

CARTA DEI SERVIZI

Poliambulatorio Energy Center

Via alla Stazione 3 — 21040 Gerenzano (VA)

Villaggio Amico S.r.l. · Via Podgora 13, 20122 Milano · P.IVA 06788610969

“Sentirsi Insieme”

Edizione 1 — Rev. 0 del settembre 2026

PRESENTAZIONE

Gentile Signore/a,

questo fascicolo è la Carta dei Servizi del Poliambulatorio Energy Center, l'unità d'offerta sanitaria ambulatoriale del Centro Polifunzionale Villaggio Amico di Gerenzano.

Il documento Le dice quali prestazioni eroghiamo, chi le esegue, come prenotarle, quanto costano e quali impegni assumiamo nei Suoi confronti.

Gli standard della Sezione VI sono impegni verificabili. Se non li rispettiamo, Lei può segnalarlo con le modalità della Sezione VII e riceve una risposta.

Tra gli allegati trova il listino delle prestazioni, il modulo di segnalazione e il questionario di soddisfazione.

Le Sue osservazioni saranno lo strumento con cui potremo migliorarci, correggendo eventuali piccole imprecisioni.

Il Direttore Sanitario del Poliambulatorio

Dott. Giuseppe Paragò

INDICE

Sezione I Il Poliambulatorio Energy Center

Sezione II Le prestazioni sanitarie

Sezione III Attività di benessere e attività motoria

Sezione IV Accesso, tempi e costi

Sezione V Diritti e doveri

Sezione VI Standard di qualità e impegni

Sezione VII Tutela, ascolto e sicurezza delle cure

Informazioni utili

Edizione e revisione

Riferimenti normativi

Allegati

ALLEGATI

1. Listino delle prestazioni
2. Modulo di segnalazione, reclamo e suggerimento
3. Questionario di soddisfazione
4. Modulo di richiesta della documentazione sanitaria
5. Regolamento della vasca

SEZIONE I – IL POLIAMBULATORIO ENERGY CENTER

Chi siamo, dove siamo, chi risponde di che cosa.

I.1 IL CENTRO POLIFUNZIONALE VILLAGGIO AMICO

Villaggio Amico è un Centro Polifunzionale di Gerenzano, in provincia di Varese, che riunisce servizi sanitari, sociosanitari, educativi e sportivi.

Vi trovano sede la Residenza Sanitaria Assistenziale da 144 posti letto, il Centro Diurno Integrato da 30 posti, il Centro Diurno Disabili da 20 posti, il Centro Alzheimer con 40 posti letto, il servizio di assistenza domiciliare, l'asilo nido e il Poliambulatorio Energy Center.

Ogni unità d'offerta ha una propria Carta dei Servizi. Questa riguarda soltanto il Poliambulatorio. Per le altre si rivolga alla Reception o consulti villaggioamico.it.

Il payoff istituzionale di Villaggio Amico è "Sentirsi Insieme". Descrive il modo in cui lavoriamo: la persona non è un caso da trattare, è qualcuno con cui si costruisce un percorso.

I.2 IL POLIAMBULATORIO ENERGY CENTER

Il Poliambulatorio Energy Center eroga prestazioni sanitarie ambulatoriali in regime privatistico.

Le aree di attività sono: visite specialistiche, diagnostica, medicina dello sport, fisioterapia e terapie fisiche, riabilitazione in acqua, odontoiatria e prestazioni di area nutrizionale, psicologica, osteopatica e podologica.

L'odontoiatria è erogata dal Poliambulatorio, che si avvale di uno studio odontoiatrico specialistico: il punto II.7 ne descrive il funzionamento.

Nella stessa struttura sono attive una palestra e una piscina riscaldata a 33°. Le attività che vi si svolgono sono in parte prestazioni sanitarie riabilitative e in parte attività motorie e di benessere. Sono cose diverse, con regole di accesso diverse: la Sezione III le distingue una per una.

Il Poliambulatorio è aperto a chiunque. Non è riservato agli Ospiti della Residenza Sanitaria Assistenziale.

I.3 PERCHÉ QUESTA CARTA

Il Poliambulatorio non è struttura accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

Il documento segue i principi elaborati per i servizi sanitari pubblici e li applica a una struttura privata.

I.4 PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza. Nessuno riceve un trattamento diverso per età, sesso, lingua, nazionalità, religione, condizione sociale, opinioni od orientamento. Le regole di accesso valgono per tutti allo stesso modo.

Imparzialità. L'ordine di erogazione dipende dall'agenda e dal bisogno clinico. Da nient'altro.

Continuità. Le prestazioni sono garantite negli orari dichiarati. Se un servizio deve essere sospeso, Lei viene avvisato e Le viene proposta una data alternativa.

Diritto di scelta. Lei sceglie il professionista a cui rivolgersi fra quelli in organico e può chiedere un secondo parere.

Partecipazione. Lei può chiedere informazioni, presentare segnalazioni e proporre suggerimenti. La Sezione VII indica come.

Efficienza ed efficacia. Organizziamo il lavoro per contenere le attese e verifichiamo i risultati con gli indicatori della Sezione VI.

I.5 DOVE SIAMO

Il Poliambulatorio si trova in Via alla Stazione 3, a Gerenzano.

In treno: si trova a cento metri dalla stazione delle Ferrovie Nord di Gerenzano-Turate. In automobile a 2,5 chilometri dalle uscite autostradali di Saronno e di Turate: 25 chilometri da Milano e da Como, 20 da Varese.

All'esterno della struttura è disponibile un parcheggio pubblico. Gli ambienti sono totalmente accessibili e fruibili, privi di barriere architettoniche; sono serviti da ascensore e dispongono di servizi igienici attrezzati.

I.6 ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITÀ

Il Poliambulatorio Energy Center è un'unità d'offerta di Villaggio Amico S.r.l., con sede legale in Via Podgora 13, 20122 Milano, codice fiscale e partita IVA 06788610969.

Direzione Sanitaria. Il Dott. Giuseppe Paragò è Direttore Sanitario del Poliambulatorio. Risponde dell'organizzazione sanitaria della struttura, dell'appropriatezza delle prestazioni, della tenuta della documentazione sanitaria e del rispetto dei requisiti di esercizio.

Gli specialisti. Le prestazioni sono erogate da professionisti sanitari che operano in regime libero professionale, iscritti ai rispettivi albi. L'elenco aggiornato, con disciplina e titoli, è disponibile su richiesta alla segreteria.

Segreteria e Reception. Gestisce prenotazioni, accettazione, informazioni su prestazioni e costi, incassi, consegna dei referti e raccolta delle segnalazioni.

Governo e controlli. Villaggio Amico ha adottato il modello di organizzazione, gestione e controllo e il Codice Etico previsti dal D.Lgs. 231/2001, pubblicati su villaggioamico.it.

Direttore Sanitario del Poliambulatorio	Dott. Giuseppe Paragò
Direttore Generale	Dott.ssa Marina Indino
Responsabile della Protezione dei Dati	dpo@villaggioamico.it
Organismo di Vigilanza	odv@villaggioamico.it
Segnalazione di illeciti	villaggioamico.it , sezione dedicata

SEZIONE II — LE PRESTAZIONI SANITARIE

Che cosa eroghiamo e chi lo esegue.

II.1 REGIME DI EROGAZIONE

Il Poliambulatorio eroga prestazioni sanitarie esclusivamente in regime privatistico.

Non sono attive convenzioni con il Servizio Sanitario Regionale, con compagnie assicurative o con fondi sanitari integrativi. Le prestazioni sono interamente a carico dell'utente. Non sono previste esenzioni né compartecipazioni.

Non occorre l'impegnativa del medico di medicina generale. Per i trattamenti fisioterapici è utile presentare la prescrizione o la relazione dello specialista, quando disponibile: consente di impostare il percorso sulla diagnosi già formulata.

Il listino è comunicato al momento della prenotazione (Allegato 1).

II.2 VISITE SPECIALISTICHE

Branca	Prestazioni
Ortopedia	Visita ortopedica · Visita di controllo · Infiltrazioni articolari con anestetico locale, con acido ialuronico o senza farmaco
Fisiatria	Visita fisiiatrica · Visita di controllo · Infiltrazioni articolari con anestetico locale, con acido ialuronico o senza farmaco
Chirurgia generale e proctologia	Visita chirurgica generale · Visita proctologica · Visite di controllo · Asportazione di lesioni cutanee, con esame istologico ove indicato · Medicazioni · Ecografia dell'addome e dell'apparato urinario
Nutrizione	Visita nutrizionistica · Visita di controllo · Valutazione dello stato nutrizionale e piano alimentare personalizzato
Psicologia e psicoterapia	Colloquio psicologico · Sostegno psicologico · Psicoterapia · Stimolazione cognitiva · Valutazione neuropsicologica
Osteopatia	Valutazione osteopatica · Trattamento osteopatico
Podologia	Visita podologica · Visita di controllo · Trattamento podologico · Ortesi plantari su misura

Per le prestazioni psicologiche rivolte a minori è richiesto il consenso di entrambi i genitori o di chi esercita la responsabilità genitoriale.

II.3 MEDICINA DELLO SPORT

Il Poliambulatorio rilascia certificati di idoneità all'attività sportiva non agonistica.

La visita è eseguita da medici specialisti in medicina dello sport e comprende anamnesi, esame obiettivo ed elettrocardiogramma a riposo, secondo le linee guida ministeriali. La materia è disciplinata dal D.M. 24 aprile 2013 e dal D.M. 8 agosto 2014.

Il certificato è rilasciato al termine della visita, salvo necessità di accertamenti ulteriori, e ha validità di un anno.

Non sono tenuti all'obbligo di certificazione i bambini fino a sei anni, salvo diversa indicazione del pediatra (D.M. 28 febbraio 2018).

ATTIVITÀ AGONISTICA

Il certificato di idoneità all'attività sportiva agonistica può essere rilasciato soltanto da centri espressamente abilitati dalla Regione. Il Poliambulatorio non rilascia questo tipo di certificato: la Reception La indirizza ai centri abilitati del territorio.

Nei mesi di settembre e ottobre la domanda di certificazione aumenta in modo marcato. Le prenotazioni con anticipo.

II.4 FISIOTERAPIA E TERAPIE FISICHE

Le prestazioni sono erogate da fisioterapisti. Il percorso inizia con una valutazione funzionale, sulla base della quale viene definito il programma di trattamento. Il programma è rivisto nel corso del ciclo.

Rieducazione. Rieducazione motoria e neuromotoria individuale, riabilitazione del pavimento pelvico, rieducazione respiratoria e ricondizionamento post-COVID, rieducazione motoria a domicilio.

Terapie fisiche strumentali. Tecarterapia, laserterapia, onde d'urto, ultrasuonoterapia, elettroterapia antalgica (TENS).

Terapia manuale. Massoterapia, linfodrenaggio, kinesio taping.

II.5 RIABILITAZIONE IN ACQUA

L'idrokinesiterapia è erogata da fisioterapisti in vasca riscaldata a 33°, in sedute individuali o di coppia, di 30 o 45 minuti. È la prestazione riabilitativa con il maggior volume del Poliambulatorio.

È una prestazione sanitaria. Non va confusa con i corsi in acqua della Sezione III, che hanno finalità, personale e regole di accesso diversi.

II.6 ESAME OPTOMETRICO

Il Poliambulatorio ospita un servizio di esame optometrico per la misurazione della refrazione e la valutazione funzionale della vista.

L'esame optometrico non è una visita oculistica e non la sostituisce. Per la diagnosi e la cura delle patologie dell'occhio occorre rivolgersi a un medico oculista.

II.7 ODONTOIATRIA

Il servizio odontoiatrico è erogato dal Poliambulatorio, che si avvale di uno studio odontoiatrico specialistico.

Le prestazioni comprendono igiene dentale, conservativa, endodonzia, chirurgia orale, implantologia, parodontologia, protesi fissa e mobile, ortodonzia e pedodonzia.

I manufatti protesici e ortodontici sono forniti da laboratorio odontotecnico qualificato, con dispositivi marcati CE e relativa documentazione di conformità.

Le sedute di igiene dentale sono eseguite da igienisti dentali.

Il servizio è attivo su appuntamento. Non ha un orario fisso: la disponibilità varia in funzione dei professionisti e viene comunicata dalla Reception al momento della prenotazione.

SEZIONE III — ATTIVITÀ DI BENESSERE E ATTIVITÀ MOTORIA

Quello che si fa in palestra e in piscina, e che non è cura.

III.1 CHE COSA CONTIENE QUESTA SEZIONE

Nella struttura si trovano una palestra e una piscina riscaldata a 33°. Le attività che vi si svolgono sono di due tipi, e la distinzione conta.

Le prestazioni riabilitative — idrokinesiterapia, rieducazione motoria — sono prestazioni sanitarie del Poliambulatorio, erogate da fisioterapisti su valutazione professionale, e sono descritte nella Sezione II.

I corsi e le attività motorie non sono prestazioni sanitarie. Non hanno finalità di cura, non producono referto e non sono detraibili come spese mediche. Sono organizzati da una società sportiva che opera nella struttura.

Questa sezione riguarda i secondi.

III.2 LA PISCINA E LA PALESTRA

La piscina e la palestra sono di Villaggio Amico, che ne è il gestore. Villaggio Amico risponde dei requisiti igienico-sanitari dell'impianto, della sicurezza degli ambienti e delle attrezzature e della manutenzione.

I corsi e le attività motorie che vi si svolgono sono organizzati ed erogati da Acqua in Movimento S.S.D. a r.l., società sportiva dilettantistica che opera nella struttura in forza di un accordo con Villaggio Amico. Programma, istruttori, iscrizioni, quote e calendario sono definiti dalla Società.

L'assistenza ai bagnanti durante le attività è garantita dalla Società con personale abilitato.

Le prestazioni sanitarie erogate in vasca restano del Poliambulatorio e sono descritte al punto II.5.

III.3 I CORSI IN PALESTRA

La palestra è attrezzata per l'attività motoria individuale e di gruppo, condotta da laureati in scienze motorie e istruttori qualificati.

L'attività individuale comprende la lezione con istruttore e i programmi di allenamento personalizzati. L'attività di gruppo comprende corsi di ginnastica posturale, tonificazione e mobilità articolare.

III.4 I CORSI IN PISCINA

La vasca è riscaldata a 33°, temperatura adatta anche a chi ha ridotta tolleranza allo sforzo o difficoltà di mobilità.

Nascita e crescita. Gestanti, acquaticità da 0 a 36 mesi, acquaticità e nuoto per bambini, psicomotricità per bambini e ragazzi.

Fitness in acqua. Ginnastica, tonificazione e mobilità in acqua, individuali e di gruppo.

Acquaticità per adulti. Ambientamento, nuoto, attività a bassa intensità.

Lezione individuale. Nuoto, su appuntamento.

I corsi si svolgono su base annuale, con iscrizione e calendario propri. Il calendario aggiornato è esposto in struttura e disponibile alla Reception.

III.5 ACQUA IN MOVIMENTO®

Una parte delle attività in acqua è organizzata secondo il metodo Acqua in Movimento®, marchio registrato: un percorso acquatico che accompagna la persona, dalla gestante all'adulto, nel rapporto con l'acqua, valorizzando le capacità individuali e rispettando i limiti di ciascuno.

Le attività sono condotte da educatori acquatici della Società.

Il metodo è attività educativa e motoria. Non è riabilitazione e non ha finalità terapeutiche.

III.6 COME SI ACCEDE

Le iscrizioni si raccolgono alla Reception dell'Energy Center, su appuntamento con lo staff. Il rapporto di iscrizione ai corsi intercorre con Acqua in Movimento S.S.D. a r.l.

Certificato medico. Per l'iscrizione ai corsi la Società richiede il certificato di idoneità all'attività sportiva non agonistica in corso di validità. Non è richiesto ai bambini fino a sei anni, salvo diversa indicazione del pediatra. Non è richiesto per le prestazioni fisioterapiche e per le visite del Poliambulatorio.

Regolamento della vasca. Le norme di comportamento, igiene e sicurezza sono esposte in struttura e allegate alla presente Carta (Allegato 5).

Minori. L'accesso dei minori avviene con le modalità indicate nel regolamento. Per i corsi da 0 a 36 mesi è prevista la presenza di un genitore in acqua.

SEZIONE IV – ACCESSO, TEMPI E COSTI

Come si prenota, quando si ritira, quanto si paga.

IV.1 ORARI

Il Poliambulatorio è aperto dal lunedì al sabato, dalle 8.00 alle 21.00, e la domenica dalle 8.00 alle 12.00.

Gli orari di presenza dei singoli specialisti variano; sono comunicati dalla Reception al momento della prenotazione.

IV.2 COME PRENOTARE

Può prenotare di persona alla Reception dell'Energy Center negli orari di apertura, per telefono allo 02 9648 3579 oppure scrivendo a poliambulatorio@villaggioamico.it.

Al momento della prenotazione Le vengono comunicati la data e l'ora dell'appuntamento, il nome del professionista, il costo della prestazione e l'eventuale preparazione richiesta.

Il giorno della prestazione si presenti alla Reception con un documento di identità e la tessera sanitaria. Se ha una prescrizione o una relazione specialistica, la porti con sé.

IV.3 DISDETTA E MANCATA PRESENTAZIONE

Se non può presentarsi, disdica l'appuntamento con almeno 24 ore di anticipo. L'orario liberato viene assegnato a un altro utente.

In caso di ritardo avvisi la Reception: verificheremo se la prestazione può ancora essere erogata. Senza preavviso non è garantita.

IV.4 REFERTI E CERTIFICATI

Prestazione	Consegna
Visite specialistiche	Referto consegnato al termine della visita
Certificato di idoneità sportiva	Rilasciato al termine della visita, salvo necessità di accertamenti ulteriori
Ecografia	Referto consegnato al termine dell'esame
Esame istologico	I tempi sono comunicati al momento del prelievo

Il ritiro è effettuato dall'interessato o da un delegato munito di delega scritta e di documento di identità proprio e del delegante.

IV.5 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Può chiedere copia della documentazione sanitaria che La riguarda presentando richiesta scritta alla Reception, con documento di identità (Allegato 4).

La copia è resa disponibile entro 14 giorni dalla richiesta, su supporto cartaceo o informatico.

La richiesta può essere presentata dall'interessato, da chi ne ha la rappresentanza legale o dagli aventi diritto nei casi previsti dalla legge.

IV.6 COSTI E PAGAMENTI

Le prestazioni sono a carico dell'utente. Il costo Le viene comunicato al momento della prenotazione e comunque prima dell'erogazione.

Il listino completo è esposto in Reception, pubblicato sul sito e allegato alla presente Carta (Allegato 1). Le variazioni sono comunicate con l'aggiornamento dell'allegato.

Sono accettati contanti, nei limiti previsti dalla legge, bancomat e carte di credito. Per le prestazioni odontoiatriche è disponibile un piano di pagamento rateale tramite l'istituto convenzionato: le condizioni sono illustrate in Reception.

La fattura è emessa a nome della persona che ha ricevuto la prestazione o dell'intestatario indicato al momento del pagamento.

DETRAIBILITÀ

Le spese sanitarie sono detraibili secondo la normativa fiscale vigente. Poiché il Poliambulatorio non è struttura accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, la detrazione è ammessa soltanto se il pagamento avviene con strumenti tracciabili: bancomat, carta, bonifico, assegno. Il pagamento in contanti non consente la detrazione.

SISTEMA TESSERA SANITARIA

I dati delle spese sanitarie sono trasmessi al Sistema Tessera Sanitaria per la dichiarazione dei redditi precompilata. Lei può opporsi alla trasmissione comunicandolo alla Reception al momento del pagamento.

IV.7 CONVENZIONI

Il Poliambulatorio non ha convenzioni con il Servizio Sanitario Regionale, con compagnie assicurative o con fondi sanitari integrativi.

Se il Suo fondo o la Sua polizza prevedono il rimborso di prestazioni ricevute presso strutture private, la fattura rilasciata dal Poliambulatorio è documento idoneo alla richiesta di rimborso. Le condizioni dipendono dal Suo contratto.

SEZIONE V – DIRITTI E DOVERI

Quello su cui può contare e quanto Le richiediamo.

V.1 I SUOI DIRITTI

Informazione e consenso. Prima di ogni prestazione Le vengono illustrati natura, finalità, benefici attesi, rischi e alternative, in forma comprensibile. Nessun trattamento è eseguito senza il Suo consenso, che può revocare in qualsiasi momento, anche dopo averlo prestato.

Scelta. Può scegliere il professionista a cui rivolgersi fra quelli in organico e chiedere un secondo parere.

Rifiuto. Può rifiutare, in tutto o in parte, il trattamento proposto. Le vengono spiegate le conseguenze del rifiuto e le alternative disponibili.

Riservatezza. Le informazioni che La riguardano sono coperte da segreto professionale. Gli ambulatori restano chiusi durante l'erogazione delle prestazioni. I dati sono trattati secondo il Regolamento (UE) 2016/679; l'informativa completa è disponibile in Reception e su villaggioamico.it. Il Responsabile della Protezione dei Dati è raggiungibile all'indirizzo dpo@villaggioamico.it.

Identificazione. Ogni operatore porta un cartellino con nome e qualifica.

Documentazione. Riceve un referto scritto e comprensibile e può chiedere copia della documentazione sanitaria che La riguarda.

Ascolto. Può presentare segnalazioni e suggerimenti, con le modalità della Sezione VII, e ricevere risposta.

V.2 I SUOI DOVERI

- Fornire informazioni complete e veritiere sul Suo stato di salute, sulle terapie in corso e su allergie o intolleranze note.
- Rispettare l'orario dell'appuntamento e disdire con almeno 24 ore di anticipo se non può presentarsi.
- Tenere un comportamento rispettoso verso gli altri utenti, il personale, gli ambienti e le attrezzature.
- Rispettare il divieto di fumo in tutta la struttura.
- Smaltire i rifiuti negli appositi contenitori.
- Attenersi alle indicazioni ricevute e segnalare tempestivamente ogni difficoltà nel seguirle.
- Saldare la prestazione secondo le modalità concordate.

SEZIONE VI — STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

Gli impegni che assumiamo e il modo in cui li verifichiamo.

Dimensione	Indicatore	Standard	Verifica
Informazione	Comunicazione del costo prima dell'erogazione	100% delle prenotazioni	Controllo a campione
Informazione	Consenso informato acquisito per le prestazioni che lo richiedono	100%	Audit sulla documentazione
Puntualità	Avviso all'utente in caso di ritardo superiore a 30 minuti	100% dei casi	Registro della Reception
Puntualità	Preavviso in caso di spostamento dell'appuntamento per indisponibilità del professionista	Almeno 24 ore, salvo imprevisti	Registro delle disdette
Refertazione	Referto della visita specialistica consegnato al termine della prestazione	100%	Audit a campione
Documentazione	Rilascio di copia della documentazione sanitaria	Entro 14 giorni dalla richiesta	Registro delle richieste
Tutela	Risposta alle segnalazioni non anonime	Entro 14 giorni dal ricevimento	Registro delle segnalazioni
Riservatezza	Ambulatori chiusi durante l'erogazione	100%	Verifica interna
Identificabilità	Personale munito di cartellino	100%	Verifica interna
Ascolto	Rilevazione della soddisfazione degli utenti	Almeno una volta l'anno	Report alla Direzione
Attesa	Tempo medio fra prenotazione e prestazione, per branca	Da definire dopo dodici mesi di rilevazione	Sistema di prenotazione

Il Poliambulatorio avvia con la presente edizione la rilevazione sistematica dei tempi di attesa per branca. I valori medi rilevati saranno pubblicati nella prossima edizione della Carta e resi disponibili in Reception.

SEZIONE VII — TUTELA, ASCOLTO E SICUREZZA DELLE CURE

Come segnalare, come Le rispondiamo, come tuteliamo la sicurezza.

VII.1 SEGNALAZIONI E RECLAMI

Se qualcosa non ha funzionato, ce lo comunichi prontamente.

Può presentare una segnalazione, un reclamo o un suggerimento compilando il modulo allegato (Allegato 2), disponibile anche in Reception.

Può inviarlo per posta elettronica a poliambulatorio@villaggioamico.it, consegnarlo alla Reception anche in busta chiusa nell'apposita cassetta, oppure spedirlo per raccomandata a Villaggio Amico S.r.l., Via alla Stazione 3, 21040 Gerenzano (VA).

Le segnalazioni non anonime ricevono risposta scritta entro 14 giorni dal ricevimento. Le segnalazioni anonime sono comunque esaminate.

La segnalazione non pregiudica in alcun modo l'accesso alle prestazioni.

VII.2 SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Almeno una volta l'anno il Poliambulatorio somministra un questionario sulla qualità percepita (Allegato 3). La compilazione è anonima. I risultati sono esaminati dalla Direzione e i loro esiti sono esposti in Reception.

VII.3 SEGNALAZIONE DI ILLECITI

Villaggio Amico ha attivato un canale riservato per la segnalazione di illeciti e irregolarità, accessibile dal sito villaggioamico.it nella sezione dedicata.

VII.4 SICUREZZA DELLE CURE E COPERTURA ASSICURATIVA

La sicurezza delle cure è parte del servizio. Il Poliambulatorio adotta procedure di gestione del rischio clinico, tracciabilità dei processi di sterilizzazione, manutenzione programmata delle apparecchiature e verifica periodica della loro funzionalità.

L'attività sanitaria è coperta da polizza di responsabilità civile. Gli estremi della copertura sono pubblicati su villaggioamico.it, come previsto dall'articolo 10, comma 4, della legge 8 marzo 2017, n. 24.

I professionisti che operano presso il Poliambulatorio sono tenuti a mantenere una propria copertura assicurativa professionale.

INFORMAZIONI UTILI

Indirizzo	Via alla Stazione 3, 21040 Gerenzano (VA)
Prenotazioni	02 9648 3579
Posta elettronica	poliambulatorio@villaggioamico.it
Sito	villaggioamico.it
Apertura	Lunedì – sabato 8.00 – 21.00 · Domenica 8.00 – 12.00
Direttore Sanitario	Dott. Giuseppe Paragò
Protezione dei dati	dpo@villaggioamico.it
Società trasparente	villaggioamico.it/societa-trasparente
Treno	100 metri dalla stazione FNM di Gerenzano-Turate
Automobile	2,5 km dalle uscite autostradali di Saronno e Turate

EDIZIONE E REVISIONE

Edizione	1 — Rev. 0
Data	Settembre 2026
Redazione	Direzione Sanitaria del Poliambulatorio
Approvazione	Direzione Generale
Revisione	Almeno ogni due anni, e comunque a ogni variazione rilevante dell'offerta, dell'organizzazione o delle tariffe
Reperibilità	Copia cartacea in Reception · Versione PDF su villaggioamico.it

RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Poliambulatorio non è struttura accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale. La Carta dei Servizi è adottata volontariamente e si ispira ai principi elaborati per i servizi sanitari pubblici.

Ambito	Riferimento
Esercizio dell'attività ambulatoriale	L.R. Lombardia 30 dicembre 2009, n. 33, art. 15 — segnalazione certificata di inizio attività per le strutture sanitarie private
Tutela dei diritti dei cittadini	D.Lgs. 502/1992, art. 14
Impianto della Carta dei Servizi	Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 · D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito con L. 11 luglio 1995, n. 273 · D.P.C.M. 19 maggio 1995, in G.U. 31 maggio 1995, n. 125
Consenso informato	Legge 22 dicembre 2017, n. 219
Sicurezza delle cure e responsabilità	Legge 8 marzo 2017, n. 24, artt. 7 e 10
Protezione dei dati personali	Regolamento (UE) 2016/679
Comunicazione sanitaria	Legge 30 dicembre 2018, n. 145, commi 525 e seguenti
Idoneità sportiva non agonistica	D.M. 24 aprile 2013 · D.M. 8 agosto 2014
Esonero dalla certificazione in età prescolare	D.M. 28 febbraio 2018
Detraibilità e tracciabilità	Legge 27 dicembre 2019, n. 160, art. 1, commi 679 e 680
Sistema Tessera Sanitaria	D.Lgs. 21 novembre 2014, n. 175