



Carta dei servizi

2021



La "Carta dei servizi pubblici sanitari", prevista dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, è il documento mediante il quale ciascun soggetto erogatore di servizi pubblici sanitari orienta concretamente la propria attività verso la sua missione essenziale, che è quella di fornire ai cittadini-utenti un servizio soddisfacente sotto il profilo umano e tecnico-assistenziale.

Essa intende tutelare più efficacemente i diritti dell'utente, incidendo sui suoi rapporti con la struttura erogatrice, mediante:

- il riconoscimento del diritto all'informazione, che consente al cittadino di conoscere, in modo preciso ed esauriente, le prestazioni offerte e le modalità per ottenerle;
- la pubblicizzazione degli standard di quantità e di qualità sui servizi offerti e la verifica del grado di soddisfazione degli utenti;
- la messa a disposizione, al cittadino, di strumenti per il controllo e miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- la garanzia di tutela del cittadino in caso di disservizio, con il riconoscimento del diritto di reclamo.

La "Carta dei servizi dell'“Ospedale Policlinico Casilino” si articola in sei sezioni:

1. nella prima viene presentata la struttura, evidenziando le finalità istituzionali, i principi ispiratori e l'articolazione organizzativa;
2. nella seconda parte vengono illustrate le prestazioni ambulatoriali ed i servizi di diagnostica per immagini, unitamente ai criteri ed alle norme che ne regolano la fruibilità. Per ogni servizio offerto viene segnalata l'ubicazione, gli orari di riferimento e le modalità di accesso;
3. la terza sezione è dedicata al "percorso maternità" e alle associazioni di volontariato;
4. nell'ambito della quarta sezione sono descritti i servizi offerti in regime privato, "Ospedale Amico" e "La Clinica";
5. la quinta descrive il servizio di assistenza ai pazienti (SAP), l'ufficio sperimentazioni cliniche, il comitato infezioni ospedaliere (CIO) e contiene le informazioni utili riguardo ai punti ristoro, servizio bancomat e assistenza religiosa;
6. l'ultima sezione è dedicata alla tutela dei cittadini; vengono indicati i diritti e doveri dei cittadini, descritti gli standard di qualità delle prestazioni erogate e gli impegni dell'Ospedale a tutela del cittadino.

La "Carta dei Servizi", concepita principalmente come guida ai servizi sanitari, è a disposizione degli utenti per consultazione presso l'Ufficio Informazioni e Segnalazioni (edificio C piano terra), ed è consultabile anche sul sito internet del Policlinico Casilino, all'indirizzo www.policlinicocasilino.it.

La pubblicazione è destinata inoltre a coloro che, per compiti istituzionali o per ruolo sociale, sono a diretto contatto con gli utenti, svolgendo una funzione di collegamento fra questi e i servizi dell'Ospedale (medici di base, pediatri di libera scelta, medici specialisti del SSN, uffici delle ASL, strutture sanitarie e pazienti del territorio, associazioni di utenti e di volontariato, farmacie etc.).

Va sottolineato infine che la "Carta dei Servizi" è un documento "dinamico" all'interno di un processo di cambiamento e sviluppo, che ne comporta l'aggiornamento.

Sommario

| | |
|---|-----------|
| 1. PRESENTAZIONE | 4 |
| IL POLICLINICO CASILINO | 4 |
| I PRINCIPI, LA MISSIONE E LA VISIONE STRATEGICA | 5 |
| GOVERNANCE | 6 |
| DIREZIONE E AREE SANITARIE | 6 |
| ORGANIGRAMMA | 7 |
| LA STRUTTURA | 8 |
| SERVIZIO GRATUITO SEDIE A ROTELLE | 9 |
| SERVIZIO DI PARCHEGGI ROSA | 9 |
| DISLOCAZIONE SPORTELLI CUP | 9 |
| UBICAZIONE DEI SERVIZI | 10 |
| UBICAZIONE REPARTI | 10 |
| UBICAZIONE SERVIZI AMBULATORIALI | 11 |
| 2. PRESTAZIONI AMBULATORIALI E SERVIZI DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI | 12 |
| ATTIVITÀ AMBULATORIALE IN ACCREDITAMENTO CON IL S.S.N. | 12 |
| COME PRENOTARE UNA PRESTAZIONE AMBULATORIALE | 13 |
| SPORTELLI CUP | 13 |
| PRESTAZIONI DI LABORATORIO | 14 |
| RITIRO DEI REFERTI | 14 |
| 3.SERVIZI E PRESTAZIONI IN ATTIVITÀ PRIVATA | 15 |
| OSPEDALE AMICO | 15 |
| PRENOTAZIONI | 15 |
| DISDETTA DELLE PRENOTAZIONI | 16 |
| PAGAMENTI | 16 |
| PICCOLI INTERVENTI CHIRURGIA AMBULATORIALE | 17 |
| LA CLINICA | 18 |
| COME PRENOTARE | 19 |
| IL RICOVERO (SSN) | 20 |
| TEMPI DI ATTESA | 20 |
| RICOVERO URGENTE E DA PRONTO SOCCORSO | 21 |
| SIGNIFICATO DEI CODICI COLORE | 22 |
| PRONTO SOCCORSO OSTETRICO | 23 |
| RICOVERO ELETTIVO ORDINARIO | 23 |
| RICOVERI IN DAY HOSPITAL E DAY SURGERY | 23 |
| APA (ACCORPAMENTO DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI) | 24 |
| COSA PORTARE CON SÉ IL GIORNO DEL RICOVERO | 25 |
| ACCOGLIENZA IN REPARTO E ASSISTENZA | 25 |
| GLI ORARI DI VISITA AI DEGENTI | 26 |
| ALTRI SERVIZI | 27 |

| | |
|---|-----------|
| RICHIESTA E RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA | 27 |
| SPEDIZIONE DELLA CERTIFICAZIONE | 28 |
| 4.TUTELA DEI CITTADINI | 28 |
| STRUMENTI DI TUTELA | 28 |
| STP/ENI | 29 |
| SEGNALAZIONI | 29 |
| PERCORSO MATERNITÀ | 30 |
| TRAVAGLIO E PARTO | 30 |
| VADEMECUM PER LE GESTANTI | 31 |
| IL CORSO DI PREPARAZIONE AL PARTO | 32 |
| CORSO YOGA PRENATALE | 32 |
| PERCORSO ASSISTENZIALE NEFROLOGIA-DIALISI | 33 |
| 5. ALTRI SERVIZI E INFORMAZIONI UTILI | 34 |
| SERVIZIO ASSISTENZA PsICO-SocIALE (SAP) | 34 |
| UFFICIO SPERIMENTAZIONI CLINICHE | 34 |
| IL COMITATO INFEZIONI OSPEDALIERE (CIO) | 35 |
| INFORMAZIONI UTILI | 35 |
| PUNTI RISTORO | 35 |
| ASSISTENZA SPIRITUALE | 35 |
| ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO | 36 |
| QUALITÀ | 36 |
| DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI | 37 |
| CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE | 39 |
| NUMERI UTILI | 40 |

1. PRESENTAZIONE

Dal 2002 la Eurosanità S.P.A., con sede a Roma, si occupa della gestione e promozione di attività sanitarie, nel settore privato ed in regime di accreditamento con il S.S.N.

Quisisana e Villa Stuart, due delle cliniche più antiche e prestigiose di Roma, offrono assistenza sanitaria in regime privato e privato assicurato.

Il Policlinico Casilino e le due RSA di Fiuggi (residenza sanitaria assistita), Sant'Elisabetta 1 e Sant'Elisabetta 2, erogano prestazioni in regime di accreditamento con il S.S.N. ed in forma privata.

IL POLICLINICO CASILINO

Il Policlinico Casilino è un ospedale sito nel quadrante sud-est di Roma, accreditato con il S.S.R. (decreto della Commissario ad Acta della Regione Lazio n° U00034 del 2019). L'ospedale, sede di Pronto Soccorso (DEA di I livello), con circa 90.000 accessi nell'anno 2019, si pone al terzo posto nell'area dell'emergenza romana, dopo il Policlinico Umberto I ed il Policlinico Gemelli.

Sono attivi, oltre al reparto di terapia intensiva, con 8 posti letto ed un posto letto di isolamento, la terapia intensiva cardiologica (UTIC), che dispone di 6 posti letto, e la terapia intensiva neonatale (Patologia Neonatale e UTIN), dotata di 16 culle.

Dell'area materno infantile fanno parte la U.O. Ginecologia e Ostetricia, a gestione dell'Università di Roma Tor Vergata, e la U.O. Neonatologia, Patologia Neonatale e TIN (terapia intensiva neonatale). L'Ostetricia dispone di 6 sale parto e 3 sale operatorie ed offre anche il servizio di interruzione volontaria di gravidanza (IVG). Il Nido dispone di 22 culle.

La Cardiologia e la Medicina Interna sono le unità operative di area medica e dell'area chirurgica fanno parte la U.O. Ortopedia e Traumatologia, U.O. Chirurgia Oncologica e d'Urgenza, che include i servizi di Chirurgia Vascolare ed Endoscopia Digestiva, ed altre tre unità operative a gestione dell'Università di Roma Tor Vergata, la Chirurgia Plastica e Ricostruttiva, con il servizio dedicato al trattamento delle ulcere profonde e medicazioni complesse, e le UU.OO. di Oculistica e Urologia.

La U.O. Diagnostica per Immagini e la U.O. Patologia Clinica afferiscono all'area diagnostica, che offre prestazioni di radiologia e diagnostica per immagini e di laboratorio, di microbiologia e virologia.

La U.O. Diagnostica per Immagini, con il servizio di radiologia interventistica, grazie all'ausilio di apparecchiatura di ultima generazione, offre prestazioni diagnostiche per numerose patologie, tra cui Cardio TC ed RM Cardio, per lo studio avanzato del cuore.

L'ospedale dispone di 236 posti letto di ricovero ordinario e di 16 posti letto di day hospital/day surgery e conta 9 sale operatorie, di cui una "ibrida", ovvero attrezzata per procedure endovascolari e cardiologiche. Inoltre, presso la struttura sono attive una sala per impianti di pace maker e defibrillatori, due sale angiografiche, dedicate alla emodinamica, e tre sale dedicate alla endoscopia digestiva e CPRE.

Il Centro Dialisi del Policlinico Casilino è dotato di 13 postazioni per la dialisi ambulatoriale e 2 posti letto per il trattamento dei pazienti in regime di ricovero. La U.O. Nefrologia e Dialisi offre anche il servizio di dialisi peritoneale.

Oltre alle attività rese ai pazienti in regime di accreditamento con il S.S.N., il Policlinico Casilino ha istituito due linee di attività in regime privato, "Ospedale Amico" e "La Clinica".

“Ospedale Amico” offre prestazioni ambulatoriali a tariffe contenute ed in tempi brevi. I vantaggi del servizio sono la garanzia di qualità, la riduzione dei tempi d’attesa rispetto all’offerta del S.S.N., al massimo entro 15 giorni dalla richiesta, ed il costo, in media poco più alto dell’importo corrisposto dal paziente per il ticket regionale.

“La Clinica” offre la qualità di una struttura sanitaria di lusso e la sicurezza di un grande ospedale. Il servizio è rivolto ai pazienti solventi, prevalentemente assicurati, e garantisce elevati standard di accoglienza e ricovero, con percorsi personalizzati e delineati secondo le esigenze del paziente, che sceglie i propri medici di fiducia e la tipologia di comfort desiderato. Il reparto dedicato ai ricoveri in regime privato è dotato 22 posti letto in stanze singole e doppie.

I PRINCIPI, LA MISSIONE E LA VISIONE STRATEGICA

I PRINCIPI

I principi a cui si ispira la Eurosanità per orientare la propria attività sono:

- Eguaglianza, intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti/pazienti/cittadini ed i servizi erogati, nonché le modalità di accesso agli stessi, uguali per tutti;
- Imparzialità, nel senso di obiettività e di giustizia nei confronti dell'utente/paziente/cittadino;
- Continuità, ovvero regolarità nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni sanitarie;
- Diritto di scelta, secondo le previsioni della normativa vigente. I pazienti devono poter scegliere a chi rivolgersi, tra i soggetti che erogano le prestazioni sanitarie;
- Partecipazione, quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti e diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto;
- Efficienza, efficacia e appropriatezza, al fine di soddisfare i bisogni degli utenti, attraverso il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

LA MISSIONE

La tutela, il miglioramento e la promozione della salute dei cittadini rappresentano la missione della Eurosanità. La programmazione delle attività del Policlinico Casilino è in linea con gli atti di indirizzo nazionale e le politiche attuative regionali. Al fine di qualificare le risposte ai bisogni di salute della popolazione, il Policlinico Casilino sviluppa sinergie con altre aziende sanitarie e con le istituzioni e associazioni del territorio.

Gli obiettivi principali dell’Ospedale sono:

- Assicurare servizi, azioni ed interventi necessari alla promozione della salute, alla prevenzione ed alla cura della malattia;
- Garantire un equo accesso all’intera offerta dei servizi e prestazioni sanitarie comprese nei livelli essenziali di assistenza, come individuati dal Piano Sanitario Nazionale e definiti dai diversi stadi di programmazione nazionale, regionale e locale;
- Promuovere l'integrazione fra le funzioni di assistenza, formazione e innovazione, per rispondere in modo adeguato ai bisogni di salute della popolazione, in costante evoluzione.

LA VISIONE STRATEGICA

La visione strategica del Policlinico Casilino è realizzare una organizzazione che:

- promuova i rapporti con le istituzioni sanitarie e con tutto il contesto socio-economico del territorio di riferimento, in una logica di sinergia e di alleanza per il benessere e la salute della popolazione;
- si impegni in un costante sviluppo delle attività dell'Ospedale, volto al miglioramento dell'offerta, in termini qualitativi e quantitativi, tramite il miglior utilizzo delle risorse a disposizione;
- sia rivolta all'ascolto delle necessità espresse degli utenti-pazienti, orientando i propri servizi in funzione dei bisogni percepiti;
- investa nel proprio capitale professionale, fornendo opportunità di formazione permanente e crescita professionale ai propri collaboratori.

Alla luce dei principi descritti, la Eurosanità ha elaborato, per il Policlinico Casilino, la presente Carta dei Servizi, che costituisce uno strumento di informazione e di tutela del cittadino, attraverso la definizione esplicita degli obiettivi e delle modalità con cui l'organizzazione si impegna ad offrire e migliorare i propri servizi.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet www.policlinicocasilino.it e presso l'Ufficio Informazioni e Segnalazioni, sito presso l'edificio C – piano terra.

GOVERNANCE

Eurosanità S.p.A. – Il Direttivo

Il Presidente del Consiglio d'Amministrazione – Avv. Maurizio Martinetti

Il Direttore Generale – Dott. Tullio Ciarrapico

Il Direttore Amministrativo – Dott. Claudio Perazzetti

Direzione Sanitaria del Policlinico Casilino

Il Direttore Sanitario del Policlinico Casilino – Dott. Alberto Giannotta

DIREZIONE E AREE SANITARIE

Al fine di realizzare i propri obiettivi istituzionali, il Policlinico Casilino è dotato di una propria struttura organizzativa, articolata su livelli gerarchici.

Le attività sanitarie delle unità operative sono programmate sulla base di linee di indirizzo strategiche, definite annualmente dalla Direzione Aziendale, in relazione ai bisogni assistenziali dei pazienti che afferiscono alla struttura.

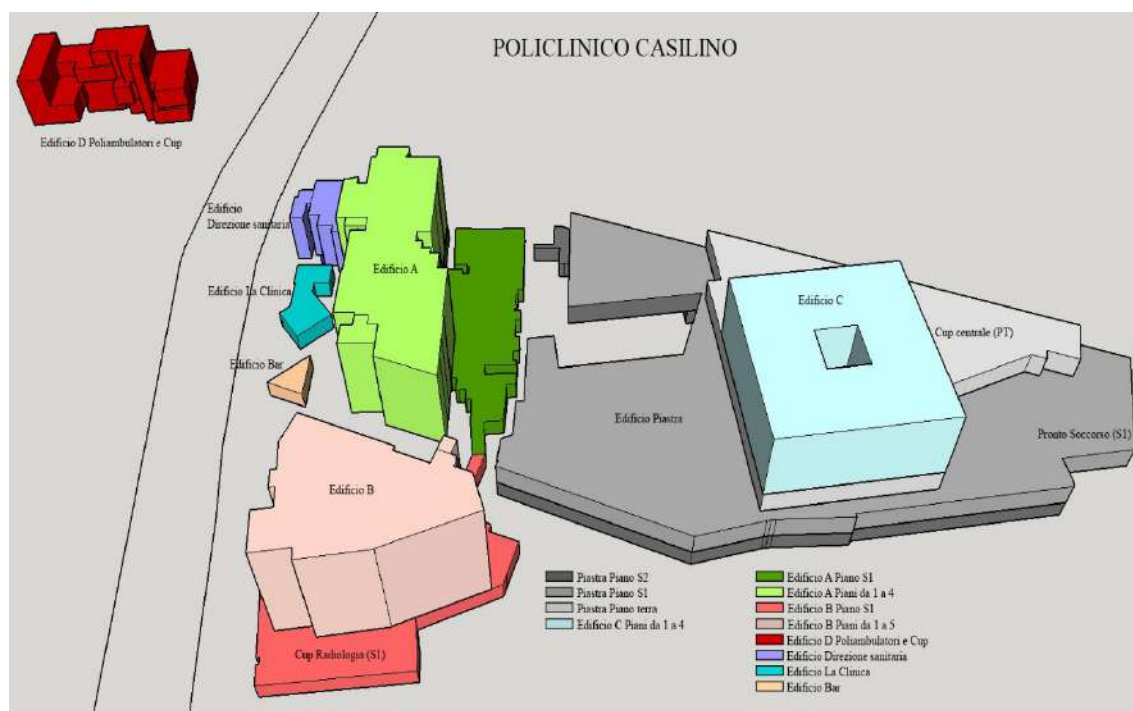
ORGANIGRAMMA



DIREZIONE SANITARIA DOTT. ALBERTO GIANNOTTA

| AREA EMERGENZA | AREA MEDICA | AREA CHIRURGICA | AREA DIAGNOSTICA | SERVIZI IN STAFF |
|---|--|---|--|--|
| U.O. MEDICINA D'URGENZA E P.S. ADOLFO PAGNANELLI | U.O. CARDIOLOGIA LEONARDO CALO' | RESPONSABILE SCIENTIFICO - GIOVANNI BATTISTA GRASSI | RESPONSABILE SCIENTIFICO GIOVANNI SIMONETTI | LISTE DI ATTESA DIREZIONE SANITARIA |
| U.O. ANESTESIA E RIANIMAZIONE GIUSEPPE TUFARO | U.O. MEDICINA FRANCESCO SABETTA | U.O. CHIRURGIA GEN. E D'URGENZA - GRAZIANO LONGO | | SERVIZIO ASSISTENZA PSICOSOCIALE COSTANZA PAMPILI |
| U.T.I.N. PIERMICHELE PAOLILLO | U.O. NEFROLOGIA E DIALISI ARMANDO FILIPPINI | U.O.C. CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA – A GESTIONE UNIVERSITARIA TOR VERGATA - VALERIO CERVELLI | SERVIZIO DIAG. PER IMMAGINI: MATTEO STEFANINI | SERVIZIO FARMACIA OSPEDALIERA EMANUELA GRAZIANI |
| U.T.I.C. LEONARDO CALO' | | U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGICA - A GESTIONE UNIVERSITARIA TOR VERGATA HERBERT VALENSISE | RADIOLOGIA INTERVENTISTICA MATTEO STEFANINI | |
| | UOC NEONATOLOGIA PIERMICHELE PAOLILLO | U.O. UROLOGIA – A GESTIONE UNIVERSITARIA TOR VERGATA - BENIAMINO IORIO | | |
| | | U.O. OCULISTICA - A GESTIONE UNIVERSITARIA TOR VERGATA - ANDREA CORSI | | |

LA STRUTTURA



L’Ospedale Policlinico Casilino si trova a Roma, in Via Casilina 1049 (angolo via Pietro Belon).

La Struttura è facilmente raggiungibile:

- **Da fuori Roma**



Con l’automobile:

–Uscita 18 (GRA), 1 km direzione Roma centro.



Con i mezzi pubblici:

–Metro C fermata “Torre Spaccata”

–Autobus linea 106 (Grotte Celoni – Parco di Centocelle Metro C)

- **Dall’interno della città**



Con l’automobile:

–da Porta Maggiore: inizio via Casilina, dopo 7 km in direzione raccordo anulare (terzo semaforo a sinistra, dopo Casilino – centro commerciale Ipercoop)

–da viale Palmiro Togliatti: incrocio via Casilina, dopo 2 km in direzione raccordo anulare (terzo semaforo a sinistra dopo Casilino – Centro Commerciale Ipercoop)



Con i mezzi pubblici:

- Metro C fermata “Torre Spaccata”
- Dalla Stazione Termini autobus linea 105 fino a Parco di Centocelle poi Metro C
- Tram delle Ferrovie Laziali (via Giolitti – Parco di Centocelle) poi Metro C
- Autobus linea 313 (Via Longoni INPS – Via Piovanelli / ISVEUR)
- Autobus linea 213 (Largo Preneste – Cinecittà MA)

Nei pressi dell’ospedale è possibile usufruire di un parcheggio a pagamento, con ingresso in via Cataldo Cassano (lato Pronto Soccorso)”:

P Le auto private accedono ai parcheggi dall’incrocio tra via Casilina e via dei Colombi, girando (dopo cinque vie senza uscita a sinistra) al primo incrocio a sinistra con via dell’Albanella. Giungendo all’incrocio di via dell’Albanella con via Pietro Belon, seguire la segnaletica fino ai parcheggi.

Servizio gratuito sedie a rotelle

Per tutti coloro che parcheggiano all’interno del parcheggio a pagamento, la società responsabile del parcheggio mette a disposizione un servizio noleggio gratuito di sedia a rotelle. Tutti coloro che, per qualsiasi motivo, avessero difficoltà a raggiungere a piedi i diversi edifici del Policlinico Casilino, potranno ritirare gratuitamente una sedia a rotelle, presso l’ufficio amministrativo sito all’ingresso del parcheggio stesso, esibendo il biglietto d’ingresso e fornendo un documento d’identità a garanzia.

Servizio di parcheggi rosa

All’interno del parcheggio a pagamento sono disponibili parcheggi dedicati alle donne in stato di gravidanza.

Dislocazione sportelli CUP

Presso il Policlinico Casilino sono presenti 14 sportelli CUP, dedicati all’attività di prenotazione, disdetta, spostamento degli appuntamenti e pagamento del ticket sanitario o del corrispettivo per lo svolgimento delle prestazioni sanitarie in regime privato:

- N. 11 sportelli presso il CUP Centrale - edificio C Piano terra
- N. 3 sportelli presso la Radiologia- edificio B Piano (-1)
- N. 2 sportelli presso il Poliambulatorio – edificio D sito in Via Casilina 1040

Ubicazione dei servizi

| | |
|--|---|
| Ufficio Informazioni al Pubblico e Segnalazioni | Edificio C Piano terra |
| BAR | Edificio C Edificio A (spazio esterno alla Palazzina) |
| Cappella | Edificio C Piano (-2) |
| Sala Mortuaria | Edificio C Piano (-2) |
| Sportello Bancomat | Edificio C Piano terra |
| Preospedalizzazione | Edificio D – Via Casilina 1040- Piano terra (accesso esterno) |

Ubicazione reparti

Edificio A

| | |
|---|---------------------------------------|
| U.O. Neonatologia, Patologia Neonatale e TIN | Edificio A Piano Terra |
| U.O. Ostetricia e Ginecologia | Edificio A Piano 1 e Piano 3 |
| La Clinica - Uffici Amministrativi | Edificio A (spazio esterno) |
| La Clinica - Reparto Solventi | Edificio A Piano 4 |
| Day Hospital – Day Surgery | Edificio A Piano (-1) accesso esterno |

Edificio B

| | |
|---|----------------------------------|
| U.O. Cardiologia e UTIC | Edificio B Piano terra e Piano 1 |
| U.O. Medicina d'Urgenza | Edificio B Piano 2 |
| U.O. Medicina Interna | Edificio B Piano 3 - Piano 4 |
| U.O. Diagnostica per Immagini (Radiologia) | Edificio B Piano (-1) |

Edificio C

| | |
|---|------------------------|
| U.O. Pronto Soccorso | Edificio C Piano (-1) |
| U.O. Patologia Clinica | Edificio C Piano (-1) |
| U.O. Nefrologia e Dialisi | Edificio C Piano terra |
| U.O. Anestesia e Terapia Intensiva | Edificio C Piano 1 |
| U.O. Ortopedia e Traumatologia | Edificio C Piano 2 |
| U.O. Chirurgia Oncologica e d'Urgenza, inclusa Chirurgia Vascolare | Edificio C Piano 3 |
| U.O. Chirurgia Plastica e Ricostruttiva | Edificio C Piano 4 |
| Servizio Chirurgia Vascolare | Edificio C Piano 4 |
| U.O. Urologia | Edificio C Piano 4 |

Ubicazione servizi ambulatoriali

Edificio A

| | |
|--|------------------------|
| Ambulatori Neonatologia | Edificio A Piano terra |
| Ambulatori Ostetricia – <i>Monitoraggio del Benessere Fetale e Gravidanza a Rischio</i> | Edificio A Piano 3 |

Edificio B

| | |
|--|---------------------|
| Prestazioni Ambulatoriali Diagnostica per Immagini (Radiologia) | Edificio B Piano -1 |
|--|---------------------|

Edificio C

| | |
|---|-------------------------|
| Centro Prelievi | Edificio C Piano terra |
| Sala Gessi | Edificio C Piano (-2) |
| <u>Ambulatori Specialistici in accreditamento con il SSN:</u> Ginecologia, Medicina, Urologia, Chirurgia Vascolare, Cardiologia, Ortopedia, Nefrologia | Edificio C Piano (-2) |
| <u>Fast Track Pronto Soccorso:</u> Oculistica, Urologia, Chirurgia Vascolare, Chirurgia Plastica, Chirurgia Generale | Edificio C Piano (-2) |
| <u>Specialistica Ambulatoriale “Ospedale Amico” e La Clinica”:</u> Allergologia e Immunologia, Anestesia, cardiologia, Chirurgia Generale, Chirurgia Maxillo-Facciale, Chirurgia Plastica, Chirurgia Vascolare, Dermatologia e Venereologia, Endocrinologia, Geriatria, Ginecologia e Ostetricia, Malattie dell’Apparato Respiratorio, Medicina dello Sport, Medicina Fisica e Riabilitazione, Medicina Interna, Nefrologia, Neurologia (Progetto Memoria), Ortopedia, Reumatologia, Scienze dell’Alimentazione e Dietetica, Urologia | Edificio C Piano (-2) |
| <u>POLIAMBULATORIO VIA CASILINA 1040</u> | Edificio D |
| Ambulatori Neurologia | Edificio D Piano terra |
| Ambulatori Gastroenterologia | Edificio D Piano terra |
| Ambulatori Chirurgia Plastica e Medicazioni Complesse | Edificio D – piano (-1) |
| Ambulatori Oculistica | Edificio D – piano 1 |
| Endoscopia Digestiva | Edificio D – piano 2 |

| | |
|----------------------------|---|
| Preospedalizzazione | Edificio D –Piano terra (accesso esterno) |
|----------------------------|---|

2. PRESTAZIONI AMBULATORIALI E SERVIZI DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

L'attività ambulatoriale comprende visite specialistiche e prestazioni diagnostiche, erogate in regime di accreditamento con il S.S.N. ed in regime privato "Ospedale Amico" e "La Clinica".

ATTIVITÀ AMBULATORIALE IN ACCREDITAMENTO CON IL S.S.N.

Con decreto del Commissario ad Acta della Regione Lazio n. U00034 del 23 gennaio 2019, all'Ospedale Policlinico Casilino è stato riconosciuto lo stato di accreditamento istituzionale.

Le specialità ambulatoriali accreditate sono le seguenti:

- Anestesia
- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Vascolare
- Chirurgia Plastica
- Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva
- Ginecologia
- Medicina Interna
- Nefrologia
- Neonatologia
- Neurologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Urologia

Inoltre, sono erogate in regime di accreditamento:

- Prestazioni di Laboratorio Generale, di Microbiologia e Virologia
- Prestazioni Dialitiche - Centro Dialisi Ambulatoriale
- Prestazioni di Radiologia e Diagnostica per Immagini:
- RM BODY
- RM ARTICOLARI
- RM NEURO (MORFOLOGICA E FUNZIONALE)
- RM CARDIACA (MORFOLOGICA E FUNZIONALE)
- RM MAMMARIA con mdc
- RM PROSTATA MULTIPARAMETRICA
- ENTERO RM
- BIOPSIA PROSTATICA SOTTO GUIDA RM
- TC VASCOLARE
- TC NEURO
- TC BODY
- TC CARDIACA
- ENTERO TC
- TC COLONSCOPIA VIRTUALE
- BIOPSIE OSSEE

- BIOPSIE EPATICHE
- BIOPSIE POLMONARI
- DRENAGGI

STRUMENTAZIONE:

- RM PHILIPS ACHIEVA 1.5 TESLA
- RM PHILIPS PRODIVA1.5 TESLA
- RM ESAOTE S-SCAN 0.3 TESLA
- TC GE VCT 64 STRATI
- TC GE REVOLUTION EVO 128 STRATI
- RM INTERVENTISTICA PHILIPS INGENIA 1.5 TESLA DA AGOSTO 2020

COME PRENOTARE UNA PRESTAZIONE AMBULATORIALE

Prestazioni Ambulatoriali S.S.N. – Prenotazioni e disdette

Per prenotare o disdire prestazioni specialistiche ambulatoriali S.S.N. (con impegnativa) presso il Policlinico Casilino, è possibile rivolgersi:

- al RECUP Regionale – numero verde 069939
dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 19,30 ed il sabato dalle 7,30 alle 13,00
- all'Ufficio Prenotazioni del Policlinico Casilino – numero telefonico 06 23188464
dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00

Per le prestazioni ambulatoriali cardiologiche è possibile rivolgersi al numero verde 800 016 661, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00.

Per effettuare la prenotazione è necessario essere muniti della prescrizione del medico di medicina generale o del medico specialista, del codice fiscale e della tessera sanitaria. Per la disdetta è necessario indicare le seguenti informazioni: nome, cognome, codice fiscale, tipo di prestazione e data prevista di erogazione. I dati personali saranno trattati ai sensi del GDPR 679/2016.

Per gli esami per i quali è necessaria una preparazione, sono presenti le specifiche indicazioni sul sito web www.policlinicocasilino.it, nell'ambito delle sezioni specialistiche.

I pagamenti per le prestazioni ambulatoriali possono essere effettuati presso gli sportelli CUP del Policlinico Casilino- dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.45 alle 19.45 e il sabato dalle ore 7.45 alle ore 13, nelle seguenti modalità: bancomat, bancoposta, carte di credito e contanti.

Sportelli CUP

CUP Centrale – Edificio C – piano terra

CUP Radiologia - per prestazioni radiologiche e di diagnostica per immagini - presso edificio B piano (-1)

CUP Poliambulatorio Via Casilina 1040 – per oculistica, medicazioni chirurgia plastica, neurologia e gastroenterologia ed endoscopia digestiva

Prestazioni di Laboratorio

Le analisi di laboratorio non richiedono prenotazione; è sufficiente presentarsi direttamente al Cup Centrale, sito presso l'edificio C – piano terra, con la richiesta medica. L'erogazione dei numeri per l'accesso al CUP è garantita dalle ore 07.00 alle ore 10.30 – dal lunedì al sabato.

Il Test di Mantoux (intradermoreazione alla tubercolina) viene eseguito esclusivamente il martedì.

I tamponi vaginali e le curve glicemiche possono essere eseguiti dal lunedì al sabato, previa accettazione allo sportello CUP a partire dalle ore 07.00 e fino alle ore 09.30.

Ritiro dei referti

Presso il CUP Centrale – piano terra - Edificio C

- dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 19.00
- il sabato dalle ore 10.00 alle ore 13.00

È possibile ritirare i referti relativi a:

- Analisi di Laboratorio
- Holter Cardiologici
- Radiologia e Diagnostica per Immagini (TC/RM/mammografia/RX/MOC/ortopanoramica)

3.SERVIZI E PRESTAZIONI IN ATTIVITÀ PRIVATA

Il Policlinico Casilino offre agli utenti l'opportunità di effettuare prestazioni sanitarie anche in regime privato:

Il Servizio "Ospedale Amico" offre prestazioni ambulatoriali a tariffe contenute ed in tempi brevi. I vantaggi del servizio sono la garanzia di qualità, la riduzione dei tempi d'attesa rispetto all'offerta del S.S.N., al massimo entro 15 giorni dalla richiesta, ed il costo, in media poco più alto dell'importo corrisposto dal paziente per il ticket regionale.

"La Clinica" offre la qualità di una struttura sanitaria di lusso e la sicurezza di un grande ospedale. Il servizio è rivolto ai pazienti solventi, prevalentemente assicurati, e garantisce elevati standard di accoglienza e ricovero, con percorsi personalizzati e delineati secondo le esigenze del paziente, che sceglie i propri medici di fiducia e la tipologia di comfort desiderato. Il reparto dedicato ai ricoveri in regime privato è dotato di 22 posti letto in stanze singole e doppie.

OSPEDALE AMICO

Il Servizio Ospedale Amico offre prestazioni sanitarie in regime di "privato sociale", per consentire agli utenti-pazienti di usufruire di prestazioni specialistiche ed esami strumentali a prezzi calmierati, con tempi d'attesa minimi.

Prenotazioni

È possibile accedere alle prenotazioni di visite specialistiche ed esami strumentali, nelle seguenti modalità:

- contattando il numero di telefono 06 23188295, dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 19.00 ed il sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00
- inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica ospedaleamico.polcas@eurosanita.it o compilando il form di prenotazione della prestazione, sul sito internet www.policlinicocasilino.it/ospedale-amico/
- presso gli sportelli del CUP Centrale, edificio C piano terra, dal lunedì al venerdì, dalle 07.45 alle 19.00, il sabato dalle 07.45 alle 12.30.

Inoltre, per:

- **PRESTAZIONI OCULISTICA** – contattando il numero dedicato 06 23188780, dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.00 ed il sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00;
- **PRESTAZIONI DI GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA** - contattando il numero dedicato 06 23188778, dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.00 ed il sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00;
- **PRESTAZIONI DI NEONATOLOGIA**, contattando il numero 06 23188378/06 23188318, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 14.00, oppure il numero 06 23188295, dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 19.00 ed il sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00
- **PRESTAZIONI DI NEUROLOGIA**, contattando il numero 06 23188707, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00, oppure il numero 06 23188295, dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 19.00 ed il sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00
- **CORSO PRE PARTO E CORSO YOGA PRE NATALE**, contattando i numeri 0623188714/06 23188458–06 23188258, dal lunedì al sabato, dalle ore 10.00 alle ore 18.00
- **MONITORAGGIO FETALE**, contattando il numero 06 23188425, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00
- **VISITA ANESTESIOLOGICA PER IL PARTO**, contattando il numero 06 23188425 o inviando una e-mail all'indirizzo anestesiaparto@eurosanita.it

Disdetta delle prenotazioni

È possibile effettuare la disdetta delle prenotazioni nelle seguenti modalità:

- contattando il numero di telefono 06 23188295, digitando il “tasto 2” e lasciando il messaggio con i propri dati anagrafici e recapito telefonico
- inviando una e-mail all’indirizzo di posta elettronica disdetteamico.polcas@eurosanita.it
- presso gli sportelli del CUP Centrale, edificio C piano terra, dal lunedì al venerdì, dalle 07.45 alle ore 19.00 ed il sabato dalle 07.45 alle 12.30

Pagamenti

I pagamenti per le prestazioni ambulatoriali possono essere effettuati presso gli sportelli CUP del Policlinico Casilino- dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.45 alle 19.45 e il sabato dalle ore 7.45 alle ore 13, nelle seguenti modalità: bancomat, bancoposta, carte di credito e contanti.

CUP Centrale – Edificio C – piano terra -

CUP Radiologia - Edificio B piano (-1) - per prestazioni radiologiche e di diagnostica per immagini - dal

CUP Poliambulatorio Via Casilina 1040 – Edificio D – per prestazioni oculistica, neurologia (*visita neurologica, elettromiografia, polisonnografia, visita medicina del sonno*) e gastroenterologia ed endoscopia digestiva

Il Servizio Ospedale Amico offre la possibilità di prenotare visite specialistiche ed esami strumentali e diagnostici per le specialità riportate in elenco:

- Allergologia (visite e test)
- Anestesiologia (visita anestesiologicala per il parto)
- Cardiologia (visite ed esami strumentali)
- Chirurgia Generale (visita senologica)
- Chirurgia Plastica (visita specialistica e cure estetiche)
- Chirurgia Vascolare (visita specialistica - ecodoppler)
- Dermatologia e dermatoscopia
- Endocrinologia (tiroide – riproduzione – aborto – endocrinologia della riproduzione)
- Fisiatria (visita ed infiltrazioni)
- Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva (visite, ecografie e breath/urea test, gastroscopia e colonscopia, senza e con sedazione)
- Ginecologia (endometriosi – fibromatosi – menopausa – uroginecologia – malattie sessualmente trasmissibili – colposcopia – isteroscopia – sonoisterosalpingografia)
- Laboratorio Analisi (analisi di routine e pacchetti)
- Medicina Interna (geriatria ed osteoporosi)
- Malattie Respiratorie (spirometria – emogasanalisi – prove di funzionalità)
- Nefrologia
- Neonatologia
- Neurologia (visite, EEG, EMG, polisonnografia)
- Progetto Memoria (visita di screening disturbi memoria/RM encefalo senza m.d.c. con prescrizione ricetta S.S.N./test valutazione neuropsicologica)
- Nutrizione
- Oculistica ed ortottica

- Oftalmologia Pediatrica ed Oftalmologia Neonatologica
- Otorinolaringoiatria (visite ed esami strumentali/pacchetti disturbi voce ed udito)
- Psicologia – colloquio psicologico
- Radiologia (RMN, TC, radiografia e radiografia contrasti, mammografia, ortopantomica, ecografia, MOC, biopsia prostatica in bore)
- Urologia ed Andrologia (visite/ecografie/doppler/cistoscopia/uoflussimetria)

Tali attività sono svolte presso gli edifici del Policlinico Casilino (A, B, C e D)

Per il dettaglio delle prestazioni disponibili di ogni specialità è possibile consultare il sito www.policlinicocasilino.it - sezione "Prestazioni".

Piccoli interventi chirurgia ambulatoriale

Il Servizio Ospedale Amico offre la possibilità di eseguire interventi ambulatoriali di piccola chirurgia, previa prima visita specialistica:

- **Chirurgia Plastica** - per interventi di asportazione benigna cute, liberazione tunnel carpale, dito a scatto, neoformazione asportazione cute estesa patologie neoplastiche
- **Chirurgia Vascolare** - per interventi di flebectomia/safenectomia/safenectomia con EVRF radiofrequenza
- **Chirurgia Generale** - per interventi di ernia inguinale/emorroidi/fistola sacrococcigea
- **Ginecologia** - contattando il numero dedicato 06 23188425, dal lunedì al sabato, dalle ore 08.00 alle ore 13.00, o inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica ospedaleamico.polcas@eurosanita.it, per interventi di:
 - Asportazione Cisti Ghiandola Bartolino
 - Conizzazione Cervice Uterina per terapia e diagnosi circostanziali lesioni cervicali alto grado
 - Asportazione Polipi Cavità Uterina
 - Asportazione Miomi della Cavità Uterina
 - Inserimento IUD Medicato e non Medicato
 - Asportazioni Spirali Lost – IUD (endouterine con filo di reperi non visualizzabile)
 - Lisi Di Sinechie (aderenze) del canale e/o della cavità uterina
 - Perdite Ematiche Atipiche
 - Metrorragia

LA CLINICA

Il paziente può richiedere prestazioni a pagamento con la facoltà di scegliere il medico specialista che svolge le prestazioni richieste in attività libero professionale. Il pagamento sarà effettuato direttamente dal paziente presso gli uffici amministrativi preposti "LA CLINICA" e/o tramite fondi e assicurazioni in convenzione.

Le prestazioni libero-professionali possono essere richieste per visite specialistiche, indagini strumentali e ricoveri, con la garanzia di essere seguiti dal medico scelto tra i professionisti altamente qualificati, impegnati quotidianamente nella grande struttura del Policlinico Casilino. Si effettuano ricoveri e consulenze multidisciplinari in patologie complesse, chirurgiche o mediche.

"La Clinica" dispone di 12 stanze con servizi operativi 24 ore su 24, offrendo al paziente il massimo della tecnologia, in un ambiente riservato e con tutti i comfort.

Scegliendo "La Clinica", all'interno di una struttura sanitaria sede di DEA di I livello, il paziente potrà contare sulla costante attività dell'unità di terapia intensiva, strutturata secondo i più moderni e avanzati standard di cura ed in grado di far fronte a situazioni critiche e d'emergenza. Nel percorso di cura del paziente è sempre coinvolto il team di anestesisti e vengono applicati i più moderni protocolli di analgesia post-operatoria, per una chirurgia senza dolore.

Il regime di ricovero a pagamento dà diritto all'uso privato della stanza di degenza, con la possibilità di ospitare un eventuale accompagnatore. Il medico specialista curante provvederà a far preparare dagli uffici amministrativi un preventivo della spesa relativa al ricovero.

"La Clinica" del Policlinico Casilino ha attivato numerose convenzioni con la maggior parte degli Enti e/o Fondi che gestiscono polizze salute, per l'erogazione sia di prestazioni ambulatoriali sia in regime di ricovero. Le procedure di rimborso per le polizze sanitarie e per i fondi integrativi possono variare a seconda della compagnia e del fondo.

Le convenzioni e gli accordi assicurativi sono in continuo aggiornamento, pertanto consigliamo ai pazienti di informarsi sempre direttamente presso la propria Compagnia Assicurativa e/o Ente di appartenenza per verificare preventivamente i termini, le condizioni e le modalità per poter usufruire della convenzione. Gli uffici amministrativi "LA CLINICA" sono comunque a disposizione per qualsiasi informazione relativa alle procedure per l'attivazione delle assicurazioni/fondi di previdenza.

Per conoscere tutte le convenzioni attivate presso "La Clinica" consultare la pagina:

www.laclinicapoliclinicocasilino.it/la-clinica/#convenzioni/

La Clinica offre i seguenti servizi:

- analisi di laboratorio
- visite specialistiche
- esami radiologici e di diagnostica per immagini
- check-up
- procedure di endoscopia digestiva
- interventi chirurgici ambulatoriali
- ricoveri medici e chirurgici

Il paziente, via mail o telefono, riceverà tutte le informazioni necessarie per effettuare le prestazioni sanitarie di cui necessita: dove recarsi, il costo, gli orari e le eventuali indicazioni per la preparazione. Il giorno stabilito il paziente dovrà recarsi presso gli Uffici Amministrativi "La Clinica" per svolgere le diverse pratiche amministrative: accettazione, pagamento, presentazione dei documenti dell'assicurazione e/o della convenzione; verrà poi indirizzato al reparto e/o servizio di competenza per eseguire la prestazione.

Si segnala che alcune Assicurazioni consentono agli utenti di prenotare esami e prestazioni direttamente sui propri siti internet.

Come prenotare

- **visite specialistiche, check-up, analisi di laboratorio ed esami di diagnostica**
dal lunedì al venerdì, dalle ore 07:30 alle ore 19:30, il sabato dalle 7.30 alle 13.30
telefono: 0623188880
e-mail: prenotazioni@laclinicapoliclinicocasilino.it
- **ricoveri, interventi chirurgici ambulatoriali e procedure di endoscopia digestiva**
dal lunedì al venerdì, dalle ore 07:30 alle ore 19:30, il sabato dalle 7.30 alle 13.30
telefono: 0623188883
e-mail: amministrazione@laclinicapoliclinicocasilino.it

È possibile richiedere prestazioni ambulatoriali ed in regime di ricovero nelle seguenti specialità:

- Allergologia e Immunologia
- Anestesia
- Angiologia
- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Maxillo-Facciale
- Chirurgia Plastica
- Chirurgia Vascolare
- Dermatologia e Venereologia
- Ematologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva
- Geriatria
- Ginecologia
- Malattie dell'apparato Respiratorio
- Malattie Infettive
- Medicina Fisica e Riabilitazione
- Medicina Interna
- Nefrologia
- Neonatologia
- Neurochirurgia
- Neurologia
- Oculistica
- Oncologia
- Ortopedia
- Pediatria
- Scienze dell'Alimentazione e Dietetica

- Urologia e Andrologia

Tali attività sono svolte presso gli edifici del Policlinico Casilino (A, B, C e D).

Per il dettaglio delle prestazioni disponibili di ogni specialità è possibile consultare il sito www.policlinicocasilino.it - sezione "Prestazioni".

IL RICOVERO (SSN)

Presso il Policlinico Casilino il ricovero dei pazienti può avvenire nelle seguenti modalità:

- Ricovero urgente e da pronto soccorso
- Ricovero elettivo ordinario
- Day Hospital e Day Surgery

Tempi di attesa

Per i ricoveri in regime S.S.N., il Policlinico Casilino risponde a quanto previsto dalla normativa di legge: *DCA Regione Lazio n. U00155 del 06.05.2019 - "Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa per il triennio 2019 – 2021"*

INDICAZIONI

| Classe di priorità per il ricovero | Indicazioni |
|------------------------------------|---|
| A | Ricovero entro 30 giorni per i casi clinici che potenzialmente possono aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti, o comunque da recare grave pregiudizio alla prognosi. |
| B | Ricovero entro 60 giorni per i casi clinici che presentano intenso dolore, o gravi disfunzioni, o grave disabilità ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente al punto di diventare emergenti né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi. |
| C | Ricovero entro 180 giorni per i casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzione o disabilità, e non manifestano tendenza ad aggravarsi né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi. |
| D | Ricovero senza attesa massima definita per i casi clinici che non causano alcun dolore, disfunzione o disabilità. Questi casi devono comunque essere effettuati almeno entro 12 mesi. |

L'inserimento in lista d'attesa avviene al momento della valutazione del bisogno di ricovero elettivo, a cura del medico specialista. È diritto di ogni assistito conoscere la propria posizione in lista d'attesa. Unico responsabile dell'inserimento del paziente in lista d'attesa è il medico specialista, al momento della visita ambulatoriale/conclusione del percorso multidisciplinare. Responsabile della corretta tenuta e gestione del registro di prenotazione è il Direttore della Unità Operativa.

Qualsiasi comunicazione da parte del Policlinico Casilino avviene preferenzialmente per via telefonica; l'utente dovrà pertanto essere rintracciabile al numero di telefono registrato in anagrafica. Qualora il paziente non rispondesse alla convocazione telefonica, tentata in tre giorni consecutivi, si procederà con la chiamata del paziente successivo.

Se vi è impossibilità al ricovero da parte del paziente (*documentazione formale del rinvio*), questo potrà essere posticipato in base alle necessità dell'assistito. Se il paziente rifiuta il ricovero senza un valido motivo perde il diritto alla prenotazione.

Sul sito internet www.policlinicocasilino.it è disponibile un aggiornamento dei tempi di attesa per i ricoveri, sezione <https://www.policlinicocasilino.it/priorita-e-liste-dattesa/>.

Ricovero urgente e da Pronto Soccorso

Il ricovero urgente avviene attraverso l'accesso in Pronto Soccorso, attivo 24 ore su 24, e classificato come DEA di I livello, corrispondente alle forme più avanzate di assistenza concepite dal SSN.

Il Pronto Soccorso fornisce assistenza a tutti coloro che presentano un problema sanitario urgente, non risolvibile dal medico di famiglia o dalla guardia medica. L'eccessivo e inappropriato uso del Pronto Soccorso ha come diretta conseguenza un progressivo allungamento medio dei tempi d'attesa.

L'utilizzo del Pronto Soccorso per motivi non urgenti è assolutamente da evitare.

Il trattamento è assicurato da un'equipe medica multidisciplinare.

Nei casi di emergenza/urgenza, l'equipe medica effettua gli interventi necessari per la rianimazione e stabilizzazione del paziente e valuta l'effettiva gravità del caso, decidendo poi sulla necessità o meno del ricovero.

La responsabilità dei processi di ricovero e di dimissione afferisce al Direttore del Pronto Soccorso ed ai Direttori delle strutture sanitarie, coadiuvati dal Bed Manager, che ha il compito di facilitare i processi di ricovero nonché gli eventuali trasferimenti dei pazienti, così come previsto dalla D.G.R. n. 821/2009 e s.m.i.

L'ordine di accesso al Pronto Soccorso è stabilito sulla base della gravità della condizione clinica del paziente e non per ordine di arrivo.

Il TRIAGE, punto di primo accesso per il paziente, è gestito da personale infermieristico adeguatamente formato per il riconoscimento tempestivo dei pazienti in condizioni critiche.

All'arrivo in Pronto Soccorso gli infermieri del TRIAGE valutano la gravità di ciascun caso e assegnano un "CODICE COLORE", che determina la priorità di accesso alla visita medica. L'attribuzione del codice al triage non dipende dalla soggettività dell'infermiere ma si basa su protocolli internazionali e criteri predefiniti. Il personale del Pronto Soccorso mette a disposizione le sue elevate competenze per garantire interventi tempestivi ed appropriati ad ogni paziente. Proprio per questi motivi è necessario avere molta fiducia nel lavoro che lo staff del Pronto Soccorso svolge, anche in situazioni di emergenza-urgenza.

Il TRIAGE non riduce i tempi di attesa per tutti gli utenti, li ridistribuisce a favore di chi ha più necessità di cure urgenti.

Significato dei codici colore

| Codice | Denominazione | Definizione | Tempo Massimo di attesa per l'accesso alle aree di trattamento |
|------------------------|------------------------|---|--|
| 1 rosso | EMERGENZA | Interruzione o compromissione di una o più funzioni vitali | Accesso immediato |
| 2 arancione | URGENZA | Rischio di compromissione delle funzioni vitali. Condizione con rischio evolutivo o dolore severo | Accesso entro 15 minuti |
| 3 azzurro | URGENZA DIFFERIBILE | Condizione stabile senza apparente rischio evolutivo che solitamente richiede prestazioni complesse | Accesso entro 60 minuti |
| 4 verde | URGENZA MINORE | Condizione stabile senza rischio evolutivo che solitamente richiede prestazioni diagnostico terapeutiche semplici mono-specialistiche | Accesso entro 120 minuti |
| 5 bianco | NON URGENZA | Problema non urgente o di minima rilevanza clinica | Accesso entro 240 minuti |

Al fine di diminuire i tempi di attesa, l'infermiere triagista può attivare specifici percorsi assistenziali e di presa in carico, codificati da protocolli interni al pronto soccorso e denominati Fast-Track. I pazienti che accedono al Pronto Soccorso e per i quali il personale infermieristico del triage ravvisa la necessità di una valutazione specialistica di tipo ambulatoriale, sono indirizzati direttamente presso l'ambulatorio specialistico pertinente alla loro condizione clinica, per una prima valutazione.

Ciò consente di ridurre i tempi d'attesa dei pazienti in condizioni "meno gravi" ed al Pronto Soccorso di ottimizzare l'uso delle risorse a disposizione per la gestione dei casi complessi.

Le aree specialistiche a cui può essere applicato tale percorso sono:

- Oculistica
- Chirurgia vascolare
- Chirurgia plastica
- Urologia

Pronto Soccorso ostetrico

Il Policlinico Casilino dispone di un Pronto Soccorso Ostetrico, dotato di spazi specificamente attrezzati e riservati, che consentono alle donne in gravidanza una breve permanenza, per risolvere al meglio casi che potrebbero esitare, altrimenti, in ricoveri inappropriati o intempestivi. La presenza delle ostetriche e del medico specialista favorisce l'osservazione contemporanea di più pazienti e di individuare la migliore soluzione alla necessità di assistenza.

L'attivazione del servizio si inserisce nell'ambito della realizzazione di percorsi assistenziali di alto livello per le donne in gravidanza.

Inoltre, presso il Policlinico Casilino è attivo da anni il servizio di analgesia per il parto, operativo 24 ore su 24.

Ricovero elettivo ordinario

Se durante una visita ambulatoriale il medico rileva la necessità di un ricovero, il paziente viene inserito nella lista di attesa dell'unità operativa di competenza.

Il ricovero ordinario può avvenire nei posti letto comuni, a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale, oppure in una camera differenziata (*singola che prevede il pagamento di una quota alberghiera di maggior comfort*). Le camere sono dotate di bagno privato, televisore e divano letto per l'accompagnatore che, su richiesta al Caposala/Capostetrica del Reparto, può usufruire, a pagamento, della cena, da consumarsi in camera. Per accedere alle camere differenziate è necessario che la prenotazione pervenga alla Caposala/Capostetrica del Reparto, tenendo conto che la stessa è solo orientativa e che la conferma della disponibilità si avrà solamente al momento del ricovero. Se già degenti, i pazienti potranno fare richiesta del servizio "maggior comfort" alla Caposala/Capostetrica del Reparto, che provvederà secondo le disponibilità del momento.

Le esigenze alimentari dei pazienti, durante il ricovero, sono verificate dalle dietiste, che hanno il compito di valutare, su richiesta del medico di reparto, particolari esigenze nutrizionali dei pazienti, per i quali dispongono i menù su misura.

I pasti vengono serviti secondo il seguente orario:

- la prima colazione dalle ore 07:00 alle ore 07:30
- il pranzo dalle ore 12:00 alle ore 13:00
- la cena dalle ore 18:00 alle ore 19:00

Ricoveri in Day Hospital e Day Surgery

Come per il ricovero programmato in reparto, il ricovero in day hospital o in day surgery può avvenire solamente dopo una visita specialistica, eseguita presso l'ambulatorio relativo alla patologia del paziente.

Il Policlinico Casilino provvederà a definire il conseguente appuntamento per il ricovero in day hospital o in day surgery.

Il Day Hospital è finalizzato all'erogazione di prestazioni multi-specialistiche e pluriprofessionali, oppure di singole prestazioni particolarmente complesse e/o rischiose. Si tratta di ricoveri costituiti da singoli accessi (giornata di presenza) e/o accessi ripetuti (cicli), della durata non superiore alle 12 ore giornaliere.

I ricoveri in Day Surgery sono finalizzati alla effettuazione di interventi chirurgici o procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive o semi invasive, di norma della durata inferiore alle 12 ore, in anestesia locale, loco-regionale o generale. La chirurgia a ciclo diurno può prevedere, per particolari casi clinici, anche un pernottamento, cosiddetto "one day surgery".

Il primo accesso del paziente, munito della tessera sanitaria, avviene direttamente presso il Blocco Day Surgery, sito presso l'Edificio B del Policlinico Casilino (accesso esterno).

APA (ACCORPAMENTO DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI)

Durante la visita specialistica, il medico può stabilire la necessità per il paziente di un intervento in regime ambulatoriale. In tal caso, il paziente potrà essere inserito nelle liste d'attesa e successivamente contattato per eseguire gli accertamenti necessari, preparatori all'intervento, che in alcuni casi potranno essere eseguiti lo stesso giorno dell'intervento.

Di seguito si riporta l'elenco degli interventi che è possibile eseguire in regime ambulatoriale:

PRESTAZIONI DI CHIRURGIA ONCOLOGICA E D'URGENZA

- riparazione monolaterale di ernia inguinale con innesto o protesi diretta o indiretta
- riparazione monolaterale di ernia crurale con innesto o protesi diretta o indiretta

PRESTAZIONI DI CHIRURGIA PLASTICA

- asportazione chirurgica radicale di lesione della cute
- prestazioni di chirurgia plastica
- tunnel carpale

PRESTAZIONI DI ORTOPEDIA

- lisi di aderenza della mano, incluso riparazione di dito a scatto
- tunnel carpale

PRESTAZIONI DI GINECOLOGIA

- DILATAZIONE O RASCHIAMENTO DELL'UTERO

PRESTAZIONI DI OCULISTICA

- RICOSTRUZIONE DELLA PALPEBRA NON A TUTTO SPESSORE
- RICOSTRUZIONE DELLA PALPEBRA A TUTTO SPESSORE
- IMPIANTO SECONDARIO DI CRISTALLINO ARTIFICIALE
- RIMOZIONE DI CRISTALLINO ARTIFICIALE IMPIANTATO
- INTERVENTO DI CATARATTA

Cosa portare con sé il giorno del ricovero

DOCUMENTAZIONE CLINICA

- Precedenti cartelli cliniche
- Esami radiologici
- Altri esami precedenti

DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

- Documento d'identità
- Tessera sanitaria
- Eventuali polizze assicurative (solo per i ricoveri a pagamento)

EFFETTI PERSONALI

- Pigiama
- Ciabatte
- Vestaglia
- Biancheria intima
- Occorrente per l'igiene personale
- Materiale per la cura e la custodia di eventuali protesi

Accoglienza in reparto e assistenza

Il Policlinico Casilino fornisce al malato la necessaria assistenza terapeutica, garantendo una degenza quanto più serena e agevole.

Il Policlinico Casilino ha a cuore il rapporto tra i cittadini: malati, pazienti e familiari. L'Ospedale intende quindi essere vicino a tutti coloro che si trovano ad affrontare e tentano di superare le piccole e grandi difficoltà che riguardano il proprio stato di salute, aiutando i pazienti a raggiungere, nel modo più diretto e meno complicato, quel diritto comune che è l'accesso ai servizi sanitari.

Per tutti i pazienti, l'ingresso e la degenza in ospedale possono rappresentare un momento di particolare difficoltà. Oltre ai problemi della salute e della cura, il ricovero significa il distacco dalla famiglia e dalle normali abitudini di vita.

L'accoglienza in reparto e la degenza sono conseguentemente due fasi e due momenti che vedono particolarmente impegnato il Policlinico Casilino, le sue strutture e chi vi opera.

Per affrontare la delicata fase della dimissione, in particolare quella riguardante pazienti anziani o con problemi di riabilitazione, perdita di autonomia e di indipendenza, il Policlinico Casilino mette a disposizione dei cittadini il SAP (Servizio Assistenza Psico-Sociale), uno spazio di ascolto, di sostegno e di collegamento con la rete sociale territoriale.

Per garantire assistenza ai neonati di famiglie che vivono in condizioni di disagio sociale, il Policlinico Casilino provvede alla segnalazione ai consultori familiari.

GLI ORARI DI VISITA AI DEGENTI

In considerazione dell'emergenza "COVID-19", allo scopo di tutelare i pazienti ricoverati, gli operatori ed i visitatori, non è consentito l'ingresso in reparto ai visitatori, fatta eccezione per i soli casi in cui le condizioni del paziente rendano opportuna la presenza di un solo familiare. Sarà comunque interdetto l'accesso al reparto al familiare autorizzato, in presenza di sintomi quali febbre, raffreddore, tosse, mal di gola o difficoltà respiratorie.

Allo scopo di limitare i rischi di contagio, si richiede la massima collaborazione da parte dell'utenza.

È vietato l'ingresso in ospedale ai minori di 12 anni.

Ai familiari indicati dal paziente all'atto del ricovero saranno fornite informazioni telefoniche, in orari concordati, a cura degli operatori sanitari del reparto.

PALAZZINA A

Nel reparto di ginecologia l'orario visite è:

tutti i giorni, il pomeriggio - dalle ore 16.00 alle ore 18.00, con entrata libera per i papà fino alle ore 20.00

Nel reparto di neonatologia l'orario visite è:

tutti i giorni, il pomeriggio - dalle ore 14.30 alle ore 19.00

Le dichiarazioni di nascita saranno effettuate dal personale addetto presso la propria stanza di degenza in presenza di ambedue i genitori.

PALAZZINA B

Nei reparti di UTIC – Cardiologia– Medicina d'Urgenza – Medicina Interna l'orario visite è:

tutti i giorni, la mattina - dalle ore 13.00 alle ore 14.00 – e il pomeriggio - dalle ore 18.00 alle ore 19.00

PALAZZINA C

Nei reparti di Ortopedia – Chirurgia Oncologica e d'Urgenza – Chirurgia Generale - Divisione Chirurgia Vascolare– Chirurgia Plastica– Urologia l'orario visite è:

tutti i giorni, la mattina - dalle ore 12.30 alle ore 13.30 – e il pomeriggio - dalle ore 17.00 alle ore 18.00

Nel reparto di Terapia Intensiva l'orario visite è:

tutti i giorni, il pomeriggio, dalle ore 18.00 alle ore 19.00

Nel reparto di Osservazione Breve Intensiva e Holding area del Pronto Soccorso l'orario visite è:

tutti i giorni, la mattina - dalle ore 13.00 alle ore 14.00 – e il pomeriggio - dalle ore 18.00 alle ore 19.00

Al di fuori di tali orari, l'ingresso ai reparti non sarà consentito.

In ogni caso, tutti i visitatori sono tenuti a rispettare il seguente regolamento visite

- non è consentito affollare i corridoi e le stanze
- non è consentito parlare ad alta voce
- non è consentito portare cibo e altre comodità.

ALTRI SERVIZI

Richiesta e ritiro della documentazione sanitaria

I certificati di presenza in Day Hospital, Day Surgery e ambulatorio vengono rilasciati direttamente dal DH/ DS e presso l'ambulatorio di competenza.

I documenti sanitari ed i certificati possono essere richiesti dal paziente ovvero da persona fornita di delega autografa del paziente medesimo, unitamente ad un documento legale di riconoscimento del delegante e del delegato, in questo caso anche in fotocopia. La documentazione richiesta può essere ritirata nelle medesime modalità.

In caso di minore, hanno diritto al ritiro della documentazione sanitaria i genitori o il tutore legalmente nominato.

In caso di decesso del paziente, gli aventi diritto al ritiro sono il coniuge non divorziato, i figli, in loro mancanza, i genitori o altri secondo le indicazioni di legge.

Presso lo sportello del CUP dedicato (Edificio C – Piano terra) è possibile richiedere e ottenere, in copia conforme all'originale, la documentazione sanitaria, previo pagamento dei diritti di segreteria:

- Cartella Clinica Day Hospital/Day Surgery (costo € 15)
- Cartella Clinica altri Reparti (costo € 25)
- Cartella Clinica di Terapia Intensiva (costo: € 30)
- Cartella del Pronto Soccorso (costo: € 5)
- Certificato delle prestazioni ambulatoriali (costo: € 6)
- Certificato di degenza dopo la dimissione (costo € 2)
- Copia referto esame radiologico su supporto magnetico (costo € 5,00 per il CD).

Al momento della richiesta è necessario compilare un modulo specifico nel quale indicare i dati relativi al paziente e al tipo di prestazione ospedaliera della quale si richiede copia (indicando chiaramente il nominativo del paziente, il reparto presso il quale ha avuto luogo il ricovero e il periodo in cui esso è avvenuto).

Il certificato di degenza del paziente (costo: € 2) può essere richiesto e ottenuto durante la degenza e dopo la dimissione.

All'atto della richiesta deve essere specificato il reparto e la data del ricovero.

Gli orari per la richiesta e il ritiro della certificazione sanitaria del paziente sono i seguenti:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 14.30 alle ore 18.30

La certificazione sanitaria può essere richiesta e ritirata anche da una terza persona. Per il ritiro è necessaria la delega del paziente, con documento d'identità del delegato e del delegante (anche in fotocopia).

RICHIESTA ALLO SPORTELLLO

La cartella clinica è rilasciata in copia autentica – *per le cartelle giacenti in archivio nel termine di 15 giorni dalla richiesta* – a seguito del pagamento relativo alle spese di segreteria; nel caso in cui, al momento della

richiesta, la documentazione non fosse completa, questa sarà disponibile entro il termine massimo di trenta giorni.

RICHIESTA PER VIA TELEMATICA O FAX

La cartella clinica è rilasciata in copia autentica – per le cartelle giacenti in archivio nel termine di 30 giorni dalla richiesta – a seguito del pagamento anticipato delle spese di segreteria e di spedizione; nel caso in cui, al momento della richiesta, la documentazione non fosse completa, questa sarà disponibile entro il termine massimo di quarantacinque giorni.

Le richieste urgenti sono ammesse solo per motivi documentati e le relative cartelle verranno rilasciate nel più breve tempo possibile.

Spedizione della certificazione

La spedizione della copia richiesta comporterà il rimborso delle spese postali e di rilascio della documentazione, rimborso che verrà effettuato mediante bonifico bancario anticipato, sul Conto Corrente indicato nel modulo di richiesta.

I costi della spedizione sono i seguenti:

- Certificati di Pronto Soccorso e ambulatoriali, CD esami radiologia (costo spedizione € 8,00)
- Cartelle cliniche (costo spedizione € 10,00)

La richiesta, redatta sul modulo, può essere inoltrata tramite fax al numero 0623188419 o tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica servizio.cup@eurosanita.it.

È sempre necessario allegare, in caso di richiesta per una terza persona, la documentazione/autocertificazione attestante la titolarità a effettuarla.

4. TUTELA DEI CITTADINI

STRUMENTI DI TUTELA

UFFICIO INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI - ACCOGLIENZA AI CITTADINI STRANIERI

Eurosanità riconosce e valorizza il diritto degli utenti ad informazioni chiare ed esaustive e promuove l'attività di ascolto, considerandola un'importante risorsa per il miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate presso il Policlinico Casilino.

Al fine di favorire il processo di comunicazione ed informazione tra l'Azienda e gli Utenti, il Policlinico Casilino ha istituito l'Ufficio Informazioni e Segnalazioni, ponendolo in staff alla Direzione Generale.

L'Ufficio Informazioni e Segnalazioni, situato nell'ingresso principale della Palazzina C, offre accoglienza ed orientamento agli utenti e garantisce informazioni relativamente ai servizi, alle modalità di accesso alle prestazioni sanitarie ed ai percorsi di cura.

L'Ufficio Informazioni e Segnalazioni osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì – dalle ore 07.00 alle ore 19.00
- il sabato – dalle ore 07.30 alle ore 13.30

Contatti:

Telefono: +39 06 23188305 - e-mail: informazioni@policlinicocasilino.it

Gli Operatori dedicati assicurano la gestione dei reclami attraverso il tempestivo avvio della specifica procedura amministrativa o intervenendo per una risoluzione immediata del problema rappresentato, ove possibile.

Nello specifico, l'Ufficio Informazioni del Policlinico Casilino assicura:

- Informazioni chiare sulle attività ed i servizi sanitari e riguardo alle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni (orari, sedi, documenti necessari);
- Il rilascio dei tesserini STP ed ENI;
- Ascolto, orientamento e supporto nella risoluzione delle criticità;
- Il recepimento dei suggerimenti, dei bisogni e delle segnalazioni;
- La raccolta e gestione delle segnalazioni (dai reclami agli elogi) che l'Utenza desidera porre all'attenzione della Direzione Generale;
- La distribuzione di materiale informativo inerente i servizi sanitari offerti presso il Policlinico Casilino e le eventuali Strutture collegate o convenzionate.

L'ufficio Informazioni relaziona la Direzione Generale attraverso un report semestrale delle segnalazioni. Tale attività contribuisce ad orientare le scelte aziendali, nell'ottica di una fattiva collaborazione nella formulazione di proposte di miglioramento, con particolare attenzione all'aggiornamento delle informazioni ed agli aspetti organizzativi e logistici.

STP/ENI

L'Ufficio Informazioni del Policlinico Casilino assicura il rilascio dei certificati di assistenza sanitaria per gli stranieri temporaneamente presenti (tesserino STP o ENI) che usufruiscono delle prestazioni di ricovero presso il Policlinico Casilino.

Gli sportelli rilasciano i codici ENI (europeo non iscritto) ed STP (straniero temporaneamente presente), secondo le indicazioni e le procedure della Regione Lazio.

Presso l'Ufficio Informazioni la documentazione informativa e la modulistica necessaria per il rilascio del tesserino STP/ENI sono disponibili in italiano, inglese, francese, bulgaro, romeno e polacco.

Segnalazioni

Le segnalazioni, i reclami, i rilievi, gli elogi o suggerimenti possono essere presentati presso l'Ufficio Informazioni e Segnalazioni del Policlinico Casilino o inoltrati all'indirizzo e-mail segnalazione@policlinicocasilino.it

L'Ufficio Informazioni e Segnalazioni può ricevere una segnalazione nelle seguenti modalità:

- contatto diretto allo sportello
- contatto telefonico dell'utente al numero 06 23188305
- e-mail: segnalazione@policlinicocasilino.it
- completando il "form" presente nella sezione "Segnalazione" del sito internet del Policlinico Casilino – www.policlinicocasilino.it

PERCORSO MATERNITÀ

Il Policlinico Casilino offre alle gestanti il “Percorso Maternità”, per la valutazione dei parametri principali della gravidanza, per conoscere le caratteristiche dell’offerta assistenziale, fra cui l’organizzazione dei corsi di preparazione al parto ed i corsi di yoga prenatale.

Il percorso maternità del Policlinico Casilino è caratterizzato dall’integrazione assistenziale nel post partum fra ostetriche e neonatologi, grazie alla disponibilità di stanze di degenza con attrezzatura per la permanenza del neonato nella stessa stanza della mamma: il cosiddetto rooming-in.

Il personale medico, infermieristico e ostetrico facilita i primi giorni di convivenza familiare al fine di agevolare fortemente l’inizio dell’allattamento. Tutto ciò in un ambiente specialistico che ha particolare attenzione alla prevenzione e cura delle complicanze materne e fetali.

È possibile effettuare la registrazione anagrafica dei neonati entro il terzo giorno dalla nascita, dal lunedì al sabato, dalle ore 9.00 alle ore 11.00, presso il letto di degenza. Per informazioni contattare il numero 0623188299.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.policlinicocasilino.it - sezione “Percorso Maternità”.

Travaglio e parto

Presso il Policlinico Casilino il travaglio di parto è seguito dalle ostetriche. Il parto è espletato nella maniera più fisiologica possibile, con scelta della paziente, insieme all’ostetrica che la segue personalmente, della posizione e della modalità del parto stesso (accovacciata carponi o supina), rispettando la scelta e il controllo del benessere materno e fetale.

Per le gestanti è possibile visitare il reparto di maternità.

Il servizio di analgesia peridurale è disponibile su richiesta della paziente, previa visita anestesiológica presso il Policlinico Casilino, ed è attivo 24 ore su 24, tutti i giorni.

Per prenotare la visita anestesiológica contattare:

- *il RECUP Regionale al numero 06 9939 dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 19.30, ed il sabato dalle 7.30 alle 13.00*
- *l’Ufficio Prenotazioni del Policlinico Casilino al numero telefonico 06 23188464 dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 17.00.*

L’episiotomia viene riservata ai soli casi in cui è ritenuta indispensabile.

Viene favorito l’allattamento al seno con “bonding” immediato del neonato con la mamma. Il cordone ombelicale viene tagliato alla scomparsa della pulsazione, mentre il neonato viene appoggiato sul ventre materno per favorirne il contatto pelle a pelle. Il papà partecipa al travaglio ed al parto per mantenere il più possibile un contatto emotivo, di grande importanza per il nuovo nucleo familiare che si forma. Dopo il parto vi è la possibilità di scelta di “rooming in”, con eventuale aiuto notturno per la mamma e per il neonato nelle condizioni più delicate.

Nel caso di dimissione materna e di non dimissibilità del bambino, è possibile usufruire dell’ospitalità di alcune strutture alberghiere convenzionate con il Policlinico Casilino.

Nella fase finale della gravidanza è previsto un percorso ambulatoriale che consente una corretta identificazione del rischio materno e fetale, per ridurre gli eventi avversi ed imprevisti in sala parto.

A questo scopo è funzionante il servizio di cardiocografia e valutazione del rischio ostetrico dalla 37^{esima} settimana di gestazione, con prenotazione al numero 0623188714.

Sono anche previsti ricoveri per le condizioni di patologia ostetrica, che necessitano sorveglianza in ospedale (ipertensione, rallentamento della crescita, minaccia di parto pretermine o gemellarità), in collegamento con l'ambulatorio dedicato per ciascuna patologia, cui è possibile accedere mediante prenotazione.

Ambulatori di patologia ostetrica

- Ipertensione in Gravidanza
- Ritardo di Crescita del Feto
- Diabete Gestazionale
- Gravidanza Gemellare

Per informazioni e appuntamenti contattare il numero telefonico 06 23188714.

Vademecum per le gestanti

Occorrente per il Neonato

- n° 3 cambi: body, tutina intera o completino maglia e pantalone, calzini e cappellino (cotone o ciniglia, manica lunga o corta in base alla stagione)
- pannolini e salviettine umidificate

Occorrente per la Mamma

- n° 3 camice da notte aperte davanti (per facilitare l'attaccamento al seno)
- assorbenti post parto con mutande a rete monouso oppure slip assorbenti post parto
- coppette assorbilatte
- occorrente per l'igiene quotidiano
- fotocopia del documento d'identità e della tessera sanitaria

Esami necessari

Al momento del ricovero per il parto:

- ECG (validità 3 mesi)
- Gruppo e Fattore Rh (da eseguire presso un Ospedale dotato di Centro Trasfusionale)

Da eseguire nell'ultimo mese di gravidanza:

- Emocromo, Esame Urine, Glicemia, Azotemia, Creatininemia, Bilirubinemia,
- GOT, GPT, Gamma GT
- PT, PTT, Fibrinogeno, Antitrombina III.
- VDRL, HbsAg, HCV, HIV (per prelievo cordonale HIV 1-2)
- LISTERIA MONOCYTOGENES anticorpi IgG e IgM
- Tampone vaginale: ricerca germi comuni con eventuale antibiogramma
- Tampone cervicale: ricerca chlamydia e mycoplasma
- Tampone rettale
- Ricerca streptococco beta emolitico con eventuale antibiogramma
- Visita anestesologica, se si intende usufruire dell'analgesia per il parto
- Elettrocardiogramma

Per prenotare la visita anestesiologicala è necessario disporre dell'impegnativa medica per visita anestesiologicala. Gli esami da portare in visione il giorno della visita sono: emocromo, PT, PTT, Fibrinogeno, AT III.

Per la prenotazione dei monitoraggi cardiocografici, chiamare il numero 0623188714, dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Al momento del ricovero si consiglia di portare in visione tutti gli esami e le ecografie eseguite in gravidanza. Presentarsi senza gioielli, smalti e piercing.

Il corso di preparazione al parto

Programma incontri

- PRIMO INCONTRO: "Presentazione e formazione del gruppo" (Ostetriche)
 SECONDO INCONTRO: "Il Dolore e il travaglio di parto" (Ostetriche)
 TERZO INCONTRO: "Le risorse, quando andare in ospedale" (Ostetriche)
 QUARTO INCONTRO: "L'allattamento e la gestione del bimbo nei primi giorni" (Ostetriche)
 QUINTO INCONTRO: "La Parto analgesia e il Parto spontaneo e Cesareo" (Anestesista)
 SESTO INCONTRO: "Siamo incinti..." (Psicologa)
 SETTIMO INCONTRO: "La crescita e le vaccinazioni, dubbi e timori legati al ritorno a casa" (Neonatologo)
 OTTAVO INCONTRO: "Il parto e il taglio cesareo" (Ginecologo)

Corso yoga prenatale

Lo Yoga in gravidanza è un semplice ed efficace strumento che permette di affrontare con serenità tutti gli aspetti fisiologici ed emotivi legati alla gravidanza e al parto.

Gli incontri si svolgono il lunedì pomeriggio dalle 14.30 alle 17.30

Ogni incontro ha una durata di 1 ora e 15 minuti. Si consiglia abbigliamento comodo.

Il programma prevede due tipologie di percorso, che possono essere praticate anche in modo sequenziale:

- ✓ PERCORSO 1 dal 4° mese al 7° mese durata 12 settimane
- ✓ PERCORSO 2 dal 7° mese al 9° mese durata 2 settimane

| Percorso 1 dal 4° mese al 7° mese | Percorso 2 dal 7° mese al 9° mese |
|--|---|
| DAL 1° AL 4° INCONTRO: <ul style="list-style-type: none"> • Pratiche per il rilassamento; • Pratiche per la respirazione consapevole; • Pratiche per le articolazioni | DAL 1° AL 2° INCONTRO: <ul style="list-style-type: none"> • Pratiche per il rilassamento; • Pratiche per la respirazione consapevole; • Pratiche per le articolazioni |
| DAL 5° AL 10° INCONTRO: <ul style="list-style-type: none"> • Approfondimento delle pratiche precedenti • Pratiche per rinforzare le gambe, le braccia e la colonna | DAL 3° AL 4° INCONTRO: <ul style="list-style-type: none"> • Approfondimento delle pratiche precedenti • Pratiche per rinforzare le gambe, le braccia e la colonna; • Pratiche per il pavimento pelvico |
| DAL 11° AL 12° INCONTRO: <ul style="list-style-type: none"> • Approfondimento delle pratiche precedenti • Pratiche per il pavimento pelvico | DAL 5° AL 6° INCONTRO: <ul style="list-style-type: none"> • Approfondimento delle pratiche precedenti • Pratiche per il pavimento pelvico |

Per informazioni su costi e prenotazione consultare il sito internet www.policlinicocasilino.it - sezione "Percorso Maternità".

PERCORSO ASSISTENZIALE NEFROLOGIA-DIALISI

Il paziente affetto da patologia renale può accedere ai servizi offerti dalla U.O. Nefrologia e Dialisi attraverso una visita nefrologica ambulatoriale, prenotabile attraverso il ReCUP regionale o per il tramite del proprio medico curante. Nel corso della prima visita, viene definito il percorso assistenziale personalizzato, con indicazione dei successivi controlli, che possono includere le visite ambulatoriali, ricoveri in regime di Day Hospital, programmazione della pre-ospedalizzazione per intervento chirurgico di confezionamento dell'accesso vascolare.

Su richiesta del paziente viene rilasciato il certificato medico per il riconoscimento del diritto all'esenzione per patologia renale.

Il Centro garantisce trattamenti dialitici, di emodialisi e dialisi peritoneale, compatibilmente con le indicazioni cliniche e la volontà espressa dal paziente. Per facilitare la scelta tra i trattamenti proposti, il personale medico ed infermieristico fornisce al paziente le informazioni necessarie, anche attraverso documentazione esplicativa.

In considerazione del numero di pazienti afferenti al Centro, sono garantiti 3 turni giornalieri di emodialisi ambulatoriale (ore 06.30-10.30 – ore 12.00-16.00 – ore 17.30-21.30), per assicurare il trattamento a circa 80 pazienti al giorno. I pazienti sottoposti ad emodialisi ed in trattamento di dialisi peritoneale eseguono controlli clinici ed ematochimici mensili; le metodiche dialitiche sono diversificate grazie all'ausilio di moderne apparecchiature in uso presso il Centro.

I pazienti afferenti ad altre strutture sanitarie, che vogliono chiedere di effettuare l'emodialisi presso il Policlinico Casilino, devono rivolgersi al Coordinatore Infermieristico della U.O. Nefrologia e Dialisi, per l'inserimento nella lista di attesa (tel. 06 23188475 – e-mail dialisi.polcas@eurosanita.it).

Il ricovero in nefrologia può avvenire in urgenza, tramite accesso da Pronto Soccorso, o essere programmato dallo specialista nefrologo. In caso di ricovero programmato per il confezionamento dell'accesso dialitico, il ricovero in ospedale è preceduto dalla pre-ospedalizzazione durante la quale vengono eseguiti gli accertamenti ematochimici e strumentali necessari per la valutazione anestesiológica, volta a verificare l'idoneità all'intervento chirurgico. A seguito dell'intervento, dopo un periodo variabile, necessario per la maturazione dell'accesso dialitico, il paziente è inserito in un turno di emodialisi per l'effettuazione della terapia sostitutiva, presso il Policlinico Casilino, se disponibile il posto tecnico, o indirizzato ad altri centri dialisi pubblici o accreditati.

Il paziente che sceglie di effettuare la dialisi peritoneale, dopo tre settimane dall'intervento chirurgico viene inserito in un programma di addestramento all'auto-dialisi in regime di day-hospital di durata variabile, da una a due settimane, necessarie all'apprendimento della tecnica per la gestione autonoma della dialisi domiciliare. Alla conclusione del training, ottenuta l'idoneità all'auto-dialisi, il paziente prosegue il trattamento a domicilio, secondo prescrizione medica ed effettuando controlli ambulatoriali mensili, programmati presso l'ambulatorio di dialisi peritoneale.

Il PDTA (percorso diagnostico, terapeutico e assistenziale) del paziente dialitico prevede i seguenti servizi:

- Diagnosi e terapia delle nefropatie acute e croniche
- Studio della calclosi renale
- Ipertensione arteriosa
- Trattamento conservativo e sostitutivo della funzione renale
- Emodialisi e dialisi peritoneale

- Confezionamento chirurgico degli accessi vascolari per l'emodialisi e del catetere peritoneale per la dialisi peritoneale

Contatti:

EMODIALISI AMBULATORIALE → Tel. 0623188275 - dal lunedì al sabato, dalle ore 08.00 alle ore 20.00

DIALISI PERITONEALE → Tel. 0623188297 - dal lunedì al sabato, dalle ore 08.00 alle ore 20.00

AMBULATORIO DI NEFROLOGIA → Tel. 0623188740 - Il martedì e giovedì, dalle ore 08.00 alle ore 13.00, e il lunedì, martedì e giovedì, dalle ore 14.30 alle ore 18.30

È attivo il servizio di reperibilità notturna/giorni festivi per emodialisi d'urgenza.

5. Altri Servizi e Informazioni Utili

SERVIZIO ASSISTENZA PSICO-SOCIALE (SAP)

Il Policlinico Casilino, mette a disposizione del cittadino il Servizio Assistenza Psicosociale (SAP). Il SAP è un servizio di ascolto, di sostegno e di collegamento con la rete sociale e territoriale per pazienti ricoverati presso il Policlinico Casilino. Esso rappresenta uno spazio di raccordo multidimensionale in cui l'utenza può essere ascoltata, consigliata e indirizzata sul territorio.

Le attività del SAP nel nostro ospedale sono:

- Assistenza al paziente durante la degenza, nella delicata fase della dimissione e nel rientro al proprio domicilio;
- Supporto ai reparti per agevolare la dimissione del paziente;
- Organizzazione, su richiesta, dei trasferimenti nelle strutture sanitarie pubbliche idonee per la continuità delle cure: riabilitazione, post acuzie, lungodegenza, hospice, etc.;
- Collegamento e scambio con la rete territoriale attraverso il contatto con le strutture territoriali competenti a cui gli utenti verranno indirizzati;
- Supporto alla Direzione Sanitaria nelle segnalazioni al tribunale dei minorenni per quelle situazioni di rischio per i minori (genitore tossicodipendente, psichiatrico, etc.), nonché dei neonati abbandonati.

Il servizio è costituito da psicologi e assistenti sociali e svolge il seguente orario:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30
- il sabato e la domenica dalle ore 8.30 alle ore 14.30

UFFICIO SPERIMENTAZIONI CLINICHE

Il Policlinico Casilino ha assunto, nel corso degli anni, un ruolo sempre più attivo nello scenario nazionale ed internazionale della Ricerca Biomedica, entrando a far parte dei centri di riferimento nel settore della Sperimentazione Clinica. Diversi i fattori che hanno favorito lo sviluppo di iniziative di ricerca interessanti: la presenza dell'Università di Roma Tor Vergata nella gestione di parte delle funzioni assistenziali, il personale altamente qualificato, l'impiego di tecnologie di ultima generazione e l'elevato numero di pazienti, che arricchiscono quotidianamente la casistica clinica.

Le Sperimentazioni Cliniche, sponsorizzate o "no-profit", di tipo osservazionale o interventistico, vengono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di Studi Clinici, in conformità ai principi della

Dichiarazione di Helsinki e della Convenzione di Oviedo, in accordo alle Good Clinical Practice (D.M. 15/07/1997 e s.m.i.) ed in ottemperanza alle leggi in tema di Prevenzione della Corruzione e Privacy.

Al fine di ottimizzare gli specifici processi di lavoro e regolamentare gli aspetti amministrativi, organizzativi ed economici connessi allo svolgimento delle Sperimentazioni Cliniche, la Società ha istituito nel settembre 2016 un apposito Servizio, l'Ufficio Sperimentazioni Cliniche.

L'Ufficio Sperimentazioni Cliniche del Policlinico Casilino espleta le attività amministrativo-contabili ed organizzative connesse all'avvio ed esecuzione degli Studi Clinici.

Il Comitato Etico Lazio 2, con sede operativa presso la Asl Roma 2, esprime pareri vincolanti sugli Studi Osservazionali ed Interventistici da avviare presso il Policlinico Casilino. Oltre alla funzione di valutazione ed approvazione dei Protocolli di Studio, il Comitato Etico svolge l'attività di monitoraggio e controllo.

Ufficio Sperimentazioni Cliniche

Sede operativa: Via Casilina, 1049 – Roma

Contatti: Tel. 06 23188421 – Fax 06 23188424 - e-mail: bioetica.polcas@eurosanita.it

IL COMITATO INFEZIONI OSPEDALIERE (CIO)

Nel 2014 è stato istituito presso il Policlinico Casilino un Comitato responsabile del programma di lotta contro le infezioni ospedaliere denominato CIO.

Al Comitato spetta la definizione della strategia di lotta contro le Infezioni ospedaliere, in particolare gli aspetti riguardanti l'organizzazione del sistema di sorveglianza, le misure di prevenzione, il coinvolgimento appropriato dei servizi laboratoristici, il metodo ed i mezzi per l'informazione del personale, la verifica dell'effettiva applicazione dei programmi di sorveglianza e controllo della loro efficacia e la formazione del personale.

INFORMAZIONI UTILI

Punti ristoro

Il Policlinico è dotato di vari punti di ristoro che rispettano i seguenti orari:

Bar Centrale, con annessa rivendita di giornali, dislocato al piano terra della palazzina C, aperto dal lunedì al sabato, dalle 6.30 alle 20.00, domenica e festivi dalle ore 7.00 alle ore 19.00

Bar dislocato presso il piano terra della palazzina A, aperto dalle 7.30 alle 19.00, escluso la domenica ed i giorni festivi.

Servizio Bancomat

All'interno della struttura ospedaliera è presente uno sportello bancomat della banca Monte dei Paschi di Siena, al piano terra dell'edificio C.

Assistenza spirituale

Nel riconoscimento della dimensione trascendentale di ogni persona, è previsto un servizio di assistenza spirituale, affidato ai sacerdoti cattolici appartenenti all'Ordine della Madre di Dio (Padri Leonardini). Tale assistenza prevede, tra le varie attività: la celebrazione della S. Messa nella Cappella Ospedaliera (Edificio C, piano -2), l'amministrazione dei sacramenti, la preghiera e il dialogo personale. Il servizio è offerto ai

degenti, ai loro famigliari e a quanti nella struttura considerino averne bisogno. L'accesso ai servizi è garantito attraverso la visita continuativa dei cappellani e dei loro assistenti nei reparti o richiedendolo al personale del reparto, che provvede ad avvertire ai ministri.

Per quanto riguarda gli interventi di emergenza (battesimo o unzione in pericolo di vita) c'è a disposizione il servizio di reperibilità H24.

Per i degenti che professano una fede diversa dalla cattolica, ci si rivolga ai cappellani ospedalieri per essere messi in contatto con i ministri dei rispettivi culti che, a richiesta, verranno informati.

Associazioni di volontariato

Presso il Policlinico Casilino operano diversi enti organismi di volontariato che, animati da spirito di solidarietà nei confronti di chi soffre, offrono aiuto e servizi ai malati e ai loro familiari per varie esigenze che esulano dall'assistenza medico-infermieristico, in particolare:

- aiutano i pazienti indicati dal personale sanitario, nell'assunzione dei pasti
- si rapportano con i pazienti e li aiutano a promuovere attività ricreative come la lettura di riviste, quotidiani. Sono di supporto nella deambulazione a secondo delle indicazioni del personale sanitario di reparto
- sostengono con la loro presenza e il dialogo la persona ricoverata e i suoi parenti

La loro attenzione è particolarmente rivolta verso gli anziani, i malati gravi, le persone sole o in difficoltà. Il dialogo, l'ascolto, i contatti con le famiglie, i piccoli acquisti, il disbrigo di pratiche urgenti sono alcuni aspetti del loro servizio.

Per contattarli è sufficiente rivolgersi al caposala del reparto.

QUALITÀ

La struttura assume come impegno primario il raggiungimento della soddisfazione dei bisogni del paziente, con il quale vuole costruire un rapporto di fiducia, basato sulla trasparenza diffusa di ogni atto, sia amministrativo sia sanitario.

Il miglioramento della qualità ha come obiettivo quello di sensibilizzare, fare cultura, motivare, porre l'attenzione del personale verso i principi fondanti un sistema qualità, e al miglioramento strutturale, logistico e delle relazioni con il cittadino-paziente.

Il miglioramento complessivo delle condizioni di accessibilità e accoglienza dei servizi offerti dal Policlinico Casilino, a partire dalla semplificazione delle procedure di prenotazione e pagamento delle prestazioni, fino alla riqualificazione della funzione di front-office ed alla realizzazione di standard qualitativi e di comfort in tutti i luoghi di attesa.

Il miglioramento delle condizioni di fruizione delle prestazioni, attraverso la realizzazione di infrastrutture mirate all'ottimizzazione dei percorsi ospedalieri (avvio delle attività del nuovo pronto soccorso e del pronto soccorso ostetrico-ginecologico).

Organizzazione dei reparti per complessità assistenziale e intensità di cura a garanzia di una presa in carico globale dei pazienti con personale specificamente dedicato e modulato in quantità proporzionale all'intensità del bisogno

Il forte impegno sull'audit, sulla progettazione dei percorsi clinico- assistenziali:

- Miglioramento della segnaletica e dei percorsi interni
- Ampliamento dell'offerta con tecnologia
- Maggiore attenzione ai processi di dimissione per i pazienti con problematiche più rilevanti attraverso la creazione di una stretta collaborazione tra Policlinico e medici curanti
- Rispetto per l'ambiente in maniera tale da garantire il comune interesse della sostenibilità e del risparmio energetico.

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI

Il paziente deve essere il primo attore delle scelte che riguardano la sua salute; la partecipazione del paziente e dei suoi familiari è fondamentale, considerati gli effetti positivi sull'aderenza ai trattamenti, sulla sicurezza e sugli esiti di salute.

Per aumentare il livello di sicurezza della vostra permanenza in ospedale ci sono cose che il paziente ed i familiari possono fare.

COMUNICAZIONE

- La buona comunicazione è importante. Fare domande se non è chiaro qualcosa o se ci si sta sottoponendo ad un intervento o terapia
- Il personale sanitario che entra nella stanza dovrebbe presentarsi e spiegare il motivo della sua presenza. Se non lo fa, il paziente può chiedere chiarimenti
- Informare il personale ogni qualvolta si ritenga siano state modificate le condizioni di salute
- Comunicare al medico o agli infermieri l'insorgere di ogni tipo di sintomo
- Informare il personale infermieristico nel caso si desideri allontanarsi dal reparto
- All'atto della dimissione, è necessario essere consapevoli di ciò che si può fare a casa e di quali farmaci si necessiti
- Chiedere quale sia la data del prossimo appuntamento (se previsto)

RIDUZIONE DELLE INFEZIONI

- Lavarsi le mani e chiedere ai propri familiari e visitatori di fare altrettanto
- Chiedere ai medici, agli infermieri e agli altri operatori sanitari se abbiano adottato le misure igieniche di sicurezza
- Non entrare nelle stanze degli altri pazienti

IDENTIFICAZIONE DEL PAZIENTE

Prima di ciascuna procedura od esame, aspettarsi la richiesta del nome e cognome e della data di nascita, per una corretta identificazione.

CONSENSO INFORMATO

A seconda del trattamento cui deve essere sottoposto, chiederemo di firmare un modulo di consenso al trattamento sanitario e dei dati. Assicurarsi di aver letto e compreso le informazioni prima di firmare i

moduli. Farsi spiegare, con parole che può comprendere, le informazioni contenute nella documentazione ricevuta.

SICUREZZA DEGLI EFFETTI PERSONALI

Il Policlinico Casilino è un luogo pubblico. Per gli oggetti di valore, presso i reparti, è presente una cassaforte per la custodia degli effetti personali dei pazienti.

SICUREZZA DEI FARMACI

All'ingresso in ospedale per il ricovero, il paziente deve portare con sé i farmaci utilizzati o le informazioni necessarie sui farmaci assunti, prescritti dal medico. Il paziente dovrà informare il personale sanitario di eventuali allergie o reazioni avverse a farmaci o alimenti.

All'atto della dimissione, al paziente sono fornite formalmente tutte le informazioni relative alla prescrizione dei farmaci ed alla modalità di assunzione

PREVENZIONE RISCHI DI CADUTA

Il paziente deve:

- Comunicare all'infermiere se ha difficoltà nella deambulazione e chiedere supporto quando scende dal letto
- Assicurarsi, quando è al letto, di poter raggiungere facilmente i sistemi di allarme e aiuto o qualsiasi altra cosa di cui ha bisogno. Qualora ciò non fosse garantito, chiedere il supporto del personale sanitario per assicurare tale condizione.

INFORMAZIONI SULLA SICUREZZA

Le informazioni sulla sicurezza di pazienti, utenti, accompagnatori e visitatori sono rese edotte attraverso apposita cartellonistica i cui contenuti riguardano la gestione delle emergenze, le norme comportamentali, la segnaletica di pericolo (es. radiazioni, etc.) e quant'altro necessario ad assicurare la salute e la sicurezza degli utenti.

PRIVACY E RISERVATEZZA

Il "Policlinico Casilino" si impegna a trattare i dati personali e particolari (dati relativi alla salute) del cittadino/utente/paziente nel rispetto dei suoi diritti fondamentali e della sua dignità, con particolare riferimento alla privacy e riservatezza, relativamente all'identità personale del singolo soggetto (rispettando la riservatezza nei colloqui, distanze di cortesia, notizie/informazioni a terzi sullo stato di salute, previo consenso dell'interessato, presso il Pronto Soccorso e nei reparti).

In particolare, la struttura garantisce la tutela della privacy attraverso:

- chiamate numeriche presso le sale di attesa
- ritiro dei referti adottando soluzioni volte a rispettare, in relazione a prestazioni sanitarie o ad adempimenti amministrativi, un ordine di precedenza e di chiamata degli interessati, prescindendo dalla loro individuazione nominativa
- protezione di dati personali raccolti mediante tecniche di minimizzazione dei dati ed adeguate misure di sicurezza informatica
- creazione del dossier sanitario previo apposito consenso da parte dell'interessato
- modulistica resa disponibile all'utenza per l'esercizio dei propri diritti in tema di privacy ed inserita nel sito web www.policlinicocasilino.it.

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia

Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire 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'informazione

Ogni individuo ha il diritto 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 al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto 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 esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento

Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta

Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

NUMERI UTILI

| | |
|---|-------------|
| CENTRALINO | 06231881 |
| UFFICIO INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI | 0623188305 |
| CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE | 069939 |
| UFFICIO PRENOTAZIONI DEL POLICLINICO CASILINO | 06 23188464 |
| DIREZIONE SANITARIA | 0623188234 |
| OSPEDALE AMICO | 0623188295 |
| LA CLINICA | 0623188880 |