesso è collocato al piano rialzato della struttura e si compone di una sala di attesa con relativa accettazione e n. 6 studi medici per le visite specialistiche e altri 4 locali dedicati all'amministrazione dell'intera struttura.

Il Centro a livello strutturale, tecnologico ed organizzativo garantisce la qualità nei Servizi erogati e l'affidabilità della strumentazione. L'Ambulatorio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché al controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

La struttura si articola nei seguenti locali:

- 1 Reception
- 1 Segreteria
- 1 Accettazione
- 1 Sala d'attesa
- 4 Locali amministrazione
- 6 Ambulatori
- 3 Bagni x utenti normodotati e disabili
- 3 Bagni x personale
- 1 Deposito sporco
- 1 Deposito pulito
- 1 Deposito rifiuti speciali

L'ampio ingresso della struttura, modernamente arredato, consente ai pazienti di aspettare (ove necessario) in comodità e riservatezza il proprio turno per l'accettazione e l'accompagnamento dal medico richiesto.

Il rispetto della privacy e della umanizzazione del rapporto con i pazienti saranno garantiti da personale dedicato all'accoglienza e particolarmente formato per personalizzare la relazione di cura fin dal primo rapporto con i pazienti ed i loro accompagnatori.

Sei moderni ambulatori, contrassegnati da una numerazione progressiva per facilitarne l'indicazione e serviti da bagni riservati per tutte le esigenze dei pazienti, consentiranno ai nostri medici specialisti (nelle varie branche autorizzate) di accogliere i pazienti in un ambiente luminoso, silenzioso e professionale e progettato per ospitare il paziente favorendo l'umanizzazione della visita. e/o l'accertamento strumentale ove necessario.

Orari di Apertura dell'Ambulatorio Polispecialistico

L'orario di apertura delle visite specialistiche è dalle ore 8.30 alle ore 19.30 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 8.30 alle 16.00 .

Personalizzazione dell'assistenza: sulla base delle richieste del paziente e della disponibilità del medico curante potranno essere modificati gli orari di visita estendendoli al **sabato pomeriggio ed alla domenica nonché a tutti i giorni festivi.**

Assistenza infermieristica e del personale di supporto Il paziente viene accolto dal personale delle reception e del presidio che lo indirizzerà verso l'ambulatorio e verrà affidato all'infermiere dedicato ed al personale di supporto.

Modalità di accoglienza, accesso alla Struttura e registrazione del paziente

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 divieto di consumare pasti od altri alimenti all'interno della struttura, nonché della disponibilità di distributori automatici di bevande fredde e calde.

I pazienti non maggiorenni dovranno essere accompagnati da un genitore od un parente.

Organigramma Ambulatorio Polispecialistico Villa Tagliaferri

Rappresentante Legale Luca Baldassari

/Direttore Generale Operativo Prof. Riccardo Fatarella

Direttore Sanitario Dott.ssa Elisabetta Di Pangrazio

Medici specialisti responsabili di branca

Dott. Stefano Lino	Cardiologia
Dott.ssa Elisabetta Di Pangrazio	Medicina fisica -Fisiatria
Dott. Umberto Iannaccone	Endocrinologia
Dott. Francesco Ferretti	Geriatrics
Prof. Natale Santucci	Neurochirurgia
Prof. Natale Santucci	Neurologia
Dott. Stefano Passi	Ortopedia
Dott. Marco Zanasi	Psichiatria
Dott. Massimo Panei	Urologia
Dott. Luigi Ferri	Pneumologia

Funzioni di supporto (in parte esternalizzate)

- Resp. Coordinamento (DGO&DS)
- Resp. trattamento dati personali (DS)



Villa Tagliaferri

Sede operativa: Via Nicola Tagliaferri n. 24 -Piazza Alberto
Marchesi 8- 00135 – Roma
www.villatagliaferri.it
info@villatagliaferri.it

- Resp. qualità e accreditamento (DGO &DS)
- Resp. verifica e miglioramento (DGO&DS)
- Resp. Amministrazione (esternalizzato)
- Resp. e addetto alla catalogazione dei reclami (Reception)
- Resp. della Contrattualistica e Relazioni Esterne DGO)
- Resp. del RSPP (esternalizzato)
- Resp. della manutenzione degli elettromedicali (esternalizzato)
- Resp. del personale (DGO)
- Resp. della segreteria (DGO)



Visione aerea di Villa Tagliaferri

Prestazioni Fornite dall'Ambulatorio Specialistico Villa Tagliaferri

Nell'ambito dell'ambulatorio specialistico Villa Tagliaferri verranno effettuate visite specialistiche relative alle branche di neurologia e neurochirurgia. Inoltre

Cardiologia (08)	Endocrinologia (19)	Pneumologia (68)
-Visita specialistica	-Visita specialistica	-Visita specialistica
Tecnologie a disposizione:	• Ecografo	Tecnologie a disposizione:
• Elettrocardiografo	-Ecografia	• Ecografo
-Elettrocardiogramma		-Ecografia
	Neurochirurgia (30)	
• Ecocardiografo		
-Ecocardiografia	-Visita specialistica	Psichiatria (40)
Medicina fisica -fisiatria	Neurologia (32)	-Visita specialistica
-Visita specialistica	-Visita specialistica	Urologia (43)
• Ecografo	Tecnologie a disposizione:	-Visita specialistica
-Ecografia	• Elettroencefalografo	Tecnologie a disposizione:
	-Elettroencefalogramma	• Ecografo
Geriatria (21)		-Ecografia
-Visita specialistica	• Elettromiografo	
	-Elettromiografia	
Tecnologie a disposizione:	Ortopedia (36)	
• Ecografo		
-Ecografia	-Visita specialistica	

Politica per la Qualità

Villa Tagliaferri si impegna nella promozione costante di un processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. Le politiche per la qualità non costituiscono pertanto un mero adeguamento alla normativa vigente bensì una fonte di ispirazione nelle scelte di valore che orientano il lavoro quotidiano.

QUALITÀ SIGNIFICA:

Umanizzazione: Ogni stato clinico e fisiologico è influenzato dal benessere psicosomatico indotto dal contesto ambientale in cui è inserito e rilevato. Il Presidio Specialistico colloca, per questa ragione, i propri assistiti al centro dei propri servizi, con l'intento di privilegiare adeguati modelli di accoglienza e di umanizzazione nel rispetto della deontologia professionale.

Appropriatezza: Ogni contenuto tecnico e tecnologico delle attività del è finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo diagnostico. Monitorare le proprie performance e la loro qualità è fondamentale per l'appropriatezza dei successivi percorsi terapeutici prescritti da medici di medicina generale e/o medici specialisti.

Sicurezza: Al fine di tutelare i pazienti ed i lavoratori dai rischi inerenti all'erogazione dell'attività, la struttura si è dotata di un apposito documento di valutazione dei rischi ai sensi del D. Lgs. 81/2008.

Soddisfazione degli utenti: Il Centro pianifica l'attività di miglioramento aziendale attraverso la somministrazione di questionari di *customer Satisfaction* e con la trasformazione degli stessi in opportuni indicatori di qualità, sia interni che esterni, che consentano, con la loro analisi di individuare continuamente i miglioramenti della qualità delle prestazioni fornite.

Il **personale sanitario, medico e no**, in base al proprio profilo professionale, è responsabile dell'attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento personalizzato anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Centro persegue.

Servizio Segreteria

Il servizio di segreteria è a disposizione degli utenti per prenotazioni telefoniche (06 6941 7399) e per informazioni riguardanti modalità di accesso alla Struttura, i servizi, il loro costo complessivo e i tempi.

Non esiste una priorità di accesso, le richieste degli utenti sono trattate tutte come urgenze. Presso la reception viene anche effettuato il servizio di riscossione dei pagamenti.

Diritto alla Privacy

Il paziente legge ed appone la propria firma in modo elettronico, previa lettura, al modulo del consenso per il trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

La cartella personale dell'utente è conservata in area protetta a disposizione unicamente del medico competente a garanzia della riservatezza.

Per i minori è necessario la firma e il documento di uno dei genitori/tutore

Consenso informato

Consenso Informato: L'utente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del consenso informato. Inoltre, ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici, secondo le rispettive competenze.

Rispetto alla riservatezza: Il Centro Diagnostico garantisce il corretto trattamento dei dati sensibili relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che riguardino tanto la diagnosi che le terapie secondo quanto disposto dal RUE 2016/679. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche, ed i medici sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti autorizzati dall'utente.

Informazioni e come raggiungerci

Il personale di front office è disponibile a fornire ogni tipo di informazione relativa ai servizi del Centro, sia telefonicamente al numero 06 69417399 che presso attraverso il sito web e presso le accettazioni della struttura.

COME RAGGIUNGERCI:

In automobile

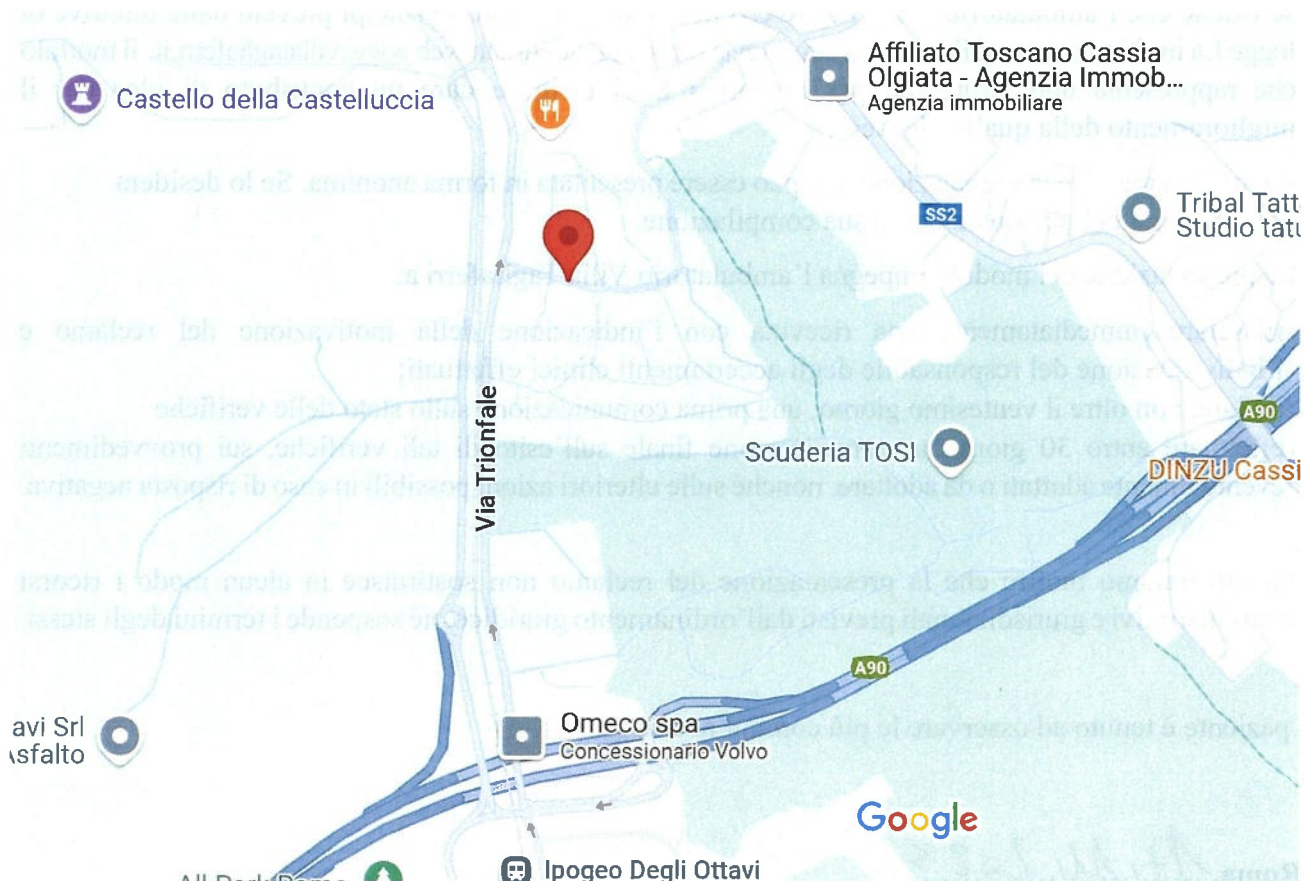
La struttura è comodamente raggiungibile con mezzi propri e, nelle vicinanze, è presente un ampio parcheggio.

Con i mezzi pubblici

La struttura è comodamente raggiungibile con mezzi pubblici:

Linea ferroviaria FL 3 fermata La Giustiniana

Linee bus 907, 546, 201, 303



Reclami

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

L'utente può presentare reclamo presentandosi direttamente in segreteria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposito modulo lì distribuito e consegnando lo stesso compilato presso l'accettazione.

MODULO DI RECLAMO

Gentile Signora, Egregio Signore,

se ritiene che l'ambulatorio Villa Tagliaferri non abbia rispettato i principi previsti dalle direttive di legge La invitiamo a compilare ed inviare, previa registrazione sul sito web www.villatagliaferri.it, il modulo che rappresenta uno strumento per tutelare i Suoi diritti e dare un contributo di idee per il miglioramento della qualità del servizio.

La informiamo che la segnalazione non può essere presentata in forma anonima. Se lo desidera potrà servirsi del personale per la sua compilazione.

La presentazione del modulo impegna l'ambulatorio Villa Tagliaferri a:

- rilasciare immediatamente una ricevuta con l'indicazione della motivazione del reclamo e l'individuazione del responsabile degli accertamenti clinici effettuati;
- inviare, non oltre il ventesimo giorno, una prima comunicazione sullo stato delle verifiche
- effettuare entro 30 giorni la comunicazione finale sull'esito di tali verifiche, sui provvedimenti eventualmente adottati o da adottare, nonché sulle ulteriori azioni possibili in caso di risposta negativa.

La informiamo inoltre che la presentazione del reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dall'ordinamento giuridico, né sospende i termini degli stessi.

paziente è tenuto ad osservare le più comuni norme igieniche.

Roma, 17.11.2025

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

