



NUOVA CLINICA
ANNUNZIATELLA

Casa di Cura Privata Accreditata



CARTA DEI SERVIZI SANITARI

AGGIORNAMENTO 13.01.2025

Firma del Rappresentante Legale


NUOVA CLINICA ANNUNZIATELLA S.p.A.
Via Maropia, 124 - 00147 ROMA
C.F. e P.I. 05066941005

Il direttore Sanitario





Gentile Cliente,

La [carta dei servizi](#) della Casa di Cura è stata predisposta per fornirLe le informazioni sulla struttura, sui servizi offerti e per farLe conoscere i principi ai quali la gestione si ispira.

Il percorso che Le viene proposto dovrà essere il più possibile efficiente. Per raggiungere tale obiettivo è necessario instaurare con Lei un confronto attraverso il quale possa essere possibile verificare il grado di soddisfacimento delle Sue aspettative.

La collaborazione che Lei ci offrirà in tal senso sarà per noi preziosa.

- [Efficienza](#),
- [qualità](#),
- [cortesia](#)

[sono gli impegni che prendiamo con i nostri Pazienti nell' offrire i servizi di diagnosi e cura](#)

[Efficienza](#) significa buona organizzazione e pianificazione delle attività, coordinamento ed integrazione dei servizi, rispetto dei tempi concordati per l' esecuzione delle prestazioni, trasparenza nelle relazioni con il pubblico, costante sforzo per il miglioramento. La Casa di Cura Nuova Clinica Annunziata ha ottenuto sin nel 2008 la certificazione del proprio sistema qualità ed è attualmente certificata secondo le norme UNI EN ISO9001:2015 per tutte le attività sanitarie erogate. La certificazione di qualità garantisce i nostri standard organizzativi e assistenziali.

[Qualità](#) delle attività di diagnosi e cura. E' l' obiettivo dei nostri medici che impiegano con capacità ed esperienza moderni protocolli di diagnosi e cura, lavorano in equipe integrate da competenze multidisciplinari, utilizzano gli strumenti e le tecniche più moderni, si adeguano alle linee guida nazionali ed internazionali e seguono l' aggiornamento delle rispettive discipline.

[Cortesia](#) e rispetto per il Paziente sono impegni prioritari per tutti noi, medici, infermieri, tecnici e personale amministrativo.

Il Rappresentante Legale



Sommario

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	4
1.1. PRESENTAZIONE	4
1.2. STRUTTURA E SERVIZI	5
1.3. PRINCIPI FONDAMENTALI	6
1.4. MISSION	10
1.5. PRIVACY	14
1.6. DOVE SIAMO	15
SEZIONE II – LE PRESTAZIONI	16
2.1. I SERVIZI SANITARI AUTORIZZATI FORNITI	16
2.2. ORGANIGRAMMA	19
2.3. I RESPONSABILI	19
2.4. LE PRESTAZIONI	20
2.5. TICKET ED ESENZIONI	28
SEZIONE III – I SERVIZI	28
3.1. SERVIZI SANITARI	28
3.1.1. UNITA' DI CHIRURGIA GENERALE – ORTOPEDIA - UROLOGIA	28
3.1.2. AMBULATORI VISITA	32
3.1.2. HOSPICE	34
3.1.3. DIALISI	41
3.2. I SERVIZI NON SANITARI	50
3.2.1 I SERVIZI FORNITI IN SERVICE ESTERNO	50
3.2.2. VITTO	51
SEZIONE IV – MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA	52
4.1. CONVENZIONI	52
4.2. TUTELA ASSICURATIVA	53
4.3. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E DI TUTELA DEI DIRITTI	53
4.3.1. IL VOLONTARIATO E LE ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI PER IL REPARTO DI DIALISI	55
4.3.2. IL VOLONTARIATO E LE ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI HOSPICE	55
4.4. RECLAMI	56
4.5. GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	56
4.6. STANDARD DI QUALITA'	57
4.7. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' PER OGNI FASE DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO OSPEDALIERO	58
4.8. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' PER PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE	60



PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA

1.1. PRESENTAZIONE

La Casa di Cura Privata “**Nuova Clinica Annunziatella**” , opera all’ indirizzo di: Via Meropia 124 - 00147 ROMA nel cuore del quartiere Ardeatino, a pochi passi dall’ Eur e dall’ Appia Antica in una zona con ridotta intensità planimetrica ed edilizia, piena di verde negli ampi spazi liberi.

L’ area che circonda la Casa di Cura è adornata da pini ed altre piante d’ alto fusto notevolmente sviluppate e rigogliose. La posizione del terreno, inoltre, offre condizioni climatiche e cioè di temperatura, soleggiamento e tasso di umidità, confortevoli ed adeguate.

La superficie complessiva dell’ area su cui sorge la Casa di Cura risulta di circa 3000 mq ed è in parte destinata a parcheggio (350 mq) ed in parte a giardino (700 mq).

L’ edificio in cui ha sede la clinica occupa una superficie di oltre 900 mq ed è costituito da un unico corpo di fabbrica di 7 piani, comprendente 1 seminterrato e 6 piani completamente fuori terra. Da sempre la Casa di Cura, grazie all’ opera del Prof. Dario Spallone, in continuità con la tradizione che l’ ha resa famosa, offre prestazioni di altissima professionalità in tutte le branche specialistiche ed in particolare nella chirurgia ad “alta Specializzazione” , avvalendosi dell’ opera di insigni e qualificati chirurghi.

La Casa di Cura Privata “Nuova Clinica Annunziatella” si avvale di medici specialisti della chirurgia e medicina di altissimo livello, in grado di garantire prestazioni di diagnosi e cura in regime di ricovero, ordinario e d’ urgenza, ed in regime ambulatoriale della più alta qualità.

In particolare, la Clinica, attraverso l'utilizzo della tecnologia più moderna nonché di servizi altamente efficienti e costantemente disponibili, è in grado di garantire la massima sicurezza nell'esercizio della medicina, l’ esecuzione dei trattamenti e la vigilanza sui malati.



Particolare cura è inoltre rivolta verso le migliori condizioni materiali possibili ambientali ed umane richieste dallo stato del malato, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al ricovero ed al trattamento.

Infine, la struttura assicura il pieno rispetto della volontà del paziente, qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica o l'età, nell'espletamento del diritto alla libera scelta del medico, del luogo e dei tempi di cura.

La Casa di Cura privata Nuova Clinica Annunziatella aderisce all' A.I.O.P Associazione Italiana Ospitalità Privata. L' A.I.O.P collabora con il Tribunale per i Diritti del Malato per assicurare ai cittadini una costante qualità delle prestazioni offerte dalle strutture sanitarie private appartenenti all' Associazione.

Dal Dicembre 2008 la Casa di Cura Privata "Nuova Clinica Annunziatella" ha ottenuto la Certificazione del proprio Sistema di Gestione Qualità ad oggi conforme alla norma ISO 9001:2015.

Il sistema qualità descrive dettagliatamente le modalità con cui si pianifica, si attua e si verifica la qualità dei servizi offerti al Paziente in tutte le fasi delle attività di diagnosi e cura, tende al costante miglioramento, ed è finalizzato alla soddisfazione degli utenti. Il Manuale della Qualità, il Manuale delle Procedure, le Istruzioni Operative, i Protocolli Medici ed Infermieristici, le Linee Guida e ogni altro documento rilevante per l' attività è conosciuto e condiviso dagli operatori che ne applicano i contenuti e partecipano ai progetti di miglioramento.

1.2. STRUTTURA E SERVIZI

Nuova clinica Annunziatella offre servizi sia in regime di ricovero e residenziale / domiciliare per:

- Chirurgia generale
- Urologia
- Ortopedia e traumatologia



- Hospice (Residenziale – Domiciliare sia per prestazioni di tipo ambulatoriale:
 - Laboratorio Analisi
 - Diagnostica per immagini
 - Dialisi
 - Ambulatori Visita (per il dettaglio vedere al capitolo 2 della seguente carta dei servizi)

1.3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il principio fondamentale sul quale si basa l' assistenza fornita dalla Casa di Cura Privata "**Nuova Clinica Annunziata**" è quello della "centralità del paziente" . Tutte le risorse interne: strutturali, tecnologiche e professionali sono quindi finalizzate alla soluzione dei problemi di salute dell' Utente, garantendogli una corretta informazione sull' organizzazione e sull' accesso ai servizi, sugli interventi diagnostici, terapeutici e riabilitativi necessari, ed assicurandogli il migliore conforto ambientale e assistenziale durante la degenza ed il rispetto della Sua persona.

In particolare, la Casa di Cura Privata "**Nuova Clinica Annunziata**, ad integrazione dei principi fondamentali e con riferimento alle norme di diritto internazionale e nazionale, s' impegna ad accogliere i seguenti diritti e doveri del Paziente:

A)- DIRITTI

- 1) Diritto al rispetto della dignità personale e delle convinzioni morali, politiche e religiose, garantendo:
 - Protezione da qualsiasi pressione – diretta o indiretta – sulle convinzioni del cittadino ricoverato, come condizione di base per una relazione di fiducia tra il Paziente e gli operatori sanitari.
 - Riservatezza nell' esecuzione di visite e trattamenti.
 - Condizioni ambientali, nella fornitura dei servizi alberghieri e sanitari, tali da evitare ogni spersonalizzazione ed isolamento dovuto al ricovero.



2) Diritto alla libertà di scelta, garantendo:

- Libertà di scelta della equipe medica e delle tecniche di cura.
- Accesso alla struttura in tempi solleciti, anche nel caso di scelte di degenza di livello più economico.
- Possibilità di rifiutare il metodo diagnostico e terapeutico.

3) Diritto alla qualità delle cure, garantendo:

- Attenzione alla sicurezza nell' esercizio della medicina, nell' esecuzione dei trattamenti e nell' assistenza ai pazienti.
- Prestazioni di qualità.
- Aggiornamento e applicazione dei progressi scientifici nel campo medicale, diagnostico e terapeutico.
- Possibilità per il Medico di disporre di ogni mezzo necessario nell' ambito della sua attività di diagnosi e cura e rispetto della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici inerenti alla professione.
- Formazione di base e specialistica del personale medico ed infermieristico anche mediante corsi di aggiornamento.
- Attivazione del processo interno per il controllo della qualità.

4) Diritto all' informazione, garantendo:

- Un' informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull' organizzazione interna.
- Una indicazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti eventualmente disponibili presso altre strutture.
- Un aggiornamento appropriato e comprensibile sulle diagnosi e gli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.
- La riservatezza dei dati relativi alla persona del paziente ed alla sua storia clinica.
- L' agevole identificazione del personale interno.



- Un ragguglio preciso sulle condizioni alberghiere praticate o su altre prestazioni relative al maggiore comfort.
- La possibilità, da parte dei congiunti, di avvalersi del diritto all' informazione, qualora il Paziente non fosse in grado di esercitarlo compiutamente.

5) Diritto al reclamo, garantendo:

- La possibilità di presentare reclami.
- Precise informazioni sulle modalità di trasmissione dei reclami.
- Specifiche comunicazioni in ordine all' esito dei reclami.
- La possibilità di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni.

6) Diritto alla privacy

Per la concreta attuazione dei principi legislativi sul rispetto della Privacy (Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.) il paziente può, attraverso la sottoscrizione di appositi moduli disponibili presso l' ufficio accettazione:

- disporre che per il Suo ricovero sia mantenuto il completo anonimato;
- individuare le persone alle quali può essere comunicato, ad esclusione di altre, il Suo stato di salute;
- conoscere le modalità per il rilascio della cartella clinica e per tutto quanto concerne la consegna dei referti.

7) Trattamento dati personali
In applicazione delle norme vigenti in materia, la casa di Cura garantisce a tutti gli utenti la massima riservatezza sui dati personali e sanitari che essa acquisisce in forza di obblighi derivanti dalla legge.

Detta riservatezza è garantita:

- attraverso l' applicazione di un apposito documento programmatico, previsto dal Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.;
- da un puntuale e costante sistema di monitoraggio;
- dal rispetto delle disposizioni in materia messe a punto dalla Direzione Sanitaria adottando tutti gli accorgimenti che si rendessero opportuni per garantire il più ampio rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.



L'attenzione che viene posta alla tutela dei dati si concretizza anche attraverso specifici momenti formativi del personale, organizzati dalla Casa di Cura.

B)-DOVERI:

- Ogni paziente all'interno della struttura ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria;
- È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse;
- Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- Nella considerazione di essere parte di una Comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ad altri pazienti (rumori, luci accese, televisore ad alto volume, ecc.);
- È doveroso rispettare il divieto di fumare; questo non solo per disposizioni di Legge ma soprattutto per il rispetto della salute propria e degli altri pazienti;
- Il paziente ha diritto a una corretta informazione sulla organizzazione della struttura sanitaria ma è anche suo dovere assumere informazioni nei tempi e nelle sedi opportune;
- È doveroso il rispetto degli orari e delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete ed il riposo degli altri pazienti presenti;
- Il personale tutto, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon funzionamento del reparto ed il benessere di tutti i pazienti.



1.4. MISSION

La Casa di Cura Nuova Clinica Annunziatella è un Azienda, che risponde ai bisogni di salute della popolazione attraverso l' offerta di prestazioni sanitarie che si caratterizzano anche per la loro connotazione in termini di alta specialità e di maggior carico assistenziale.

In particolare la Casa di Cura Nuova Clinica Annunziatella, in quanto struttura ospedaliera accreditata con la Regione Lazio:

- provvede alla erogazione di prestazioni sanitarie di alta complessità;
- eroga prestazioni sanitarie finalizzate a garantire la prevenzione, la diagnosi e la cura;
- definisce e sviluppa le attività di formazione, ricerca ed innovazione al fine di offrire servizi sempre più qualificati ai cittadini e per valorizzare le capacità e gli impegni dei professionisti;
- contribuisce altresì alla promozione, al mantenimento e allo sviluppo dello stato di salute della popolazione del territorio regionale, sviluppando sinergie con le Aziende Sanitarie. A tal fine ricerca l' integrazione con esse, al fine di implementare e sviluppare un modello organizzativo a rete integrata e multidisciplinare di servizi volte ad offrire una ampia gamma di prestazioni.

Le scelte sanitarie della Casa di Cura Nuova Clinica Annunziatella Srl sono effettuate in coerenza con le politiche regionali e gli atti di programmazione nazionale e regionale.

L' insieme dei criteri e dei principi che la Casa di Cura Nuova Clinica Annunziatella ha scelto di praticare in relazione ai propri scopi, che costituiscono il comune ed esplicito punto di riferimento per l' azione gestionale e per la definizione dell' organizzazione, è orientato dai seguenti valori fondanti:



- la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l' equità e l' etica professionale;
- la qualità clinico-assistenziale, l' appropriatezza, il coinvolgimento e la qualificazione con-tinua delle risorse umane, da sostenere attraverso programmi permanenti di formazione e aggiornamento, mirati al cambiamento per il miglioramento del sistema;
- la continua ricerca di percorsi assistenziali innovativi sia dal punto di vista tecnologico che organizzativo;
- l' equilibrio tra i servizi offerti e le risorse disponibili, nel quadro degli indirizzi della politi-ca gestionale della Regione Lazio, da ottenersi attraverso il metodo della programmazione e controllo, tenendo conto anche del rapporto costo-efficacia;
- promozione e garanzia di partecipazione alla propria attività dei singoli cittadini e delle loro associazioni, nel rispetto delle norme generali, ricercando il coordinamento con il sistema degli Enti locali per accrescere l' efficacia dei propri interventi.

L' obiettivo primario, quindi, della Casa di Cura è porre l' utente al centro dell' organizzazione prefiggendosi di svolgere la propria attività nel rispetto della dignità della persona avendo come principi ispiratori

1. la promozione della salute
2. la migliore assistenza al paziente ed il miglior comfort.

Alla luce dei principi sopra citati la Nuova Clinica Annunziatella, si impegna quindi a soddisfare i bisogni di salute dell' utente con puntualità, efficienza ed efficacia mediante l' individuazione di un percorso teso a:



- promuovere, fin dalla fase di definizione di nuove attività, o nella revisione di quelle esistenti, il continuo miglioramento degli aspetti della sicurezza dell'utente e dei propri dipendenti;
- garantire l'appropriatezza, l'efficacia e la sicurezza dei trattamenti diagnostico-terapeutici ed assistenziali;
- assicurare l'adeguamento costante delle risorse strutturali e tecnologiche;
- promuovere l'aggiornamento e la formazione continua del personale affinché tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti con competenza e in sicurezza;
- garantire la partecipazione dell'utente migliorando le modalità di comunicazione.

Perseguimento dell'eccellenza

La Casa di Cura Nuova Clinica Annunziatella sostiene le azioni tese a creare un ambiente favorevole per l'espressione dell'eccellenza clinica e assistenziale, ed a valorizzare le proprie risorse professionali.

La continua introduzione di nuove tecnologie e lo sviluppo di modelli organizzativi e gestionali innovativi rappresenta, inoltre, la condizione atta a garantire l'eccellenza delle prestazioni strumentali a supporto delle decisioni cliniche.

Partecipazione e sviluppo delle risorse umane

L'investimento sui professionisti e sulla formazione continua degli stessi è presupposto imprescindibile per "praticare" il cambiamento. Le nuove conoscenze, il confronto con altre realtà, le sfide derivanti da nuovi approcci clinici, tecnologici ed organizzativi, sono strumento e motore per l'introduzione e lo sviluppo del governo clinico che diviene non già più solo obiettivo ma metodo; a tale scopo la direzione aziendale, nell'elaborazione delle strategie aziendali e nella definizione dei percorsi assistenziali, opera promuovendo il pieno ed attivo coinvolgimento dei professionisti.



Il confronto interdisciplinare e interprofessionale sarà incentivato quale modalità per garantire la trasversalità e per operare in funzione dei risultati finali sull' utente. Le opportunità formative saranno orientate a sviluppare competenze professionali in coerenza con gli obiettivi aziendali.

Trasparenza e Collaborazione

Il contesto organizzativo è improntato alla ricerca del confronto e allo scambio di informazioni ed esperienze, in un clima di collaborazione e di supporto reciproco, allo scopo di motivare, responsabilizzare e coinvolgere tutti gli operatori al perseguimento degli obiettivi aziendali.

La Nuova Clinica Annunziatella consapevole della propria funzione nel contesto sociale, economico e culturale nel quale opera, si impegna a realizzare trasparenza e collaborazione con tutte le parti interessate.

Qualità e Formazione

La qualità e la formazione sono strumenti fortemente integrati e interdipendenti, finalizzati al miglioramento dell' assistenza erogata. La Nuova Clinica Annunziatella ricerca il miglioramento continuo della qualità assistenziale in tutte le sue dimensioni (professionale, organizzativa, relazionale, percepita), e considera la formazione continua come parte integrante della professione e della organizzazione, in quanto strumento che consente di adeguare conoscenze, competenze e abilità agli obiettivi di entrambe.

Ospitalità

La Nuova Clinica Annunziatella, nell' ambito dell' attuazione del processo di "umanizzazione" delle cure, adotta un approccio organizzativo ed operativo che esalta il ruolo ed il valore della relazionalità del sistema nel suo complesso.

In tale contesto assume un ruolo fondamentale l' ospitalità, intesa come nuovo contratto sociale tra gli operatori aziendali e i cittadini, in virtù del quale si definiscono



i diritti e i doveri degli uni nei confronti degli altri, le reciproche aspettative e le conseguenti responsabilità.

A tale scopo la Nuova Clinica Annunziatella, si propone di attivare e sviluppare una definire una rete di relazioni tra i servizi offerti dalla Casa di Cura ed il cittadino che ne usufruisce, dall' accoglienza fino alla dimissione, ivi compresa la gestione dei rapporti con i familiari del paziente, in una prospettiva di corresponsabilizzazione con i cittadini malati funzionale a migliorarne le condizioni di utilizzo e di beneficio dei servizi sanitari offerti.

1.5. PRIVACY

La Nuova Clinica Annunziatella garantisce il rispetto della Privacy degli utenti ottemperando a quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679 "Codice in materia di protezione dei dati personali" .

Tutte le informazioni relative all' utenza, sia di carattere comune che di carattere sensibile, sono raccolte nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla normativa garantendone la liceità, la correttezza e la riservatezza.

L' Informativa sul trattamento dei dati personali viene fornita al momento della ricezione dell' utente nella nostra struttura in maniera chiara e completa, evidenziando esaustivamente le finalità della raccolta e dell' elaborazione dei dati dell' interessato. È inoltre affissa nelle bacheche presenti nei corridoi della Nuova Clinica Annunziatella.

La raccolta ed il trattamento sono soggetti al consenso scritto; tale consenso che "segue" sempre il paziente durante le fasi cliniche nella struttura è conservato all' interno della sua personale cartella clinica;

La memorizzazione delle informazioni personali nelle banche dati (elettroniche e cartacee) è caratterizzata dall' utilizzo di strumenti tecnologicamente avanzati, la cui sicurezza (informatica e logistica) è garantita dall' uso di misure idonee sempre monitorate ed aggiornate tecnologicamente, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente;

Tutto il personale in forza è soggetto alle “Procedure interne per la garanzia della Privacy” ; tali procedure sono monitorate e aggiornate costantemente durante tutto il corso dell’ anno attraverso audit specializzati in materia;
Il diritto all’ accesso alle informazioni dell’ interessato è garantito secondo quanto stabilito dalla legge (Regolamento UE 2016/679)

1.6. DOVE SIAMO

La Nuova Clinica Annunziatella si trova a Via Meropia 124, 00147

PER RAGGIUNGERE LA CLINICA

La Clinica si trova nel cuore del quartiere Ardeatino a pochi passi dall’ Eur e dall’ Appia Antica in una zona con ridotta intensità planimetrica ed edilizia , piena di verde negli ampi spazi liberi.

La Casa di Cura è agevolmente raggiungibile con i mezzi pubblici ATAC e Metro; in particolare le fermate della metropolitana Linea B di Garbatella, Laurentina ed EUR Fermi sono a pochi passi.
Autobus linee 716, 670, 218 (Ardeatina).



Mezzi pubblici di accesso:

- dalla Stazione Termini:

Linea 714 (scendere alla fermata Navigatori)+Linea 716 (scendere alla fermata Annunziatella); - dalla Stazione Laurentina Metro B:

Linea 30 (scendere alla fermata Colombo-Furino)+Linea 716 (scendere alla fermata Annunziatella); - dalla Stazione EUR-Fermi Metro B:

Linea 670 (scendere alla fermata Meropia/Gigante.



ORARI E NUMERI UTILI

Per informazioni sui servizi e sulle prestazioni erogati dalla Casa di Cura nonché per una segnalazione che riterrà opportuno farci, potrà contattarci nei seguenti modi:

Call Center: tel. 06 510581 dal lunedì al sabato: 8 – 20;

Fax: 06 5110310;

- DIREZIONE SANITARIA 06.51058609
- PRENOTAZIONI RICOVERI 06.51058500
- PRENOTAZIONI PRESTAZIONI AMBULATORIALI 06.51058521
- CENTRO DIALISI 06.51058506-507
- HOSPICE 06.51058414
- UFFICIO AMMINISTRATIVO 06.51058601

Sito: <http://www.annunziatella.com/>

E-mail : nuovaclinica@annunziatella.com

INFORMAZIONI UTILI

Per qualsiasi chiarimento di carattere amministrativo e l' avvio delle procedure d' ingresso e di pagamento è a disposizione della clientela l' Ufficio Servizi Operativi (lunedì – sabato ore 8-20) ubicato al piano terra.

Il personale – medico, infermieristico e tecnico sanitario – della Casa di Cura è identificabile dall' apposita targhetta sul camice nella quale sono riportati nome, cognome e qualifica professionale.

SEZIONE II – LE PRESTAZIONI

2.1. I SERVIZI SANITARI AUTORIZZATI FORNITI

L' attuale assetto della Clinica Annunziatella, a seguito del Decreto del Commissario ad Acta n. G15287 del 16.11.2023 è il seguente:



ATTIVITA' AUTORIZZATE DI RICOVERO OSPEDALIERO

Raggruppamento chirurgico con 3 unità funzionali per complessivi n. 38 posti letto di cui 32 ordinari e n° 6 posti letto di day surgery.

UNITA' FUNZIONALE DI DEGENZA	N° PL ORDINARI	N° PL DIURNI
CHIRURGIA GENERALE	29	6
ORTOPEDIA E TRAUMOLOGIA	2	
UROLOGIA	1	

ATTIVITA' AUTORIZZATE AMBULATORIALI

- Laboratorio analisi
- Allergologia
- Angiologia
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia plastica
- Malattie endocrine, del ricambio e della nutrizione
- Medicina generale
- Nefrologia
- Oculistica
- Ortopedia e traumatologia
- Ostetricia e ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Urologia
- Dermatologia
- Recupero e riabilitazione funzionale
- Gastroenterologia
- Pneumologia
- Diagnostica per immagini



OLTRE QUESTO LA CLINICA OFFRE SERVIZI DI:

- Centro dialisi con 15 posti di cui 2 per pazienti HbSAg+
- Centro residenziale per le cure palliative Hospice con 18 posti letto e 72 trattamenti domiciliari

ATTIVITA' ACCREDITATE DI RICOVERO OSPEDALIERO

UNITA' FUNZIONALE DI DEGENZA	N° PL ORDINARI	N°PL DIURNI
CHIRURGIA GENERALE	28	6

ATTIVITA' ACCREDITATE AMBULATORIALI

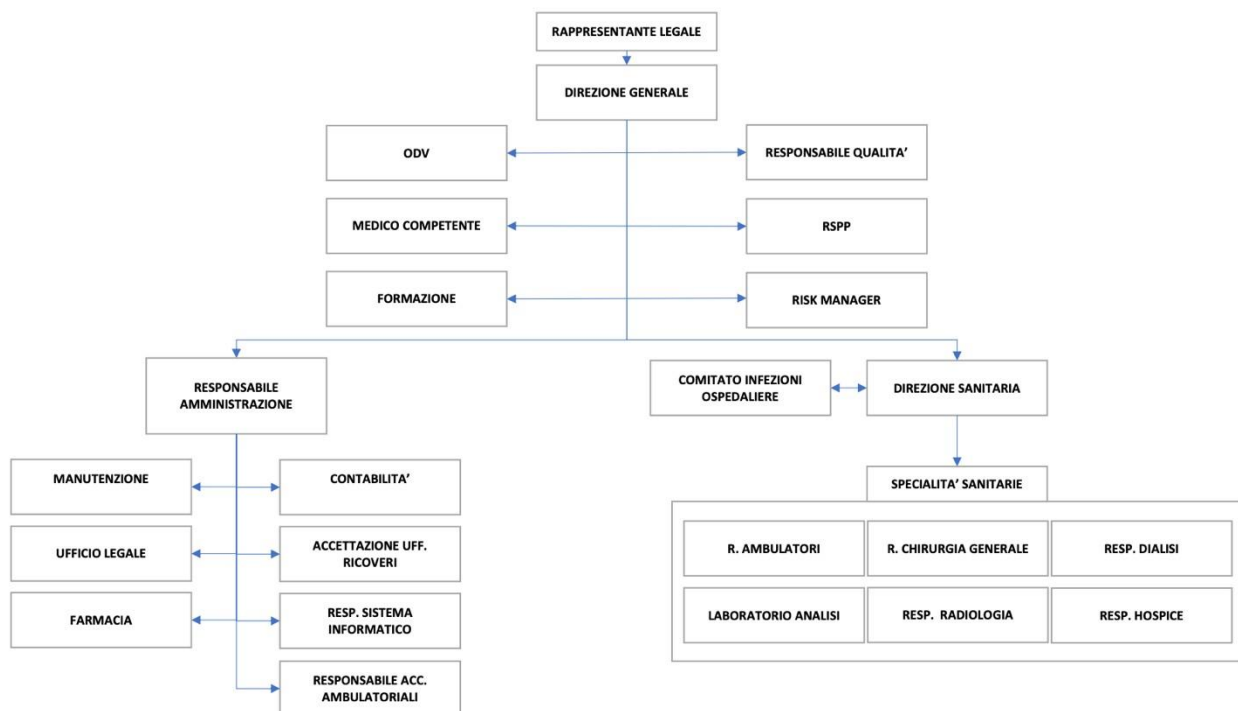
- Laboratorio Analisi
- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Diagnostica per immagini
- Recupero e riabilitazione funzionale
- Chirurgia Ambulatoriale di tipo PC2
- Centro dialisi con 15 posti letto di cui HbSAg+
- Centro residenziale cure palliative Hospice con 18 Posti letto e 72 trattamenti domiciliari

Il complesso della Casa di Cura è articolato su un unico edificio, dislocato su una vasta area verde, munita anche di parcheggio e precisamente:

- Piano -1: Blocco operatorio composto da n. 4 sale operatorie ed una recovery room, Laboratorio Analisi, magazzino farmaci.
- Piano Terreno – Ufficio Servizi Operativi (Reception, Segreteria, Accettazione e Dimissione Pazienti e Ufficio relazioni con il Pubblico), Sala prelievi, Studi Medici e di Diagnostica (Radiologia-Ecografia-TAC-MOC), Cappella.

- Piano Primo: camere, con servizi annessi, per la degenza in regime di Day-Hospital- Day Surgery- Centro Ambulatoriale di Dialisi
- Piano secondo – Camere, con servizi annessi, per la degenza in regime di ricovero ordinario con indirizzo medico-chirurgico.
- Piano Terzo – Camere a regime privato per prestazioni riferibili a mono-specialistica di chirurgia generale
- Piano Quarto – Hospice
- Piano Quinto – Attualmente non utilizzato

2.2. ORGANIGRAMMA



2.3. I RESPONSABILI

- **Il legale rappresentante** è la Dott.ssa Gina Spallone.
- **Il Direttore Generale** è il Dott. Dario Montagna



- **Il Direttore Sanitario** è il Dott. Guido Laudani laureato in Medicina e Chirurgia iscritto all'Albo dei Medici e Chirurghi di Roma dal 08/01/1979 numero di iscrizione 26642 e specializzato in igiene e medicina preventiva presso l'Università Sapienza di Roma nel 20/03/1991
- **Il Responsabile dell' unità di Chirurgia Generale** è il Dott. Emanuele Lezoche laureato in Medicina e Chirurgia all' università Sapienza di Roma, iscritto all'Albo dei Medici e Chirurghi di Roma dal 23/08/1970 numero di iscrizione 18432 e specializzato in chirurgia generale presso l'Università Sapienza di Roma nel 05/07/1978
- **Il responsabile dell' Hospice** è il Dott. Massimiliano Brugnolo laureato in Medicina e Chirurgia iscritto all'Albo dei Medici e Chirurghi di Latina dal 28/01/2003 numero di iscrizione 52215 e specializzato in Anestesia e rianimazione e terapia del dolore presso l'Università Sapienza di Roma nel 30/10/2002
- **Il responsabile della Diagnostica per immagini** è il Dott. Emanuele Caiazza laureato in Medicina e Chirurgia iscritto all'Albo dei Medici e Chirurghi di Roma dal 30/12/1977 numero di iscrizione 24879 e specializzato in Radiologia presso l'Università Sapienza di Roma nel 28/10/1998
- **Il responsabile dell' unità di dialisi** è il Dott. Hassan Sabri laureato in Medicina e Chirurgia iscritto all'Albo dei Medici e Chirurghi di Latina dal 28/01/2003 numero di iscrizione 52215 e specializzato in Anestesia e rianimazione e terapia del dolore presso l'Università Sapienza di Roma nel 30/10/2002
- **Il Direttore tecnico del Laboratorio Analisi** è la Dott.ssa Rossana Ricca laureato in Medicina e Chirurgia iscritto all'Albo dei Medici e Chirurghi di Roma dal 30/12/1978 numero di iscrizione 26352 e specializzato in chirurgia generale presso l'Università Sapienza di Roma nel 24/11/1986

2.4. LE PRESTAZIONI

UNITA' OPERATIVA DI CHIRURGIA GENERALE – ORTOPEDIA - UROLOGIA



La Clinica eroga prestazioni di ricovero ordinario, Day Hospital, Day Surgery e di Day Service in regime di accreditamento e privatistico.

Ricoveri Ordinari

Il ricovero ordinario è una modalità assistenziale volta ad affrontare una specifica problematica chirurgica, che richiede la permanenza in clinica per un periodo superiore ad un giorno.

La struttura è dotata di una unità SUB-Intensiva a disposizione per eventuali urgenze cliniche del paziente.

Si tratta di una area dotata di particolari requisiti tecnologici (condizionamento ambientale, impianto centralizzato dei gas medicali), con dotazione strumentale per la rilevazione continua dei parametri vitali. Viene assicurata la presenza continua di un infermiere e la presenza e/o reperibilità di un anestesista rianimatore.

Ricoveri in Day-Hospital e Day Surgery

Il day-hospital "ospedale di giorno" per acuti è una modalità assistenziale in regime di ricovero programmato, erogabile in cicli, volta ad affrontare uno specifico problema sanitario terapeutico e/o diagnostico che non comporti la necessità di un ricovero ordinario e che per la sua complessità non sia affrontabile in regime ambulatoriale.

Day-Surgery

Con il termine "chirurgia di giorno" si intende la possibilità di effettuare interventi chirurgici e procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive, in regime di ricovero limitato alle sole ore del giorno (in alcuni casi con eventuale pernottamento – one day surgery) praticabili in anestesia locale, loco-regionale, generale e/o analgesia

Per quanto riguarda l' attivazione del Day-Surgery valgono le indicazioni fornite a proposito del DayHospital. La dimissione è di pertinenza dell' Anestesista in accordo con il Chirurgo, dopo aver verificato il completo recupero dell' orientamento temporospaziale, la stabilità cardiocircolatoria, i riflessi di protezione delle vie aeree, la



minzione spontanea, l' assenza di sanguinamento, dolore e nausea compatibili con una gestione familiare, autosufficienza motoria.

Alla dimissione viene fornita una relazione destinata al medico curante contenente tutti gli elementi relativi all' intervento:

- risultato degli accertamenti diagnostici effettuati;
- breve descrizione dell' intervento chirurgico o della procedura o della prestazione effettuata;
- eventuali condizioni degne di nota, realizzatesi nel periodo perioperatorio;
- trattamenti farmacologici consigliati;
- indicazioni per gestire le possibili complicanze;
- indicazione della struttura reperibile per ogni eventuale comunicazione (recapito telefonico).

Day Service APA (Accorpamenti di Prestazioni Ambulatoriali)

Si tratta di interventi di semplice tecnica che, dopo valutazione clinica dell' entità della malattia e delle condizioni generali del paziente possono essere eseguiti in regime ambulatoriale.

REPARTO HOSPICE

L' Hospice Nuova Clinica Annunziata nasce nel Marzo 2013 con l' obiettivo di prendersi cura di persone per le quali le cure attive non sono più possibili ma è possibile garantire loro, attraverso il costante monitoraggio di bisogni, necessità e sintomi, una dignitosa qualità di vita.

Presso il nostro Hospice è fondamentale l' attenzione alla dimensione biopsicosociale del malato e del nucleo familiare di riferimento.

Il Centro di Cure Palliative (Hospice) della Casa di Cura è un servizio di tipo residenziale e domiciliare, in convenzione con il S.S.R, destinato a pazienti affetti da malattie progressive ed in fase avanzata a rapida evoluzione e a prognosi infausta. In particolare il Centro è destinato a pazienti affetti da patologia neoplastica terminale.



Le Cure Palliative erogate negli hospice rappresentano una risposta integrata, terapeutica ed assistenziale, ai bisogni del paziente e della sua famiglia. Esse si rivolgono non solo alla cura del dolore e dei sintomi che possano presentarsi in questa fase della malattia ma sono finalizzate al “prendersi cura” della persona, anche sotto l’ aspetto psicologico, sociale e spirituale, con costante attenzione a tutto ciò che si può, e si deve fare, per migliorarne la qualità della vita.

Le Cure Palliative sono infatti, secondo la definizione dell’ Organizzazione Mondiale della Sanità, “cure attive rivolte alla dimensione fisica, psicologica, emozionale, sociale e spirituale del malato e della sua famiglia, con lo scopo di migliorare la qualità della vita offrendo una risposta globale ed efficace ai bisogni della persona malata” . E’ per questo che in Hospice l’ assistenza è centrata sul malato e, nel rispetto dei suoi valori, ha come obiettivo principale quello di dare senso e significato ad ogni momento della sua vita.

Tutti gli ambienti sono utilizzabili senza limitazione di orario.

Le **visite di familiari e amici sono libere**. I visitatori sono invitati ad osservare il divieto di fumare all’ interno dell’ hospice e a tenere un comportamento rispettoso verso gli altri. É a disposizione degli ospiti **una tisaneria**, un ampio e luminoso soggiorno-salotto.

Una cappella per la preghiera è a disposizione degli ospiti. E’ assicurato il rispetto di tutte le confessioni religiose.

CENTRO DI EMODIALISI

Il **Centro Emodialisi**, ubicato al primo piano della Clinica Nuova Annunziatella, è **autorizzato e accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale**.

La Nuova Clinica Annunziatella Srl ha come fini istituzionali l’ erogazione di prestazioni in regime ambulatoriale, impegnandosi sulla massima qualità dei servizi offerti in termini di accuratezza e tempestività delle diagnosi e di efficacia delle cure; il tutto nell’ ottica della massima efficienza e del miglioramento continuo della qualità tecnica, delle procedure operative e della soddisfazione del Cliente.



Il paziente nefropatico è sempre al centro della nostra attenzione e tutti i nostri sforzi tendono alla sua soddisfazione, scopo primario della nostra organizzazione. La missione del nostro gruppo consiste nell' essere parte attiva, viva e fondamentale dell' attività dell' ambulatorio di Emodialisi fornendo le miglior prestazioni possibili al fine del raggiungimento di un ottimo livello di efficacia terapeutica.

E' garantito il monitoraggio, il mantenimento e il miglioramento della qualità grazie alle procedure giornaliere di controlli di qualità.

Il miglioramento continuo della qualità si ottiene con il coinvolgimento di tutto il personale ed un continuo lavoro di equipe. Tutto il personale dell' ambulatorio è infatti impegnato a garantire la trasparenza delle informazioni per il corretto utilizzo dei servizi forniti e ad offrire la migliore accoglienza ai pazienti nefropatici.

Il reparto di emodialisi dispone di 15 posti dialisi, due riservati ai **pazienti HbsAg positivi** in stanza a loro dedicata.

Il Centro dispone di Monitor per emodialisi tipo FRESenius MEDICAL CARE (5800). I trattamenti emodialitici che si effettuano in regime ambulatoriale sono:

- HD BICARBONATO;
- EMODIAFILTRAZIONE (HDF);
- EMODIAFILTRAZIONE ONLINE (HDF ONLINE).

SERVIZI DI DIAGNOSI

La Casa di Cura Privata "Nuova Clinica Annunziataella" eroga, in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale prestazioni di specialistica ambulatoriale relative alle seguenti branche: • Cardiologia;

- Laboratorio Analisi;
- FKT Riabilitazione;
- Chirurgia Generale;



- Radiologia

DIAGNOSTICA

La Casa di Cura dispone di un Servizio di Diagnostica per Immagini completamente rinnovato nella struttura architettonica e nella apparecchiature, nonché alla ristrutturazione e messa a norma dei locali. Il Responsabile del Servizio è sempre a disposizione del Paziente o del Medico Curante per rispondere a tutte le domande e per consigliare l'indagine più adeguata per risolvere ogni problema clinico e diagnostico.

Il referto e le immagini diagnostiche sono di norma consegnate al Paziente al termine dell'esame insieme ad un CD contenente tutte le immagini dello studio eseguito.

Per quanto riguarda gli appuntamenti, l'accoglienza ed il pagamento si applica, sostanzialmente, la prassi delineata per gli ambulatori, ivi comprese le informazioni sulla privacy e l'acquisizione del documento relativo al "consenso" .

LABORATORIO DI ANALISI

Anche agli Utenti esterni del Laboratorio, puntualmente informati della vigente normativa in tema di privacy, è richiesto il rilascio, in occasione dell'accettazione, della prevista dichiarazione di "consenso" .

Qualora l'effettuazione di analisi venga disposta nell'ambito dell'attività ambulatoriale, il Paziente provvederà al pagamento prima dell'inizio della prestazione.

Al momento del pagamento del ticket verrà comunicata la data del ritiro. Per gran parte degli esami gli esiti sono disponibili per il ritiro entro 24 ore. Tempi tecnici di esecuzione più lunghi (ad esempio colture microbiologiche) o esami complessi possono richiedere tempi di consegna maggiori.



Per alcune tipologie di analisi il laboratorio analisi si avvale di un service esterno. Maggiori dettagli sono presenti nel vademecum di laboratorio.

FISIOTERAPIA AMBULATORIALE

E' possibile effettuare presso la Casa di Cura trattamenti ambulatoriali in regime di convenzione con il S.S.N. e a pagamento. A tale scopo è disponibile una palestra indipendente con terapisti della riabilitazione qualificati per la rieducazione funzionale neuromotoria, i quali si avvalgono anche di apparecchiature per elettro-terapia, elettrostimolazione e mobilizzazione passiva.

AMBULATORIO DI CARDIOLOGIA

La Casa di Cura dispone di un Servizio di Cardiologia che si occupa dello studio, della diagnosi e della cura delle malattie cardiovascolari acquisite o congenite. Il Servizio di Cardiologia eroga prestazioni, cliniche e di diagnostica strumentale, a favore di pazienti esterni, in regime sia accreditato con il S.S.R. che privato.

Inoltre l' Ambulatorio collabora con tutte le Unità Operative della Casa di Cura, effettuando consulenze ed esami strumentali ai pazienti ricoverati.

In regime di accreditamento con il SSR vengono erogate prestazioni di :

- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma

AMBULATORIO DI CHIRURGIA GENERALE

La scelta operata dall' Amministrazione per lo svolgimento dell' attività chirurgica "chirurgia ambulatoriale prevede:

- una sala chirurgica dedicata;
- un ambulatorio chirurgico correlato alle prestazioni A.P.A. da erogare.

Tipologia degli interventi

Gli APA o Accorpamenti di Prestazioni Ambulatoriali, riguardano prestazioni prevalentemente di tipo chirurgico o afferenti a discipline di tipo chirurgico, costituite



da una prestazione principale e da un insieme di prestazioni accessorie, quali visite esami pre e post intervento.

A seguito dell' emanazione delle direttive emanate dalla Regione Lazio , la Nuova Clinica Annunziatella Srl è stata autorizzata all' erogazione in forma accreditata con il SSR gli interventi di seguito riportati che sono effettuati con tecniche semi-invasive e mini-invasive senza ricovero utilizzando procedure di anestesia tali da permettere al paziente di deambulare e tornare al proprio domicilio dopo l' intervento

- Decompressione tunnel carpale
- Ministripping delle vene arti inferiori
- Interventi sulle emorroidi
- Riparazione monolaterale ernia inguinale diretta e/o con innesto di protesi
- Lisi aderenze della mano
- Interventi sulla cute per patologie neoplastiche
- Circoncisione terapeutica
- Asportazione chirurgica lesione della pelle
- Asportazione chirurgica radicale lesione della pelle

PRESTAZIONI A PAGAMENTO

Le prestazioni disponibili attraverso il SSN sono accessibili anche privatamente o attraverso convenzioni stipulate dalla clinica con primarie Società di Assicurazioni.

I tariffari relativi sono disponibili chiedendo informazioni agli addetti dell' ufficio Accettazione. La prenotazione di queste prestazioni avviene mediante la stessa procedura descritta per le prestazioni accreditate.

ACCESSO AGLI AMBULATORI DA PARTE DEI PAZIENTI ESTERNI

Presso la Casa di Cura è attivo il Servizio Accettazione Ambulatori che ha il compito di ricevere le richieste di visite specialistiche da parte della clientela, di annotare gli appuntamenti relativi e di curare i flussi dei Pazienti.



Servizio Accettazione Ambulatori, verificata la disponibilità dei Professionisti, concorda la data e l' ora della visita, acquisisce i dati anagrafici ed il recapito telefonico del Paziente e ne effettua la programmazione.

2.5. TICKET ED ESENZIONI

I pazienti sono tenuti al pagamento di una quota di partecipazione alla spesa sanitaria denominata ticket e della quota ricetta prevista dalla normativa, ad esclusione dei soggetti in possesso dell' esonero secondo le vigenti disposizioni di legge. Il nomenclatore tariffario regionale riporta le quote ticket per ogni singola prestazione N.B. Le tariffe degli esami e le modalità di partecipazione alla spesa da parte dei cittadini sono soggette a variazioni; quanto riportato è valido salvo diverse disposizioni ministeriali o regionali che interverranno

SEZIONE III – I SERVIZI

3.1. SERVIZI SANITARI

3.1.1. UNITA' DI CHIRURGIA GENERALE – ORTOPEDIA - UROLOGIA

La Clinica eroga prestazioni di ricovero ordinario, Day Hospital, Day Surgery e di Day Service in regime di accreditamento e privatistico.

La nostra struttura ha 38 posti letto di Degenza Ordinaria di Chirurgia Generale di cui 32 ordinari, 6 di Day Surgery Chirurgico

**Come contattarci:
per i ricoveri ordinari:**

Tel.: 0651058500

Fax : 065110310

Email:

accettazionedegenze@annunziatella.com



per i ricoveri in ds-dh:

Tel.: 0651058521

Fax : 065110310

Email : accettazioneambulatoriale@annunziatella.com

Prenotazione del Ricovero

Il ricovero programmato è preceduto dalla preospedalizzazione, fase di accesso del paziente all' interno della struttura sanitaria ospedaliera atta all' espletamento delle prestazioni che rientrano comunemente nello screening per valutare l' idoneità del paziente ad essere sottoposto ad intervento chirurgico (ECG, RX torace, ecc.).

Si intendono esami in preospedalizzazione tutti gli accertamenti eseguiti fino a 30 giorni prima dell' intervento.

Si precisa che per "prestazioni specialistiche pre-ricovero" si intendono unicamente le prestazioni specialistiche finalizzate all' ammissione al ricovero e non alla formulazione della diagnosi.

Lo scopo della preospedalizzazione è quello di eliminare tutta la degenza preoperatoria finalizzata all' esecuzione sia delle indagini (visite, esami strumentali e di laboratorio) necessari per la valutazione del rischio operatorio e la preparazione all' intervento, sia di altre metodiche talvolta necessarie, come ad esempio il predeposito di sangue autologo.

La richiesta di ricovero avviene dietro richiesta dello specialista il quale la trasmette alla Accettazione Degenze / Accettazione Ambulatoriale, che prende in carico il paziente durante tutto l' iter assistenziale. Le attività svolte da ciascuna Unità Funzionale possono essere consultate sul sito della Clinica:

<http://www.annunziatella.com/>

Il giorno del ricovero

Il paziente dovrà avere con se la documentazione relativa a precedenti ricoveri, lettere di dimissione, accertamenti diagnostici; costituiscono utile indicazione per il Medico



del Reparto e possono evitare inutile ripetizione di esami già effettuati. Da non dimenticare:

- Un documento di identità e la tessera sanitaria o la certificazione specifica prevista per gli utenti stranieri.
- Le terapie assunte a casa.
- La documentazione sanitaria (esami, radiografie, Ecg ecc.).
- Tutori, stampelle, calze antitrombo (se prescritto dall' operatore).

Da portare:

- I cambi giornalieri di biancheria personale. Consigliamo indumenti di tessuti morbidi e naturali, pratici da indossare e lavabili ad alte temperature.
- 2 paia di ciabatte lavabili: 1 paio per la camera e 1 paio per la doccia.
- Uno spazzolino da denti nuovo dotato di setole morbide a punte arrotondate con astuccio e il dentifricio personale.
- Detergente liquido di buona qualità e munito di erogatore. È consigliato utilizzare solo prodotti privi di profumi e anallergici.
- Una crema idratante priva di profumi.
- Fazzoletti e tovaglioli monouso.
- Un pigiama, una tuta, una giacca o giubbotto da indossare per uscire.

Da non portare:

- Spugne, saponette, cosmetici contenenti profumi, disinfettanti, tovaglioli in stoffa, lamette e rasoi non elettrici, forbici appuntite.
- È consigliato utilizzare solo confezioni di prodotti richiudibili e di gettare le salviette o i fazzoletti di carta dopo l' uso negli appositi contenitori.



Dimissione del paziente

In tutte le forme di ricovero, al momento della dimissione, viene rilasciato al paziente un documento di sintesi, con il quale potrà aggiornare il proprio Medico di Medicina Generale. Tale documentazione (Lettera di Dimissione), da conservare per eventuali ricoveri successivi, sintetizza il percorso terapeutico-assistenziale, le prestazioni erogate, il risultato degli accertamenti, ed eventuali indicazioni di follow-up.

SERVIZI GRATUITI

Le stanze della degenza sono tutte fornite di:

- TV
- Aria Condizionata

E' disponibile in struttura il Wi-Fi gratuito Ogni camera dispone di n. 1 o 2 letti.

Oltre alle normali attrezzature occorrenti per la cura degli Ospiti, tutte le camere sono dotate di servizi autonomi.

Ogni camera di degenza è direttamente collegata con la Sala infermieristica ai piani, mediante impianto acustico.

ESTENSIONE DEI SERVIZI ALBERGHIERI

Per i Pazienti che ne facessero richiesta, è possibile, previo pagamento, usufruire di una serie di servizi alberghieri estesi fra i quali:

- Colazione a scelta
- Camera con letto singolo / doppio per accompagnatore

La richiesta deve essere fatta al momento del ricovero e su modulo dedicato e in conformità agli accordi AIOP – Regione Lazio in materia.

Tempi di attesa per i ricoveri ordinari

Classe 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; **Classe 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 da diventare emergenti, né possono per l' attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi;

Classe 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;

Classe 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.

3.1.2. AMBULATORI VISITA

Tenendo conto delle prestazioni erogate dalla clinica, è possibile prenotare una visita al seguente numero: Telefono: 06 5105 8500

L' assegnazione dell' appuntamento è in base alle disponibilità dei medici presenti ed alla programmazione mensile degli studi.

Il Paziente, alla data ed all' ora stabilita si rivolge all' Accettazione Ambulatori che, dopo avere verificato l' esistenza della prenotazione, lo informa in merito alla normativa vigente (L. 196/03 – RUE 2016) e ne fa sottoscrivere la modulistica del "consenso" . Il Paziente viene fatto accomodare nella sala di attesa . Prima di usufruire della prestazione prenotata, è necessario procedere alla conferma e all' accettazione amministrativa, nonché al pagamento del ticket se dovuto. Il preposto all' Accettazione, aiuterà i pazienti nella fase di pre-accettazione, eseguirà le fotocopie dei documenti e dell' impegnativa del medico curante, indicherà quali moduli dovrà preparare o firmare (autocertificazione, impegnativa del medico ecc ecc). Per il pagamento sono accettati contanti, assegni, bancomat e le principali carte di credito. Dopo aver effettuato l' accettazione verrà consegnata al paziente la ricevuta e gli verrà indicato dove recarsi per la visita o l' esame.



Tempi di attesa ambulatoriali

Lo scopo della lista d' attesa è di garantire che l' accesso alle prestazioni erogate avvenga secondo criteri di accessibilità, di equità, trasparenza a tutela dei diritti dei pazienti. La Direzione si prefigge di tenere il processo costantemente sotto controllo in ottemperanza alle disposizioni normative in materia. La richiesta di inserimento in lista d' attesa viene gestita secondo una programmazione condivisa con il Curante.

Classe U (Urgente) - Prestazione da eseguire entro 72 ore

Classe B (Breve) - Prestazione da eseguire entro 10 gg.

Classe D (Differita) - Prestazione da eseguire entro 30 gg. per le visite ed entro 60 gg. per gli accertamenti specialistici

Classe P (Programmata) - Prestazione da eseguire senza priorità

In base al quesito clinico e alla condizione clinica si concorda un tempo di attesa ritenuto ragionevole per ottenere una prestazione senza compromettere la prognosi. L' ordine di priorità può essere modificato:

- Se si modificano le condizioni cliniche del paziente
- Su richiesta di rinvio da parte del paziente per motivi personali

Il paziente che, contattato con congruo preavviso (una settimana prima), rifiuti la prestazione verrà depennato dalla lista di attesa; qualora il paziente adduca gravi motivi di salute, potrà essere reinserito nella suddetta lista, previo assenso, rispettando il criterio cronologico. L' utente prenotato può chiedere informazioni relativamente alla sua posizione, previa richiesta da effettuare all'Accettazione di riferimento.

Copia della Documentazione Sanitaria

Copia della cartella clinica viene rilasciata, dopo la dimissione, previa richiesta delle parti interessate, non oltre i 30 giorni dalla richiesta. La copia della cartella clinica, come qualsiasi altra documentazione sullo stato di salute del paziente, verrà consegnata in ottemperanza al Regolamento (EU) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio



del 27/04/2016 e secondo le disposizioni del Ministero della Salute. La documentazione non ritirata entro 90 giorni dalla data massima prevista per la consegna viene eliminata. Copia della documentazione sanitaria ambulatoriale può essere richiesta telefonando direttamente al centralino indicando nome cognome prestazione sanitaria e possibilmente il giorno di prenotazione della visita. La consegna della copia della documentazione viene erogata entro 15gg dalla richiesta direttamente da parte dell' interessato tramite esibizione del documento di identità al desk di accettazione.

3.1.2. HOSPICE

Il Centro è composto di n. 18 p.l. residenziali + 72 posti per trattamenti domiciliari ed opera sulla base di un protocollo attuativo condiviso con la ASL RM 2.

Come contattarci:

Tel. 0651058414

Fax 0651058413

E-mail: hospice@annunziatella.com

Per l' attività di hospice si è provveduto alla integrale sistemazione e ristrutturazione dei locali ubicati al IV° piano, circondato da ampi terrazzi che offre vedute incantevoli di Roma e dintorni.

Il nucleo è composto da n. 10 camere singole, dotate ciascuna di adeguati arredi e di servizio igienico, che consentono la permanenza notturna di un accompagnatore e la personalizzazione delle stanze stesse.

Essendo l' hospice ubicato all' interno della Struttura della Casa di Cura fruirà dell' utilizzazione di tutti gli spazi in comune, quali quelli corrispondenti alle aree generali e di supporto, ivi inclusi quelli della camera mortuaria, spazio per i dolenti, cappella per il culto, locali ad uso amministrativo e di magazzino).

I servizi di natura generale (vitto, lavanderia, stireria, ecc) sono dati in appalto a ditte esterne. L' intera struttura è dotata di un impianto di gas medicali ed all' interno



dell' hospice sarà posizionato il materiale e le apparecchiature per la gestione delle emergenze.

Viene garantito un servizio di guardia medica H24, avvalendosi anche dei servizi già operanti nell' ambito dell' intera struttura (guardia medica H24 + servizio di anestesia e rianimatore in H24). L' hospice è organizzato in modo da garantire il benessere psicologico e relazionale della persona e dei suoi familiari, il comfort ambientale, la sicurezza nell' utilizzo degli spazi, la tutela della privacy ed una facile accessibilità. L' hospice è un luogo ad alta specializzazione per quanto attiene la gestione dei sintomi fisici e psicologici, e dove si considera il malato primariamente come una persona. È al tempo stesso un ambiente confortevole nel quale stanze singole e personalizzate, e la creazione di spazi di accoglienza per ospiti e familiari, permettono il rispetto della privacy e attenzione ai bisogni primari. Un luogo dove si tutelano i bisogni psicologici di sicurezza e di appartenenza al proprio nucleo familiare, amicale garantendo elevata qualità dell' assistenza e relazioni umane autentiche, indispensabili per favorire il mantenimento di una dignitosa qualità della vita.

L' equipe assistenziale è composta da medici, psicologo, infermieri, terapeuta della riabilitazione, assistente spirituale e volontari.

Un centro di ascolto con la funzione di monitoraggio a distanza dei pazienti in Assistenza è attivo h24.

MODALITA' DI ACCESSO

Segnalazione: le richieste di ricovero possono pervenire all' Hospice dal medico di Medicina Generale, dal medico ospedaliero o dal medico di articolazioni aziendali delle Aziende Sanitarie coinvolte nell' erogazione delle Cure Palliative.

La richiesta di presa in carico viene valutata dal Responsabile dell' Hospice e trasmessa dalla Coordinatrice alla U.V.M. dell' Azienda Roma 2 per l' autorizzazione alla presa in carico, in relazione all' idoneità del paziente ed all' inserimento nello specifico setting assistenziale.



La coordinatrice contatta la famiglia del malato per comunicare la risposta della U.V.M. ed inserisce il nominativo nella lista di attesa. La priorità per l' accesso all' Hospice non si limita al solo criterio cronologico della richiesta di assistenza, ma si basa su una serie di variabili che riguardano le necessità dell' interessato e del contesto familiare. La persona verrà comunque seguita dalla rete dei servizi domiciliari e avrà dall' équipe dell' hospice una risposta alla richiesta presentata.

MODALITA' DI ACCOGLIENZA

La gestione operativa dell' attività di ricovero in hospice è affidata alla coordinatrice dell' Hospice ed in sua mancanza ad un infermiere delegato; questi provvederanno ad **assicurare l' immediata presa in carico di tipo clinico-assistenziale, accertando le condizioni** del paziente da un punto di vista generale. L' infermiere ed il medico concorrono unitamente alla prima fase della determinazione dei bisogni atualizzando il piano di assistenza provvisorio da proporre a tutto il personale dell' hospice che verrà in seguito confermato e ridefinito in sede di briefing ed equipe.

Il P.A.I (*Piano di Assistenza Individuale*) viene aggiornato sulla base dei bisogni rilevati in seguito al briefing tra le varie figure professionali coinvolte nell' assistenza al paziente ed all' équipe settimanale a cui sono tenuti a partecipare tutto il personale sanitario dell' hospice per confrontarsi sulle soluzioni di eventuali problematiche insorte, verificare gli obiettivi raggiunti e determinare quelli da raggiungere a medio e a lungo termine. Strumento indispensabile di registrazione e verifica dei risultati sono la cartella clinica intergrata e i verbali di equipe.

CONTINUITA'- INTEGRAZIONE ASSISTENZIALE

Il piano assistenziale individuale (PAI) pone attenzione al percorso precedente all' ingresso dell' hospice e alle necessità della persona in caso di rientro al domicilio o di trasferimento.

Nel caso il malato provenga dal domicilio ed abbia avuto il sostegno dei volontari, costoro continuano a seguirlo anche in hospice. Come a casa, i volontari si prendono



cura di un solo nucleo familiare, anche se la vicinanza e il contatto in struttura con altri malati e familiari, esige, talvolta, una disponibilità più ampia.

Il percorso formativo dei volontari, compresa la formazione permanente - riunioni quindicinali di gruppo con psicologa e coordinatrice - è identico per entrambe le esperienze (domicilio e hospice), tra l' altro interscambiabili e questa non separatezza, facilita il confronto e lo scambio tra le due realtà assistenziali.

I medici di medicina generale hanno libero accesso in hospice.

PROGRAMMAZIONE PIANO ASSISTENZIALE

L' organizzazione del lavoro è orientata, come anticipato, sui bisogni del paziente con la stesura di un Piano di Assistenza Individuale. L' utilizzo della cartella clinica integrata formulata ed elaborata espressamente per la tipologia dei nostri pazienti contiene, insieme al manuale delle procedure e protocolli, tutto ciò che, come strumento di lavoro, ci si prefigge di **trattare durante il ricovero del malato terminale:**

- Gestione dell' emergenza
- Trattamento e gestione dei segni e sintomi propri del malato oncologico (dispnea, vomito, stipsi, incontinenza, inappetenza, dolore, paura, ulcere da compressione, allettamento prolungato, panico anticipatorio, ecc)
- Accudimento di base ed avanzato (cure di fine vita)
- Gestione delle vie infusionali (CVC, CVP, CSC), pompe ad infusione
- Accompagnamento alla morte
- Accudimento della salma

Tutto il personale concorre al raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

ACCOMPAGNAMENTO ALLA MORTE ED ELABORAZIONE DEL LUTTO

L' assistenza al morente è concordata all' interno dell' equipe multidisciplinare, data la complessità dei problemi, soprattutto psicologici e deontologici, che può assumere. Il gruppo degli infermieri, data la frequenza e l' intensità dei contatti con il morente, conta sull' appoggio degli altri professionisti, in primo luogo il medico e la psicologa,



discutendo e stabilendo di comune accordo i principi essenziali ai quali attenersi, nell' interesse e nel rispetto della maggior qualità di vita auspicata all' assistito.

I bisogni della persona in fase terminale non sono diversi da quelli di qualsiasi paziente, ma nel morente sono più intensi ed il loro soddisfacimento non può essere rimandato nel tempo. Per questo motivo la pianificazione dell' assistenza si basa, oltre che sullo stato di salute e sul soddisfacimento dei bisogni fisiologici, anche e soprattutto su quelli di sicurezza, di amore, di considerazione e di autorealizzazione. L' obiettivo dell' assistenza in questa fase della vita è quello di proporre al paziente un' atmosfera in cui sia possibile una morte serena, in cui sia libero dal dolore pur rimanendo cosciente ed eventualmente anche in grado di comunicare.

L' impegno degli operatori dell' hospice è quello anche di sostenere in questa fase i familiari del malato terminale, sia nel momento del decesso che in quello dell' elaborazione del lutto (particolare stato emotivo che potrebbe essere vissuto non solo al momento della perdita del proprio congiunto ma anche precedentemente).

Tutti gli operatori presenti hanno le capacità e le competenze per riconoscere le fasi del lutto e del morire.

DIMISSIONE

Le dimissioni sono sempre "protette". Quando le condizioni lo permettono e/o la persona lo desidera, il malato può essere dimesso per il domicilio.

Le dimissioni, in ogni caso, sono sempre programmate anticipatamente con:

- il malato
- i familiari
- il servizio di assistenza domiciliare competente
- il Medico di Medicina Generale • l' U.V.M. dell' Azienda ASL Roma C.

Alla dimissione viene consegnata la lettera di dimissione sia medica che infermieristica, completa delle informazioni cliniche-assistenziali, delle terapie in corso, dei presidi medici necessari al domicilio.



L'ÉQUIPE DI CURE PALLIATIVE

Le cure, allo scopo di tenere presente la persona nella sua globalità di individuo e non solo di ammalato, sono prestate da una **équipe multidisciplinare** composta da medici, infermieri, operatori assistenziali, coadiuvati da psicologa e dall'apporto dell'assistente sociale. Il coordinamento e il lavoro di gruppo sono, quindi, il cardine di ogni attività, proprio per rendere il percorso di cura del malato il più efficace e agevole possibile. L' équipe, inoltre, è un' opportunità fondamentale di formazione sul campo che consente di argomentare e approfondire tematiche e criticità emerse dal lavoro quotidiano.

Personale medico

Il responsabile (Direttore) sanitario, medico oncologo, specializzato in Cure Palliative, è preposto alla supervisione di tutti gli aspetti sanitari e dà una disponibilità di 36 ore settimanali. I medici curanti hanno la responsabilità terapeutica del malato e curano il rapporto con i familiari. E' garantita, da parte dei medici una reperibilità diurna e notturna, feriale e festiva.

Personale sanitario non medico è composto da:

- **Coordinatrice infermieristica:** gestisce l'organizzazione e l'assistenza infermieristica coordinando il personale (infermieri e operatori assistenziali) nello svolgimento delle loro mansioni.
- **Infermieri:** si prendono cura del malato in ogni suo bisogno, assistenziale e relazionale, occupandosi anche di educare e accompagnare i familiari. Sono presenti in hospice 24 ore su 24 giorni feriali e festivi.
- **Operatori socio-sanitari (OTA-OSS):** collaborano con l'infermiere nello svolgimento di mansioni socio-sanitarie quali l'accudimento della persona; riordino della biancheria e la pulizia delle camere di degenza. Sono presenti in hospice 24 ore su 24 giorni feriali e festivi.
- **Psicologo:** è figura di riferimento e di supporto per tutti gli operatori e contribuisce all'analisi delle situazioni assistenziali più complesse.



E' disponibile per colloqui individuali sia con i malati che con i familiari. Si occupa, inoltre, della formazione permanente dei volontari.

- Fisioterapista: il suo intervento ha come obiettivo la qualità della vita del malato, al fine di riprendere il più possibile le condizioni di vita normali, limitando il deficit fisico, cognitivo e psicologico e potenziandone le capacità funzionali residue.
- Assistente sociale: contribuisce all' analisi del bisogno sociale o socio-assistenziale che si presenta con il ricovero di persone affette da malattie terminali ed all' immediata pianificazione ed attuazione di tutti gli interventi necessari;

HOSPICE DOMICILIARE

Oltre all' attività di hospice in regime residenziale, la struttura eroga attività in forma domiciliare per n. 40 pazienti.

L' attività è svolta da una équipe in grado di fornire il supporto necessario al paziente ed al suo nucleo familiare nei diversi aspetti della malattia. Un' assistenza multidisciplinare personalizzata al domicilio di ciascun paziente ed una reperibilità medica costante 24/24 h. per 365 giorni l' anno, configurano la nostra assistenza come una vera e propria ospedalizzazione domiciliare. Un servizio logistico assicura inoltre la disponibilità di farmaci e presidi necessari alle cure del paziente direttamente a domicilio. Il servizio di Cure Palliative Domiciliari vede un ruolo sinergico dell' Hospice con i medici di medicina generale, con i medici delle strutture ospedaliere e con i Distretti socio-sanitari delle ASL.

Ognuno, con la propria professionalità, contribuisce a garantire l' assistenza domiciliare che comprende sia l' aspetto sanitario, sia quello socio-assistenziale. La famiglia, per assistere il proprio congiunto nella fase finale della vita, deve essere supportata oltre che dal medico di medicina generale che rimane la figura fondamentale, anche da un' organizzazione in grado di garantire la continuità assistenziale e sanitaria, sia diurna che notturna, con una reperibilità infermieristica e



medica sull' arco delle 24 ore. Nel Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), formulato per ciascun paziente vengono determinati gli accessi per ciascuna figura professionale ed il personale addetto si relaziona giornalmente con la famiglia per valutare l' adeguatezza dello stesso alle problematiche presenti.

COORDINAMENTO

Il coordinamento viene garantito da un infermiere dirigente. La selezione di personale motivato, professionalmente preparato ed in grado di gestire al meglio tanto gli aspetti di cura, quanto quelli relazionali, è fondamentale per ottenere gli obiettivi assistenziali prefissati. I medici e gli infermieri che lavorano in assistenza domiciliare hanno esperienza nel campo. Nell' équipe è presente anche un assistente sociale per analizzare i bisogni socio-assistenziali della famiglia. Il supporto psicologico viene attivato quando nel nucleo familiare si riscontrano problematiche meritevoli di tale intervento.

CARTELLA CLINICA

Per migliorare, ottimizzare e uniformare il livello assistenziale, è utilizzata una cartella clinica che valuta il paziente nella sua complessità e misura anche il livello di stress psicologico del nucleo familiare.

3.1.3. DIALISI

IL CENTRO DIALISI

La Nuova Clinica Annunziatella S.r.l. è un ambulatorio di dialisi ad alta tecnologia, assolutamente innovativo che sin dall' inizio si è posto l' obiettivo di incrementare le aspettative di vita del paziente migliorandone la qualità in trattamento sostitutivo.

Il centro inoltre assicura:

- Presenza continuativa del personale medico specialista in Nefrologia (1 medico fino a 10 pazienti, più un medico fino ad ulteriori 10 pazienti), infermieristico (2 infermieri fino ad 8 pazienti più 1 infermiere fino ad ulteriori 4 pazienti) ed



ausiliario (1 ausiliario fino a 12 pazienti, più 1 ausiliario fino ad ulteriori 12) durante tutto il turno di dialisi;

- Che vengano rispettati valori ed abitudini dei pazienti, qualsiasi sia la loro estrazione sociale, cultura, credo religioso, provenienza;
- Lo svolgimento di esami ematochimici periodici è affidato al Laboratorio interno della Casa di Cura Nuova Clinica Annunziatella Srl e, per particolari esami, non eseguibili all' interno, ad un Laboratorio esterno certificato;
- Assistenza all' utente in ogni circostanza, con impegno a prestare attenzione ad ogni sua necessità con lo scopo di ridurre al minimo i disagi derivanti dal trattamento;
- Il Centro Ambulatoriale Dialisi della Nuova Clinica Annunziatella Srl non prevede il servizio di dialisi peritoneale su richiesta del singolo paziente, può indirizzarlo presso la struttura di riferimento (HUB).
- Il personale medico e infermieristico del Centro dialisi, si pongono tra i vari obiettivi l' iscrizione e il mantenimento in lista di attesa per il trapianto di rene del maggior numero di pazienti idonei, attraverso il puntuale e preciso invio di aggiornamenti clinici e laboratoristici. In questo ambulatorio è presente il medico referente per l' immissione in lista di attesa, che terrà i collegamenti necessari con i centri di trapianto e il Centro di Riferimento Regionale di Nefrologia e Dialisi competente per territorio e cercherà di ottimizzare i tempi e gli appuntamenti per eseguire gli esami necessari. I criteri per l' immissione e il mantenimento in lista saranno gli stessi validi presso la Struttura Ospedaliera di riferimento (in questo caso l' Ospedale Sant' Eugenio).
- L' integrazione tra l' assistenza del servizio e i centri trapianto di riferimento.

STRUTTURA DELL'AMBULATORIO

L' ambulatorio dispone di:

- Una sala d' attesa aperta tutti i giorni dalle ore 07.00 alle ore 17.30 dal lunedì al sabato dotata di un bagno predisposto anche per i pazienti disabili;



- Una sala per l' esecuzione della terapia dialitica con 13 postazioni;
- Una sala contumaciale per l' esecuzione della terapia dialitica HbsAg positivi con due postazioni, spogliatoio e servizi igienici dedicati;
- Una sala per il personale medico;
- Due spogliatoi separati per uomini e donne a disposizione dei pazienti;
- Un locale per il deposito del materiale di consumo;
- Un locale per lo stoccaggio e riparazione dei monitors di riserva;
- Un locale per la raccolta dei rifiuti speciali;
- Un locale per il trattamento delle acque con gruppo osmosi inversa;
- Parcheggio interno riservato al personale e ai pazienti dell' ambulatorio;

Il centro è dotato di apparecchiature per il trattamento emodialitico di ultima generazione tutti rigorosamente Fresenius, dispositivi elettromedicali conformi alla normativa vigente e di impianti di produzione dell' acqua ultrapura con processi sequenziali di clorazione, dechlorazione, addolcimento ed osmosi inversa.

I suddetti impianti sono sottoposti a periodici controlli chimici, fisici e microbiologici come da linee guida SIN (Società Italiana di Nefrologia), di cui viene prodotta documentazione. L' intera documentazione di processi organizzativi e delle sedute dialitiche è gestita con sistema informatizzato certificato, oltre che cartaceo.

La struttura inoltre è dotata di autonomia idrica ed elettrica tale da poter offrire la continuità lavorativa anche in mancanza dell' erogazione pubblica sia di energia elettrica che di approvvigionamento idrico. Per il confort dei pazienti ogni sala di dialisi è dotata di apparecchi televisivi muniti di cuffia che verrà distribuita al paziente che desidera di usufruire di questo servizio garantendo il silenzio durante il trattamento dialitico.

PRESTAZIONI EROGATE

Nel nostro centro vengono garantiti i seguenti trattamenti:

- HD (emodialisi bicarbonato standard)
- HDF (emodialisi ad alta efficienza)



ORARI AMBULATORIO

Il centro dialisi è aperto dal Lunedì al Sabato nei seguenti orari:

Mattina: 06.30 – 12.30

Pomeriggio: 12.30 – 18.30

Serale: 18:00-23:00

In questo ambulatorio nei giorni dispari si effettuano tre turni giornalieri per il trattamento emodialitico (mattina, pomeriggio, sera) con inizio rispettivamente negli orari 6:30;12:30;18:00 con una tolleranza di 20 minuti.

Mentre nei giorni pari i turni giornalieri per il trattamento emodialitico sono due (mattina, pomeriggio) eventuali ritardi possono verificarsi a causa di problemi tecnici.

Di norma la seduta dialitica ha una durata di quattro ore. Analogamente, l'orario di fine trattamento è solo stimato, in considerazione dei numerosi fattori (tecnici e non) che possono condizionare la durata della singola seduta dialitica.

I colloqui con il personale medico avvengono su richiesta anche telefonica concordata con il sanitario stesso, in caso di necessità, il personale è a disposizione in qualsiasi orario di apertura del Centro di Emodialisi.

CONTATTI

Nel Centro Ambulatoriale di Dialisi della Nuova Clinica Annunziatella Srl, è possibile fare delle prenotazioni contattando il numero

telefonico: Tel. 06/51058506-8507

Oppure inviando richiesta scritta all' indirizzo e-mail dell' ambulatorio:

dialisi@annunziatella.com

Gli appuntamenti vengono fissati direttamente con il personale del centro nel rispetto delle necessità del paziente. I colloqui con il personale medico avvengono su richiesta anche telefonica concordata con il sanitario stesso, in caso di necessità, il personale è a disposizione in qualsiasi orario di apertura del Centro di Emodialisi.



In caso di emergenza durante gli orari di chiusura dell' ambulatorio, il centro di riferimento di Nefrologia e Dialisi competente per territorio è ubicato nell'ospedale Sant' Eugenio dotato di pronto soccorso, rianimazione e pronta disponibilità medica ed infermieristica nelle 24 ore per la dialisi d' urgenza.

PERCORSO DEL PAZIENTE CRITERI DI INCLUSIONE

- Valutazione nefrologica iniziale (del paziente e degli esami già eseguiti dal suo medico) per segni caratteristici, seguita da eventuale valutazione successiva di conferma, se necessaria, mediante esami ematochimici e decorso clinico in risposta a trattamento.
- Consenso informato dell' accettazione al trattamento ed eventuale posizionamento di CVC femorale.

CRITERI DI ESCLUSIONE

- Mancanza delle condizioni di squilibrio idrico/elettrolitico e renale che richiedano trattamento sostitutivo;
- Esami ematochimici negativi per patologia di tipo renale;
- Rifiuto scritto al trattamento.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

Il paziente che vuole iniziare ad eseguire la terapia dialitica nel Centro Ambulatoriale della Nuova Clinica Annunziatella Srl dovrà presentare la domanda per la presa in carico secondo le seguenti modalità:

- Il paziente ed eventuali accompagnatori possono recarsi personalmente presso la sede del Centro di Dialisi in Via Meropia, 124 – Roma - e presentare domanda verbale, specificando il periodo di permanenza al Direttore Sanitario o all' infermiere Coordinatore;
- Il paziente può contattare telefonicamente l' ambulatorio e parlare con il Direttore Sanitario o l' infermiere Coordinatore specificando il periodo di permanenza;



MODALITÀ DI ACCESSO

- L' accesso al centro dialisi è subordinato al possesso di prescrizione medica con impegnativa;
- E' necessario munirsi dei seguenti documenti: tessera sanitaria e codice fiscale, documento d' identità in corso di validità; si consiglia di portare con se eventuale documentazione clinica precedente e l' elenco dei farmaci che si stanno assumendo;
- Il Centro Ambulatoriale di Dialisi della Nuova Clinica Annunziata Srl si impegna a fissare l' inizio del trattamento dialitico nel più breve tempo possibile;
- Per accedere al servizio l' utente viene invitato a prendere visione e sottoscrivere il presente regolamento, il consenso informato alla dialisi, il consenso alla somministrazione di ferro, consenso all' esecuzione degli esami ematici, il consenso al trattamento dei dati e le informative sulla dialisi e il trapianto renale;
- È necessaria una dichiarazione sui soggetti cui è possibile dare informazioni sul suo stato di salute, e il rilascio di recapiti personali e di familiari;
- L' utente potrà avvalersi dell' accompagnamento del servizio di trasporto dal Centro e presso il proprio domicilio. Per gli utenti con scarsa autosufficienza può essere attivato il servizio di trasporto mediante ambulanza e il medico responsabile procederà alla richiesta secondo le modalità previste dalla ASL di residenza della persona.
- Prima di iniziare il trattamento emodialitico tutti i pazienti vengono sottoposti al controllo dei markers virali (Epatite B, Epatite C, HIV) per prevenire la diffusione di patologie contagiose. Per l' esecuzione si rende necessario il consenso del paziente; in assenza di tale consenso il paziente non potrà essere trattato nelle sale dialisi. Gli stessi esami vengono ripetuti con frequenza dettata dalle normative regionali



MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1. Al suo arrivo, l'utente è accolto dal personale all'interno dello studio medico dove, nel rispetto della privacy, vengono fornite tutte le informazioni sull'attività svolta nel centro stesso.
2. Viene quindi consegnata la carta dei servizi e sottoposti i consensi informati previsti per Legge da restituire firmati; Qualora il paziente non sia in grado di comprendere le informazioni ricevute e di decidere autonomamente, le informazioni vengono fornite e il consenso scritto richiesto a coloro che lo rappresentano.
3. Il paziente viene inoltre messo a conoscenza delle possibili metodiche terapeutiche ai fini del miglioramento dello stato clinico e qualità della vita: emodialisi, dialisi peritoneale, trapianto da cadavere e da vivente.
4. Ne vengono quindi consegnate le relative informative.
5. Il medico predispone la modalità del trattamento dialitico;
6. È redatta una scheda dialitica con specifica di tutte le caratteristiche del piano di trattamento e in particolare: durata della dialisi, tipologia di dialisi, peso secco, tipo di membrane dialitiche, linee per circolazione extracorporea, liquidi e concentrati, terapia anticoagulante, QB, QD, conducibilità, terapia intradialitica, terapia domiciliare, firma del medico prescrittore;
7. È redatta una cartella clinica correlata dal profilo anamnestico, terapia da somministrare, terapia domiciliare, caratteristiche della dialisi, esami ematici, esami strumentali;
8. Al paziente viene comunicato il calendario degli accessi di dialisi che gli sono riservati. Il paziente ha in dotazione un armadietto personale all'interno dello spogliatoio, in cui conservare gli indumenti e gli effetti personali durante il decorso del trattamento dialitico; si consiglia di non depositare alcun oggetto di valore né somme di denaro. In nessun caso Il Centro Ambulatoriale di Dialisi della Nuova Clinica Annunziatella Srl ne è responsabile. Eventuali oggetti smarriti o



- dimenticati rinvenuti all' interno del Centro di dialisi possono essere ritirati presso il personale addetto;
9. Il posto letto ed il monitor di dialisi assegnati all' interno del centro di solito rimangono fissi, tuttavia per esigenze cliniche od organizzative del centro possono essere variati anche più di una volta;
 10. Tutta la biancheria utilizzata in sala dialisi, di massima, è monouso. il centro garantisce la sostituzione della biancheria nei posti dialisi ad ogni cambio di turno;
 11. Il personale sanitario è tenuto a indossare le protezioni necessarie a salvaguardare l' incolumità del paziente e dell' operatore (guanti monouso, camici, divise, mascherine, cuffia, calzature adeguate ect.) nonché ad utilizzare kit monouso contenenti il materiale sanitario;
 12. I pazienti portatori di patologie potenzialmente contagiose verranno trattati su monitor dedicati o in ambienti protetti;
 13. L' assistenza al paziente in trattamento dialitico in sala contumacia è effettuata da personale infermieristico specificatamente dedicato;
 14. Durante la seduta dialitica l' utente ha diritto ad uno spuntino ed evitare di integrare l' alimentazione con altri cibi o bevande; tuttavia per quanti presentano frequentemente fenomeni ipotensivi è sconsigliata l' assunzione di cibo;
 15. Periodicamente, a scadenze fisse, vengono eseguiti esami ematici e strumentali come previsto dalle vigenti normative emanate dalla Regione Lazio; ulteriori esami possono essere richiesti dai sanitari qualora le condizioni cliniche del paziente lo richiedano;
 16. In osservanza alle norme sulla privacy, gli accertamenti eseguiti verranno comunicati tempestivamente al paziente e/o ai familiari eventualmente segnalati sul modello del consenso informato come stabilito dalla normativa vigente sul trattamento dei dati personali;



17. Al termine del trattamento è dispensata la terapia supplementare, prescritta dal medico (vitamine, folati, etc...)
18. L' ambulatorio si impegna a garantire il mantenimento del posto dialisi per periodi di dialisi in altro centro, dovuti a soggiorni per ferie o lavoro;
19. Ogni turno ha un medico responsabile di turno con il quale poter chiarire ogni dubbio;
20. Ad ogni buon conto il medico responsabile è sempre a disposizione per chiarimenti o reclami. NB. La prestazione emodialitica viene effettuata in regime ambulatoriale, pertanto ulteriori visite specialistiche o accertamenti richieste dal medico di famiglia o dai nefrologi dovranno essere prenotate presso una struttura abilitata dal paziente stesso. Gli accertamenti clinici periodici e quelli necessari per la buona conduzione del trattamento dialitico vengono effettuati direttamente dal Centro dialisi secondo quanto stabilito nei protocolli dell' ambulatorio stesso.

ATTIVITÀ ASSISTENZIALI DURANTE IL SERVIZIO

Assistenza medica: Il medico responsabile del centro ha funzioni di garante e coordinare tutte le attività mediche e dei servizi clinici forniti nonché delle attività ad esse connesse.

Durante le sedute dialitiche il paziente viene seguito nel suo iter diagnostico e terapeutico dal Medico, che è l' interlocutore privilegiato anche per i familiari.

Assistenza infermieristica: Il Coordinatore Infermieristico gestisce l' organizzazione, l' assistenza infermieristica del reparto e l' applicazione delle tecniche dialitiche grazie ad una elevata esperienza e conoscenza tecnica.

L' infermiere specializzato esegue la seduta dialitica e supporta il paziente nelle sue esigenze di natura assistenziale. Il Personale Infermieristico dedicato è addestrato ed esperto per le tecniche dialitiche e l' assistenza infermieristica di base e critica del paziente dializzato, con aggiornamenti professionali periodici in accordo con Fresenius.



NORME COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

- Ogni operatore si presenta ai pazienti con cortesia e disponibilità, spiegando le proprie funzioni, nel rispetto della riservatezza.
- Il personale del centro è impegnato a garantire l' ascolto e l' accoglienza dei pazienti ai fini di una corretta informazione nell' utilizzo del servizio fornito.
- I pazienti prima di essere sottoposti alla terapia dialitica vengono informati dal personale medico sulle finalità e natura della terapia, nonché sulle conseguenze e rischi, sui trattamenti alternativi, al fine di poter esprimere liberamente e consapevolmente il proprio consenso, che dovrà essere firmato dallo stesso. Le informazioni vengono date durante colloqui riservati.
- La presenza del personale medico ed infermieristico sono garantite durante tutte le sedute dialitiche. Il paziente viene informato dal medico sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle terapie e sulle condizioni cliniche, viene seguito dal medico referente nel percorso verso il trapianto d' organo, contatta direttamente il Centro Trapianti prescelto dal paziente e lo segue nei controlli successivi. Il centro è tenuto all' invio dei sieri secondo scadenze previste dal centro trapianti di riferimento.

3.2. I SERVIZI NON SANITARI

All' interno della Casa di Cura, al piano terra è a disposizione un bar-ristoro aperto tutti i giorni (feriale 7.30 - 20, sabato e festivi 7.30 – 13.30).

3.2.1 I SERVIZI FORNITI IN SERVICE ESTERNO

La Casa di Cura Nuova Clinica Annunziata fornisce i seguenti servizi in Service esterno:

- Disinfestazione
- Disinfezione
- Esami immunoenzimatici



- Esami batteriologici
- Lavanderia
- Mortuario
- Sterilizzazione
- Catering
- Manutenzione
- Servizi Informatici

All' interno della Casa di Cura, al piano terra è a disposizione un bar-ristoro aperto tutti i giorni (feriale 7.30 - 20, sabato e festivi 7.30 – 13.30).

3.2.2. VITTO

La somministrazione del vitto è articolata in tre pasti, qualitativamente e quantitativamente idonei a fornire l' apporto calorico ed i principi nutritivi necessari ai degenti. Tutte le pietanze vengono preparate a partire da cibi freschi (con l' eccezione del pesce, che è surgelato), in occasione di ogni pasto.

La distribuzione ai piani di degenza è organizzata in modo da garantire che i cibi monoporzione arrivino caldi ai pazienti ricoverati grazie all' utilizzo di carrelli termici. Particolari esigenze dietetiche individuali saranno vagliate dai medici di reparto che provvederanno a disporre la dieta opportuna per il singolo ricoverato .

È possibile la scelta dei pasti nel rispetto del proprio credo religioso. L' orario dei pasti è il seguente:

- Colazione ore 7.30
- Pranzo ore 11.30
- Cena ore 17.30



Dell'ordinazione dei pasti per i degenti si occupa, mediante la compilazione di apposita modulistica e secondo le indicazioni dei medici curanti, il personale infermieristico.

SEZIONE IV – MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA

4.1. CONVENZIONI

La Struttura ha stipulato apposite convenzioni per l'erogazione di prestazioni sanitarie con le seguenti Compagnie di Assicurazione:

- ALLIANZ WORLDWIDE;
- ASSIRETE;
- CARDEA;
- CASAGIT;
- CASPIE;
- CIGNA;
- F.A.S.I.,
- FASCHIM;
- FASDAC;
- FILO DIRETTO ASSICURAZIONI;
- GALENO;
- HBM;
- MAPFRE WARRANTY;
- MBA;
- MED 24;
- MY RETE;
- NEWMED;
- PREVIMEDICAL;
- PROGESA;



- R.B.M;
- SARA ASSICURAZIONI;
- WIN SALUTE;
- CONSORZIO MU.SA;
- ENDAL;
- DOPOLAVORO ATAC

4.2. TUTELA ASSICURATIVA

A)- polizza infortuni :

La Casa di Cura è assicurata per gli infortuni che dovessero accadere a pazienti e visitatori all' interno della Struttura.

In caso di infortunio è necessario avisare subito il personale Sanitario del Reparto o dell' Ambulatorio per i conseguenti adempimenti;

B)-polizza responsabilità civile verso terzi:

La Casa di Cura è assicurata nei confronti dei pazienti per danni derivanti all' attività degli operatori e verificatisi all' interno della Struttura.

Se il paziente, nell' ambito del suo rapporto assistenziale e/o di permanenza, ritiene di aver subito un danno, può presentare all' Amministrazione una richiesta scritta e motivata del risarcimento.

In entrambi i casi, sarà cura dell' Amministrazione della Casa di Cura provvedere ad effettuare l' apertura del sinistro presso la propria Compagnia Assicuratrice e seguire gli ulteriori eventuali sviluppi nell' interesse sia dell' utente che della stessa Casa di Cura.

4.3. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E DI TUTELA DEI DIRITTI

La Casa di Cura si è impegnata nel dare piena attuazione al principio di "partecipazione" sancito dalla Legge n. 833/78 e riconosce che le Associazioni ed Organizzazioni di Volontariato potranno accedere nella Struttura previa la sottoscrizione di apposito accordo predisposto dalla Direzione Aziendale Le



associazioni di volontariato dovranno presentare alla DS la documentazione richiesta dalla Regione Lazio ed il progetto delle attività da svolgere presso la casa di cura.

La DS, verificato il rispetto dei requisiti legislativi regionali e valutato il progetto presentato, contatterà l' associazione per definire i tempi e le modalità di accesso presso la Casa di Cura per le attività di volontariato previo stipula di apposita convenzione.

L' Azienda e le organizzazioni di volontariato collaborano nell' attuazione di iniziative atte a instaurare una relazione con l' utente allo scopo di garantirne e alleviarne i disagi, mettendo in grado di esprimere i propri bisogni e di facilitarlo nella fruizione dei servizi erogati all' interno della struttura.

Al fine di garantire il costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini anche attraverso la loro partecipazione al controllo di qualità, l' Azienda si impegna a convocare periodicamente i rappresentanti delle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti che aderiscono alla seguente istruzione.

Il personale dell' associazione di volontariato dovrà essere provvisto di cartellino identificativo siglare l' orario di ingresso ed uscita sull' apposito registro gestito dai responsabili delle Unità operative.

Il livello dei servizi offerti dalla casa di cura è sottoposto a verifiche periodiche per la valutazione degli standard, al fine di migliorarli.

Fa infatti parte dell' essenza stessa dell' ospedalità privata, che si basa sulla libera scelta personale, mirare a fornire le migliori cure per la soddisfazione dei Pazienti.

La qualità, l' efficienza e l' efficacia delle cure sono un dovere deontologico e contrattuale dei medici. Poiché obiettivo dell' amministrazione è il miglioramento costante della qualità delle prestazioni offerte alla clientela, i suggerimenti forniti dalla stessa sono considerati oltremodo utili per confrontare la coerenza tra le attese esistenti ed il livello dei servizi effettivamente ricevuti.



Ad ogni Paziente ricoverato viene quindi richiesto di compilare un apposito questionario consegnato in occasione dell' ingresso nella Casa di Cura, la cui analisi è destinata a misurare il livello di soddisfazione percepito e ad identificare gli eventuali problemi e la loro priorità.

Ciò, al fine di attuare gli interventi necessari a migliorare l' efficienza globale dell' azienda.

Tale questionario è assolutamente anonimo; se sottoscritto dal compilatore, viene trattato con la massima riservatezza (secondo la Legge sulla Tutela della Privacy).

In ogni caso, i dati così raccolti sono tutelati dal segreto statistico e pertanto possono essere utilizzati esclusivamente in forma aggregata.

4.3.1. IL VOLONTARIATO E LE ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI PER IL REPARTO DI DIALISI

Il Centro Ambulatoriale di Dialisi della Nuova Clinica Annunziatella Srl garantisce ed assicura la partecipazione degli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti, in attuazione di quanto disposto dall'art. 14 del D.Lgs. 502/1992, dalla Carta dei Servizi Sanitari Nazionale e dalle Linee Guida agli Atti Aziendali della Regione Lazio del 06/08/2014.

Il Centro Ambulatoriale Dialisi della Nuova Clinica Annunziatella Srl mette a disposizione delle associazioni apposite bacheche e ne garantisce l' accesso;

Per quanto riguarda l' eventuale lista di attesa, i criteri di trasparenza della sua gestione verranno concordati con il centro di riferimento e le associazioni dei pazienti;

La presente Carta dei Servizi con relativo regolamento potrà subire modifiche concordate in relazione ad eventuali variazioni delle normative regionali.

4.3.2. IL VOLONTARIATO E LE ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI HOSPICE

L' Hospice della Nuova Clinica Annunziatella Srl garantisce ed assicura la partecipazione degli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti, in attuazione di



quanto disposto dall'art. 14 del D.Lgs. 502/1992, dalla Carta dei Servizi Sanitari Nazionale e dalle Linee Guida agli Atti Aziendali della Regione Lazio del 06/08/2014. Per quanto riguarda l' eventuale lista di attesa, i criteri di trasparenza della sua gestione verranno concordati con il centro di riferimento e le associazioni dei pazienti;

4.4. RECLAMI

La Nuova Clinica Annunziatella garantisce tutela del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l' inserimento nella Struttura.

Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter migliorare il servizio erogato. Qualora, per qualsiasi motivo il Cliente ritenga di non aver ricevuto un' adeguata assistenza, è pregato di esprimere le Sue osservazioni al personale Medico ed Infermieristico.

Il reclamo, orale o scritto, relativamente al quale la Direzione della Casa di Cura Privata "Nuova Clinica Annunziatella" si impegna a fornire sollecita replica nella stessa forma, potrà essere consegnato personalmente alla Direzione Sanitaria, inoltrato per posta, per fax o per e-mail.

4.5. GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il miglioramento della qualità si riferisce all' insieme delle azioni intraprese dalla struttura per accrescere l' efficacia e l' efficienza delle attività e dei processi e apportare benefici ulteriori alla struttura stessa e ai suoi utenti

Nel creare le condizioni per il miglioramento della qualità del servizio, occorre:

- incoraggiare e sostenere uno stile direzionale che sia d' aiuto;
- promuovere i valori, gli atteggiamenti ed i comportamenti che incoraggiano il miglioramento
- definire chiari traguardi per il miglioramento della qualità;
- incoraggiare una comunicazione efficace e il lavoro di gruppo;



- riconoscere i successi ed i risultati ottenuti;
- formare ed addestrare per il miglioramento.

Il miglioramento nasce dalla attività di pianificazione e coinvolgimento del personale operativo affinché l' identificazione e la segnalazione di servizi o di situazioni diverse dal pianificato (non conformi) diventino dovere e responsabilità di ciascun membro della struttura).

Essa comunque deve fare ogni sforzo possibile per individuare potenziali non conformità del servizio) diventino dovere e responsabilità di ciascun membro della struttura.

4.6. STANDARD DI QUALITA'

La Casa di Cura, per uniformarsi alle disposizioni vigenti (D.P.C.M. 19 maggio 1995, n. 163) , ha adottato un sistema di indicatori in grado di misurare il livello di qualità delle prestazioni erogate. Sono stati definiti parametri, sia per le prestazioni erogate in regime di ricovero che per le prestazioni erogate in regime ambulatoriale, in modo tale da rendere l' indagine più accurata possibile e maggiormente in grado di rappresentare la realtà organizzativa con cui si interfaccia quotidianamente l' utente. Ogni percorso assistenziale seguito dall' utente è stato scisso nelle sue parti principali e da ognuna di esse è stato tratto un fattore di qualità rilevante per la percezione delle qualità del servizio da parte dell' utente da cui, poi, far derivare tutta una serie di indicatori quali-quantitativi di processo, di struttura e di esito.

Inoltre, per poter costruire un sistema gestionale di tipo dinamico, in grado di monitorare nel tempo i livelli di qualità raggiunti, sono stati definiti standard di qualità (valori attesi) su cui fissare successivi traguardi e valutare scostamenti.

Infine, per garantire il monitoraggio continuo degli indicatori, sono stati adottati alcuni strumenti di verifica in grado di valutare costantemente i dati necessari per avviare l' analisi quali-quantitativa in questione.

La sistematicità dell' analisi e la semplicità dei valori proposti rendono, comunque, l' analisi di facile lettura per il potenziale utente dei servizi erogati dalla Casa di Cura



“Nuova Clinica Annunziata” e per tutti che a vario titolo sono interessati a valutarne la qualità.

Il sistema di indicatori sarà costantemente modificato e migliorato per soddisfare in maniera più esauriva il bisogno informativo dell'utente.

4.7. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ PER OGNI FASE DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO OSPEDALIERO

FASI DELL'ESPERIENZA	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Ricovero di urgenza	Tempestività del primo intervento	Tempo medio intercorrente tra l'accesso in Casa di Cura e l'intervento medico.	Entro 10 minuti
Ricovero Programmato	Tempo di attesa per il ricovero	Giorni tra prenotazione e chiamata. Situazione attuale: Ricovero urgente: Ricovero programmato:	Ricovero urgente 0-1 Ricovero programmato:0-10
	Informazioni preventive sul ricovero	Esistenza punti informazione.	Presenti
	Accoglienza all'ingresso e documentazione sui servizi	Segnalazione reclami in ordine alle procedure di accettazione. Numero di reclami o segnalazioni avanzate dai pazienti e utenti tramite i questionari di gradimento sul totale dei questionari compilati.	Non oltre il 1% di segnalazione di “non soddisfatto” nella voce specifica sui questionari
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	Pulizie dei Servizi Igienici	Percentuale di “molto soddisfatto” e “soddisfatto” alla voce “pulizia del reparto e dei servizi igienici” presente nel questionario di gradimento.	95%
	Comfort all'interno delle stanze di degenza	Percentuale di “molto soddisfatto” e “soddisfatto” alla voce “pulizia del reparto e dei servizi	95%



		igienici" presente nel questionario di gradimento.	
	Regolarità cambi di biancheria	Numero di ricambi/giorni di degenza. Situazione attuale: 1 ogni giorno di degenza	1 ogni giorno di degenza + 1 per ogni situazione particolare
	Orari e modalità distribuzione pasti	Segnalazione reclami in ordine agli orari e modalità di distribuzione dei pasti. Numero di reclami o	Non oltre il 1 % di segnalazione di "non
		segnalazioni avanzate dai pazienti/utenti tramite i questionari di gradimento sul totale dei questionari compilati.	soddisfatto" nella voce specifica sui questionari
	Accessibilità al Servizio Bar	Orario apertura per giorni a settimana.	72 ore per sette giorni settimanali
ASSISTENZA SANITARIA	Informazioni al paziente sui trattamenti terapeutici	Numero di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle voci del questionario di gradimento Informazioni ricevute dai medici" sul numero totale dei questionari compilati.	90% dei questionari
	Regolarità delle visite mediche in corsia	Giro visita per giorni a settimana.	Almeno 1 Giro visita al giorno per tutti i giorni feriali.
ASPETTI DI UMANIZZAZIONE	Riservatezza della malattia e rispetto privacy e della dignità umana	Istituzionalizzazione procedura secondo normativa privacy. Formazione e sensibilizzazione personale-adempimenti privacy.	Presenza al 100% di procedure privacy.
ASPETTI AMMINISTRATIVI	Semplicità di ottenimento della cartella clinica	Accessibilità al servizio di rilascio cartelle cliniche. Numero di ore apertura ufficio al giorno.	12 ore al giorno feriale.
	Tempo di rilascio della cartella clinica	Numero di giorni per rilascio Cartella clinica.	Entro quindici giorni
	Semplicità per altri adempimenti amministrativi	Percentuale di "molto soddisfatto" sul totale dei questionari;	90% livello di soddisfazione "molto e soddisfatto" .



		Numero ore apertura al pubblico degli uffici amministrativi.	12 ore per ogni giorno feriale.
RACCOLTA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI	Chiarezza e disponibilità dei questionari di insoddisfazione	Numero di questionari/numero dei pazienti.	Almeno il 20 %
	Semplicità di inoltro del reclamo	Cassette raccolta per reparto.	Una cassetta per reparto
	Tempo di risposta del reclamo (nei limiti di legge)	Numero giornate medie inoltro risposta.	Entro 3 giorni.

4.8. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' PER PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE

FASI DELL' ESPERIENZA	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
SCELTA DELLA STRUTTURA	Informazioni sulla struttura e dei servizi che vengono erogati	Presenza della Carta dei Servizi on line.	In via on line
		Numero ore di apertura al pubblico giornaliera per prenotazioni	9 ore al giorno, il sabato 6 ore
		Numero ore di apertura al pubblico giornaliera per esecuzione prestazioni.	6 ore al giorno
		Numero ore di apertura al pubblico giornaliera per ritiro referti.	9 ore al giorno, il sabato 6 ore
PRENOTAZIONI	Tempo di attesa per la prestazione	Tempo medio di attesa allo Sportello per la prenotazione.	5 minuti
		Tempo medio intercorrente tra la prenotazione e la prestazione.	1/3 giorni
		Numero modalità cui può essere effettuata la prenotazione. Situazione attuale: due modalità: allo sportello e telefonica.	Tre modalità: on line, allo sportello e telefonica.



		Numero di procedure differenti del servizio di prenotazione.	Due modalità
ACCESSO E ATTESA	Chiarezza della segnaletica e servizi di orientamento	Numero di richieste in media formulate al personale di accoglienza e di accettazione sulla localizzazione di una certa struttura.	10 %
	Comfort della sala di attesa.	Percentuale di " molto soddisfatto" o "soddisfatto" alla voce "comfort sala attesa" sul totale dei questionari di gradimento.	90 %
	Pulizia delle sale di attesa	Percentuale di " molto soddisfatto" o "soddisfatto" alla voce "pulizia delle sale di attesa" sul totale dei questionari di gradimento.;	90 %
		Numero di volte in cui vengo- no effettuate le pulizie al giorno.	Due volte al giorno
Facilità di accesso ai servizi igienici	Presenza/assenza di servizi igienici in ogni area.	Presenza	
ESAMI STRUMENTALI E DI LABORATORIO	Rispetto delle procedure invasive	Numero volte in cui sono state fornite informazioni ed è stato chiesto il consenso informato sul totale dei casi trattati.	100 % dei casi
	Relazioni con il personale	Presenza del tesserino per ogni operatore: Situazione attuale :	Presente
	Personalizzazione dell' assistenza	Percentuale di" molto soddisfatto" o "soddisfatto" alla voce "personalizzazione dell' assistenza" sul totale dei questionari di gradimento.;	90 %
CONCLUSIONE DELLA VISITA	Tempo di consegna della documenta- zione sanitaria	N. giorni in media per il rilascio della documentazione sa- sanitaria.	Immediata per le visite specialistiche Differita entro 5 giorni quelle strumentali e di laboratorio
RACCOLTA VALUTAZIONE UTENTI	Semplicità di inoltro del reclamo	Cassette raccolta per reparto.	Una per ogni reparto
		Numero di ore di apertura dell' ufficio giornaliero.	9 ore al giorno, il sabato 6 ore



	Raccolta valutazione utenti	Numero questionari raccolti annualmente sul totale dei pazienti.	10 %
	Tempo di risposta del reclamo (nei limiti di legge)	Numero giornate medie inoltro risposta.	3 giorni