



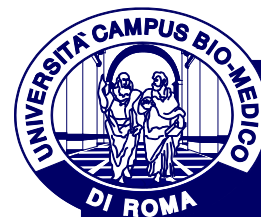
CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: I di 45



**UNIVERSITA'
CAMPUS
BIO-MEDICO
DI ROMA**

CARTA DEI SERVIZI

POLICLINICO UNIVERSITARIO CAMPUS BIO-MEDICO

Aggiornamento: 1 febbraio 2019



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: I di 45

Sommario

CARTA DEI SERVIZI	I
POLICLINICO UNIVERSITARIO CAMPUS BIO-MEDICO	I
SEZIONE I – PRINCIPI FONDAMENTALI E STORIA	1
La Scienza per l’Uomo	1
Teaching Hospital	1
Caratteristiche dell’assistenza sanitaria	2
Centralità del paziente	2
Innovazione per la cura	2
Corpo infermieristico	2
Principi fondamentali	2
Storia	3
SEZIONE II – LA STRUTTURA E I SUOI SERVIZI	4
Architettura e funzionalità	4
Organizzazione	4
Direzione Sanitaria	4
Direzione Customer Management e Privati	5
Unità Operative	5
Commissioni e Comitati	6
Comitato Controllo Infezioni Correlate all’Assistenza (CCICA)	6
Commissione Valutazione Dispositivi Medici (CVDM)	7
Comitato Buon Uso del Sangue (CO-BUS)	7
Comitato Etico	7
Servizi e tipologia delle prestazioni	7
Centro Trasfusionale	8
Centro per la Salute dell’Anziano	8
Centro di Radioterapia – sede Polo Longoni – sede Policlinico Trigatoria	8
Principali ambiti clinici e assistenziali	9
SEZIONE III – MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI	10
SERVIZI IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (REGIME SSN)	10
Come prenotare le prestazioni	10
Quali documenti portare con sé il giorno della prestazione	11
Modalità di pagamento	11



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: II di 45

Ritiro referti.....	11
Come disdire una prenotazione	11
Ricovero	11
Come accedere al ricovero in <i>day-hospital o day-surgery</i>	12
Come accedere al ricovero ordinario	12
Prima del ricovero.....	12
Il giorno del ricovero	12
La dimissione	13
Ritiro cartella clinica.....	13
SERVIZI IN REGIME MY-HOSPITAL (TARIFFA SOCIALE).....	14
SERVIZI IN REGIME LIBERO-PROFESSIONALE (INTRAMOENIA)	14
Prestazioni ambulatoriali e diagnostiche.....	14
Ricovero	15
SERVIZI IN REGIME PRIVATO CON COPERTURA ASSICURATIVA.....	16
Prestazioni ambulatoriali e diagnostiche.....	16
Come prenotare le prestazioni	16
Quali documenti portare con sé	16
Modalità di pagamento	17
Ritiro referti.....	17
Come disdire visite o prestazioni ambulatoriali	17
Ricovero	17
Come accedere al ricovero in <i>day-hospital o day surgery</i>	17
Come accedere al ricovero ordinario	17
Modalità di pagamento	20
Il giorno del ricovero	20
La dimissione	21
Convenzioni assicurative.....	22
Come raggiungerci	22
Le sedi.....	22
Mezzi di trasporto	22
SEZIONE IV – ORIENTARSI E VIVERE NELLA STRUTTURA	23
Servizi di Accoglienza.....	23
Punti di accoglienza.....	23
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	23
Il Policlinico per piani	23

	<h1 style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA
		Data: 01-02-2019
		Revisione: 11
		Pagina: III di 45

Ubicazione dei servizi e delle strutture.....	23
Comfort	25
Stanze di degenza.....	25
Pasti	25
Stile di comportamento.....	25
Parcheggi	26
Ingresso visitatori	27
Ristorazione	27
Assistenza spirituale.....	27
SEZIONE V – STANDARD DI QUALITÀ	29
Accoglienza e informazione.....	29
Aspetti igienico-sanitari.....	30
Servizio medico e infermieristico	30
Sorveglianza e sicurezza.....	30
SEZIONE VI – MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA DI GRADIMENTO	31
Diritti e doveri degli utenti	31
Sicurezza: obiettivo condiviso con i pazienti	31
Reclami	31
Indagini sulla soddisfazione degli utenti.....	32
“Questionari di gradimento del paziente”	33
APPENDICE – DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI E DEI LORO FAMILIARI NEL POLICLINICO UNIVERSITARIO CAMPUS BIO-MEDICO	37
CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO	37
CARTA DEI DIRITTI DEL CAREGIVER FAMILIARE.....	38
NORME DI COMPORTAMENTO DEL PAZIENTE	40
NORME DI COMPORTAMENTO DEI VISITATORI E DEI FAMILIARI	41



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 1 di 45

SEZIONE I – PRINCIPI FONDAMENTALI E STORIA

La Scienza per l'Uomo

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico è la struttura di assistenza sanitaria dell'Università Campus Bio-Medico di Roma, Ateneo non statale legalmente riconosciuto centrato sulle scienze della salute.

Coerentemente con le finalità proprie dell'Ateneo, il Policlinico Universitario propone l'ideale dell'eccellenza in spirito di servizio, coniugando alta qualità dei servizi offerti con l'attenzione al rapporto personale con il paziente e i suoi familiari.

Si prende cura del paziente nell'unità dei suoi bisogni materiali e spirituali, secondo una concezione della vita aperta alla trascendenza.

Lo stile umano e professionale del personale che vi opera è improntato al lavoro interdisciplinare e multiprofessionale, in risposta alla complessità delle scienze che concorrono alla cura della persona.

Teaching Hospital

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico è concepito come *teaching hospital*. L'attività clinica presenta una marcata vocazione didattica, attenta alla formazione degli operatori, aperta all'interdisciplinarietà e correlata all'attività di ricerca.

Il complesso ospedaliero, perfettamente integrato nel campus universitario, è sede della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università Campus Bio-Medico di Roma e ospita gli studenti che svolgono i tirocini previsti dai Corsi di Laurea e di Specializzazione.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 2 di 45

Caratteristiche dell'assistenza sanitaria

Centralità del paziente

Qualità delle cure, attenzione al rapporto personale con il paziente e i suoi familiari, accoglienza degli ambienti, sono caratteristiche determinanti dell'assistenza sanitaria offerta dal Policlinico Universitario.

Innovazione per la cura

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico offre servizi di prevenzione, diagnosi e cura avanzata, avvalendosi dell'attività di ricerca dell'Università, che ha un forte orientamento clinico e attinge la propria ricchezza dalla stretta collaborazione con la Facoltà di Ingegneria Biomedica.

L'aggiornamento professionale del personale medico e infermieristico è garantito dai *meeting* clinici multidisciplinari, da Master e Seminari organizzati dal Servizio di Formazione Post-Lauream.

Corpo infermieristico

Il progetto assistenziale del Campus Bio-Medico di Roma riconosce al corpo infermieristico un ruolo fondamentale per la qualità dei servizi erogati. A esso sono affidati importanti compiti di coordinamento dell'attività ospedaliera.

La sua formazione accademica è da sempre un punto di forza dell'Ateneo, tra i primi in Italia ad aver attivato il Corso di Laurea in Scienze Infermieristiche.

Principi fondamentali

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico opera nel rispetto dei principi richiamati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 (G.U. 22/02/1994, n. 43, Serie Generale).

Svolge la propria attività assistenziale nel rispetto della dignità della persona, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche (**uguaglianza**).

Garantisce agli utenti cure mediche appropriate, ispirandosi a criteri di obiettività, giustizia e neutralità (**imparzialità**).

Assicura la regolarità dei propri servizi, adottando, nei casi di interruzione regolati dalla normativa di settore, le misure necessarie per evitare o ridurre disagi al paziente (**continuità**).

Consente all'utente di scegliere tra servizi convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, in regime libero-professionale (intramoenia), servizi privati e in convenzione con fondi assicurativi (**diritto di scelta**).

Garantisce al paziente un'informazione corretta, chiara e completa e la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni ricevute (**partecipazione**).

Si impegna a produrre esiti validi per la salute della persona, salvaguardando l'utilizzo senza sprechi delle risorse (**efficienza ed efficacia**).

Offre cure appropriate secondo i bisogni di salute della persona, rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia, le modalità di



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 3 di 45

erogazione e i tempi più opportuni rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita (**appropriatezza delle cure**).

Assicura trasparenza in riferimento alle modalità di erogazione dei servizi, nell'esplicitazione chiara degli obiettivi, nella pubblicizzazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati (**trasparenza**).

Effettua il trattamento dei dati relativi allo stato di salute della persona nel rispetto della riservatezza. Il personale sanitario e il personale amministrativo operano, attenendosi al principio del segreto professionale (**riservatezza**).

Storia

1988 - Mons. Álvaro del Portillo, Prelato dell'Opus Dei, suggerisce ad alcuni professionisti e docenti, membri della Prelatura, la promozione di un'iniziativa universitaria a Roma, che offra soluzioni alla realtà del dolore e della malattia, attingendo allo spirito cristiano di servizio.

1993 - È istituita l'Università Campus Bio-Medico di Roma con i Corsi di Laurea in Medicina e Chirurgia e in Infermieristica (già Diploma Universitario in Scienze Infermieristiche). Oggi l'Ateneo comprende anche i Corsi di Laurea in Scienze dell'Alimentazione e della Nutrizione Umana, Tecniche di Radiologia Medica per Immagini e Radioterapia, Ingegneria Industriale con i corsi di Laurea Magistrale in Ingegneria Biomedica e Ingegneria Chimica per lo Sviluppo Sostenibile.

1994 - Viene inaugurato il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico, ubicato allora in via Longoni a Roma.

2001 - Si avvia a Trigatoria (zona Sud di Roma) il Centro per la Salute dell'Anziano (CESA) del Policlinico Universitario, dedicato all'assistenza medica e alla ricerca applicata alle patologie dell'invecchiamento. Sorge su un terreno di 8 ettari, donati dall'attore Alberto Sordi.

2004 - Posa della prima pietra del nuovo Policlinico Universitario a Trigatoria. È inaugurato contemporaneamente il Centro di Radioterapia presso la sede dell'Ateneo in via Longoni.

2008 - Il Policlinico si trasferisce nella sua sede definitiva a Trigatoria, accanto al Polo di Ricerca Avanzata in Biomedicina e Bioingegneria e al Centro per la Salute dell'Anziano. Resta ubicato presso il Polo di via Longoni un Centro di Radioterapia.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 4 di 45

SEZIONE II – LA STRUTTURA E I SUOI SERVIZI

Architettura e funzionalità

Progettato secondo i più moderni criteri di edilizia ospedaliera, il Policlinico Universitario sorge al centro del campus universitario, accanto al Polo di Ricerca Avanzata in Biomedicina e Bioingegneria (PRABB) e al Centro per la Salute dell'Anziano (CESA).

Si estende su una superficie di 62.000 metri quadrati. È dotato di 10 sale operatorie, un eliporto e può ospitare 245 posti letto in stanze singole e doppie.

La grande hall d'ingresso, dotata di verde e rifinita con mattoni a vista come l'esterno dell'edificio, ha la funzione di attutire l'impatto del paziente con la struttura ospedaliera. Il ristorante, il bar, i salotti d'attesa e i negozi che in futuro verranno aperti all'interno della hall, perseguono in più l'idea di "piazza del paese", uno spazio d'incontro intorno al quale ruota la vita del Policlinico.

L'architettura e gli arredi sono studiati per assicurare alti livelli di *comfort*. La flessibilità degli spazi consente un loro rapido adeguamento all'evoluzione delle tecnologie e dei metodi di cura.

Organizzazione

Le attività sanitarie, gestionali e amministrative del Policlinico Universitario Campus Bio-Medico sono coordinate dalla Direzione del Policlinico, organo di governo collegiale così composto:

Direttore Generale	Ing. Paolo Sormani
Direttore Sanitario	Dott. Lorenzo Sommella
Direttore Amministrativo	Dott. Andrea Rossi
Direttore Customer Management e Privati	Dott.ssa Marta Risari
Direttrice Assistenziale delle Professioni Sanitarie	Prof.ssa Daniela Tartaglini
Direttore Clinico	Prof.ssa Rossana Alloni
Preside della Facoltà Dipartimentale di Medicina	Prof. Giorgio Minotti

Le attività finalizzate al rapporto con il pubblico sono gestite dal Servizio Accoglienza e dall'Area Customer Care (Accettazione, e Relazioni con il pubblico), il cui responsabile è la Dr.ssa Silvia Sarteà (tel. 06.22541-8840).

Il referente per le prestazioni erogate in regime privato è la D.ssa Marta Risari.

Legale rappresentante dell'Università Campus Bio-Medico di Roma è il Presidente del Consiglio d'Amministrazione, Dott. Felice Barela.

Direzione Sanitaria

È l'organo preposto alla gestione delle attività cliniche e organizzative e ai processi di mediazione che coinvolgono le Unità Operative.

Garantisce l'adeguatezza dei servizi e l'appropriatezza delle prestazioni erogate nei tempi e nei modi previsti. Collabora e interagisce con Comitato Lotta Infezioni Ospedaliere, Comitato Presidi Ospedalieri, Comitato sul buon uso dei farmaci e pronto soccorso ospedaliero, Comitato Blocco Operatorio, Comitato Buon Uso del Sangue, Comitato Radioprotezione, Comitato Ospedale senza Dolore, l'Ufficio Archivio Documentazione Sanitaria, il Servizio di Medicina Preventiva.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 5 di 45

Un medico di Direzione Sanitaria è reperibile 24h/24.

Direzione Customer Management e Privati

In conformità con la missione dell'Università Campus Bio-Medico di Roma di porre la cura della persona al centro delle proprie attività, la Direzione Customer Management e Privati è l'area deputata sia alla gestione della relazione diretta con il paziente nel ciclo pre e post prestazione medica sia allo sviluppo commerciale di offerte e mercati.

Nella modalità di erogazione del servizio si esprimono i valori e la cultura organizzativa dell'Università Campus Bio-Medico di Roma e per questo lo stile di relazione con l'utenza si basa sull'attenzione alla persona.

Pertanto, da un lato, la Direzione Customer Management e Privati si adopera per consolidare un rapporto di fiducia e di sicurezza perché ogni paziente si senta accolto e preso in carico e, dall'altro, promuove l'esperienza positiva del paziente come complemento dell'outcome clinico. I principali obiettivi sono la gestione del paziente e ottimizzazione della customer experience; il presidio e lo sviluppo delle attività di Medicina Privata, la gestione dei rapporti con le Assicurazioni, i Fondi Integrativi, Aziende ed Enti; il convenzionamento con strutture esterne, anche di altre Regioni, per l'ampliamento del bacino d'utenza; la gestione delle relazioni esterne del Policlinico e la collaborazione con l'Area Comunicazione per un'efficace divulgazione dell'offerta assistenziale del Policlinico.

Unità Operative

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico eroga i propri servizi attraverso le seguenti Unità Operative:

UNITÀ OPERATIVA

Anatomia patologica
Anestesia e Rianimazione
Cardiochirurgia
Cardiologia
Cefalee e Neurosonologia
Chirurgia Bariatrica
Chirurgia dell'arto superiore e dell'arto inf.
Chirurgia a degenza breve
Chirurgia generale
Chirurgia geriatrica
Chirurgia plastica, ricostruttiva ed estetica
Chirurgia toracica
Chirurgia Vascolare
Day-Hospital di Oncologia
Degenza e UTIC
Diagnostica per Immagini
Ematologia e trapianto di cellule staminali

RESPONSABILE

Dott.ssa Anna Crescenzi
Prof. Felice Eugenio Agrò
Prof. Massimo Chello
Prof. Francesco Grigioni
Dott. Fabrizio Vernieri
Dott. Vincenzo Bruni
Dott. Francesco Franceschi
Prof.ssa Rossana Alloni
Prof. Roberto Coppola
Prof. Marco Caricato
Prof. Paolo Persichetti
Dott. Pierfilippo Crucitti
Prof. Francesco Spinelli
Prof. Daniele Santini
Dott.ssa Rosetta Melfi
Dott. Carlo Quattrocchi
Prof. Giuseppe Avvisati



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 6 di 45

Emodinamica	Prof. Gian Paolo Ussia
Endocrinologia e diabetologia	Prof. Paolo Pozzilli
Endoscopia digestiva operativa	Dott. Francesco Di Matteo
Farmacia	Dott. Andrea Di Mattia
Farmacologia Clinica	Prof. Giorgio Minotti
Gastroenterologia	Prof. Michele Cicala
Geriatrica	Prof. Raffaele Antonelli Incalzi
Ginecologia	Prof. Roberto Angioli
Ginecologia Preventiva	Prof. Francesco Plotti
Immunoreumatologia	Prof.ssa Antonella Afeltra
Laboratorio analisi	Dott.ssa Silvia Angeletti
Malattie Metaboliche	Prof.ssa Silvia Manfrini
Medicina Clinica ed Epatologia	Prof. Antonio Picardi
Medicina interna	Prof. Sebastiano Costantino
Medicina Trasfusionale e Terapia Cellulare	Dott.ssa Maria Cristina Tirindelli
Neurologia	Prof. Vincenzo Di Lazzaro
Nutrizione Clinica	Dott.ssa Sara Emerenziani
Oftalmologia	Prof. Stefano Bonini
Oncologia medica	Prof. Giuseppe Tonini
Ortopedia	Prof. Rocco Papalia
Otorinolaringoiatria	Prof. Fabrizio Salvinelli
Radioterapia oncologica	Prof. Lucio Trodella
Riabilitazione	Prof.ssa Silvia Sterzi
Senologia	Prof. Vittorio Altomare
Servizi Cardiologici	Prof. Francesco Grigioni
Terapie integrate in Otorinolaringoiatria	Prof. Manuele Casale
Traumatologia	Dott. Giacomo Rizzello
Urologia	Dott. Gerardo Paolo Flammia
Virologia	Prof. Elisabetta Riva

L'attività clinica dell'Unità Operativa Riabilitazione si svolge presso il Centro per la Salute dell'Anziano - CESA in via Alvaro del Portillo, 5.

Commissioni e Comitati

Comitato Controllo Infezioni Correlate all'Assistenza (CCICA)

Elabora strategie di prevenzione e lotta contro i rischi d'infezione in pazienti ricoverati, operatori sanitari e altri soggetti presenti nel Policlinico Universitario. Aggiorna le linee guida relative all'antibioticoprofilassi perioperatoria, all'antibioticoterapia e al corretto trattamento di malattie infettive nei reparti di degenza.

Presidente: Dr. Lorenzo Sommella



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 7 di 45

Commissione Valutazione Dispositivi Medici (CVDM)

Organo consultivo del Policlinico, studia la funzionalità dei dispositivi medici, indicandone l'impiego più corretto.

Assicura l'accesso ai presidi più appropriati, valutando efficacia, qualità e costi.

Presidente: Dr. Lorenzo Sommella

Comitato Buon Uso del Sangue (CO-BUS)

È preposto alla stesura di linee guida e protocolli operativi finalizzati al buon uso del sangue, in termini di appropriatezza ed efficacia, sicurezza del paziente, risparmio della risorsa.

Svolge un'azione d'informazione e formazione degli operatori sanitari, promuovendo la conoscenza della normativa vigente in merito all'uso del sangue e al consenso informato previsto per la trasfusione e per altre procedure in uso (autotrasfusionali, perioperatorie, etc.)

Si riunisce almeno due volte all'anno, per individuare gli obiettivi da perseguire in ragione delle maggiori criticità presenti nella struttura.

Presidente: Dott. Lorenzo Sommella

Comitato Etico

Tutela e promuove il rispetto della vita umana, dal momento del concepimento alla morte naturale, ispirandosi a quanto indicato nelle Carte dei Diritti dell'Uomo, nelle raccomandazioni degli organismi internazionali, nella deontologia medica e, in particolare, nella Dichiarazione di Helsinki e nelle linee guida di *Good Clinical Practice*.

Svolge funzioni di valutazione, approvazione e monitoraggio dei protocolli di sperimentazione clinica, di formazione degli sperimentatori e di consulenza. È composto da esperti indipendenti, con competenze nei vari ambiti della ricerca biomedica, dell'assistenza sanitaria e della tutela del paziente.

Presidente: Prof. Claudio Buoni

Servizi e tipologia delle prestazioni

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico comprende servizi ambulatoriali e diagnostici, di *day-hospital* e *day-surgery*, degenze ordinarie e cure intensive, il Centro Trasfusionale e il Centro per la Salute dell'Anziano. Nella sede di via Longoni 47, a Roma, è operativo inoltre un Centro di Radioterapia.

Presso la struttura è possibile ottenere prestazioni diagnostiche e terapeutiche sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale che privatamente.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 8 di 45

Centro Trasfusionale

Offre prestazioni di medicina trasfusionale a tutte le aree mediche e chirurgiche del Policlinico Universitario Campus Bio-Medico.

Effettua procedure di autotrasfusione in preparazione a intervento chirurgico. Dispone inoltre di una sala per la donazione di sangue ed emocomponenti.

Centro per la Salute dell'Anziano

Parte integrante del Policlinico Universitario, il Centro per la Salute dell'Anziano (CESA) è dedicato all'assistenza medica e alla ricerca applicata alle patologie dell'invecchiamento.

È dotato di ambulatori, reparti di degenza (Riabilitazione intensiva post-acuzie) e un servizio di terapia fisica e riabilitativa. Comprende anche il Centro Diurno per Anziani Fragili, gestito da personale e volontari dell'Associazione Alberto Sordi Onlus.

Centro di Radioterapia – sede Polo Longoni – sede Policlinico Trigatoria

Il Centro, che si avvale di equipe multidisciplinare, presso entrambe le sedi, effettua trattamenti di radioterapia conformazionale tridimensionale (radioterapia 3D), radioterapia a intensità modulata (IMRT) e radioterapia stereotassica.

Da segnalare sono anche le applicazioni della radioterapia stereotassica nel trattamento di lesioni primitive e secondarie dell'encefalo, così come il trattamento *stereobody* delle lesioni polmonari ed epatiche con eventuale integrazione con altre metodiche interventistiche (termoablazione) e la dosimetria in vivo dei trattamenti stereotassici.

Vengono applicati percorsi terapeutici integrati con le altre discipline specialistiche, sia chirurgiche che oncologiche, effettuando in modo combinato trattamenti di radio- e chemio-terapia antineoplastica.

Nell'ambito dei trattamenti integrati, presso il Centro è prevista l'applicazione di protocolli terapeutici di chemioterapia antineoplastica, secondo gli schemi di terapia di provata efficacia (ivi incluso l'impiego dei nuovi farmaci oncologici).

In particolare, tra i tipi di neoplasie più diffusi, presso il Centro di Radioterapia sono attuati protocolli di trattamento dei tumori polmonari, del pancreas, del colon-retto, del distretto cervico-facciale e della prostata. Nel trattamento radioterapico delle patologie mammarie, infine, presso il Centro nelle sue sedi viene utilizzata, tra gli altri aspetti, la tecnica di irradiazione parziale (*Partial Breast Irradiation*) o, nei casi di tumori più avanzati, l'irradiazione del paziente in posizione prona (*Prone Breast Radiotherapy*). Queste metodiche riducono gli effetti collaterali della terapia su organi adiacenti di particolare rilevanza.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 9 di 45

Principali ambiti clinici e assistenziali

Si rimanda alle seguenti sezioni del sito web del Policlinico:

<http://pucbm.unicampus-int.it/unita-operative>

<http://pucbm.unicampus-int.it/medici-e-specialisti>



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 10 di 45

SEZIONE III – MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

SERVIZI IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (REGIME SSN)

Prestazioni ambulatoriali e diagnostiche (in regime SSN)

Come prenotare le prestazioni

Visite specialistiche, prestazioni ambulatoriali e diagnostiche in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) possono essere prenotate telefonicamente, o presso gli sportelli della Accettazione o inviando una richiesta on line tramite il sito del Policlinico. Al momento della prenotazione viene indicato al paziente dove avverrà la visita specialistica o la prestazione diagnostica.

Si deve essere già muniti d'impegnativa rilasciata dal medico di base, dalla guardia medica territoriale o dal medico specialista:

Telefonicamente

Call Center – Policlinico Universitario

Tel.: 06.87.43.43.43

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 8:00-16:00

Presso gli sportelli

È inoltre possibile effettuare una prenotazione, recandosi personalmente, muniti d'impegnativa, presso gli sportelli d'Accettazione ai seguenti indirizzi:

Sportelli Accettazione – Policlinico Universitario

Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano -1

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 8:00-14:00

Sportelli Accettazione – Centro per la Salute dell'Anziano

Via Álvaro del Portillo, 5 - 00128 Roma (già Via dei Compositori)

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:00-16:00

Accettazione – Polo Oncologico Longoni

(Solo prestazioni di Radioterapia)

Via Emilio Longoni, 47 - 00155 Roma

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:00-16:00

Richiesta on line

È inoltre possibile inviare una richiesta di prenotazione (per qualsiasi regime) on line tramite il sito internet del Policlinico www.policlinicocampusbiomedico.it, nella sezione "prenotazioni e disdette". Entro 72 ore dalla richiesta un operatore contatterà il paziente per proporre l'appuntamento, in caso di mancata disponibilità verrà inviato un sms.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 11 di 45

Quali documenti portare con sé il giorno della prestazione

In caso di prestazione in convenzione con il SSN è necessario portare con sé, il giorno della visita:

- la richiesta (ricetta) del medico di base o della guardia medica territoriale o del medico specialista del SSN
- la tessera sanitaria
- un documento di riconoscimento in corso di validità
- il libretto sanitario (necessario solo per dimostrare il diritto di esenzione da ticket)

Modalità di pagamento

Il pagamento del ticket per visite specialistiche o prestazioni in convenzione con il SSN (esclusi i casi di esenzione), deve essere effettuato in contanti o tramite assegno bancario, o tramite POS, prima della visita, presso gli sportelli d'Accettazione, situati al piano -1 del Policlinico Universitario, al piano 0 del Centro per la Salute dell'Anziano e al piano 0 del Polo Longoni, o on line per i servizi in cui è possibile.

Ritiro referti

I referti di prestazioni ambulatoriali si ritirano presso gli sportelli dell'Archivio Documentazione Sanitaria, situati al piano 0 del Policlinico Universitario.

Per gli iscritti al Programma My-Hospital è inoltre possibile consultare e scaricare i referti via web. Per accedere al servizio on line è necessario ritirare la My-Hospital Card definitiva e il relativo codice di sicurezza (indispensabile per l'accesso al servizio) a garanzia della riservatezza dell'accesso ai dati personali.

Come disdire una prenotazione

Il paziente che intende disdire la propria prenotazione, può rivolgersi a:

Call Center – Policlinico Universitario

Tel.: 06.87.43.43.43

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 8:00-16:00

È inoltre possibile inviare una disdetta (per qualsiasi regime) on line tramite il sito internet del Policlinico www.policlinicocampusbiomedico.it, nella sezione "prenotazioni e disdette".

Ricovero

(in regime SSN)

Il Policlinico Universitario dispone di reparti di degenza con stanze singole e doppie e di un reparto di *day-hospital* per cure che possono essere effettuate attraverso un ricovero o cicli di ricoveri, di durata inferiore alle 24 ore.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 12 di 45

Come accedere al ricovero in *day-hospital* o *day-surgery*

Il ricovero in *day-hospital* viene prescritto e programmato dal personale medico, sempre a seguito di una o più visite specialistiche.

Le pratiche per il ricovero in *day-hospital* vengono effettuate presso:

Ufficio Day-Hospital – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 2
Tel.: 06.22541-1223 / -1255
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 07:00-17:30

Come accedere al ricovero ordinario

Il ricovero ordinario viene prescritto e programmato dai medici del Policlinico Universitario, che ne constatano la necessità dopo aver sottoposto il paziente a una o più visite specialistiche.

A seconda delle cure di cui necessita il paziente, i ricoveri avvengono presso il Policlinico Universitario (Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma) o presso il Centro per la Salute dell'Anziano – CESA (Via Álvaro del Portillo, 5 - 00128 Roma).

Il ricovero in convenzione con il SSN è gratuito. La degenza del paziente è prevista in stanze a due letti, dotate di bagno.

Prima del ricovero

Il ricovero chirurgico è preceduto dal "pre-ricovero", nel corso della quale vengono realizzati visite mediche ed esami strumentali, che verificano la necessità dell'intervento e l'operabilità del paziente.

Le visite e gli esami di pre-ricovero vengono programmate da un Ufficio dedicato che contatta il paziente e fornisce tutte le indicazioni necessarie. Il Percorso di pre-ricovero si svolge all'interno del Policlinico Universitario e prevede prestazioni sanitarie (esami ematici, elettrocardiogramma, eventuali radiografie etc.) che non sono soggetti al pagamento del ticket.

Il giorno del ricovero

I ricoveri si effettuano normalmente dalle ore 14:30 alle ore 17:00.

A seconda della sede presso la quale avviene il ricovero, il paziente è pregato di presentarsi presso:

Accettazione Ricoveri SSN – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 0
Tel.: 06.22541-1031

Accettazione – Centro per la Salute dell'Anziano CESA
Via Álvaro del Portillo, 5 - 00128 Roma – piano 0
Tel.: 06.22541-605

Qui riceverà:

- la Scheda di Ricovero che dovrà consegnare alla caposala una volta arrivato in Reparto



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 13 di 45

- il “Questionario di gradimento del paziente”, da compilare al momento della dimissione e da inserire in un'apposita cassetta, situata presso i reparti di degenza e all'ingresso principale della struttura (Policlinico Universitario o Centro per la Salute dell'Anziano - CESA)

Per il periodo di ricovero è opportuno che il paziente porti con sé:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- richiesta di ricovero del medico curante
- referti di eventuali esami diagnostici effettuati precedentemente.

La dimissione

Al paziente viene rilasciata la lettera di dimissione dal personale medico in reparto. La lettera va conservata accuratamente e presentata al medico curante.

Vengono inoltre consegnati i farmaci per la continuità terapeutica. La distribuzione viene effettuata al piano 0 del Policlinico Universitario, dal lunedì al venerdì, dalle ore 12:00 alle ore 13:00, e il sabato, dalle ore 11:00 alle ore 12:00.

Il paziente può richiedere il certificato di degenza, prenotare visite di controllo o eventuali medicazioni post-operatorie presso le Accettazioni dove ha effettuato il ricovero.

Ritiro cartella clinica

Dopo la dimissione, il paziente può richiedere la copia della cartella clinica contenente i referti degli esami effettuati in regime di ricovero o di day-hospital durante il periodo della degenza presso il Policlinico Universitario.

La richiesta può essere effettuata dal paziente stesso o da persona da lui delegata munito di documento di identità del delegante e dei moduli di richiesta e delega, scaricabili on-line sul sito www.policlinicocampusbiomedico.it (sezione dedicata “cartelle cliniche”) o ritirabili presso

Ufficio ritiro referti /cartelle cliniche situato al piano 0 nei seguenti orari:

Dal lunedì al mercoledì: 8.30-17.00

Giovedì e venerdì: 8.30-13.00

Sabato: 9.00-12.30

Tel. 06/22.54.11.666 (dal lunedì al venerdì ore 10.00-13.00)

Consegna a domicilio

E' possibile richiede la spedizione della cartella clinica al proprio domicilio, tramite raccomandata A/R senza spese aggiuntive, presentando la documentazione necessaria presso l'ufficio dedicato o effettuare la richiesta inviando una mail corredata da modulo di richiesta, documento di riconoscimento del paziente e ricevuta di pagamento all'indirizzo mail: archiviodocumentazione sanitaria@unicampus.it.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 14 di 45

Le modalità di pagamento per la richiesta della cartella clinica sono le seguenti:

- **Bollettino postale** sul conto corrente n° 88974001, intestato a Università Campus Bio-Medico di Roma, Via Álvaro del Portillo, 21 - 00128 Roma. Causale: Richiesta cartella clinica nome, cognome, codice fiscale del paziente.
- **Bonifico bancario** intestato a Università Campus Bio-Medico di Roma. IBAN: IT44 B 05696 03211 000007155X78 Banca Popolare di Sondrio. BIC - POSOIT22. Causale: Richiesta cartella clinica nome, cognome, codice fiscale del paziente.
- **Contanti o carta di credito** presso l'ufficio ritiro referti/cartelle cliniche.

I costi per il rilascio della cartella clinica ad uso medico legale sono:

- 35€ per la cartella clinica di ricovero ordinario.
- 25€ per la cartella di day-hospital o day-surgery.

N.B. Le copie delle immagini degli esami radiologici effettuati in ricovero verranno rilasciati su supporto DVD previa richiesta del paziente stesso e ritirabili esclusivamente presso l'ufficio cartelle cliniche ad un costo di 20€ cadauno.

SERVIZI IN REGIME MY-HOSPITAL (TARIFFA SOCIALE)

Visite specialistiche, prestazioni ambulatoriali e diagnostiche sono prenotabili con le stesse modalità di quelle in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, anche in Regime My-Hospital, una tariffa sociale con cui non è possibile scegliere lo specialista che eseguirà la prestazione.

SERVIZI IN REGIME LIBERO-PROFESSIONALE (INTRAMOENIA)

Prestazioni ambulatoriali e diagnostiche

(in intramoenia)

Il paziente può richiedere una prestazione a pagamento, in regime libero-professionale (intramoenia), con la facoltà di scegliere nominalmente lo specialista con cui desidera eseguirla.

Le prenotazioni di prestazioni in intramoenia si effettuano telefonicamente o recandosi personalmente presso una delle seguenti sedi:

Sportelli Accettazione – Policlinico Universitario



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 15 di 45

Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano -1

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 8:00-19:30

Sportelli Accettazione – Centro per la Salute dell'Anziano

Via Álvaro del Portillo, 5 - 00128 Roma (già Via dei Compositori)

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:00-18:00

Call Center dedicato prenotazioni privato:

Tel.: 06.22541-1240

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 8:30-17:00

Il giorno della visita o della prestazione, è necessario portare con sé la tessera sanitaria e un documento di riconoscimento valido.

Il pagamento delle prestazioni può essere effettuato in contanti o tramite assegno bancario o tramite POS o on line per i servizi in cui è possibile.

Prenotazione on line

Sul sito www.policlinicocampusbiomedico.it tramite il Programma My-Hospital è possibile prenotare direttamente visite specialistiche private scegliendo giorno e orario.

Richiesta on line

È inoltre possibile inviare una richiesta di prenotazione (per qualsiasi regime) tramite il sito internet del Policlinico www.policlinicocampusbiomedico.it, nella sezione "prenotazioni e disdette". Entro 72 ore dalla richiesta un operatore contatterà il paziente per proporre l'appuntamento, in caso di mancata disponibilità verrà inviato un sms.

Ritiro referti

I referti di prestazioni di diagnostica per immagini eseguite privatamente si ritirano presso gli sportelli del Programma My-Hospital presso l'Archivio Documentazione Sanitaria al Piano 0 del Policlinico Universitario.

Ricovero

(in intramoenia)

Il paziente ricoverato può scegliere lo specialista curante e richiedere una camera singola. In tal caso, è tenuto al pagamento dell'onorario del medico, della stanza e del 50% del rimborso previsto dal Servizio Sanitario Nazionale (DRG).

I pagamenti possono essere effettuati in contanti o tramite assegno bancario, secondo le modalità sopra indicate.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 16 di 45

SERVIZI IN REGIME PRIVATO CON COPERTURA ASSICURATIVA

Prestazioni ambulatoriali e diagnostiche

Come prenotare le prestazioni

Visite specialistiche, prestazioni ambulatoriali e diagnostiche private possono essere prenotate come segue:

Call Center dedicato prenotazioni privato:

Tel.: 06.22541-1240

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 8:30-17:00

Contattando il Call Center l'operatore indicherà, a seconda dell'assicurazione, se il paziente dovrà comunicare al proprio ente giorno e orario della prestazione per attivare il sinistro. L'assicurazione provvederà quindi a inviare al Policlinico Universitario Campus Bio-Medico la documentazione che attesti la copertura della prestazione. Diversamente, solo per alcune Assicurazioni, sarà l'Ufficio Assicurazioni Ambulatoriali ad aprire la pratica. Anche se il rimborso della prestazione avviene in forma diretta tra la compagnia assicurativa e la Struttura Sanitaria, la polizza del paziente può prevedere il pagamento di una franchigia di uno scoperto o l'esclusione di copertura della prestazione. In questi casi il paziente è tenuto a pagare l'importo indicato dall'assicurazione usufruendo comunque delle tariffe convenzionate.

Richiesta on line

I pazienti in possesso di una polizza sanitaria di un'assicurazione o fondo convenzionato possono richiedere la prestazione desiderata (compreso il prelievo per le analisi del sangue) attraverso il form di prenotazione sul sito www.policlinicocampusbiomedico.it, nella sezione "prenotazioni e disdette", specificando sempre l'assicurazione o il fondo di appartenenza, un operatore ricontatterà il paziente entro 72 ore lavorative per informazioni di dettaglio e fissare la data dell'appuntamento.

Quali documenti portare con sé

All'arrivo in Policlinico, il paziente dovrà recarsi presso

Ufficio Accettazione Assicurazioni Ambulatoriali - piano 0-
lunedì al venerdì, ore 8.00 - 19.30; sabato, ore 8.00 - 14.00

per l'accettazione, l'eventuale pagamento e la firma della documentazione amministrativa. Il paziente dovrà portare con sé il tesserino sanitario, un documento di riconoscimento in corso di validità, la richiesta del medico richiedente (su carta intestata del medico o con impegnativa) e nel caso di pagamento in forma indiretta anche il tesserino o la documentazione attestante



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 17 di 45

l'appartenenza ad un servizio assicurativo in corso di validità.

I pazienti che hanno invece un'assicurazione sanitaria non convenzionata con il Policlinico Campus Bio-Medico devono prenotare le prestazioni in regime privato attraverso il form di prenotazione sul sito del Policlinico, un operatore ricontatterà il paziente entro 72 ore lavorative per informazioni di dettaglio e fissare la data dell'appuntamento.

Modalità di pagamento

Il pagamento delle prestazioni private può essere effettuato in contanti o tramite assegno bancario o - ad eccezione degli assicurati - tramite POS.

Ritiro referti

I referti di prestazioni ambulatoriali si ritirano presso gli sportelli dell'ufficio Archivio Documentazione Sanitaria, quelli di prestazioni di Diagnostica per immagini.

Come disdire visite o prestazioni ambulatoriali

Il paziente che intende disdire la propria prenotazione, può rivolgersi a:

Call Center dedicato:

Tel.: 06.22541-1240

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 8:30-17:00

È inoltre possibile inviare una richiesta di disdetta (per qualsiasi regime) on line tramite il sito internet del Policlinico www.policlinicocampusbiomedico.it, nella sezione "prenotazioni e disdette".

Ricovero

Il Policlinico Universitario dispone di reparti di degenza con stanze singole e doppie e di un reparto di *day-hospital* per cure che possono essere effettuate attraverso un ricovero o cicli di ricoveri, di durata inferiore alle 24 ore.

Come accedere al ricovero in *day-hospital* o *day surgery*

Il ricovero in *day-hospital* viene prescritto e programmato dal personale medico, sempre a seguito di una o più visite specialistiche.

Le pratiche per il ricovero in *day-hospital* vengono effettuate presso:

Ufficio Ricoveri solventi / assicurati – Policlinico Universitario

Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 4

Tel.: 06.22541- 8820

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 07:30-17:30; sabato ore 7:30-12:30

Email: ricoveriprivati@unicampus.it

Come accedere al ricovero ordinario

Il ricovero ordinario viene prescritto e programmato dai medici del Policlinico



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 18 di 45

Universitario, che ne constatano la necessità dopo aver sottoposto il paziente a una o più visite specialistiche.

A secondo delle cure di cui necessita il paziente, i ricoveri avvengono presso il Policlinico Universitario (Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma) o presso il Centro per la Salute dell'Anziano (Álvaro del Portillo, 5 - 00128 Roma).

La degenza del paziente in regime privato è in stanza singola, dotata di bagno, cofanetto beauty, accesso alla rete Internet ed help desk tecnologico.

Il paziente può richiedere di soggiornare nella *suite*, dotata di stanza per accompagnatore, bagno, accesso alla rete Internet. Sono inclusi tra i *comfort*: telefono abilitato a chiamate urbane e interurbane, cofanetto beauty, accesso gratuito al parcheggio e pasto per accompagnatore.

È possibile chiedere informazioni e preventivi a:

Ufficio Ricoveri solventi / assicurati – Policlinico Universitario

Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 4

Tel.: 06.22541- 8820

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 07:30-17:30; sabato ore 7:30-12:30

Email: ricoveriprivati@unicampus.it

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico offre anche l'opportunità di eseguire il ricovero in regime privato o con copertura assicurativa con una delle assicurazioni sanitarie convenzionate con la struttura.

I pazienti privati possono usufruire delle stanze singole di circa 30 metri quadrati e site al quarto piano del Policlinico con affaccio sulla Riserva naturale di Decima Malafede.

Tutte le stanze sono dotate di bagno privato, tv, frigobar, cassaforte, climatizzatore e accesso alla rete wi-fi. Sono inclusi tra i comfort: divano letto per un accompagnatore e servizio di pasto in stanza, cofanetto beauty e un accesso gratuito al parcheggio coperto.

Il paziente che richiede maggiori comfort e privacy può richiedere di soggiornare nella suite (se disponibile) di circa 50mq, ad un costo aggiuntivo. La suite dispone, oltre alla stanza di degenza, di una stanza in più per l'accompagnatore e per accogliere eventuali visite, preservando la tranquillità e la privacy del paziente. La suite è dotata inoltre di 2 bagni oltre a tutti comfort delle stanze standard.

I menù degenti sono personalizzati in base al piano di cura definito dai curanti. Il menù dell'accompagnatore invece consente la scelta tra vari tipi di pietanze disponibili e che variano ogni giorno. Il Policlinico Universitario assicura al paziente la possibilità di rispettare, anche nella dieta, le proprie idee e il proprio credo religioso.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 19 di 45

Per esigenze legate alla cura della persona è a disposizione del paziente la segretaria di reparto che si coordina con l'assistente per i servizi alberghieri, con le infermiere e con il personale amministrativo per la qualità degli ambienti, la gestione dei pasti, il pernottamento dell'ospite e per qualsiasi altro tipo di comfort e necessità.

L'ingresso ai visitatori dei pazienti privati è libero, salvo alcune situazioni particolari in cui è necessario attenersi alle indicazioni date dal personale sanitario.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 20 di 45

Modalità di pagamento

Il pagamento per la degenza in regime privato può essere effettuato in contanti o tramite assegno bancario o tramite POS. Il paziente dovrà depositare un acconto presso gli sportelli dell'Ufficio Ricoveri solventi/assicurati del Policlinico Universitario e, successivamente, provvedere al saldo al momento della dimissione.

Il paziente in possesso di assicurazione sanitaria convenzionata con il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico deve rivolgersi a:

Ufficio Ricoveri solventi/assicurati – Policlinico Universitario

Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 4

Tel.: 06.22541- 8820

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 07:30-17:30; sabato ore 7:30-12:30

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico è convenzionato in forma diretta con le principali compagnie assicurative e fondi sanitari integrativi. Per le convenzioni in forma diretta è la compagnia assicurativa che rimborsa direttamente la struttura sanitaria. Il Policlinico avrà dunque cura di inviare la documentazione delle prestazioni erogate al fondo assicurativo convenzionato per le pratiche di rimborso. Tuttavia, i pazienti in possesso di una polizza sanitaria che prevede il rimborso della prestazione in forma diretta sono tenuti a informarsi preventivamente sull'eventualità di scoperti di polizza o franchigie su alcune voci o sull'intero importo in fattura definite nel contratto tra l'assistito e la compagnia assicuratrice.

Il paziente in possesso di un'assicurazione sanitaria non convenzionata con il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico o convenzionata in forma indiretta (il paziente anticipa la spesa e poi chiede il rimborso) dovrà provvedere al pagamento delle prestazioni presso l'Ufficio Accettazione e chiedere successivamente rimborso alla propria assicurazione.

Il giorno del ricovero

I ricoveri si effettuano normalmente dalle ore 7:30 alle ore 17:00.

Il giorno del ricovero il paziente è pregato di presentarsi presso:

Ufficio Ricoveri solventi / assicurati – Policlinico Universitario

Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 4

Tel.: 06.22541 - 8820

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 07:30-17:30; sabato ore 7:30-12:30

Qui riceverà:

- il “Questionario di gradimento del paziente”, da compilare al momento della dimissione e da inserire in un'apposita cassetta, situata presso i reparti di degenza e all'ingresso principale della struttura (Policlinico Universitario o Centro per la Salute dell'Anziano)

Per il periodo di ricovero è opportuno che il paziente porti con sé:

- documento di riconoscimento



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 21 di 45

- tessera sanitaria
- referti di eventuali esami diagnostici effettuati precedentemente

Il paziente viene accolto e accompagnato nella stanza di degenza da personale dedicato dal Servizio Accoglienza, che è a disposizione per qualsiasi necessità.

La dimissione

Al paziente viene rilasciata la lettera di dimissione dal personale medico in reparto. È importante presentarla al medico curante e conservarla accuratamente.

Il paziente può richiedere il certificato di degenza, presso l'Ufficio Ricoveri solventi/assicurati e la cartella clinica del ricovero che verrà spedita per posta all'indirizzo comunicato in fase di Accettazione del ricovero.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 22 di 45

Convenzioni assicurative

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico è convenzionato con le Compagnie Assicurative di cui all'elenco aggiornato disponibile sul sito www.policlinicocampusbiomedico.it:

Se il paziente è in possesso di altre assicurazioni sanitarie, può rivolgersi a:

Ufficio Ricoveri solventi / assicurati – Policlinico Universitario

Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 4

Tel.: 06.22541 - 8820

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 07:30-17:30; sabato ore 7:30-12:30

Email: ricoveriprivati@unicampus.it

Come raggiungerci

Le sedi

Policlinico Universitario Campus Bio-Medico
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma

Centro per la Salute dell'Anziano (CESA)
Via Álvaro del Portillo, 5 - 00128 Roma (già Via dei Compositori)

Polo Radioterapia Oncologica
Via Emilio Longoni, 47 - 00155 Roma

Mezzi di trasporto

Policlinico Universitario e CESA

Mezzi pubblici: dal capolinea della Metro B Laurentina, prendere l'autobus 722 per 11 fermate.

Auto: Uscita GRA 25 - Laurentina, direzione Ardea – Policlinico Campus Bio-Medico. Alla prima rotatoria imboccare la prima uscita. Alla seconda rotatoria imboccare la seconda uscita. Arrivo dopo 2 km.

Via Emilio Longoni, 47

Mezzi pubblici: dalla fermata della Metro B Ponte Mammolo, prendere l'autobus 508 per 15 fermate.

Auto: Uscita GRA 16 – Prenestina, direzione Roma Centro. Proseguire per circa 1 km su via Prenestina. Imboccare a destra via Emilio Longoni. Arrivo dopo 600 metri.

Ulteriori informazioni sono disponibili sui siti Internet dell'Università Campus Bio-Medico di Roma:

www.unicampus.it e www.policlinicocampusbiomedico.it

sezione “Come raggiungerci”.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 23 di 45

SEZIONE IV – ORIENTARSI E VIVERE NELLA STRUTTURA

Servizi di Accoglienza

Punti di accoglienza

Il Campus Bio-Medico dispone di punti di accoglienza situati all'ingresso del Policlinico Universitario, del Centro per la Salute dell'Anziano e del Centro di via Longoni.

Il personale addetto all'accoglienza è a disposizione di pazienti e accompagnatori per fornire informazioni, indicare l'ubicazione dei servizi sanitari, accompagnare pazienti in evidente stato di difficoltà, mettere in contatto i visitatori con personale medico e amministrativo del Policlinico.

I servizi di accoglienza sono garantiti nei seguenti giorni e orari:

Policlinico Universitario – Ingresso principale

Orari: tutti i giorni, compresi i festivi, ore 06:30-21:30

Centro per la Salute dell'Anziano (CESA)

Orari: tutti i giorni, compresi i festivi, ore 07:00-21:00

Centro di Radioterapia – Polo Longoni

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 07:30-16:30

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Il personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) offre informazioni sulle prestazioni sanitarie del Policlinico Universitario ed è quotidianamente impegnato ad agevolare il rapporto dei cittadini con la struttura, prestando attenzione a ogni richiesta d'informazione e chiarimento.

È inoltre preposto a raccogliere reclami e segnalazioni di disfunzioni, che gli possono essere segnalate telefonicamente, mediante lettera consegnata a mano o per posta, oppure recandosi personalmente presso l'Ufficio.

URP – Policlinico Universitario

Via Álvaro del Portillo, 200 – 00128 Roma - piano 0

Responsabile: Dr.ssa Silvia Sarteà

E-mail: urp@unicampus.it

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:30-12:30 e dal lunedì al mercoledì ore 14:30-16:00

Il Policlinico per piani

Ubicazione dei servizi e delle strutture

Livello 4: Degenza ordinaria (4° est, 4° ovest)
Ufficio Accettazione Ricoveri Solventi e Assicurati

Livello 3: Degenza ordinaria (3° est, 3° ovest)

Livello 2: Sale operatorie *Day-surgery*
Ambulatori e *Day-hospital*



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 24 di 45

Degenza ordinaria (2° est, 2° ovest)
Centro Check-up
Accettazione Day-Hospital
Accettazione Day-Surgery

Livello 1: Unità di Terapia Intensiva
Laboratorio Analisi e Anatomia patologica
Degenza ordinaria (1° est, 1° ovest)

Livello 0: Direzione e Amministrazione
Ufficio Accettazione Ricoveri Ordinari
Accettazione Assicurazioni ambulatoriali
Ufficio Programma My-Hospital
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Centro Trasfusionale
Cappella
Bar e Ristorante
Banca
Edicola (giornali e carto-libreria)

Livello -1: Accettazione Ambulatori
Centro Prelievi
Blocco operatorio
Diagnostica per Immagini
Emodinamica
Endoscopia
Farmacia
Radioterapia

Livello -2: *Morgue*

Personale di reparto

Le diverse figure professionali che operano nei reparti di degenza sono riconoscibili dalle divise e dal tesserino identificativo, sempre in evidenza.

Personale in camice

Medici	profilo taschino bianco
Specializzandi	tesserino identificativo con bordo giallo
Studenti	spilla "studente"
Personale infermieristico	profilo taschino verde
Tecnici di laboratorio	profilo taschino blu
Dietiste	profilo taschino giallo
Servizi di base	profilo taschino rosso

Personale in divisa

Personale infermieristico	divisa verde
---------------------------	--------------



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 25 di 45

Tirocinanti	divisa beige
Fisioterapisti	divisa azzurra
Ausiliari	completo bianco
ATI (Addetti Trasporti Interni)	divisa grigia
Volontari	gilet arancione
Amministrativi	abito grigio

Il Policlinico è sede d'insegnamento universitario. Sono pertanto autorizzati a frequentare il reparto anche studenti e specializzandi della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Ateneo. È garantita la presenza h24 (anche nei giorni festivi del medico di guardia interdivisionale, del cardiologo e del rianimatore, così come la pronta disponibilità di un medico della Direzione Sanitaria. Arredi e pulizia degli ambienti, servizi di lavanderia, guardaroba e ristorazione sono gestiti da un'équipe specializzata: i Servizi di Base

Comfort

Stanze di degenza

I reparti di degenza del Policlinico Universitario sono dotati di stanze a due letti con bagno, aria condizionata e dispositivo di chiamata per l'assistenza infermieristica.

Pasti

I pasti sono confezionati in modo personalizzato e portati in stanza al paziente mediante carrelli scaldavivande. Ciascuna portata è sigillata, così da offrire condizioni ottimali d'igiene nelle fasi di trasporto.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

Colazione: a partire dalle ore 8:00

Pranzo: a partire dalle ore 13:00

Cena: a partire dalle ore 19:00

Il Policlinico Universitario assicura al paziente la possibilità di scegliere i pasti nel rispetto del proprio credo religioso.

Stile di comportamento

Il Policlinico Universitario si impegna a garantire un ambiente confortevole e decoroso. A tale scopo chiede la gentile collaborazione di tutti i pazienti nel rispetto di alcune semplici regole:

- tenere la porta della propria stanza sempre chiusa
- indossare abiti adatti quando ci si muove al di fuori della propria stanza, evitando pigiama e vestaglie
- non fumare all'interno del Policlinico Universitario



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 26 di 45

- limitare le visite dei familiari a massimo due visitatori per ogni degente, negli orari previsti

Parcheggi

Policlinico Universitario

Pazienti e visitatori possono accedere ai parcheggi P1 (sotterraneo) e P3 (solo per motocicli).

I parcheggi sono aperti dalle ore 06:00 alle ore 22:00 per 365 giorni all'anno. Al di fuori degli orari indicati, l'utente potrà mettersi in contatto con il personale di sorveglianza attraverso i citofoni delle colonnine poste all'ingresso/uscita.

I parcheggi sono a pagamento. La tariffa oraria è così ripartita:

- soste fino a 30 minuti: gratuite
- dal 31° minuto alla prima ora: 1,50 euro
- ore e frazioni successive alla prima ora fino alla terza: 1,50 euro
- ore e frazioni successive alla terza ora fino alla decima: 1,00 euro
- giornaliero successivo alla decima ora: 11,50 euro

In alternativa, per periodi di sosta più lunga, gli utenti esterni potranno scegliere tra un abbonamento settimanale di 40 euro o uno mensile di 100 euro. È possibile acquistare gli abbonamenti mensili presso la guardiola ubicata all'inizio della strada di accesso al Policlinico.

Per accedere e uscire dai parcheggi, è necessario l'utilizzo del biglietto distribuito dalle colonnine poste accanto alle sbarre. Il pagamento della tariffa avviene attraverso le casse automatiche situate presso le rampe di scale che dal parcheggio sotterraneo conducono all'ingresso del Policlinico.

Centro per la Salute dell'Anziano

Pazienti e visitatori possono utilizzare il parcheggio antistante il CESA o il parcheggio P5.



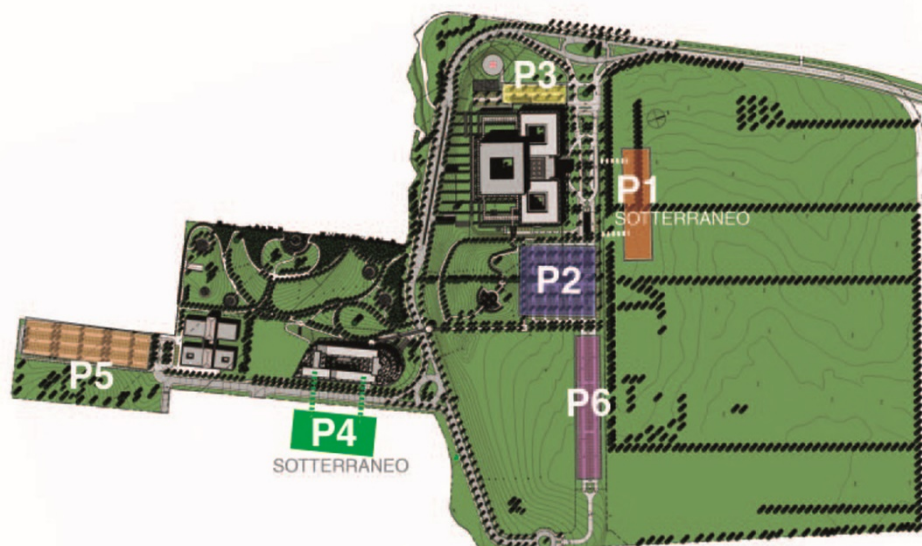
CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 27 di 45



Ingresso visitatori

Le visite ai degenti sono consentite nei seguenti orari:

Degenza ordinaria: tutti i giorni feriali, ore 16:00 - 19:00

Domenica e festivi 12:00 - 14:00 e 16:00 - 19:00

Terapia Intensiva: tutti i giorni, ore 16:00 - 19:00

Non è permesso l'ingresso nei reparti di degenza ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

Per conoscere in quale reparto è ricoverato un paziente, i visitatori possono rivolgersi al personale addetto all'accoglienza, all'ingresso del Policlinico Universitario o del Centro per la Salute dell'Anziano.

Ristorazione

Sono presenti all'interno del Policlinico Universitario e del Centro per la Salute dell'Anziano **BAR** aperti come segue:

Policlinico: tutti i giorni, inclusi domenica e giorni festivi, dalle ore 7:30 alle 20:30 .

CESA: lunedì - venerdì dalle ore 7,00 alle 18,00

I familiari dei pazienti possono accedere anche al **Ristorante del Policlinico Universitario**, per il pranzo dal lunedì alla domenica, dalle ore 12:30 alle ore 15:00; per la cena dal lunedì al venerdì dalle 19:30 alle 21:30. Il costo di un pasto completo è 10,00 euro.

Assistenza spirituale

L'assistenza spirituale ai pazienti di culto cattolico è offerta all'interno delle strutture del Campus Bio-Medico di Roma dai sacerdoti della Prelatura



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 28 di 45

dell'Opus Dei, i quali, nel pieno rispetto delle idee del paziente, sono disponibili ad assisterlo durante il periodo di degenza e ad amministrare i Sacramenti.

La presenza del sacerdote può essere richiesta in ogni momento rivolgendosi al personale infermieristico.

La Santa Messa è celebrata nei seguenti orari:

Cappella Policlinico Universitario (piano 0)

Dal lunedì al venerdì: ore 7:25 e 13:15

Sabato: ore 8:00

Domenica: ore 12:00

Cappella Centro per la Salute dell'Anziano (piano 2)

Martedì e venerdì: ore 16:00

Domenica: ore 10:30

Gli orari delle Sante Messe possono subire variazioni in determinati periodi dell'anno (per esempio mesi estivi, festività, etc.). Gli orari sono costantemente aggiornati sul sito Internet dell'Ateneo: **www.unicampus.it**.

I pazienti di religione diversa da quella cattolica, possono presentare richiesta di assistenza religiosa alla Direzione Sanitaria, che provvederà a reperire i Ministri di culto.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 29 di 45

SEZIONE V – STANDARD DI QUALITÀ

Accoglienza e informazione

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico dispone di punti di accoglienza situati all'ingresso delle proprie strutture.

Al momento del ricovero vengono fornite al paziente informazioni scritte sull'attività di reparto e sui servizi presenti in ospedale.

Il paziente riceve inoltre il "Questionario di gradimento del paziente" per la valutazione della qualità del servizio fornito.

Le tariffe degli esami per le prestazioni a pagamento vengono comunicate prima dell'effettuazione della prestazione.

Segnalazioni e reclami possono essere effettuati attraverso il questionario sopra menzionato o interpellando l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

La Direzione si impegna a dare risposta a qualsiasi reclamo presentato.

Dopo la dimissione, il paziente può chiedere copia della cartella clinica contenente tutti i documenti relativi al periodo di degenza presso il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico. La copia della cartella clinica viene messa a disposizione online (in formato pdf) oppure spedita tramite raccomandata (copia cartacea). In ogni caso sarà rilasciata dopo 45 giorni dalla data di dimissione.

I tempi per la consegna degli esami effettuati ambulatorialmente sono:

- esami radiologici: 10 giorni lavorativi. Le immagini degli esami radiologici vengono consegnate su supporto informatizzato (DVD)
- esami di laboratorio: 4 giorni lavorativi (salvo indicazioni diverse date al momento del prelievo, in base al tipo di esame effettuato)
- pap-test ed esami istologici: 15 giorni

Tutto il personale dipendente del Policlinico Universitario indossa il proprio badge identificativo.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 30 di 45

Aspetti igienico-sanitari

L'alimentazione dei pazienti ricoverati è garantita da programmi alimentari definiti nei nutrienti controllati da personale specializzato.

L'aspetto igienico-sanitario relativo all'alimentazione dei ricoverati è garantito attraverso un programma di autocontrollo secondo le normative vigenti (HACCP).

Gli ambienti sono sanificati secondo protocolli standardizzati.

Servizio medico e infermieristico

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico garantisce la possibilità di svolgere esami ematochimici urgenti ed esami di diagnostica per immagini 24h/24.

È garantita la presenza 24h/24 del medico di guardia interdivisionale, del cardiologo, del rianimatore. Gli altri specialisti possono essere contattati in pronta disponibilità.

Un medico appartenente alla Direzione Sanitaria è reperibile 24h/24 compresi i giorni festivi.

Tutto il personale infermieristico presente nel Policlinico è personale laureato.

Il personale infermieristico e tecnico neoassunto segue un percorso formativo di inserimento con valutazione finale dopo un periodo di prova.

Il Policlinico assicura la continuità assistenziale secondo lo standard di accreditamento anche a fronte di assenze improvvise di personale.

Il trasporto dei degenti all'interno della struttura fra i reparti e i servizi diagnostici è assicurato dal personale ATI (Addetti ai Trasporti Interni), riconoscibile dal badge e da una divisa grigia.

Sorveglianza e sicurezza

Il Servizio di Sorveglianza è attivo 24h/24 ed è dotato di impianti tv con telecamere ubicate all'interno e all'esterno delle strutture.

Il Servizio Prevenzione e Protezione aggiorna periodicamente il piano di sicurezza attraverso l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi, consultabile presso ogni Unità Operativa.

Il Servizio di Ingegneria Clinica si occupa della manutenzione e del controllo periodico di sicurezza di tutte le apparecchiature biomedicali.

Il Servizio di Manutenzione è garantito 24h/24.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 31 di 45

SEZIONE VI – MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA DI GRADIMENTO

Diritti e doveri degli utenti

Il paziente in cura presso il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico gode di diritti e assume dei doveri, in base alla normativa vigente (cfr. Appendice – DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI E DEI LORO FAMILIARI NEL POLICLINICO UNIVERSITARIO CAMPUS BIO-MEDICO).

Ha diritto a ricevere informazioni chiare e complete sul proprio stato di salute e sugli interventi terapeutici che il personale sanitario intende eseguire; a dare o negare il proprio consenso per le terapie proposte; a essere rispettato nella propria dignità di persona; a conoscere le modalità di accesso alle prestazioni; al trattamento corretto dei dati personali; a presentare reclami in caso di disservizio.

Ha il dovere di informare gli operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore diagnosi e assistenza; di accettare le conseguenze delle proprie decisioni; di aver cura di ambienti, attrezzature e arredi del Policlinico Universitario; di rispettare alcune semplici norme di comportamento (cfr. pag. 37), evitando comportamenti che possano disturbare gli altri pazienti.

Sicurezza: obiettivo condiviso con i pazienti

Per continuare a garantire un ambiente sanitario sempre più sicuro, il Policlinico Universitario desidera prestare particolare attenzione ad eventuali preoccupazioni espresse da pazienti e dipendenti e relative alla qualità e alla sicurezza dell'assistenza sanitaria e dell'ambiente di lavoro. I pazienti possono effettuare segnalazioni in vari modi:

- contattando l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- compilando il questionario di gradimento e inviandolo tramite posta elettronica o ordinaria
- compilando presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) il modulo reclami
- informando la Joint Commission International.

Reclami

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico tutela i propri utenti accogliendo reclami o segnalazioni di disfunzioni.

Modalità di presentazione del reclamo

È possibile presentare un reclamo e segnalare disfunzioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) telefonicamente, mediante lettera consegnata a mano o per posta, oppure recandosi personalmente presso l'Ufficio.

URP – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma - piano 0
Responsabile: Dr.ssa Silvia Sarteà
E-mail: urp@unicampus.it



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 32 di 45

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:30-12:30 e 14:30-16:00

Dopo aver ricevuto la segnalazione o la domanda di chiarimento, l'URP si incaricherà di rispondere nel più breve tempo possibile.

Forme di rimborso e modalità di fruizione

L'utente che per cause oggettive, dipendenti dal Policlinico Universitario Campus Bio-Medico, non fruisce delle prestazioni prenotate, ha diritto al rimborso immediato della somma versata.

Il rimborso è erogato dal Servizio Accettazione del Policlinico Universitario Campus Bio-Medico (Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma).

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico verifica annualmente la qualità dei propri servizi. La rilevazione della qualità percepita dagli utenti avviene mediante la distribuzione al paziente del questionario di valutazione di seguito riportato.

I dati elaborati dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico vengono utilizzati per implementare azioni di miglioramento e ottimizzare l'efficienza ed efficacia dei servizi della struttura.

I questionari sono consegnati al paziente dal personale del Servizio Accettazione e possono essere riposti, dopo la compilazione, nelle apposite cassette contrassegnate dalla scritta "Questionario di gradimento del paziente", situate all'ingresso principale del Policlinico Universitario e del Centro per la Salute dell'Anziano.



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 33 di 45

“Questionari di gradimento del paziente”



QUESTIONARIO AMBULATORI POLICLINICO UNIVERSITARIO CAMPUS BIO-MEDICO

Gentile Signora/Signore,
Il Suo contributo è molto importante per poter migliorare i nostri servizi e rispondere sempre al meglio alle esigenze dei pazienti. Le chiediamo qualche minuto del Suo tempo per la compilazione del seguente questionario (in forma anonima) barrando con una **X** la casella che meglio esprime il Suo giudizio.
La scala di valutazione va da 1 a 5: **1 = per niente soddisfatto; 5 = molto soddisfatto**
Usare una penna di colore nero o blu.

Grazie per la Sua collaborazione.

Data: / /

Unità Operativa

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ambulatorio Infermieristico | <input type="checkbox"/> Diag. per immagini/Radiologia | <input type="checkbox"/> Neurologia |
| <input type="checkbox"/> Ambulatorio Speciale | <input type="checkbox"/> Ematologia | <input type="checkbox"/> Oculistica |
| <input type="checkbox"/> Cardiocirurgia | <input type="checkbox"/> Endocrinologia/Diabetologia | <input type="checkbox"/> Oncologia |
| <input type="checkbox"/> Cardiologia | <input type="checkbox"/> Endoscopia Digestiva | <input type="checkbox"/> Ortopedia |
| <input type="checkbox"/> Centro Prelievi | <input type="checkbox"/> Epatologia | <input type="checkbox"/> Otorinolaringoiatria |
| <input type="checkbox"/> Centro Trasfusionale | <input type="checkbox"/> Gastroenterologia | <input type="checkbox"/> Radioterapia |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia a degenza breve | <input type="checkbox"/> Geriatria | <input type="checkbox"/> Riabilitazione/Fisiatria |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia dell'arto sup. e inf. | <input type="checkbox"/> Ginecologia | <input type="checkbox"/> Senologia |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia Generale | <input type="checkbox"/> Ginecologia Preventiva | <input type="checkbox"/> Terapia del dolore |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia Geriatrica | <input type="checkbox"/> Immunoreumatologia | <input type="checkbox"/> Urologia |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia Ricostruttiva | <input type="checkbox"/> Malattie Metaboliche | <input type="checkbox"/> Centro Prevenzione |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia Toracica | <input type="checkbox"/> Medicina Interna | |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia Vascolare | <input type="checkbox"/> Nefrologia | |

- | | | | | |
|--|--|---|--|---------------------------------------|
| Regime | <input type="checkbox"/> S.S.N. | <input type="checkbox"/> My-Hospital | <input type="checkbox"/> Intramoenia | <input type="checkbox"/> Assicurato |
| Sesso | <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F | | | |
| Età | <input type="checkbox"/> 18-30 | <input type="checkbox"/> 31-50 | <input type="checkbox"/> 51-70 | <input type="checkbox"/> Oltre 70 |
| Professione | <input type="checkbox"/> Impiegato | <input type="checkbox"/> Disoccupato | <input type="checkbox"/> Libero Professionista | <input type="checkbox"/> Altro |
| Scolarità | <input type="checkbox"/> Laurea | <input type="checkbox"/> Scuola Superiore | <input type="checkbox"/> Scuola dell'obbligo | <input type="checkbox"/> Altri titoli |
| Residenza | <input type="checkbox"/> Lazio | <input type="checkbox"/> Nord Italia | <input type="checkbox"/> Centro Italia | <input type="checkbox"/> Sud Italia |
| | <input type="checkbox"/> Estero | | | |
| È il suo primo accesso presso il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico? | | | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| Come è venuto a conoscenza del Policlinico Universitario Campus Bio-Medico? | | | | |
| <input type="checkbox"/> Su segnalazione di un conoscente/parente | <input type="checkbox"/> Su consiglio del medico curante | | | |
| <input type="checkbox"/> Attraverso mezzi d'informazione (giornali, TV, radio) | <input type="checkbox"/> Su www.policlinicocampusbiomedico.it | | | |
| <input type="checkbox"/> A seguito di trasferimento da un'altra struttura | <input type="checkbox"/> Altro | | | |





CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 34 di 45

Per esprimere il suo livello di gradimento attribuisca un valore da 1 a 5 ad ogni risposta:

1 - per niente soddisfatto 2 - poco soddisfatto 3 - abbastanza soddisfatto 4 - soddisfatto 5 - molto soddisfatto

Per niente
1 2 3 4 5
Molto

Nel complesso quanto è soddisfatto della sua esperienza al Policlinico Universitario Campus Bio-Medico?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

Per favore esprima una sua valutazione per ogni aspetto

Per niente
1 2 3 4 5
Molto

1. Accoglienza e Organizzazione (valutazione generale)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

- 1.1 Facilità nel contattare la struttura per prenotare una visita
- 1.2 Tempi di attesa e disbrigo pratiche in accoglienza
- 1.3 Cortesia e disponibilità degli operatori all'accoglienza
- 1.4 Tempo di attesa tra la prenotazione e la visita

☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

2. Assistenza Medica (valutazione generale)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

- 2.1 Professionalità e accuratezza durante la visita
- 2.2 Tempo e attenzione dedicati durante la visita
- 2.3 Chiarezza e tempestività nel fornire informazioni sulle cure e sullo stato di salute
- 2.4 Tutela della riservatezza e della privacy durante la visita

☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3. Assistenza Infermieristica e altro personale sanitario (valutazione generale)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

- 3.1 Attenzione del personale infermieristico/tecnico nel rispondere alle richieste
- 3.2 Presenza e disponibilità del personale infermieristico/tecnico
- 3.3 Professionalità e competenza mostrate durante le procedure
- 3.4 Accuratezza delle informazioni ricevute
- 3.5 Tutela della riservatezza e della privacy durante le procedure

☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

4. Ambienti e struttura (valutazione generale)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

- 4.1 Comfort, funzionalità e cura degli ambienti comuni e servizi igienici
- 4.2 Igiene e pulizia dell'ambulatorio

☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

5. Altre informazioni

- 5.1 Quanto è soddisfatto della professionalità e disponibilità dei medici specializzandi?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Consiglierebbe questo ospedale ad altri?

Absolutamente no
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Assolutamente sì
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 35 di 45



QUESTIONARIO RICOVERI POLICLINICO UNIVERSITARIO CAMPUS BIO-MEDICO

Gentile Signora/Signore,

Il Suo contributo è molto importante per poter migliorare i nostri servizi e rispondere sempre al meglio alle esigenze dei pazienti. Le chiediamo qualche minuto del Suo tempo per la compilazione del seguente questionario (in forma anonima) barrando con una **X** la casella che meglio esprime il Suo giudizio.

La scala di valutazione va da 1 a 5: **1 = per niente soddisfatto; 5 = molto soddisfatto**

Usare una penna di colore nero o blu.

Grazie per la Sua collaborazione.

Data: / /

Reparto di degenza

- | | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|---|------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> DAY HOSPITAL | <input type="checkbox"/> DAY SURGERY | <input type="checkbox"/> RIABILITAZIONE | <input type="checkbox"/> I EST | <input type="checkbox"/> I OVEST |
| <input type="checkbox"/> II EST | <input type="checkbox"/> II OVEST | <input type="checkbox"/> III EST | <input type="checkbox"/> III OVEST | <input type="checkbox"/> IV EST/OVEST |

Unità Operativa

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Cardiocirurgia | <input type="checkbox"/> Endocrinologia/Diabetologia | <input type="checkbox"/> Neurologia |
| <input type="checkbox"/> Cardiologia | <input type="checkbox"/> Endoscopia Digestiva | <input type="checkbox"/> Oculistica |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia a degenza breve | <input type="checkbox"/> Epatologia | <input type="checkbox"/> Oncologia |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia dell'arto sup. e inf. | <input type="checkbox"/> Gastroenterologia | <input type="checkbox"/> Ortopedia |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia Generale | <input type="checkbox"/> Geriatria | <input type="checkbox"/> Otorinolaringoiatria |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia Geriatrica | <input type="checkbox"/> Ginecologia | <input type="checkbox"/> Radioterapia |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia Ricostruttiva | <input type="checkbox"/> Ginecologia Preventiva | <input type="checkbox"/> Riabilitazione/Fisiatria |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia Toracica | <input type="checkbox"/> Immunoreumatologia | <input type="checkbox"/> Senologia |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia Vascolare | <input type="checkbox"/> Malattie Metaboliche | <input type="checkbox"/> Terapia del dolore |
| <input type="checkbox"/> Ematologia | <input type="checkbox"/> Medicina Interna | <input type="checkbox"/> Urologia |

Regime ☐ S.S.N. ☐ Solvente ☐ Intramoenia ☐ Assicurato

Sesso ☐ M ☐ F

Età ☐ 18-30 ☐ 31-50 ☐ 51-70 ☐ Oltre 70

Professione ☐ Impiegato ☐ Disoccupato ☐ Libero Professionista ☐ Altro

Scolarità ☐ Laurea ☐ Scuola Superiore ☐ Scuola dell'obbligo ☐ Altri titoli

Residenza ☐ Lazio ☐ Nord Italia ☐ Centro Italia ☐ Sud Italia

☐ Estero

È il primo ricovero presso il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico? ☐ Sì ☐ No

Come è venuto a conoscenza del Policlinico Universitario Campus Bio-Medico?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Su segnalazione di un conoscente/parente | <input type="checkbox"/> Su consiglio del medico curante |
| <input type="checkbox"/> Attraverso mezzi d'informazione (giornali, TV, radio) | <input type="checkbox"/> Su www.policlinicocampusbiomedico.it |
| <input type="checkbox"/> A seguito di trasferimento da un'altra struttura | <input type="checkbox"/> Altro |





CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 36 di 45

Per esprimere il suo livello di gradimento attribuisca un valore da 1 a 5 ad ogni risposta:

1 - per niente soddisfatto 2 - poco soddisfatto 3 - abbastanza soddisfatto 4 - soddisfatto 5 - molto soddisfatto

	Per niente	1	2	3	4	5	Molto					
Nel complesso quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero al Policlinico Universitario Campus Bio-Medico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI? Per favore esprima una sua valutazione per ogni aspetto.	Per niente	1	2	3	4	5	Molto					
1. Accettazione e Organizzazione (valutazione generale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
1.1 Cortesia e disponibilità degli operatori all'accettazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
1.2 Tempi di attesa e disbrigo pratiche in ingresso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
1.3 Tempo di attesa tra la pre-ospedalizzazione e il ricovero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
1.4 Chiarezza della segnaletica all'interno del Policlinico Universitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
2. Assistenza Medica (valutazione generale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
2.1 Professionalità e attenzione dedicata durante il ricovero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
2.2 Reperibilità e disponibilità del suo medico di riferimento verso di lei e verso i suoi familiari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
2.3 Chiarezza e tempestività nel fornire informazioni sulle cure e sullo stato di salute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
2.4 Tutela della riservatezza e della privacy durante le visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
3. Assistenza Infermieristica e altro personale sanitario (valutazione generale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
3.1 Professionalità e competenza mostrate durante le procedure assistenziali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
3.2 Presenza e disponibilità delle infermiere e del personale sanitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
3.3 Attenzione e cura alle esigenze del paziente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
3.4 Tutela della riservatezza e della privacy durante le procedure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
4. Servizi e Comfort alberghiero (valutazione generale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
4.1 Qualità e pulizia degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
4.2 Tranquillità e silenziosità dei reparti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
4.3 Qualità e varietà del menù	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
5. Assistenza Religiosa (se richiesta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
6. Post degenza (valutazione generale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
6.1 Chiarezza delle informazioni ricevute al momento della dimissione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
6.2 Facilità nel ricontattare la struttura ed il medico di riferimento dopo la dimissione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
6.3 Servizio di assistenza sociale (se usufruito)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
7. Altre informazioni												
7.1 Quanto è soddisfatto della professionalità e disponibilità dei medici specializzandi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
7.2 Quanto è soddisfatto della presenza e relazione con gli studenti durante la sua degenza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Consiglierebbe questo ospedale ad altri?	Assolutamente no	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Assolutamente sì
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



CARTA DEI SERVIZI

DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA

Data: 01-02-2019

Revisione: 11

Pagina: 37 di 45

APPENDICE – DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI E DEI LORO FAMILIARI NEL POLICLINICO UNIVERSITARIO CAMPUS BIO-MEDICO

PREAMBOLO

Adottiamo la Carta Europea dei Diritti del Malato entro i limiti delle risorse, delle disponibilità e dei servizi che l'UCBM offre.

L'informazione non punta a trasmettere la totalità delle notizie, ma quelle più opportune e più appropriate alle condizioni del malato.

Tutti i punti della carta vengono aggiornati e realizzati in base alle norme deontologiche e alle leggi vigenti.

I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e sono correlati con doveri e responsabilità a tale proposito si rimanda alle Norme di comportamento del paziente e alle Norme di comportamento dei visitatori e dei familiari che sono allegati alla presente Carta.

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

1 Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2 Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3 Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4 Diritto al consenso

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

5 Diritto alla libera scelta

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

6 Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

7 Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo

	<h2 style="margin: 0;">CARTA DEI SERVIZI</h2>	DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA
		Data: 01-02-2019
		Revisione: 11
		Pagina: 38 di 45

diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8 Diritto al rispetto di standard di qualità

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

9 Diritto alla sicurezza

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

10 Diritto all'innovazione

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

11 Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

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

12 Diritto a un trattamento personalizzato

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

13 Diritto al reclamo

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

14 Diritto al risarcimento

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

CARTA DEI DIRITTI DEL CAREGIVER FAMILIARE

1 Il Caregiver Familiare ha diritto di ricevere informazioni adeguate sulla malattia e sui trattamenti proposti, affinché possa partecipare consapevolmente alle decisioni riguardanti la salute del proprio familiare

2 Il Caregiver Familiare ha diritto di ricevere dall'équipe curante tutte le informazioni necessarie per assistere al meglio il proprio caro

3 Il Caregiver Familiare ha diritto di ottenere informazioni chiare ed esaustive al fine di usufruire di tutti i Servizi territoriali utili nella cura del familiare

4 Il Caregiver Familiare ha il diritto di legittimare i propri sentimenti: lungo il percorso di assistenza al proprio caro è normale sentirsi affaticati, tristi, nervosi o in difficoltà

5 Il Caregiver Familiare ha il diritto di prendersi cura di sé: "Devo ricordare che tutto ciò che di bello e piacevole potrò fare per me, ricadrà positivamente anche sul mio familiare"

6 Il Caregiver Familiare ha il diritto di riconoscere i propri limiti e capacità: "Non posso pretendere di saper fare tutto o di riuscire bene in ogni cosa, accettare propri limiti vuol dire imparare a scoprire anche le proprie risorse"

	CARTA DEI SERVIZI	DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA
		Data: 01-02-2019
		Revisione: 11
		Pagina: 39 di 45

7 Il Caregiver Familiare ha il diritto di mantenere degli spazi di vita per sé: “Poiché faccio tutto il possibile per il mio caro, allo stesso modo devo farlo per me”

8 Il Caregiver Familiare ha il diritto di chiedere e ricevere aiuto: è importante riconoscere i propri bisogni e quelli del proprio caro imparando a delegare

9 Il Caregiver Familiare ha il diritto di tutelare la propria salute: avere un'alimentazione sana, mantenere un numero di ore di riposo adeguate, sottoporsi ai controlli medici di routine. Oltre che un diritto, è un dovere necessario a sostenere adeguatamente il carico assistenziale

10 Il Caregiver Familiare ha il diritto ad accedere a Servizi Sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard

	CARTA DEI SERVIZI	DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA
		Data: 01-02-2019
		Revisione: 11
		Pagina: 40 di 45

ALLEGATI

NORME DI COMPORTAMENTO DEL PAZIENTE

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è basilare per usufruire pienamente dei propri diritti, e d'altra parte, è segno di adeguata considerazione della comunità sociale e dei servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere significa anche contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte del Policlinico Universitario Campus Bio-Medico. L'accesso in Policlinico implica da parte del malato un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.

Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme di seguito riportate per il buon andamento del reparto e il benessere del paziente in cura presso il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico.

Per tali motivi ci si attende che i pazienti:

- 1) Si attengano ad un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, e collaborino con il Personale Medico, Infermieristico, Tecnico e Amministrativo.
- 2) Informino tempestivamente il personale sanitario circa le proprie intenzioni di rinunciare a cure e a prestazioni sanitarie programmate.
- 3) Mantengano un livello adeguato di decoro personale, ossia, in primo luogo, utilizzino un abbigliamento consono all'ambiente (sia all'interno della propria stanza sia fuori). In particolare ci si attende che indossino abiti adatti (tute, jeans, etc.) quando si muovono al di fuori della propria stanza, evitando - laddove possibile - l'utilizzo di pigiami e vestaglie.
- 4) Rispettino gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Policlinico, che costituiscono un prezioso patrimonio comune.
- 5) Evitino comportamenti che possano creare disturbo o disagio agli altri degenti (come, ad esempio, rumori, luci accese, radioline o televisioni con volume alto, cellulari, etc.).
- 6) Si astengano dal fumare in tutti gli ambienti del Policlinico, per particolari esigenze si possono utilizzare gli appositi spazi previa autorizzazione del Medico di riferimento e chiedendo di volta in volta alla caposala.
- 7) Rispettino il riposo degli altri degenti.

	<h2 style="margin: 0;">CARTA DEI SERVIZI</h2>	DGE-OPECOM-AD-001-TAA/DGE-OPECOM-PL-001-TAA
		Data: 01-02-2019
		Revisione: 11
		Pagina: 41 di 45

NORME DI COMPORTAMENTO DEI VISITATORI E DEI FAMILIARI

Per i motivi precedentemente espressi, ci si attende che i visitatori e i familiari dei pazienti:

- Rispettino gli orari di visita, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e di favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.
- Per motivi igienico-sanitari e nel rispetto degli altri degenti, evitino l'affollamento nelle stanze:
 - è consentita la presenza di 2 visitatori alla volta per ogni paziente nelle stanze doppie e 4 nelle stanze singole;
 - in alcuni reparti (es. Terapia Intensiva ed Ematologia) o in situazioni particolari, indicate sulla porta della stanza di degenza (es. pazienti immunodepressi o che necessitano per altri motivi di precauzioni aggiuntive) è necessario attenersi alle indicazioni date dal personale di reparto;
 - è inoltre sempre necessario uniformare il comportamento a un'adeguata valutazione dello specifico stato di salute di persone ricoverate nella stanza.
- Per motivi di sicurezza igienico-sanitaria è fortemente sconsigliato far entrare nei reparti di degenza bambini di età inferiore ai dodici anni. Il personale infermieristico del reparto è disponibile per offrire consigli al riguardo.
- Si rivolgano al coordinatore infermieristico (o a persona da lui delegata) per ottenere un'autorizzazione a visitare i degenti al di fuori dell'orario prestabilito, in situazioni di particolare necessità. In tal caso, il visitatore autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto e avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con il personale sanitario.
- Eseguano l'igiene delle mani prima e dopo essere entrati in contatto con il paziente, utilizzando la soluzione a base alcolica presente all'interno di ogni stanza e seguendo le istruzioni esposte.
- Non si siedano né appoggino indumenti e oggetti sui letti di degenza.
- Non facciano visita al paziente se affetti da patologie respiratorie (tosse, raffreddore).
- Non utilizzino il bagno del degente, ma quello riservato ai visitatori.
- Non portino al paziente alimenti che non siano autorizzati dal personale sanitario.
- Non portino al paziente fiori recisi e piante con terra.
- Si spostino all'interno del Policlinico nelle zone autorizzate, utilizzando i percorsi a loro dedicati.
- Si astengano dal fumare in tutta l'area del Policlinico Universitario, sia all'interno sia lungo il perimetro esterno dell'edificio, ad eccezione degli spazi nei quali è espressamente consentito fumare (isole blu).