SISTEMA SANITARIO REGIONALE

AZIENDA OSPEDALIERA
SAN CAMILLO FORLANINI

REGIONE
LAZIO

CARTA dei SERVIZI 2023

Sede Legale: Circonvallazione Gianicolense, 87 – 00152 Roma
www.scamilloforlanini.rm.it

Indice

■ **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI** ..... pag. 8

■ **PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

- UBICAZIONE E MAPPA ..... pag. 9
- LA DIREZIONE STRATEGICA ..... pag. 10
- VALORI ISPIRATORI ..... pag. 10
- MISSION ..... pag. 10
- VISION ..... pag. 10
- L'ORGANIZZAZIONE ..... pag. 11
- I SERVIZI OFFERTI ..... pag. 11
- I NUMERI ..... pag. 14
  - ⇒ UNITÀ OPERATIVE ..... pag. 14
  - ⇒ POSTI LETTO ..... pag. 14
  - ⇒ PRESTAZIONI SANITARIE ..... pag. 14
  - ⇒ RISORSE UMANE ..... pag. 15

■ **LA GUIDA AI SERVIZI**

- COME SI RAGGIUNGE L'OSPEDALE ..... pag. 16
- GLI INGRESSI ..... pag. 16
- PARCHEGGI E VIABILITÀ ..... pag. 17
- CONTATTI UTILI ..... pag. 17
- PUNTI DI RISTORO/ATTIVITÀ COMMERCIALI ..... pag. 17
- ACCESSO ALLE VISITE E PRESTAZIONI AMBULATORIALI ..... pag. 18
  - ⇒ LA RICHIESTA ..... pag. 18
  - ⇒ INFORMAZIONI SULL'IMPEGNATIVA ..... pag. 18
  - ⇒ PRENOTAZIONE DI PRESTAZIONI DI PRIMO ACCESSO ..... pag. 19
  - ⇒ PRENOTAZIONE DI PRESTAZIONI DI SECONDO ACCESSO ..... pag. 20
  - ⇒ ACCESSO AI PRELIEVI DI SANGUE E CONSEGNA DEI CAMPIONI BIOLOGICI ..... pag. 20
  - ⇒ ACCESSO DIRETTO ALLE PRESTAZIONI ..... pag. 20
  - ⇒ TELEMEDICINA ..... pag. 21
  - ⇒ IL PAGAMENTO DEL TICKET ..... pag. 22
  - ⇒ REQUISITI PER L'ESENZIONE DAL TICKET ..... pag. 22
  - ⇒ ATTIVITÀ LIBERO PROFESSIONALE INTRAMOENIA ..... pag. 22

• IL RICOVERO ..... pag. 24
⇒ MODALITÀ DI ACCESSO ..... pag. 24
• RICOVERO D'URGENZA ..... pag. 24
• RICOVERO PROGRAMMATO ..... pag. 25
• PRE-OSPEDALIZZAZIONE ..... pag. 25
• RICOVERO DIURNO: DAY HOSPITAL (D.H.) - DAY SURGERY (D.S.) ..... pag. 25
• DAY SERVICE ..... pag. 25
⇒ ACCOGLIENZA IN REPARTO ED INFORMAZIONI SULLA DEGENZA
• COSA PORTARE IN OSPEDALE ..... pag. 26
• PULIZIA DEGLI AMBIENTI ..... pag. 26
• PASTI ..... pag. 26
• VISITE DI PARENTI ED AMICI ..... pag. 27
• EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO ED ANTINFORTUNISTICHE ..... pag. 27
• RACCOMANDAZIONI ..... pag. 27
⇒ ASSISTENZA RELIGIOSA ..... pag. 28
⇒ LA CONTINUITÀ DIDATTICA ..... pag. 28
⇒ LA DIMISSIONE ..... pag. 29
• LA DIMISSIONE PROTETTA ..... pag. 29
• ASSISTENZA DOMICILIARE ..... pag. 30
⇒ RICHIESTA CERTIFICATI E DOCUMENTAZIONE CLINICA
• RICHIESTA ..... pag. 31
• COSTI ..... pag. 33
• RILASCIO ..... pag. 33
• TEMPI DI CONSEGNA ..... pag. 34
⇒ RICHIESTA DOCUMENTAZIONE PER IMMAGINI
• COPIE DI RADIOGRAMMI SU CD ..... pag. 35
• REFERTI ED IMMAGINI DI MEDICINA NUCLEARE (SCINTIGRAFIE) ..... pag. 35
⇒ ATTESTAZIONE E DICHIARAZIONE DI NASCITA ..... pag. 36
• DOCUMENTI DA PORTARE ..... pag. 36
• DOVE RECARSI ..... pag. 36
• CONSIGLI UTILI ..... pag. 36
• L'ATTIVITÀ DIDATTICA ..... pag. 37
• DONAZIONI E TRAPIANTI
• DONAZIONE DEL SANGUE ..... pag. 39
• DONAZIONE DI MIDOLLO OSSEO ..... pag. 39
• DONAZIONE DI ORGANI ..... pag. 40

■ **L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO** ..... pag. 42

■ **L'OSPEDALE CULTURALMENTE COMPETENTE** ..... pag. 43

■ **MECCANISMO DI PARTECIPAZIONE**

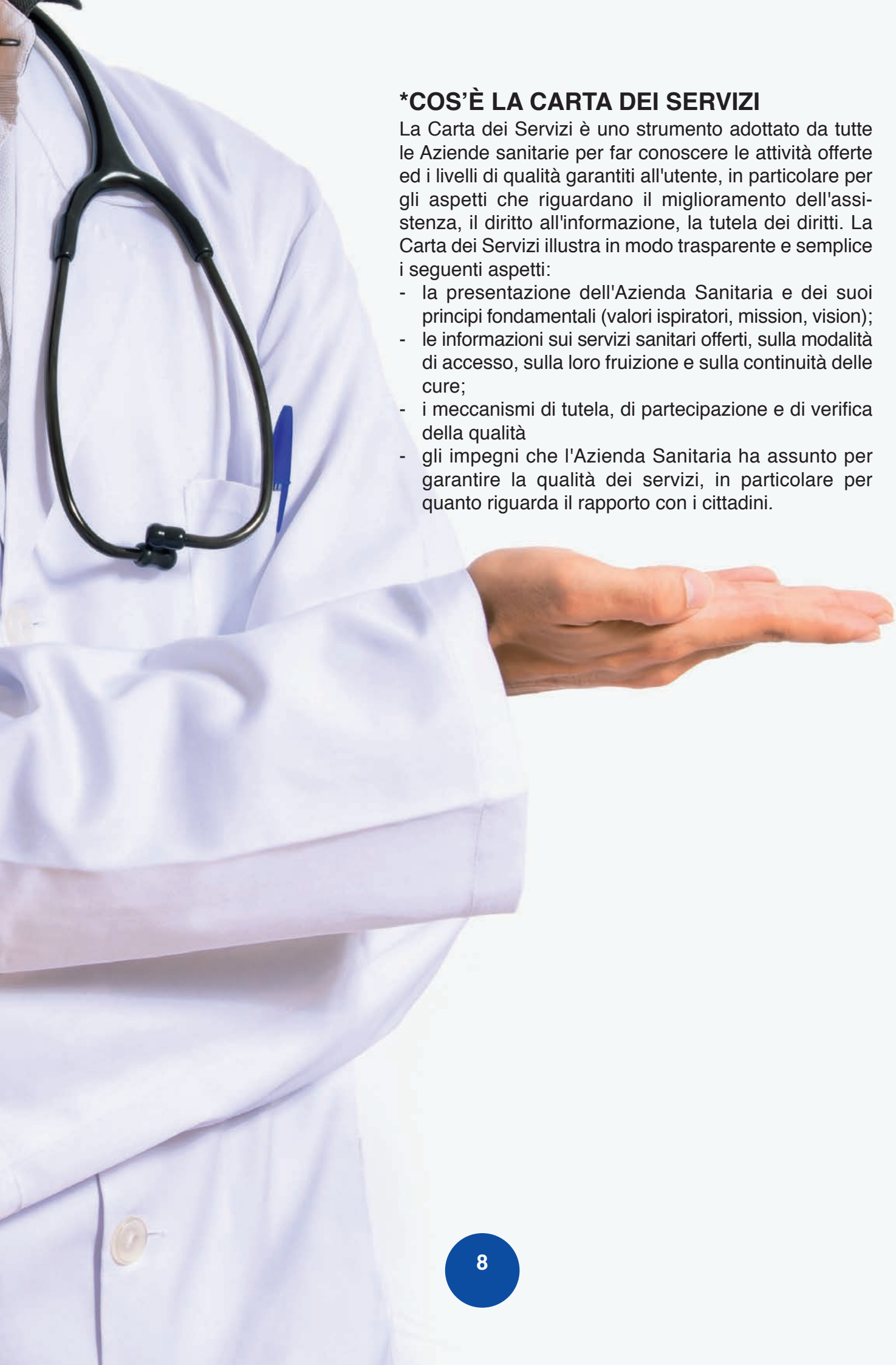
- LE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO ..... pag. 44

■ **MECCANISMI DI TUTELA**

- PROCEDURA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI ..... pag. 46
- DIRITTI ..... pag. 47
- DOVERI ..... pag. 50
- GARANZIE ..... pag. 51
  - ⇒ IL CONSENSO INFORMATO ..... pag. 51
  - ⇒ IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ..... pag. 53

■ **MECCANISMO DI VERIFICA DELLA QUALITÀ** ..... pag. 56

■ **GLI IMPEGNI** ..... pag. 57



*COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento adottato da tutte le Aziende sanitarie per far conoscere le attività offerte ed i livelli di qualità garantiti all'utente, in particolare per gli aspetti che riguardano il miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione, la tutela dei diritti. La Carta dei Servizi illustra in modo trasparente e semplice i seguenti aspetti:

- la presentazione dell'Azienda Sanitaria e dei suoi principi fondamentali (valori ispiratori, mission, vision);
- le informazioni sui servizi sanitari offerti, sulla modalità di accesso, sulla loro fruizione e sulla continuità delle cure;
- i meccanismi di tutela, di partecipazione e di verifica della qualità
- gli impegni che l'Azienda Sanitaria ha assunto per garantire la qualità dei servizi, in particolare per quanto riguarda il rapporto con i cittadini.

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

L'Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini è HUB per le reti tempo-dipendenti con riferimento ai seguenti ambiti:
- Emergenza: DEA di II livello
- Perinatale: II livello
- Rete Emergenza Pediatrica: HUB
- Rete Emergenza Cardiologica: E+
- Rete Emergenza Cardochirurgica: HUB
- Rete Ictus: UTN II
- Rete Trauma Grave e Neurotrauma: CTS

UBICAZIONE E MAPPA

L'Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini è ubicata nel quadrante ovest di Roma, nel quartiere Monteverde, nel territorio del Municipio XII a confine col Municipio XI.

La sede legale è ROMA - Circonvallazione Gianicolense, 87 - CAP 00152.
L'ospedale San Camillo occupa un'area complessiva di 238.000 mq con una superficie coperta di 53.440 mq ed ha una organizzazione a padiglioni.

LA DIREZIONE STRATEGICA

Direttore Generale: *Arch. Angelo ALIQUO'*
Direttore Amministrativo: *Dr.ssa Eleonora ALIMENTI*
Direttore Sanitario: *Dr. Gerardo DE CAROLIS*

VALORI ISPIRATORI

I valori a cui si ispira l'Azienda San Camillo Forlanini sono:

1) *La centralità del paziente*, il rispetto della sua cultura e dei suoi bisogni individuali anche per ciò che riguarda l'informazione e la qualità del servizio.
2) *La capacità di assicurare le cure appropriate* a coloro che ne hanno bisogno
3) *Considerare le risorse umane, quale patrimonio culturale e professionale*, essenziale per garantire le prestazioni di cui il paziente necessita
4) Il coinvolgimento dei principali *"portatori di interessi legittimi"* (Stakeholders)
5) *L'innovazione tecnologica e lo sviluppo dei processi formativi a tutti i livelli*, per sostenere i continui cambiamenti propri di un settore quale quello sanitario-ospedaliero a rapida evoluzione di saperi e conoscenze scientifiche, in coerenza con la necessità di sostenere un profilo di offerta adeguato ed efficace
6) *La sicurezza nell'ambiente di lavoro* nel rispetto della normativa vigente, condizione in cui l'assistenza erogata pone il paziente e gli operatori nelle condizioni di minor rischio
7) *La trasparenza e la legalità.*

(fonte: Atto Aziendale 2019, Delibera Aziendale 801/2019,DCA del 3/7/2019 n. U00250)

MISSION

L'Azienda Ospedaliera è caratterizzata da un **elevato livello di complessità erogativa e qualità prestazionale**, è elemento strutturale del Servizio Sanitario Nazionale, ed in particolare del Servizio Sanitario della Regione Lazio, nell'ambito del quale concorre al raggiungimento degli obiettivi di tutela globale della salute.
È **punto di riferimento qualificato** anche in ambito di sanità internazionale.
La Mission è la promozione dell'eccellenza clinica, tecnologica ed organizzativa

(fonte: Atto Aziendale 2019, Delibera Aziendale 801/2019,DCA del 3/7/2019 n. U00250)

VISION

Essere e voler essere parte di un sistema diffusamente orientato al miglioramento continuo della appropriatezza e della qualità dell'assistenza **per soddisfare i bisogni sempre più complessi dei cittadini** avvalendosi dell'**evoluzione tecnologica e delle conoscenze.**

L'ORGANIZZAZIONE

Il **modello organizzativo dell'Azienda** è articolato in:
- Dipartimenti Sanitari
- Tecnostruttura Amministrativa
- Staff Direzione Strategica

Il **modello ordinario di gestione operativa delle attività sanitarie** è assicurato attraverso il Dipartimento.
I Dipartimenti Sanitari sono i seguenti:
- Dipartimento Cardio-Toraco-Vascolare
- Dipartimento Emergenza Accettazione e delle Chirurgie Specialistiche
- Dipartimento Oncologia e Medicine Specialistiche
- Dipartimento Donna Bambino
- Dipartimento Testa Collo e delle Neuroscienze
- Dipartimento delle Diagnostiche
- Dipartimento Interaziendale Trapianti

Questi dipartimenti sanitari sono affiancati dal Dipartimento delle Professioni (Di.Pro) per lo sviluppo, gestione pianificazione e programmazione delle attività del personale infermieristico, tecnico-sanitario, ostetrico, riabilitativo e di supporto.

I SERVIZI OFFERTI

L'A.O. San Camillo-Forlanini, attraverso i suoi servizi, è in grado di dare risposte a qualunque domanda di salute, sia essa di natura diagnostica, terapeutica o riabilitativa, sia all'età adulta che a quella pediatrica, anche nell'emergenza.
È dotata infatti di:
- Pronto Soccorso (Generale, Pediatrico e Ostetrico Ginecologico)
- Reparti di degenza di medicina interna e specialistica, di chirurgia generale e specialistica
- Camere operatorie polispecialistiche
- Rianimazioni e Terapie Intensive
- Sala parto
- Nido
- Radiologie tradizionali
- TAC
- Risonanza Magnetica
- Medicina Nucleare
- Radioterapia
- Laboratori di biochimica, microbiologia, virologia, anatomia patologica e di genetica
- Servizi di endoscopia ed ecografia
- Centro Trasfusionale
- Ambulatori e DH di medicina interna e specialistica di chirurgia generale e specialistica
- Ambulatori pediatrici e neonatali

- Ambulatori per l'assistenza alla maternità
- Centro Trapianti di Organo (Cuore, Fegato, Pancreas, Reni, ecc.)
- Procurement Organi
- Servizio di Psicologia e di Assistenza Sociale

Le attrezzature utilizzate sono tutte tecnologicamente all'avanguardia ed il personale, sanitario e non, altamente qualificato.

Inoltre sono presenti:
- Centri di Riferimento Nazionale e Regionale per Malattie Rare di natura
- Genetica
- Neurologica
- Ematologica
- Oculistica
- Endocrinologica
- Nefrologica
- Reumatologica
- Broncopneumologica

NB: per l'elenco delle specifiche malattie rare consultare il sito aziendale *www.scamilloforlanini.rm.it*

- Sportello Donna con attività di consulenza e supporto alle donne ed ai minori vittime di violenza

I NUMERI (anno 2022)

UNITÀ OPERATIVE al (30/04/2022)

- DEGENZA ORDINARIA ..... n° 54
- RIANIMAZIONI/TERAPIE INTENSIVE/SUB INTENSIVE ..... n° 8
- DAY HOSPITAL/DAY SURGERY ..... n° 28

POSTI LETTO

- ORDINARI: ..... n. 833

di cui:

- per Acuti ..... n° 679
- di Rianimazioni/Terapie Intensive/Sub Intensive ..... n° 136
- DAY HOSPITAL/DAY SURGERY ..... n. 128

PRESTAZIONI SANITARIE:

- ACCESSI AL PRONTO SOCCORSO ..... n° 51357

di cui

- al PS Generale ..... n° 37823
- al PS Pediatrico ..... n° 7218
- al PS Ostetrico/Ginecologico ..... n° 6156

di cui

- codici bianchi ..... n° 777
- codici verdi ..... n° 20823
- codici gialli/azzurri/arancioni ..... n° 25230
- codici rossi ..... n° 4428

(fonte: Piano Triennale della Performance 2022 – 2024)

- RICOVERI ORDINARI ..... n° 23641

di cui

- da Pronto Soccorso (Gen/Ped/Ost) ..... n° 13882

(fonte: Homepage sito aziendale 3/5/2022)

• PRESTAZIONI AMBULATORIALI PER ESTERNI ..... n° 860777

(fonte: Piano Triennale della Performance 2022 – 2024)

• TRAPIANTI DI ORGANO:

• di fegato ..... n° 61

• di rene ..... n° 50

• di cellule staminali emopoietiche ..... n° 15

(fonte: Homepage sito aziendale 3/5/2022)

RISORSE UMANE al (31/12/2022)

OPERATORI ..... n° 3748

di cui:

• Medici ..... n° 769

• Infermieri ..... n° 1869

• Infermieri pediatrici ..... n° 9

• Ostetriche ..... n° 50

• Fisioterapisti ..... n° 48

• Amministrativi ..... n° 270

• Tecnici Sanitari ..... n° 253

(fonte: UOC Sistemi Informatici - elenchi del personale)

LA GUIDA AI SERVIZI

COME SI RAGGIUNGE L'OSPEDALE

TRENO
Dalla stazione ferroviaria Roma Termini: H e 96 notturno.
dalla stazione di Roma Trastevere, (dove fermano le linee FM1, FM3 e FM5): 8, 773, 774, 228, 786

METROPOLITANA
La fermata metropolitana più vicina è PIRAMIDE (linea B); da lì si può prendere direttamente il 719; oppure il tram 3 e poi il tram 8.

AUTOLINEE URBANE ATAC:
• **per il S. Camillo:** 8, 710, 719, 786, 773, 774, 228, H, C6, 96 notturno
• **per l'Archivio Clinico Aziendale** (ingresso P.za Carlo Forlanini, 1- ex ospedale Forlanini): 719, 773, 786, 44

GLI INGRESSI

All'ospedale San Camillo si può accedere:
- **in auto** dalla Salita San Carlo (via Portuense);
- **a piedi** da Circonvallazione Gianicolense, 87 e da Via B. Ramazzini, 80;
per il Pronto Soccorso l'accesso in auto è dalla Circonvallazione Gianicolense 87.

PARCHEGGI E VIABILITÀ

All'interno dell'ospedale San Camillo sono disponibili parcheggi gratuiti e posti auto riservati ai diversamente abili.

PERMESSI TEMPORANEI PER L'ACCESSO CON LA PROPRIA AUTOVETTURA ALL'INTERNO DELL' OSPEDALE

Per gli interessati il rilascio è previsto esclusivamente nei seguenti casi, dietro presentazione del relativo modulo di richiesta:

- esigenze di natura sanitaria (ad esempio: visite ripetute, terapie debilitanti, ecc). In tal caso il modulo dovrà essere compilato, timbrato e firmato dal Responsabile dell'U.O. (degenza, DH, ecc.) che ha in carico il paziente
- esigenze lavorative (il modulo deve essere firmato dall'interessato)
- esigenze di altra natura documentate che verranno valutate dall'UOC Economato e Gestione Contratti (il modulo deve essere firmato dall'interessato)

Vedi procedura di richiesta sul sito aziendale nella pagina http://www.scamilloforlanini.rm.it/come-raggiungerci

Il permesso ha validità trimestrale.

Il pass dovrà essere lasciato ben visibile sul cruscotto durante la sosta in ospedale.

CONTATTI UTILI

Centralino: 06 58701
Ufficio Informazioni: 06 58703019/11
Ufficio Relazioni con il Pubblico: 06 58706757 fax 06 58706758
Centro Prelievi: 06 58703575/70 fax 06 58704694
Centro Trasfusionale: 06 58705497/8/9
Archivio Clinico: 06 58703555
Archivio Radiologico: 06 58705253
ReCUP: 06 9939
ReCUP per prenotazione Intramoenia: 800909648

PUNTI DI RISTORO/ATTIVITÀ COMMERCIALI

Gli utenti ed i visitatori possono usufruire, all'interno dell'ospedale, dei seguenti punti ristoro:

- **BAR** in prossimità dell'ingresso della Circ.ne Gianicolense, 87
  Orario: dal Lun. alla Sab. 6,00 - 18,00; Dom. 6,30 - 18,00
- **MENSA AZIENDALE** nelle vicinanze della Farmacia Aziendale
  orario: 12,30 -15,00 (pranzo) 19,00 - 21,00 (cena)
- **PIZZERIA "ALICE"** all'interno del padiglione Piastra A
  orario: dal Lun. alla Dom. 8,30 - 18,00 - Tel 3911881176

ACCESSO ALLE VISITE E PRESTAZIONI AMBULATORIALI

L'attività ambulatoriale comprende le visite e le prestazioni specialistiche di diagnostica strumentale e di laboratorio, richieste dal medico di medicina generale (medico curante) o da altro specialista su ricetta dematerializzata (eccezionalmente su ricettario regionale). Al termine di ogni prestazione vengono rilasciati all'utente i codici per il ritiro online del referto.

Le prestazioni sono classificate in due tipologie:

• **PRIMO ACCESSO:** esaurisce il bisogno del paziente oppure avvia la presa in carico dello stesso rispetto ad un determinato bisogno assistenziale;

• **SECONDO ACCESSO o di RITORNO:** la prestazione richiesta dallo specialista che ha preso in carico il paziente nel primo accesso, che può essere necessaria a rispondere al quesito diagnostico originario, per il follow-up oppure a scopo terapeutico, purchè strettamente correlata al bisogno assistenziale originario.

LA RICHIESTA

Per la prenotazione delle prestazioni sanitarie **è necessario che il paziente o altra persona sia in possesso dell'impegnativa dematerializzata**, rilasciata dal medico di base o dallo specialista, e della tessera sanitaria. Laddove si verifichi, in sede di visita o di altra prestazione, la necessità di ulteriori accertamenti, la prescrizione sarà effettuata direttamente dal medico dell'ambulatorio/servizio stesso.

INFORMAZIONI SULL'IMPEGNATIVA

La validità della ricetta per prescrizioni specialistiche erogabili in regime ambulatoriale è di 2 anni a partire dalla data di compilazione della stessa fino alla data di erogazione della prestazione
Sull'impegnativa (soltanto per la prima visita) deve essere necessariamente specificata la **classe di priorità:**

- **U urgente:** per prestazioni da eseguire entro 72 ore;
- **B breve:** da eseguire entro 10 giorni;
- **D differibile:** da eseguire entro 30 giorni per le visite o 60 giorni per gli accertamenti diagnostici;
- **P programmata:** da eseguire senza priorità

Il rispetto dei tempi di attesa previsti è esigibile nella sola ASL di residenza.
L'utente che, dopo aver prenotato la prestazione specialistica o diagnostico strumentale compresa nel Nomenclatore Tariffario Regionale, indipendentemente dal tempo di attesa previsto, non si presenti all'appuntamento non preannunciando la rinuncia o l'impossibilità a fruire la prestazione almeno 48 ore prima della data prenotata, anche se esente, è tenuto al versamento della quota di compartecipazione al costo della prestazione.

Analogamente l'utente che, dopo avere usufruito di una qualsiasi prestazione specialistica o diagnostico strumentale, non provveda a ritirare il referto diagnostico entro 30 giorni, è tenuto - ove non l'abbia già precedentemente corrisposto - al versamento della quota di compartecipazione al costo della prestazione.

PRENOTAZIONE DI PRESTAZIONI DI PRIMO ACCESSO

Le prenotazione, che può essere effettuata dall'interessato o da altra persona purchè in possesso della necessaria documentazione, viene effettuata attraverso il sistema di prenotazione telefonica RECUP.

RECUP (Centro Unico Prenotazione Regionale)
Orari: dal Lunedì al Venerdì dalle 7,30 alle 19,30 ed il sabato dalle 7,30 alle 13,00.
Tel: 06 9939

Al momento della telefonata al RECUP saranno richiesti i dati contenuti nella richiesta del medico curante
- relativi all'assistito: nome e cognome, luogo e data di nascita, ASL di appartenenza, indirizzo, codice fiscale, eventuale codice di esenzione;
- il numero identificativo della ricetta
- il codice di priorità assegnato

L'operatore RECUP fissa il primo appuntamento utile sul territorio regionale (è comunque possibile richiedere l'appuntamento per una specifica struttura sanitaria) e fornisce:
- un numero di riferimento da esibire al CUP aziendale per regolarizzare la prenotazione prima di effettuare la prestazione.
- i codici di pagamento (pagoPA o SISAL) necessari per il pagamento on line o presso i punti SISAL. Tali codici sono comunque visibili sul relativo foglio di prenotazione ritirabile al CUP Aziendale.

È possibile effettuare la prenotazione anche:
- ON LINE sul sito *www.salutelazio.it/prenotazione-visita-specialistica*;
- FARMA ReCUP attraverso le farmacie abilitate individuabili sul sito della Regione Lazio

CUP (Centro Unico Prenotazione)
Padiglione Busi, 1° piano (ingresso di fronte padiglione Lancisi)
Orari: dal Lunedì al Venerdì dalle 7,30 alle 19,30;
il Sabato dalle 7,30 alle 12,30

PRENOTAZIONE DI PRESTAZIONI DI SECONDO ACCESSO

La prenotazioni di queste prestazioni avviene presso le strutture ambulatoriali/servizi dove è stata eseguita la prima visita oppure, in alternativa, in relazione al tipo di prestazione, presso l'ambulatorio/servizio che eroga la prestazione richiesta.

ACCESSO AI PRELIEVI DI SANGUE E CONSEGNA DEI CAMPIONI BIOLOGICI

SONO GARANTITE LE SEGUENTI TIPOLOGIE DI ATTIVITÀ:

1) Prelievi per pazienti appartenenti ail DH Oncologico ed Ematologico e pazienti sottoposti a trapianto (su appuntamento dato dai DH o ad accesso diretto).
2) Prelievi ed attività dell'Ambulatorio TAO (con appuntamento ad orario assegnato).

È INOLTRE POSSIBILE EFFETTUARE UN NUMERO LIMITATO DI PRELIEVI SU APPUNTAMENTO (assegnato dal personale del Centro Prelievi dopo presa visione delle impegnative), con priorità per:

1) Pazienti con invalidità totale (codici C01, C02, S01, S02 etc.)
2) Pazienti con esenzione per neoplasie (codice 048) o patologie rare
3) Donne in gravidanza (codici M..)

Eventuali casi particolari vengono gestiti di volta in volta.

Per quanto riguarda la regolarizzazione delle impegnative, **i pazienti con codici di esenzione C01, C02, 048, 052, 056, M50 e patologie rare accedono direttamente al Centro Prelievi** il giorno dell' appuntamento, mentre **i pazienti paganti ticket o con codici di esenzione C03, E01, E02, Gravidanza non M50, e codici patologie non compresi tra i precedenti, devono recarsi al CUP** con le impegnative riportanti l'appuntamento, prima di presentarsi al Centro Prelievi nel giorno stabilito.

ORARI DI ATTIVITÀ:
Prelievi: **dal Lun. al Sab., dalle 7 alle 10,30**
Consegna referti: **dal Lun. al Sab., dalle 11 alle 12,30 e di pomeriggio, Mar. e Giov., dalle 14 alle 17.**

ACCESSO DIRETTO ALLE PRESTAZIONI

Gli utenti regolarmente prenotati nel sistema RECUP esenti o che abbiano già pagato il ticket (al CUP o con il sistema SISAL/PagoPa) NON dovranno recarsi al CUP Aziendale per espletare qualsiasi pratica.

NB: In caso di impedimento il cittadino deve comunicare la disdetta della la prenotazione 48h prima dell'appuntamento al servizio attraverso il quale la prenotazione stessa era stata effettuata (RECUP o strutture ambulatoriali).

TELEMEDICINA

La Telemedicina nel corso degli ultimi 10 anni ha avuto una diffusione ed un incremento esponenziale sia da un punto di vista culturale, inteso come percezione della sua utilità ai fini assistenziali, sia da un punto di vista clinico-logistico, inteso come soluzioni tecnologiche innovative adottate nelle diverse realtà sanitarie. Se dapprima i pilastri della Telemedicina erano essenzialmente fondati sulla condivisione dei dati clinici (RIS PACS LIS HIS GIPSE) e finalizzati prevalentemente alla Rete Assistenziale dell'Emergenza, per le malattie Tempo Dipendenti, secondo il modello HUB-SPOKE di interazione della Rete Ospedaliera, con la moderna vision dei "bisogni di salute" si sta progressivamente indirizzando la **Telemedicina Clinica per il Controllo, Monitoraggio e la Teleassistenza nelle Cronicità.**
Con la Determina Regionale n. *G 17606/2017* (Allegato 2.1), era prevista la realizzazione di un sistema di Teleconsulto Clinico Radiologico nelle Reti Assistenziali per la Telemedicina su piattaforma dedicata denominata *"TELEADVICE per le Reti Assistenziali dell'Emergenza"* (Rete Ictus, Trauma, Cardiologia, Emergenza, Perinatale, Pediatria, Cardiochirugia) secondo il modello Hub-Spoke, con trasmissione dei dati clinici/immagini.

Il sistema di Teleconsulto Clinico Radiologico TELEADVICE è attivo in tutto il territorio Regionale da Luglio 2019. L'Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini è HUB (Centro di riferimento) nell'ambito dell'area vasta (Macro Area 3), in collegamento diretto attraverso il sistema Regionale *TELEADVICE* con le postazioni remote installate presso diversi centri Spoke. Il sistema è continuamente monitorato dal personale della UOSD Telemedicina RIS PACS e CLS Aziendale.

È attualmente in fase di completamento l'Attivazione dei **Servizi di Telemedicina in ambito specialistico e territoriale** in attuazione del Decreto del Commissario Ad acta 22 luglio 2020, nU00103, finalizzati alla realizzazione di servizi specifici di Telemedicina per le persone che necessitano di controlli sanitari a distanza come pazienti cronici, fragili, pazienti che richiedono trattamenti di lungo periodo, persone che necessitano di assistenza e/o supporto territoriale non differibile, pazienti con Covid-19 sospetta o confermata, in buone condizioni di salute.

La Telemedicina è finalizzata anche al controllo da remoto dei dispositivi impiantabili in ambito cardiologico e diabetologico, al teleconsulto specialistico che coinvolge multiple specialità: prestazioni di televisita/ videochiamata sono previste, ad esempio, per la Endocrinologia, Angiologia , Neurologia, Diabetologia, Oncologia, Cardiologia, Ematologia, Reumatologia e altre. **La Televisita**, considerate le sue caratteristiche e le sue finalità (follow-up e continuità diagnostico-terapeutica) ed il target dei pazienti a cui si rivolge (paziente e/o patologia nota) può essere prescritta dallo specialista esclusivamente in modalità dematerializzata mediante agende dedicate inserite nel sistema RECUP, separate dalle prestazioni "in presenza".

IL PAGAMENTO DEL TICKET

Il pagamento del ticket può essere effettuato agli sportelli del CUP aziendale (padiglione Busi) **dal Lunedì al Venerdì dalle 7,30 alle 19,30; il Sabato dalle 7,30 alle 12,30**

- in contanti
- con assegno
- tramite POS.

Inoltre, tutte le prenotazioni presenti nel sistema RECUP possono essere pagate on-line sulla piattaforma pagoPA o c/o gli sportelli sisal del sistema SisalPAY.
Nel caso di pagamento on-line o di pagamento presso le ricevitorie SISAL, è necessario farsi comunicare dall'operatore RECUP, a prenotazione avvenuta, i relativi codici di pagamento (pagoPA o SISAL). Tali codici sono comunque visibili sul relativo foglio di prenotazione ritirabile al CUP Aziendale.

Il Ticket deve essere pagato prima di accedere alla prestazione.
La ricevuta di pagamento è utilizzabile per la detrazione a fini fiscali.

REQUISITI PER L'ESENZIONE DAL TICKET

Tutti i requisiti per l'esenzione dal ticket sono normati da disposizioni di legge, nazionali o regionali, e certificati dalla ASL di appartenenza dell'assistito o presenti in archivi on-line a disposizione dei medici prescrittori del SSN.
È indispensabile che il relativo codice di esenzione sia apposto nella prescrizione medica in quanto il dato presente nella stessa NON potrà essere modificato, anche se l'assistito sia munito di eventuale tessera di esenzione.
È comunque utile che l'assistito sia provvisto della tessera di esenzione, per eventuali necessarie prescrizioni rilasciate dall'ambulatorio.

Per ulteriori informazioni consultare il sito www.ministerosalute.it

ATTIVITÀ LIBERO PROFESSIONALE INTRAMOENIA

È caratterizzata dalla libera scelta, da parte del cittadino, del professionista che dovrà erogare la prestazione richiesta.
Le visite e le prestazioni da effettuare in regime di attività libero professionale si prenotano telefonicamente al RECUP oppure chiamando il n° verde del Call Center ALPI.

RECUP (Centro Unico Prenotazione Regionale)
Call Center ALPI
numero verde 800909648
Orari: dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 18,00; Sabato dalle 8,00 alle 13,00

Per il pagamento di tali prestazioni è possibile utilizzare la cassa del CUP Aziendale:

- padiglione Busi, 1° piano (ingresso di fronte al pad. Lancisi) dal Lunedì al Venerdì dalle 7,30 alle 19,30; il Sabato dalle 7,30 alle 12,30.

Le prestazioni extramurarie (quelle, cioè effettuate in altra sede) vengono pagate direttamente al Medico c/o studi professionali oppure in strutture sanitarie private non accreditate in cui svolge la sua attività.

IL RICOVERO

MODALITÀ DI ACCESSO

RICOVERO D'URGENZA

Il Pronto Soccorso è il servizio dedicato alle emergenze ed urgenze sanitarie.
Devono rivolgersi al Pronto Soccorso
• le persone in condizioni critiche con problemi di natura traumatica e non, insorti recentemente
• le persone inviate con richiesta medica specifica.
Il pronto soccorso non é la struttura più adatta per:
- Ottenere prestazioni, terapie o visite non urgenti.
- Avere risposte sanitarie senza interpellare il medico curante.
- Acquisire altri giudizi medici.
- Superare le liste d'attesa.
- Ottenere la compilazione di ricette.
- Evitare il pagamento del ticket.

Al Pronto Soccorso viene visitato **prima chi è più grave** e non chi arriva prima.
Un infermiere appositamente formato secondo linee di indirizzo nazionali esegue sul paziente, nel momento del suo accesso in pronto soccorso, **il TRIAGE** ossia una valutazione immediata (rapida osservazione dell'aspetto generale della persona), soggettiva (attraverso l'intervista) ed oggettiva (attraverso la rilevazione dei parametri vitali, dei segni clinici e della documentazione clinica disponibile) dello stato di salute e di gravità del soggetto al fine di determinare un **codice numerico di priorità** che va da 1, il più grave, al 5, il meno grave.
I 5 codici di priorità, che sostituiscono i precedenti rappresentati dai colori rosso, giallo, verde e bianco, sono i seguenti:

codice 1 colore ROSSO: EMERGENZA
Definizione: interruzione o compromissione di una o più funzioni vitali
Tempo massimo di attesa: ingresso immediato

codice 2 colore ARANCIONE: URGENZA
Definizione: rischio di compromissione delle funzioni vitali; condizione stabile con rischio evolutivo o dolore severo
Tempo massimo di attesa: 15 minuti

codice 3 colore AZZURRO: URGENZA DIFFERIBILE
Definizione: condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenza e ricaduta sullo stato generale che solitamente richiede prestazioni complesse
Tempo massimo di attesa: 60 minuti

codice 4 colore VERDE: URGENZA MINORE
Definizione: condizione stabile senza rischio evolutivo che solitamente richiede prestazioni diagnostico-terapeutiche semplici mono-specialistiche
Tempo massimo di attesa: 120 minuti

codice 5 colore BIANCO: NON URGENZA
Definizione: problema non urgente o di minima rilevanza clinica
Tempo massimo di attesa: 240 minuti

Nel caso siano esauriti i posti letto disponibili l'ospedale provvede ad individuare un'adeguata sistemazione presso altri ospedali o strutture convenzionate della città, assicurando nel frattempo tutta l'assistenza necessaria.

L'utente può, in qualunque momento, rifiutare il ricovero firmando la scheda di pronto soccorso nell'apposito spazio.

RICOVERO PROGRAMMATO

La procedura per il ricovero è avviata da un medico specialista ospedaliero della nostra Azienda.
I ricoveri ordinari programmati con lista d'attesa vengono attivati dalle Unità Operative che avvisano direttamente gli utenti.

PRE-OSPEDALIZZAZIONE

Al fine di abbreviare la degenza, il Pronto Soccorso e gli Ambulatori possono indirizzare i cittadini in pre-ospedalizzazione, per visite, esami e accertamenti finalizzati all'intervento chirurgico. Tutti gli accertamenti e gli esami effettuati in pre-ospedalizzazione, se seguiti da ricovero presso la stessa struttura, non sono soggetti al pagamento del ticket.

RICOVERO DIURNO: DAY HOSPITAL (D.H.)

L'ammissione al ricovero in day hospital è riservata a particolari condizioni patologiche che richiedano interventi ripetuti (accertamenti, prestazioni, terapie, controlli) senza che vi sia necessità di assistenza continua nelle 24 ore. Per gli interventi chirurgici che possono essere effettuati con la dimissione del paziente nella stessa giornata è attivata la day surgery.

Il ricovero in D.H. e in D.S. è disposto dagli ambulatori, dalle Unità Operative o su indicazione del Pronto Soccorso.

DAY SERVICE

L'ammissione al Day Service è indicata a seguito di una visita specialistica, quale alternativa al ricovero ed al Day Hospital.

In regime di day service vengono erogati insiemi di prestazioni multidisciplinari integrate:
- A.P.A. : Accorpamenti di Prestazioni Ambulatoriali.
- P.A.C. : Pacchetti Ambulatoriali Complessi.

Per le prestazioni sopracitate è prevista la partecipazione alla spesa (ticket di € 36,15) da parte dei cittadini non esenti.

ACCOGLIENZA IN REPARTO ED INFORMAZIONI SULLA DEGENZA

Al momento del ricovero il cittadino viene ricevuto dal personale sanitario di turno, gli vengono assegnati il letto, l'armadietto e il comodino personali e consegnata questa guida unitamente al foglio accoglienza; inoltre, gli sono fornite una serie di informazioni relative al soggiorno in reparto.
È indispensabile lasciare al personale sanitario il recapito telefonico di una persona di riferimento, consegnare tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti e informare i medici riguardo alle terapie seguite e alle eventuali allergie o intolleranze.
La "mission" di questa Azienda è la diagnosi e la cura di patologie acute e, pertanto, la degenza sarà limitata al periodo strettamente necessario. Nei casi in cui il personale medico ravvisasse la necessità di un trasferimento in altro ambiente sanitario per il proseguimento delle cure specifiche, verranno proposte al ricoverato ed ai suoi familiari le appropriate opportunità.

COSA PORTARE IN OSPEDALE

Il corredo di cui dotarsi deve essere **il più essenziale possibile**, in particolare: camicia da notte o pigiama, calze, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica, il necessario per l'igiene personale, biancheria (almeno due cambi), tovaglioli e fazzoletti possibilmente di carta.
Si consiglia di **NON portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro**: la nostra azienda NON è responsabile di eventuali furti o smarrimenti.

PULIZIA DEGLI AMBIENTI

La pulizia dei locali di degenza e delle aree comuni è quotidiana ed è affidata ad una ditta specializzata esterna secondo un capitolato concordato con l'Azienda con frequenza giornaliera differenziata per grado di criticità delle aree.

I PASTI

L'**orario di distribuzione dei pasti** è il seguente:
- Colazione: dalle 7,30 alle 9,00
- Pranzo: dalle 12,00 alle 13,30
- Cena: dalle 18,00 alle 19,30

Si consiglia di evitare l'integrazione dell'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall' esterno: se lo si desidera, i medici e i dietisti sono a disposizione per i necessari chiarimenti al riguardo.

Ogni stanza è dotata di televisori con cuffie che possono essere attivati dopo aver presentato la richiesta al **Servizio Attivazione Televisori in camera**. Tale Servizio è ubicato all'ospedale San Camillo, padiglione Piastra A, piano Terra, tel. 06 536219 ed è aperto al pubblico dal Lunedì al Sabato dalle ore 9,00 alle 18,00.

VISITE DI PARENTI ED AMICI

La visita di parenti ed amici, fatto salvo differenti disposizioni sancite da norme di legge in materia di salute pubblica, si svolge **negli orari stabiliti** da ciascuna Unità Operativa e indicati sul foglio accoglienza e sul sito web aziendale.
A tale proposito, per ragioni igienico-sanitarie e per non arrecare disturbo ai vicini di letto, è consentito per ogni degente **non più di 1 visitatore per volta** (eccetto per l'area pediatrica).
I bambini di età inferiore ai 12 anni devono essere accompagnati da un adulto che ne sia responsabile.

EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO ED ANTINFORTUNISTICHE

Nell'ospedale è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative.
Il personale ospedaliero, infatti, è stato addestrato a intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.
Il piano d'emergenza dell'ospedale è finalizzato principalmente a:

- ridurre al minimo i pericoli ai quali possono andare incontro le persone a causa di eventl catastrofici (incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

RACCOMANDAZIONI

L'uso dei telefoni cellulari in ospedale può, in alcuni casi, creare disturbi al funzionamento delle apparecchiature: è importante dunque **rispettare i luoghi di divieto**. Il cellulare va utilizzato nel rispetto del riposo degli altri degenti, preferibilmente nelle ore diurne e con un livello di suoneria basso.
Per ragioni di sicurezza è necessario non appoggiare alcun oggetto sui davanzali e non coprire i caloriferi o i condizionatori d'aria con indumenti.

L'ASSISTENZA RELIGIOSA

I pazienti ricoverati nelle Unità Operative dell'Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini hanno la **possibilità di richiedere assistenza religiosa secondo il proprio culto**.
Le Chiese e religioni che hanno sottoscritto con l'Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini il Protocollo d'intesa sull'assistenza religiosa sono le seguenti:
• Centro Culturale Islamico-Grande Moschea
• Chiese Evangeliche di Roma
• Chiesa Ortodossa di Romania
• Comunità Ebraica di Roma
• Istituto Buddista Italiano Soka Gakkai
• Unione Buddista Italiana
• Unione Induista Italiana

Per i Cattolici
L'assistenza spirituale e religiosa è assicurata dai padri Camilliani appartenenti all'Ordine dei Ministri degli Infermi presenti in questa azienda da oltre 80 anni. Questi effettuano una visita quotidiana di cortesia in tutti i reparti di degenza e in caso di necessità è' sempre reperibile un cappellano.

Le Messe feriali e festive sono celebrate nelle cappelle dell'ospedale San Camillo secondo il seguente orario:
• Chiesa (vicino eliporto): Feriale ore 7,15; Domenica e festivi ore 7,30
• Cappella padiglione Sala (piano Terra): Domenica e festivi ore 8,30
• Cappella padiglione Puddu (piano Terra): Domenica e festivi ore 8,30
• Cappella padiglione Piastra A (piano terra) : Domenica e festivi ore 10,30

Il paziente o i suoi familiari che desiderano richiedere l'assistenza religiosa di queste religioni possono rivolgersi al personale infermieristico del reparto.

LA CONTINUITÀ DIDATTICA

Al fine di garantire la **continuità educativo-didattica**, propria del diritto all'istruzione dei bambini ricoverati all'interno delle UU.OO. di degenza favorendo il loro sereno processo di guarigione, la nostra azienda, in convenzione con il Ministero della Pubblica Istruzione, ospita **una sezione di scuola statale dell'infanzia** (materna) ed **una di scuola primaria** (elementare) sotto la direzione del 137° Circolo Didattico del comune di Roma.
La **Scuola Ospedaliera Statale dell'Infanzia e della Primaria**, sede distaccata dell'I.C. "Rosetta Rossi" di Roma, è presente dal 1992 nell'Azienda Sanitaria San Camillo.
Il team dei docenti è attivo dal lunedì al venerdì nei reparti pediatrici.
Le lezioni, in relazione alle condizioni dei bambini, compatibilmente con le loro necessità terapeutico-assistenziali ed organizzative dei reparti, si svolgono la mattina, singolarmente nelle stanze di degenza o in piccoli gruppi negli spazi dedicati alla Scuola.
Per le degenze medio-lunghe i docenti stabiliscono rapporti di collaborazione con gli Istituti Comprensivi di appartenenza dei bambini e al termine del percorso formativo predispongono certificazioni valide ai fini della frequenza scolastica. Per quanto riguarda le degenze brevi, le insegnanti propongono laboratori didattici inseriti nella progettazione propria della Scuola.

Tale scuola ha la sua sede di riferimento presso l'ospedale San Camillo, padiglione Baccelli, piano terra, stanza A34 ed è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30, tel. 06 58704743. Per usufruire dell'intervento degli insegnanti basta farne richiesta o direttamente o tramite gli operatori del reparto stesso.
Il materiale didattico è fornito dalla scuola stessa.
La Scuola in Ospedale, pur non essendo un'associazione di volontariato, è membro della Rete della Solidarietà sin dal 2008 - anno della sua istituzione - e ne condivide le finalità di fondo: "sostenere i pazienti nel loro percorso di cura" con competenza, rispetto e flessibilità.

LA DIMISSIONE

A fine ricovero viene consegnata la lettera di dimissione, redatta a stampa, rivolta al paziente e al suo medico curante, che contiene:
• una scheda riassuntiva riguardante il ricovero
• le indicazioni dietetiche da osservare e i consigli per la convalescenza
• la prescrizione terapeutica da seguire a casa
• l'eventuale piano delle visite di controllo

Il Servizio Sociale dell'ospedale collabora con il personale di assistenza per risolvere eventuali problemi legati alla dimissione dell'utente e al suo rientro a domicilio.

I farmaci prescritti potranno essere ritirati presso la farmacia interna del San Camillo (padiglione Farmacia, piano Terra) nel seguente orario: dal Lunedì al Sabato e prefestivi dalle 10,00 alle 14,00.

Per la distribuzione dei farmaci biologici l'orario è il seguente:
• Dermatologia: Lun 11,00-13,00; Merc 10,00-12,00
• Reumatologia: Lun 11,00-13,00; Merc 10,00-12,00
• Oncologie: Mar 10,30-12,30; Merc 10,00-12,00; Gio 9,00-11,00
• Gastroenterologia: Mar 10,30-12,30; Merc 10,00-12,00;
• Farmaci Endovenosi: Mar e Gio 8,30-9,30
• Farmaci Epatite: Lun 9,00-11,00; Ven 10,00-12,00
• Farmaci Ematologici: Lun, Merc e Ven 10,00-12,00
• Farmaci pazienti Ipertensione Polmonare: Lun e Ven 10,00-12,00

Per il ritiro dei farmaci è necessario avere: l'apposito modulo (in originale) di richiesta rilasciato dal medico del reparto che dimette; un documento di riconoscimento di chi ritira il farmaco.
I minori, al momento della dimissione dal reparto, vengono esclusivamente affidati al genitore o a persona che ne abbia la tutela.
Per i neonati è inoltre necessario consegnare al coordinatore infermieristico (Caposala) il certificato anagrafico attestante l'avvenuta registrazione di nascita.

LA DIMISSIONE PROTETTA

Se necessario, il medico può decidere, al momento della dimissione, di lasciare aperta la cartella clinica per effettuare ulteriori accertamenti legati al ricovero che non necessitano di degenza. Tale sospensione del ricovero iniziale è definita Dimissione Protetta (codice 5) e ha la durata massima di 30 giorni. Essendo parte integrante del ricovero, tutti gli esami eseguiti in codice 5 non prevedono il pagamento di alcun ticket.

ASSISTENZA DOMICILIARE

In caso di non autosufficienza totale o parziale, temporanea o permanente, dopo il ricovero, **il paziente ha diritto ad essere assistito a casa** dal Centro di Assistenza Domiciliare (C.A.D.) della Sua Asl.

Il C.A.D. può essere attivato con due modalità.

1. dal Medico di Medicina Generale
2. dal Medico Ospedaliero.

In entrambi i casi il medico compila un apposito modulo completo di:

- dati anagrafici,
- diagnosi,
- condizioni cliniche pregresse ed attuali,
- terapie in atto,
- situazioni socio-ambientali,
- necessità assistenziali.

Nel modulo sarà necessario indicare il tipo di percorso richiesto (residenziale, semiresidenziale o domiciliare) e il compilatore (se MMG o il Medico Ospedaliero).
Il modulo dovrà essere consegnato, da un parente (figlio, nipote..), al servizio socio sanitario di appartenenza, quest'ultimo attiverà l'unità valutativa che esprimerà un giudizio clinico sulla tipologia di assistenza da erogare.

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA E CERTIFICATI

LA RICHIESTA

- **DOCUMENTAZIONE CLINICA**:
  la richiesta della fotocopia della documentazione clinica prodotta dall'Azienda San Camillo - Forlanini può avvenire **secondo due modalità**:

DIRETTA: recandosi presso l'Archivio Clinico e compilando l'apposito modulo. L'Archivio è ubicato presso l'ospedale San Camillo, padiglione Puddu, secondo piano (NB: ingresso da via Ramazzini, 76), ed osserva il seguente orario: lunedì, mercoledì e venerdì 9,00-12,00.

NB: per la richiesta via web il servizio è attivo a partire dal 31/5/2021

La richiesta può essere effettuata dal titolare del documento clinico o anche da persona delegata munita del documento di identità proprio e di quello dell'intestatario, in originale e fotocopia. Il pagamento del costo del documento richiesto verrà effettuato direttamente alle casse aziendali tramite POS o contanti (vedi capitolo "COSTI" sotto riportato).

E-MAIL: scrivere all'indirizzo archivioclinico@scamilloforlanini.rm.it una e-mail ordinaria (NO PEC) allegando in un unico file in formato pdf i seguenti documenti:

- modulo ed informativa (scaricabili dal sito aziendale www.scamilloforlanini.rm.it) compilato in ogni sua parte;
- la fotocopia, chiara e leggibile, del documento d'identità del/della paziente;
- la ricevuta del versamento, di importo pari al costo del documento richiesto (vedi capitolo "COSTI" sotto riportato) effettuato tramite bonifico al codice **IBAN IT80L0832703232000000002000** - Banca di Credito Cooperativo di Roma, intestato a "Azienda Ospedaliera San Camillo - Forlanini", riportando nella causale "Richiesta cartella clinica (o ambulatoriale o di pronto soccorso) del sig./a Cognome e Nome";
- trasmissione di tutti i documenti richiesti in caso di persone minori e/o decedute.

INFORMAZIONI IMPORTANTI

- **la copia della cartella clinica è un atto che può avere un percorso di rilascio più o meno lungo** a seconda delle situazioni di ricovero ovvero, a seguito di esami in itinere, dimissioni protette e/o altre particolarità ostative che possono rallentarne la chiusura da parte della UO di degenza. È fondamentale quindi che l'utente si accerti prima di effettuare la richiesta, che il Reparto abbia effettivamente concluso l'iter clinico-diagnostico e abbia trasmesso la cartella all'Archivio Clinico Aziendale;
- **I tempi per l'accesso agli atti è di 30 giorni ma potrebbero essere più ampi**, in quanto l'iter clinico potrebbe essere non ultimato. Si rammenta che per i ricoveri in dimissione protetta (codice 5, etc), le cartelle cliniche hanno un tempo di chiusura più ampio (circa 30 gg al reparto), per cui si invita a formalizzare la richiesta, dopo l'avvenuta chiusura da parte dell'Unità Operativa di ricovero;
- **la richiesta sarà accolta solo nel caso i requisiti siano completi**, ovvero, modulo di richiesta completo in ogni sua parte, bonifico bancario e documenti di riconoscimento dell'assistito e/o del delegato alla richiesta;
- **le richieste** formulate senza l'utilizzo della sopra citata modulistica, **carenti di informazioni** fondamentali per la lavorazione della pratica o in assenza del pagamento del contributo dovuto, **saranno considerate nulle** e, quindi, NON accolte;

- **per ricoveri avvenuti contemporaneamente ad un accesso in Pronto Soccorso,** basterà richiedere la sola copia della cartella clinica in quanto il PS è accluso alla cartella clinica di degenza;
- **per quanto concerne le prestazioni in Day Hospital**, s'invita il cittadino a verificare presso la UO che il Day Hospital sia stato chiuso informaticamente altrimenti la richiesta non verrà accolta anche in presenza di bonifico bancario effettuato che, comunque, verrà rimborsato;
- **per richiedere la documentazione clinica ante 1998**, è indispensabile fornire le seguenti coordinate:
  1. presidio ospedaliero/reparto di ricovero
  2. data di entrata ed uscita del ricovero.

  Dette informazioni sono "conditio si ne qua non" al fine di effettuare la ricerca proficua, senza le quali risulterà impossibile dare riscontro all'accesso all'atto Le informazioni sono una condizione indispensabile e l'onere della prova dell'avvenuto ricovero è di stretta pertinenza dell'utente;
- **in caso di richiesta via email entro 7 giorni verrà inviata apposita risposta** di accoglimento all'indirizzo mail del richiedente che conterrà il numero di protocollo e la data prevista consegna, demandando al cittadino la verifica dei dati inseriti.
- **In caso non si ricevano comunicazioni** da parte dell'Azienda, l'utente è invitato a contattare l'Archivio Clinico per informazioni su eventuali anomalie (crash informatico, richiesta incompleta, etc) che possono non aver dato seguito all'accoglimento e quindi al feedback.
- **È utile precisare** che anche in presenza di eventuale bonifico eseguito, la pratica potrebbe essere non eseguita per i motivi sopra esposti , in quanto l'Archivio Clinico prende conoscenza della volontà di richiedere un documento clinico, solo al momento dell'arrivo di una mail;
- **le cartelle ambulatoriali hanno una conservazione limitata**, per cui se si dovesse richiedere un atto antecedente i cinque anni dalla data della richiesta, potrebbe essere non disponibile;
- **le richieste di atti considerati super sensibili** (es. Lg.194/78), possono essere effettuate solo ed esclusivamente dal paziente.
- Si fa rilevare che **se si effettua una richiesta per via indiretta (mail)**, l'Archivio Clinico procederà ad effettuare verifica circostanziata telefonica al facente richiesta, al fine di confutare la certezza del richiedente. E' pertanto fondamentale la trascrizione sul modulo di uno o più numeri di telefono per contatto diretto, pena la non accettazione della richiesta di accesso agli atti;
- **Spedizione:** l'Archivio procede ad un servizio a richiesta del cittadino, d'invio degli atti tramite Poste Italiane, con spese a carico del destinatario da corrispondere all'atto della consegna. In caso si desideri optare per questa scelta, è indispensabile per quanto concerne i minori che venga allegata una autocertificazione di patria podestà da parte dei genitori, mentre per i pazienti deceduti, necessita la trasmissione di un atto che comprovi il grado di erede (atto notorio/successione/ecc) o una autocertificazione. Si prega di fare attenzione all'atto della compilazione del modulo,sia per quanto riguarda la trascrizione (in stampatello), sia in quanto, una volta specificata la volontà della spedizione, quest'ultima non potrà essere modificata informaticamente.

- **IL CERTIFICATO DI DEGENZA POST DIMISSIONE** viene rilasciato a vista

- **IL CERTIFICATO DI DEGENZA PER COLORO CHE SONO ANCORA RICOVERATI,** viene rilasciato dall'Unità Operativa e, pertanto, deve essere richiesto al Coordinatore infermieristico (Capo Sala)

COSTI

- Cartelle cliniche: € 15,00;
- Cartella ambulatoriale: € 5,00
- Cartella di Pronto Soccorso: € 7,00
- Certificazioni di degenza post dimissione: € 2,00
- Certificato di degenza: gratuito

RILASCIO

Il ritiro della documentazione può avvenire con le seguenti modalità:

1) Direttamente dal paziente munito del modulo di richiesta e un proprio documento di riconoscimento (valido)
2) Da altra persona (delegata) munita di copia dei documenti di riconoscimento del paziente e del delegato;
3) Nel caso che il paziente risulti deceduto, l'atto potrà essere ritirato solo da un erede di I° grado dimostrabile in atti (atto notorio, ecc.)
4) Per i minori il ritiro può essere effettuato solo dai genitori, anche disgiuntamente con autocertificazione di patria podestà o al tutore (Procedura di accesso agli Atti Amministrativi Azienda Ospedaliera, art. 13).

INFORMAZIONI IMPORTANTI

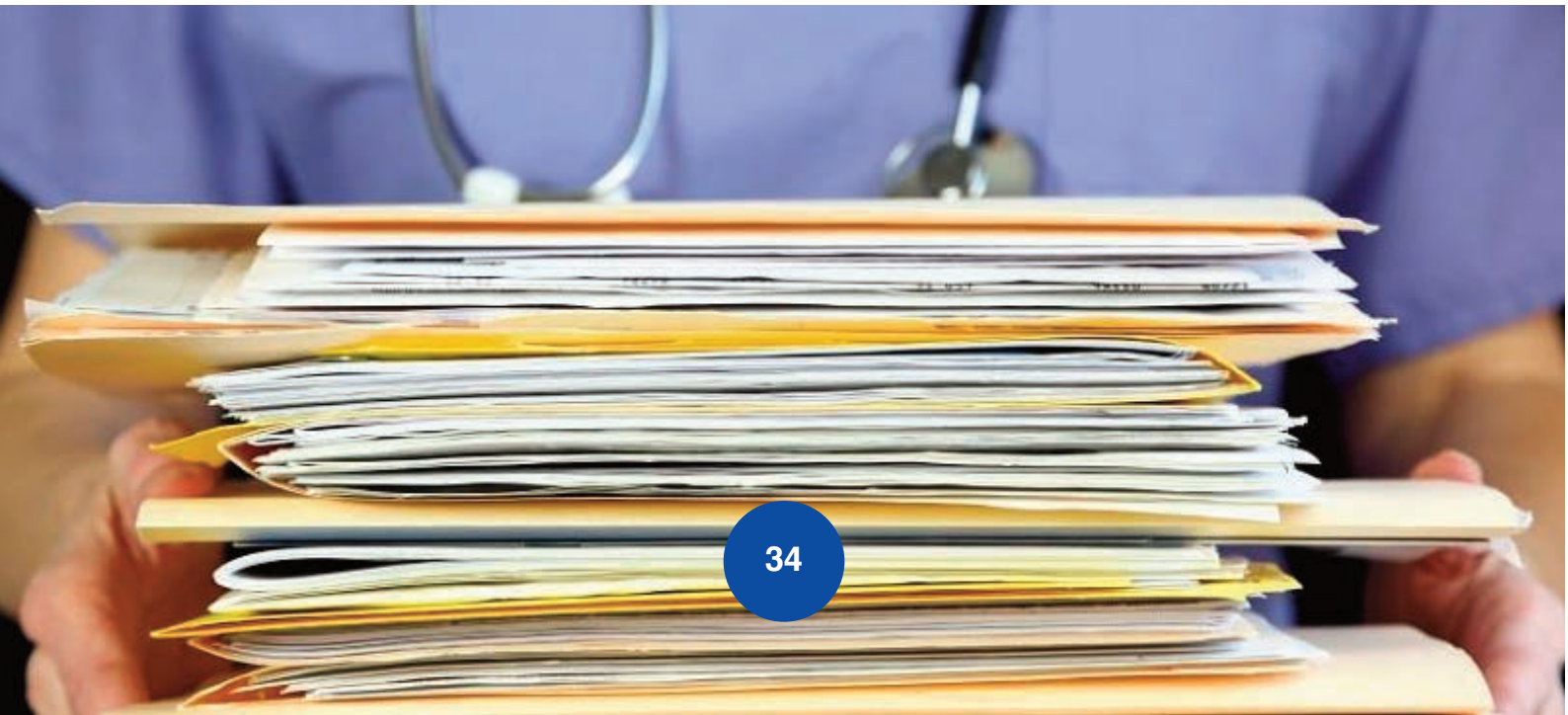
- **Il documento clinico** è in sola forma cartacea e non contiene documentazione per immagini;
- il documento richiesto, verrà scansionato e fotocopiato sulla base di quanto trasmesso dalle UU.OO. medico chirurgiche, sia sotto l'aspetto del suo ordine (cronologia, etc.) sia sotto l'aspetto dei dati contenuti in esso (esami, diarie, referti, etc.);
- **la documentazione clinica,** una volta riprodotta, è disponibile per il ritiro per un anno dalla data della richiesta dopo di che verrà distrutta senza diritto di rimborso;
- **la documentazione presente all'interno della cartella clinica,** così come quella presente nei fascicoli ambulatoriali e di pronto soccorso, è quella presente al momento della richiesta e, pertanto, potrebbe subire integrazioni;
- **nel caso in cui dai Reparti venisse trasmesso altro materiale** giunto in seguito da laboratori e/o altre strutture, la cartella potrebbe essere integrata di documenti post rilascio e questo in considerazione che alcuni esami hanno colture diverse e quindi tempi più o meno lunghi per essere esigibili;
- **la documentazione ambulatoriale** richiesta potrebbe essere non reperibile in quanto l'Azienda non è tenuta alla suo mantenimento illimitato (vedi Prontuario di scarto aziendale);

- **la documentazione riprodotta può essere spedita.** Le richieste di atti relativi a minori, persone decedute e L.194/78 potranno essere richiesti in spedizione ma la Direzione le valuterà caso per caso.
- **Solo in caso di richieste telematiche**, quando la copia della cartella clinica sarà pronta, se possibile, il cittadino verrà avvisato mediante una mail o un contatto telefonico, l'utente potrà comunque telefonare per avere delucidazioni in merito alla sua pratica al numero 06/58703367;
- **In caso di persone decedute**, per motivi di medicina legale, la documentazione potrebbe subire notevoli ritardi in quanto l'Azienda procede a controlli del percorso clinico del paziente;
- **in caso si presuma prima della dimissione che alcuni dati amministrativi siano stati trascritti erroneamente** (nome, cognome, data di nascita, etc.), l'utente dovrà recarsi immediatamente presso l'Ufficio GIPSE per la modifica dei dati, al fine di ottenere il documento clinico in maniera corretta;
- **la documentazione personale effettuata prima dell'accesso al ricovero** e consegnata alla UO di degenza deve essere richiesta direttamente al medesimo Reparto per la sua riconsegna;
- **i documenti sanitari** non sono trasmissibili telematicamente
- **s'invita a prestare attenzione** al momento della compilazione del modulo per la trasmissione telematica, scrivendo possibilmente in stampatello e inviando i file in formato pdf. Si richiede di fare attenzione a specificare la spedizione, in quanto una volta processata la richiesta non è possibile modificarne informaticamente il percorso finale.

TEMPI DI CONSEGNA

Salvo le documentazioni in codice protetto o altre particolarità ostative che ne determinano il non accesso o la difficile ricerca, la documentazione richiesta verrà rilasciata entro:
- 30 giorni lavorativi (cartella clinica) *
- 15 giorni lavorativi (cartella ambulatoriale e di pronto soccorso)
- a vista (certificato di degenza post dimissione)

**Si ricorda che, affinchè tale tempistica sia rispettata, è' fondamentale che l'utente si accerti prima di effettuare la richiesta, che il Reparto abbia effettivamente concluso l'iter clinico-diagnostico e abbia trasmesso la cartella all'Archivio Clinico Aziendale.*



RICHIESTA DOCUMENTAZIONE PER IMMAGINI

COPIE DI ESAMI RADIOLOGICI SU CD

Il cittadino dovrà:

- **RICHIESTA**

1. recarsi presso l'Archivio Radiologico (ubicato presso l'ospedale S. Camillo, Padiglione Busi, piano Terra, lato dx) aperto nei seguenti orari:

- dal Lunedì al Sabato 8,00-12,30;
- Lunedì-Mercoledì-Venerdì anche 14,00-18,00; successivamente

2. recarsi, con la modulistica compilata, al CUP San Camillo, sportello 9 (Padiglione Busi, piano 1, ingresso fronte pad. Lancisi) per il pagamento degli oneri dovuti, nei seguenti orari:

- dal Lunedì al Venerdì 8,30-12,30;
- Mercoledì e Venerdì anche 14,00-17,00

- **RILASCIO**

Il cittadino potrà ritirare la copia della propria documentazione presso l'Archivio Radiologico in tempo reale presentando la ricevuta dell'avvenuto pagamento.

REFERTI ED IMMAGINI DI MEDICINA NUCLEARE (SCINTIGRAFIE)

* **Esami effettuati DOPO Luglio 2014:** sono reperibili presso l'Archivio Radiologico Aziendale (vedi la procedura indicata per le copie di radiogrammi su pellicola o CD)
* **Esami effettuati PRIMA di Luglio 2014:** i referti sono stampati in COPIA UNICA e pertanto

- per gli esami effettuati ambulatoriamente: la copia è in possesso del paziente e quindi non è possibile ottenere ulteriore copia
- per gli esami eseguiti i regime di ricovero: è necessario richiedere la copia della cartella clinica della quale fanno parte integrante.

ATTESTAZIONE E DICHIARAZIONE DI NASCITA

ATTESTAZIONE DI NASCITA

L'attestazione di nascita è rilasciata dall'ostetrica che ha assistito il parto. Tale documento è necessario per poter fare la dichiarazione di nascita indispensabile, per disposizione del Tribunale dei Minori di Roma, ai fini della dimissione del neonato.
In base all'art. 30 del DPR 396/2000, è possibile effettuare la dichiarazione di nascita entro tre giorni dalla nascita del bambino in ospedale o entro dieci giorni presso l'Anagrafe Centrale (soltanto nei casi in cui il neonato non possa essere dimesso entro 3 gg dalla nascita).

DICHIARAZIONE DI NASCITA

DOCUMENTI DA PORTARE

- originale + 2 copie dell'Attestazione di nascita rilasciata dall'ostetrica che ha assistito il parto; inoltre
- per le coppie coniugate: originale + 2 copie fronte/retro di un documento di riconoscimento in corso di validità del genitore che si reca ad effettuare la registrazione di nascita;
- per le coppie NON coniugate o che NON abbiano effettuato il pre-riconoscimento: originale + 2 copie fronte/retro dei genitori, che dovranno essere entrambi presenti.

NB: In caso di separazione o di divorzio va dichiarata, sotto la propria responsabilità, la data di emissione della sentenza.

DOVE RECARSI

- *Ospedale:* Padiglione Sala, piano terra, (lun/ven 7,30-13,00)
- *Anagrafe Centrale:* via Petroselli 50. Consultare il portale del Comune di Roma per giorni e orari.
- *Comune di Residenza* oppure Anagrafe Centrale per i residenti fuori dal comune di Roma per velocizzare l'iscrizione anagrafica.

CONSIGLI UTILI

Effettuare il pre-riconoscimento è sempre consigliato alle coppie non sposate. Una volta in possesso di questo documento uno solo dei due genitori, dopo il parto, potrà recarsi negli uffici per la registrazione anagrafica. Il pre-riconoscimento può essere richiesto in qualsiasi settimana della gravidanza. I futuri genitori dovranno recarsi insieme all'Anagrafe Centrale (non è necessario prendere l'appuntamento), muniti di certificato del medico che attesti lo stato di gravidanza e dei documenti di identità in corso di validità.

L'ATTIVITÀ DIDATTICA

La nostra Azienda ha attivato, in convenzione con Sapienza Università di Roma, **sei Corsi di Laurea di 1° livello** ed **un Corso di Laurea di 2° livello**:

Corsi di Laurea di 1° livello:

Laurea in Infermieristica
Sapienza Università di Roma , Facoltà di Medicina e Psicologia
"Corso San Camillo"
Segreteria Didattica: infermieristica_scamillo.LSNT1@uniroma1.it - Tel. 06/58703446

Laurea in Infermieristica
Sapienza Università di Roma, Facoltà di Farmacia e Medicina
"Corso M"
Segreteria Didattica e Amministrativa - Tel. 06/58705622

Laurea in Fisioterapia
Sapienza Università di Roma, Facoltà di Farmacia e Medicina
Segreteria Didattica: e-mail: clfisioterapia@scamilloforlanini.rm.it - Tel. e fax 06/58703564

Laurea in Tecniche di Laboratorio Biomedico
Sapienza Università di Roma, Facoltà di Farmacia e Medicina
Segreteria Didattica: Tel 3484894748.

Laurea in Tecniche di Radiologia Medica per Immagini e Radioterapia
Sapienza Università di Roma, Facoltà di Farmacia e Medicina
Segreteria Didattica email: trmir-b@uniroma1.it - Tel. az. 3484399430

Laurea in Dietistica
Sapienza Università di Roma, Facoltà di Medicina ed Odontoiatria
Segreteria Didattica: Tel. 06/58703822

Corso di Laurea di 2° livello:

Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche ed Ostetriche
Sapienza Università di Roma, Facoltà di Medicina e Psicologia
Segreteria Didattica: e-mail siosancamillo@uniroma1.it
Tel 06/58703446

Formazione Permanente

La Unità Operativa Semplice Dipartimentale (UOSD) SIO, Governo Clinico, Formazione e Qualità strutturata all'interno della Direzione Sanitaria, e la Unità Operativa Semplice Dipartimentale (UOSD) Formazione Professioni Sanitarie Continua ed Universitaria, strutturata all'interno del Dipartimento delle Professioni, al fine di sviluppare le competenze professionali degli operatori e contribuire a migliorare la qualità clinica ed organizzativo-gestionale dell'Azienda, organizzano corsi di formazione e aggiornamento accreditati E.C.M., taluni riservati solo agli operatori interni altri aperti anche a quelli esterni.

UOSD SIO, Governo Clinico, Formazione e Qualità
Sede Ospedale San Camillo: ingresso via Ramazzini, 76 -00151 Roma
Tel. 06/58704251

UOSD Formazione Professioni Sanitarie Continua ed Universitaria
- sez. Formazione ed Aggiornamento Continuo
Sede Ospedale San Camillo: ingresso via Ramazzini, 76 -00151 Roma
Tel. 06/58704526

DONAZIONI E TRAPIANTI

DONAZIONE DEL SANGUE

Presso la UOC Medicina Trasfusionale e Cellule Staminali dell'Azienda Ospedaliera "San Camillo-Forlanini", opera un **Centro di Raccolta fisso per la donazione del sangue e degli emocomponenti**, all'interno del Padiglione Antonini, piano terra.
Per effettuare la donazione di sangue è sufficiente presentarsi presso il nostro Centro di raccolta Fisso, anche nei giorni festivi (ad esclusione di 25 e 26 dicembre, 1 gennaio, Pasqua e Pasquetta, 15 agosto), dalle ore 7.45 alle ore 11.30 con documento valido e tessera sanitaria.

Per richiedere ulteriori informazioni, o chiarire dei dubbi,
- telefonare ai numeri 06-58705497-5498-5499 dalle 11:00 alle 13:00, oppure;
- inviare una e-mail a: *donoilsangue@scamilloforlanini.rm.it*

Per quanto riguarda l'Ambulatorio del Controllo Donatori, é operativo dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 10.30.

CRITERI DI IDONEITÀ ALLA DONAZIONE DI SANGUE

ETÀ: 18-65 anni, 60 anni se si dona per la prima volta
PESO: almeno 50 Kg.

È INDISPENSABILE:
- il digiuno da almeno 8 ore . Sono ammessi solo caffè e thè zuccherati, succo di frutta. Assolutamente vietati latte e cibi solidi .
- Documento di riconoscimento e Tessera Sanitaria
- Permesso di soggiorno per i donatori extracomunitari

L'intervallo tra le donazioni è di 90 giorni; le donne in età fertile possono donare solo due volte l'anno.

Per maggiori informazioni relative a questo capitolo consultare il sito aziendale: *www.scamilloforlanini.rm.it*

DONAZIONE DEL MIDOLLO OSSEO

Il Registro Italiano Donatori Midollo Osseo (IBMDR), la cui sede Nazionale è a Genova, Ospedale Galliera,. ha individuato un centro donatori presso il Laboratorio di Tipizzazione HLA dell'Azienda Ospedaliera San Camillo-Forlanini, situato al 1° piano del padiglione Morgagni, con funzioni di Registro Regionale per il Lazio. Chiunque sia in buona salute ed abbia un' età compresa tra i 18 e 35 anni, può diventare donatore di midollo osseo e cellule staminali a seguito dell'accertamento di idoneita' (colloquio medico e prelievo di sangue per lo studio degli antigeni di istocompatibilità) che verra' effettuato presso la sezione Aferesi Terapeutica dell'UOC Medicina Trasfusionale e Cellule Staminali (padiglione Cesalpino piano terra).

Dopo una serie di ulteriori accertamenti, finalizzati ad un sempre maggiore approfondimento della compatibilità tra paziente e donatore, si procede con l'eventuale prelievo delle cellule staminali emopoietiche mediante prelievo dalle creste iliache del bacino o mediante leucoaferesi. Va sottolineato che sia il midollo osseo che le cellule staminali prelevati si riproducono rapidamente e si ricostituiscono entro pochi giorni dal prelievo stesso.

Per diventare donatori rivolgersi a:

- Registro Regionale per il Lazio - Laboratorio Tipizzazione HLA (RM01) ubicato c/o il 1° piano del padiglione Morgagni dell'Ospedale San Camillo, tel.06 58704210, fax 06 58704647, e-mail: cdrm01scamillo@gmail.com

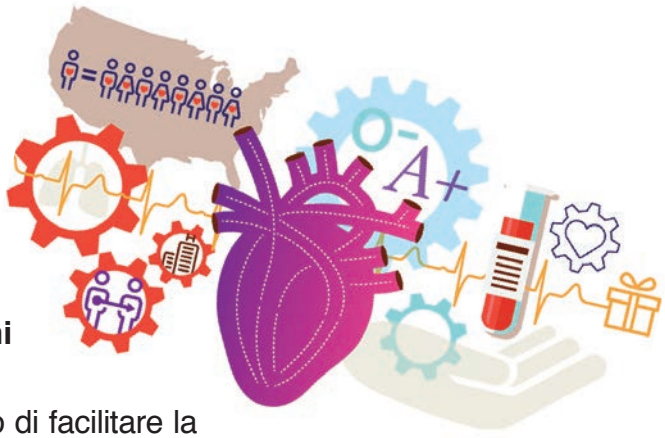
- ADMO (Associazione Donatori Midollo Osseo), tel. 3388833910 - 333 5677430 - 338 8833910 - 333 567743 e-mail: roma@admolazio.it

DONAZIONE DI ORGANI

Perché donare?
Senza donazione non c'è trapianto. La disponibilità di organi, tessuti e dipende dall'altruismo dei donatori. La donazione è un atto volontario, consapevole e anonimo.

Come manifestare la volontà di donare ?

1) all'ANAGRAFE al momento del rilascio-rinnovo della Carta di Identità
2) Presso la propria ASL di riferimento
3) Compilando il "tesserino blu" del Ministero
4) Iscrivendoti all'AIDO
5) Scrivendo una dichiarazione olografa



La volontà donativa o il diniego sarà registrata nel SIT (Sistema Informativo Trapianti) che fa da raccordo per tutte le Donazioni.

Coordinamento locale della donazione organi e tessuti.

Il compito del Coordinamento Aziendale è quello di facilitare la donazione di Organi e Tessuti all'interno delle strutture aziendali, favorendo iniziative di sensibilizzazione sulla tematica "donazione" curando i rapporti con i familiari dei donatori, supervisionando tutte le varie fasi del processo DONAZIONE-TRAPIANTO. È Costituito da un Responsabile Medico (Anestesista Rianimatore), due Infermieri e un Team di psicologi.

Per informazioni:
Tel.06-58703426 Ufficio Coordinamento - Fax 06-58706806
Mail: clt-organitessuti@scamilloforlanini.rm.it

Dona la Vita!

“Un dono
che cambia
la vita”

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Unità Operativa Semplice Dipartimentale (UOSD) **Ufficio Relazioni con il Pubblico** - Comunicazioni Istituzionali - Rapporto con le Associazioni **è il punto di incontro e di ascolto per i cittadini.** Gli operatori sono altamente qualificati e formati ai sensi della L.150/2000. Tale struttura, in staff con la Direzione Strategica, assicura la comunicazione interna ed esterna, cura l'aggiornamento delle informazioni sulle prestazioni sanitarie, verifica il grado di soddisfazione dei malati riguardo alle prestazioni sanitarie ricevute e assicura con un percorso standard e trasparente il diritto alla tutela (deliberazione n.1604 del 5/11/2020).
In particolare, acquisisce le osservazioni e i reclami inoltrati dai cittadini. Le segnalazioni del pubblico rappresentano per l'Azienda ospedaliera un'occasione fondamentale per valutare la qualità delle prestazioni fornite e apportare i necessari miglioramenti. In presenza di problemi particolarmente rilevanti la suddetta UOSD promuove appositi incontri (focus group) per approfondirne gli aspetti salienti. Le istruttorie si svolgono con i Direttori delle Unità Operative interessate dalla segnalazione, i rappresentanti della Direzione sanitaria e delle altre strutture direzionali coinvolte, il Medico Legale, i cittadini e, eventualmente, le Associazioni che li rappresentano. La UOSD URP - Comunicazioni Istituzionali - Rapporto con le Associazioni ha promosso la Rete della Solidarietà per favorire la massima sinergia tra le Associazioni di tutela e di Volontariato e la stessa Azienda.

U.O.S.D. URP - Comunicazioni Istituzionali - Rapporto con le Associazioni:

Front Office e Back Office URP
Ubicazione: Ospedale San Camillo, palazzina URP, piano Terra
(ingresso Cir.ne Gianicolense, 87)
Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì 9.00/13.00
Contatti: Telefono: 06 5870.6757; - Fax: 06/5870.6758;
email: urp@scamilloforlanini.rm.it

Ufficio Informazioni e Primo Orientamento
(ingresso Piastra) tel. 06/58703011 - 3019.
Ubicazione: Ospedale San Camillo, atrio padiglione Piastra A
Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì 7.00/13.00 e 13.30/16.30
Contatti: Telefono: 06 5870.3011-19

L'OSPEDALE CULTURALMENTE COMPETENTE

Possiamo definire ormai acquisita l'importanza di essere dotati di un **servizio di interpretariato** delle varie lingue e di **mediazione nei confronti di persone straniere**. È l'approccio, lanciato nel primo decennio di questo millennio, di Migrant Friendly Hospital ed è importante, in tempi di globalizzazione, che tale aspetto sia adeguatamente garantito e monitorato, anche quando esternalizzato dal management aziendale. Accompagnare la relazione tra gruppi di minoranza etnica nei vari contesti di cura e di assistenza, favorire la rimozione delle barriere linguistico-culturali, **favorire l'accesso ai servizi e alla qualità delle cure per tutti**, promuovere il processo di integrazione nell'approccio alla persona malata di altra cultura che accede ai servizi, aiutare le strutture sanitarie nei processi di adeguamento e miglioramento delle prestazioni offerte ad un'utenza multietnica, sono tutte funzioni importanti che potrebbero giovarsi della presenza in azienda di un terminale professionale specifico considerando che la mediazione linguistico-culturale non è mero servizio di traduzione ed interpretariato e che questo aspetto può svolgersi anche con una piattaforma/applicazione dedicata.

Per approfondimenti rivolgersi a OCC tel. 06 58705577.

Al fianco di tutti

MECCANISMO DI PARTECIPAZIONE

LE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO

All' interno dell'Azienda Ospedaliera prestano la loro opera numerose associazioni di volontariato che costituiscono la Rete della Solidarietà. La UOSD URP, Comunicazioni Istituzionali, Rapporto con le Associazioni cura i rapporti della rete con l'Azienda Ospedaliera. È possibile consultare la guida completa **"Volontari in Ospedale"** sul sito *www.scamilloforlanini.rm.it* all'interno della sezione dedicata all'UOSD URP CI RA. Le Associazioni aderenti alla Rete della Solidarietà sono:

- AFaDOC Onlus (Associazione Famiglie di Soggetti con Deficit dell'Ormone della Crescita)
- AIAF Onlus (Associazione Italiana Anderson – Fabry)
- AMICI Lazio Onlus (Associazione Malattie Infiammatorie Croniche dell'Intestino)
- ANIPI Lazio Onlus (Associazione Nazionale Italiana Patologie Ipofisarie)
- ARVAS (Associazione Regionale Volontari Assistenza Sanitaria)
- ABIO Roma Onlus (Associazione per il Bambino In Ospedale)
- ACTI Onlus (Associazione Cardio Trapiantati Italiani)
- ADMO Roma (Associazione Donatori Midollo Osseo)
- AIDASS (Associazione Italiana per il Diritto alla Salute Sessuale)
- AIMAC Onlus (Associazione Italiana Malati di Cancro, Parenti e Amici)
- AINET (Associazione Italiana NET – Vivere La Speranza Amici di Emanuele Cicio)
- AIPBPCO (Associazione Italiana Pazienti Bronco Pneumopatia Cronica Ostruttiva)
- AISM (Associazione Italiana Sclerosi Multipla)
- ALBA Onlus (Associazione contro le Leucemie del Bambino e dell'Adulto)
- Alzheimer Uniti Roma Onlus
- ANT (Associazione Nazionale Tumori)
- ASPRO Onlus (Associazione per il Supporto dei Pazienti di Radioterapia Oncologica)
- Associazione I Diritti Civili nel 2000 Salvabebè Salvamamme
- Associazione Malati di Reni Onlus
- Associazione Non Solo Parole
- Associazione Società di San Vincenzo De Paoli
- ATTA Lazio Onlus (Associazione Regione Lazio degli Ammalati di Tumore della Tiroide e Associati)
- AVO Roma (Associazione Volontari Ospedalieri)
- BeFREE (Cooperativa sociale contro la tratta, violenze e discriminazioni)
- CARITAS Roma (Centri di Ascolto Parrocchiali -29^ Prefettura – Settore Ovest)
- Comici Camici

- Comunità di Sant'Egidio
- Consulta del Volontariato Municipio XI
- Consulta H del Volontariato Municipio XII
- CRI (Croce Rossa Italiana)
- CSV Lazio
- Fondazione Emanuela Panetti Onlus
- FIDIC (Federazione Italiana Disabili Invalidi Civili)
- Fondazione Archè Onlus
- Il Cuore delle donne contro il Tumore al seno
- Scuola Ospedaliera Statale dell'Infanzia e della Primaria I.C. Rosetta Rossi
- APS PaLiNUro (Associazione Pazienti Liberi dalle Neoplasie Uroteliali)
- Pro.Des (Associazione Progetto Diabete & Salute)
- SANES Onlus
- Strade Onlus (Studio e Trattamento della Depressione)
- Un Respiro di Speranza Onlus

MECCANISMO DI TUTELA

PROCEDURA DI GESTIONE SEGNALAZIONI

TUTELA DEI CITTADINI

(Legge 241/90 e s.m.i. - DPCM 19 maggio 1995
Legge 150/2000 – Regolamento Europeo UE 679/2016 del 27/4/2016- GDPR)

La Procedura Operativa Standard **PG** *Gestione delle segnalazioni e diritto alla tutela dei cittadini* è stata redatta secondo la matrice aziendale della qualità (Rev.00 dell'8/7/2020 - Delibera Aziendale 1604 del 5/11/2020). Questa garantisce ai cittadini il diritto alla tutela attraverso un percorso esplicito e trasparente.
La procedura è gestita dalla UOSD URP CI RA nel rispetto della normativa di seguito riportata:

- DPCM del 19 maggio 1995 Allegato 1- Titolo 1- Art.1:
  Gli utenti, parenti o affini o organismi di tutela dei diritti e degli Enti del Terzo Settore di rappresentanza dei cittadini possono presentare osservazioni, opposizioni, reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale
- L.150/2000 che cita all' art.8 comma 2 paragrafo d:
  "attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti"

L'attività della UOSD URP CI RA è svolta da personale adeguatamente formato di front e back office come da L.150/2000, che interviene secondo le modalità di soluzione illustrate nella presente procedura. Il personale del back office predispone l'istruttoria dei reclami e provvede al caricamento delle segnalazioni su apposita base di dati utile alla conseguente elaborazione della reportistica e all' archiviazione.

CLASSIFICAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

- Reclami
- Richieste di risarcimento
- Elogi
- Richieste di aiuto
- Richieste di informazioni
- Suggerimenti

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI DA PARTE DEGLI UTENTI

Le modalità previste sono le più estensive possibili per facilitare i rapporti con il Cittadino:
- Compilazione dell'apposito FORM presente nella pagina URP del sito aziendale
- E-mail
- Fax
- Posta (con lettera indirizzata all'URP dell'AO San Camillo-Forlanini)

È possibile, a tal fine, utilizzare l'apposito modulo compilabile e scaricabile dal sito aziendale

- In sede (l'accesso sarà consentito ad una persona alla volta)

NB. Le segnalazioni fatte da persona diversa dall'interessata dovranno essere corredate dalla delega di quest'ultima (prototipo scaricabile dal sito aziendale) e copia del suo documento di identità.

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DELLE PERSONE MALATE

La Carta europea dei diritti del malato proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea) assicurando l'elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa. I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere. La carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l’età, il genere, la religione, lo status socioeconomico ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

1 Diritto a misure preventive
Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2 Diritto all'accesso
Ogni individuo ha 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 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 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 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 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 medico-chirurgici 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 diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8 Diritto al rispetto di standard di qualità
Ogni individuo ha 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 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 garantiscono elevati standard di sicurezza.

10 Diritto all'innovazione
Ogni individuo ha 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 diritto di evitare quanto più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12 Diritto a un trattamento personalizzato
Ogni individuo ha diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13 Diritto al reclamo
Ogni individuo ha diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

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

RACCOMANDAZIONI APPROVATE DAL COMITATO ETICO IL 6.09.2006 PER IL PAZIENTE AL TERMINE DELLA VITA IN AREA CRITICA E IN DEGENZA ORDINARIA, NELL'AMBITO DI UN PERCORSO CLINICO ASSISTENZIALE

- Ogni decisione scritta o orale del malato in merito alla sospensione dei trattamenti deve essere rispettata
- La decisione di non erogare o interrompere i trattamenti aggressivi deve essere raggiunta con l'accordo del malato ove possibile, in alternativa con l'accordo dei suoi familiari o di un suo rappresentante
- È raccomandabile che anche i familiari siano adeguatamente e costantemente informati e portati a condividere
- La definizione circa l'inutilità di trattamenti aggressivi e invasivi in un determinato malato e la relativa responsabilità degli atti che ne conseguono sono e rimangono appannaggio dei clinici
- Tale responsabilità deve tuttavia prevedere necessariamente l'accordo anche degli infermieri
- È pertanto altamente raccomandabile che tutti gli operatori sanitari (medici ed infermieri) siano inclusi nel processo decisionale che porterà alla conclusione di limitare le cure
- Non vi sono differenze etiche tra negare trattamenti aggressivi e invasivi fin dal primo approccio o sospenderli dopo aver iniziato ad erogarli, purché il convincimento di modificare il profilo terapeutico sia maturato secondo principi etici e sulla base dell' evidenza clinica
- A tale proposito è raccomandabile che il team leader sorvegli personalmente l'applicazione corretta delle decisioni terapeutiche palliative prese dal team medico e infermieristico
- La comunicazione al malato e/o ai suoi familiari della scelta dei clinici di non procedere con trattamenti aggressivi e invasivi deve essere data dal team leader alla presenza di tutto il team medico e infermieristico che ha partecipato al trattamento del malato
- È raccomandabile che la decisione di interrompere o non erogare trattamenti intensivi venga riportata in cartella assieme alle motivazioni dando conto anche dell'avvenuta comunicazione in merito al malato e/o ai suoi familiari

DOVERI

In spirito di collaborazione l'Azienda San Camillo-Forlanini invita tutti i cittadini utenti a:

- avere, in ogni momento del ricovero, un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, e collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico dell'Azienda Ospedaliera;
- informare tempestivamente i sanitari qualora si intenda rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, essendo gli stessi patrimonio di tutti;
- invitare i propri visitatori a rispettare gli orari di visita previsti al fine di facilitare la normale attività assistenziale e di favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti;
- l'ospedale assicura l'assistenza diretta ai pazienti con proprio personale qualificato: solo in casi particolari, il coordinatore infermieristico, in accordo con il medico, può autorizzare la presenza oltre gli orari di visita di altre persone che prestino assistenza non sanitaria;
- rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti;
- rispettare il divieto di fumare.

GARANZIE

IL CONSENSO INFORMATO

La legge n. 219 del 2017 disciplina il consenso informato e le Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT). Riteniamo utile spiegarle brevemente quanto è previsto dalla norma vigente. Per ulteriori approfondimenti può consultare la legge e le domande più frequenti (FAQ Frequently Asked Questions) sul sito aziendale *http://www.scamilloforlanini.rm.it.*

La legge sul consenso informato, nel rispetto della Costituzione e della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea che tutela il diritto alla vita, alla salute, alla dignità e all'autodeterminazione della persona, stabilisce che **"nessun trattamento sanitario può essere iniziato o proseguito se privo del consenso libero e informato della persona interessata, tranne che nei casi espressamente previsti dalla legge"**. Pertanto la legge ha previsto che tutti i trattamenti sanitari devono essere preceduti da un'informazione e un consenso liberamente espresso.

Nelle situazioni di emergenza ed urgenza, il medico ed i componenti dell'equipe sanitaria, assicurano le cure necessarie nel rispetto della volontà del paziente, ove le sue condizioni cliniche e le circostanze, di fatto, consentano di recepirla.

Quando accederà ai servizi dell'Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini riceverà dei moduli in cui le saranno illustrate le prime informazioni riguardanti l'accesso e il percorso di cura che intraprenderà. Durante il percorso di cura le sarà dedicato un adeguato tempo riservato alla comunicazione con il medico e gli operatori sanitari, che è considerato tempo di cura, nel quale le forniremo le informazioni utili per decidere se acconsentire ai trattamenti diagnostici e terapeutici proposti. La informiamo inoltre che eventualmente potranno partecipare al suo processo di cura studenti in formazione, per laurea o post laurea quali medici, infermieri, fisioterapisti e altre professioni sanitarie.

Le persone maggiorenni, capaci giuridicamente di agire, possono indicare una persona di fiducia, quale un familiare o un'altra persona, incaricata a ricevere le informazioni sul proprio stato di salute e ad esprimere il consenso in sua vece. Lei ha il diritto di conoscere il suo stato di salute ma può anche decidere di non ricevere tutte o parte delle informazioni.

Dopo che Lei, o la persona di fiducia da Lei indicata, avrà acquisito le informazioni necessarie sarà chiesto di sottoscrivere un Consenso Informato Generale per iniziare i trattamenti sanitari di base. In relazione all'evoluzione del percorso terapeutico-assistenziale per i trattamenti diagnostici e/o terapeutici che si renderanno necessari le sottoporremo uno o più moduli per rilasciare un Consenso Specifico alle prestazioni proposte. In ogni momento è possibile revocare un consenso già rilasciato. Nel caso di un eventuale rifiuto, in tutto o in parte, dei trattamenti sanitari o/e degli accertamenti diagnostici proposti, o nel caso di rinuncia, le saranno illustrate le eventuali alternative, ove esistenti e praticabili, con riferimento allo stato di salute e le possibili conseguenze del rifiuto. **Il consenso o il suo rifiuto, totale o parziale, deve essere documentato nella cartella clinica e firmato da lei o dalla persona di fiducia da lei indicata.** La norma prevede la possibilità, per ogni persona maggiorenne capace di intendere e volere, di rilasciare, mediante la redazione di un atto nel rispetto delle leggi vigenti, una dichiarazione anticipata (DAT, dichiarazione anticipata di trattamento) su eventuali trattamenti sanitari che potrebbero riguardarla e sui quali in futuro potrebbe non essere in condizione di prestare il consenso necessario.
Le DAT, redatte nei modi previsti dalla normativa, le eventuali variazioni o la revoca, devono essere consegnate personalmente dall'interessato all'ufficio dello stato civile del comune di residenza. Nelle condizioni di emergenza e urgenza possono essere revocate con dichiarazione verbale, raccolta o videoregistrata da un medico, con l'assistenza di due testimoni.
Per altri approfondimenti può consultare la legge n. 219 del 2017 e le FAQ, domande più frequenti, in merito.

Riferimenti normativi e documenti utili

LEGGE 22 dicembre 2017, n. 219 . Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento GU n.12 del 16-1-2018.
Delibera AOSCF n. 600 del 23/04/2019: “Procedura aziendale per la gestione del consenso informato.
Delibera AOSCF n. 817 del 03/06/2020: Integrazione della modulistica aziendale inerente il Consenso Informato e sviluppo coerente dei consensi informati specialistici.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Informativa ex artt. 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei dati UE 2016/679

Il Regolamento Generale sulla Protezione dei dati UE 2016/679 (da ora Regolamento) riconosce e disciplina il diritto alla protezione dei dati personali, nel rispetto dei Suoi diritti e libertà fondamentali e della Sua dignità personale. Nella presente informativa sono riportate le informazioni relative al trattamento dei dati personali, compresi quelli appartenenti alle categorie particolari, di cui all'articolo 9 del citato Regolamento (da ora sensibili), effettuati da questa Struttura Sanitaria.

DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO E DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DATI

Il Titolare del trattamento è l'Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini con sede in Circonvallazione Gianicolense, 87 00152 Roma, nella persona del Direttore Generale, contattabile ai seguenti riferimenti:

- E-mail: dirgenerale@scamilloforlanini.rm.it
- Telefono: 0658701

Il Responsabile della protezione dei dati personali è contattabile presso i medesimi Uffici ai medesimi riferimenti del Titolare.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

L'Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini è azienda del Servizio Sanitario Regionale del Lazio deputata ad erogare prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione ed è autorizzata a trattare i Suoi dati per lo svolgimento delle funzioni istituzionali demandate all'Azienda Ospedaliera. Il trattamento dei dati personali e sensibili da parte dell'Azienda è finalizzato a:

- Tutelare la Sua salute e la Sua incolumità fisica;
- Tutelare la salute e l'incolumità di altre persone o della collettività, per fini di sanità e igiene pubblica;
- Svolgere attività di formazione e didattica;
- Svolgere attività di ricerca scientifico-statistica e/o di prevenzione;
- Prescrivere farmaci ed esami sanitari;
- Accertare e certificare il Suo stato di salute e provvedere a tutti gli adempimenti, anche amministrativi e contabili correlati all'espletamento delle attività istituzionali connesse alla finalità di tutela della salute e dell'incolumità fisica.

MODALITÀ DI TRATTAMENTO

I dati personali e sensibili che La riguardano saranno trattati in conformità con quanto previsto e disciplinato dal Regolamento mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità già esplicitate, in modo lecito e secondo correttezza, raccolti esclusivamente per gli scopi indicati in questa informativa o previsti dalla legge, da regolamenti o dalla normativa comunitaria, inoltre per il raggiungimento di finalità necessarie e indispensabili nell'esecuzione dell'attività richiesta.
Quando Lei accede ad una delle strutture dell'Azienda per una prestazione sanitaria, sia in regime ambulatoriale che di ricovero, Le vengono chiesti, da parte degli operatori, i dati personali (nome, cognome, codice fiscale, tipo di esenzione etc.) necessari ed obbligatori per provvedere ad erogarLe o prenotarLe la prestazione richiesta (assegnazione del medico di base, prenotazione della visita, etc.).
In caso di prenotazione di visita attraverso il sistema CUP o altra occasione di contatto con l'Azienda, oltre ai sopra citati dati personali, Le potrà essere chiesto anche un recapito telefonico personale. In caso di ricovero ospedaliero, i Suoi dati anagrafici ed i dati relativi al reparto in cui Lei è degente saranno trattati per agevolare l'accesso ai reparti di degenza da parte dei visitatori; nel caso in cui Lei non intenda renderli disponibili, può manifestare l'eventuale specifico dissenso all'atto del ricovero. **I dati da Lei rilasciati all'Azienda verranno trattati esclusivamente dal personale debitamente autorizzato e istruito dal Titolare** o dai soggetti designati, **e saranno conservati in luogo idoneo ed appropriato.** Potranno inoltre essere trattati da imprese esterne, previamente nominati quali "responsabili esterni" ai sensi dell' art.28 del Regolamento, alle quali è affidato il compito di svolgere specifiche operazioni necessarie per garantire i servizi dell'Azienda.

VIDEO SORVEGLIANZA

In alcuni locali dell'Azienda Ospedaliera e lungo alcune aree è attivo un sistema di videosorveglianza per ragioni di tutela della salute e sicurezza dei degenti, dei visitatori e del personale nonché del patrimonio aziendale, adeguatamente **segnalato da appositi cartelli** informativi **e gestito nel pieno rispetto di quanto stabilito nel Provvedimento in materia** di videosorveglianza dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

TEMPO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati personali, sensibili ed idonei a rivelare lo stato di salute da Lei forniti o prodotti dall' Azienda verranno conservati per il tempo previsto dall'attuale normativa. In particolare, i dati relativi a ciascun episodio di ricovero, raccolti nella relativa cartella clinica, verranno conservati a tempo indeterminato.

I SUOI DIRITTI

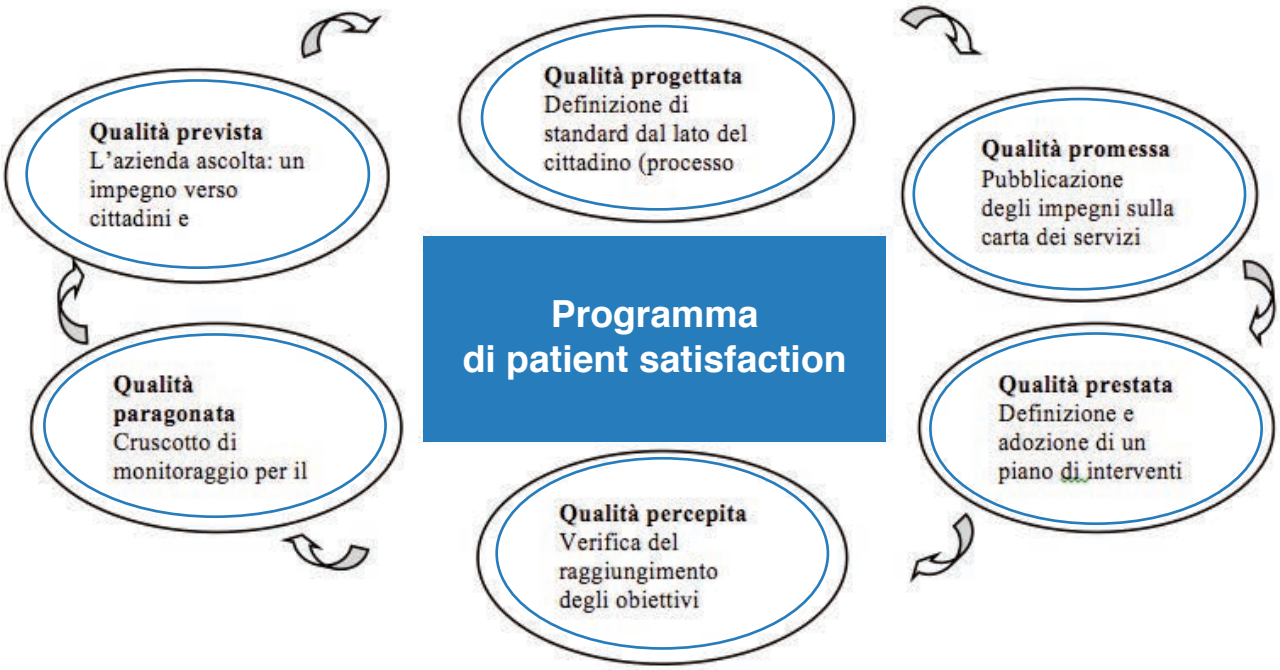
In ogni momento potranno essere esercitati i diritti, secondo le modalità e le condizioni ivi indicate, previsti nel Regolamento dagli articoli 15 (diritto di accesso dell'interessato), 16 (diritto di rettifica), 17 (diritto alla cancellazione ovvero diritto all'oblio), 18 (diritto di limitazione di trattamento), 20 (diritto alla portabilità dei dati).
Per far valere i propri diritti, gli interessati potranno inviare una richiesta all'Azienda Ospedaliera Titolare del trattamento, all'indirizzo della sede aziendale, oppure contattando il Responsabile della protezione dei dati personali ai contatti sopra indicati. Gli interessati hanno, inoltre, diritto di proporre ricorso o reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

COMUNICAZIONE DEI DATI

I suoi dati, inclusi quelli relativi alla Sua storia clinica, potranno essere comunicati, quando ciò risulti necessario in relazione all'erogazione della prestazione o allo svolgimento dei compiti istituzionali attribuiti all'Azienda, a medici convenzionati, strutture convenzionate, altre Aziende Sanitarie e Ospedaliere, farmacie convenzionate, altri soggetti pubblici e privati, nei soli casi previsti da una richiesta o indicazione. I Suoi dati, in ogni caso, non potranno essere oggetto di diffusione.

MECCANISMO VERIFICA DELLA QUALITÀ

Il meccanismo di verifica avviene secondo il metodo PDCA (Plan-Do-Ceck-Act).
Tale processo circolare della qualità prevede le seguenti fasi (si veda fig.1): l' "ascolto dei cittadini" per individuare i bisogni e le aspettative che vanno previste nel sistema delle cure; la progettazione di un set di requisiti di qualità da tradurre in standard; la pubblicazione degli stessi nella Carta dei servizi come impegni promessi dall'Azienda; la traduzione degli stessi impegni in azioni attraverso la definizione di piani di intervento per migliorare la qualità prestata; la verifica del raggiungimento degli obiettivi dichiarati attraverso un programma aziendale di qualità percepita; l'adozione di un "cruscotto" di monitoraggio per misurare il grado di adesione agli standard dichiarati. Esso prevede l'attribuzione di un punteggio indice che consente di sviluppare un'azione interna di benchmarking utile al Controllo di Gestione per ridefinire /negoziare gli obiettivi di budget con ciascuna Unità Operativa. Questo processo circolare di valutazione della qualità percepita, promosso dalla UOSD URP CI RA, si completa con il ritorno ai cittadini e alle loro Associazioni sia per restituire un *feedback* dell'operato dell' Azienda, sia per negoziare nuovamente la "qualità prevista". La UOSD URP CI RA ha curato la realizzazione della Rete della solidarietà con le oltre 40 Associazioni di volontariato presenti che hanno partecipato alla definizione dello start up e alla conclusione dell'intero ciclo. La sistematicità della rilevazione consente di monitorare l'evoluzione dei bisogni dei cittadini/utenti, di evidenziare la capacità di adattamento dell' azienda e infine, di controllare l'impatto degli interventi correttivi introdotti dalla Direzione aziendale. Negli ultimi due anni, si restituisce un feedback sulle segnalazioni degli esposti dei cittadini tramite il Report annuale che si pubblica on line sul sito aziendale *http://www.scamilloforlanini.rm.it*



GLI IMPEGNI

L'Azienda si impegna ad assicurare i seguenti requisiti di qualità aggregati secondo le 4 aree d'indagine:

CURA DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI PROFESSIONISTI - PAZIENTI - FAMILIARI *(impegni ed obiettivi minimi)*

- Garantire la qualità dell'assistenza in Pronto Soccorso - Dipartimento Emergenza Accettazione e delle Chirurgie Specialistiche;
- Garantire la qualità dell'accoglienza nell'unità operativa di ricovero;
- Garantire buone relazioni medici-infermieri-pazienti e consolidare forme di tutela del cittadino e di supporto per malati cronici, fragili e per persone con disabilità.

GESTIONE DEI PROCESSI ORGANIZZATIVO - ASSISTENZIALI ORIENTATI ALL' UMANIZZAZIONE DELLE CURE *(impegni ed obiettivi minimi)*

- Garantire una giusta attenzione alle fragilità ed ai bisogni della persona;
- Consentire la presenza continua di un genitore o di un sostituto accanto al bambino ricoverato nell'area pediatrica;
- Garantire uno spazio attrezzato dedicato al gioco ed alla formazione scolastica per i bambini ricoverati compatibilmente con gli spazi disponibili;
- Garantire alle partorienti la possibilità di avere una persona di fiducia in sala travaglio ed in sala parto;
- Garantire il mantenimento dell'anonimato al momento del parto;
- Garantire il ricevimento di trattamenti attenti al contenimento della sofferenza, alle terapie anti-dolore ed al rispetto del fine vita;
- Garantire la mediazione culturale per le persone straniere nelle forme consentite anche a distanza;
- Garantire il rispetto delle esigenze di culto nelle varie religioni;
- Garantire la possibilità di ricevere la copia della cartella clinica a domicilio;
- Garantire la consegna del referto scritto al termine della visita/prestazione specialistica;
- Garantire il rispetto degli orari forniti dal ReCUP per gli appuntamenti di esami e di visite specialistiche affrontando eventuali criticità segnalate.

INFORMAZIONE - COMUNICAZIONE - PARTECIPAZIONE *(impegni ed obiettivi minimi)*

- Garantire la visibilità ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- Garantire l'informazione;
- Garantire la partecipazione dei cittadini anche attraverso la collaborazione con gli enti del terzo settore (volontariato);
- Garantire l'ottenimento delle notizie cliniche da parte del ricoverato/persona di riferimento autorizzata, nel rispetto della privacy e delle sue volontà;
- Garantire il corretto orientamento attraverso la presenza di adeguata segnaletica nei viali ed all'interno dei padiglioni;

COMFORT ALBERGHIERO NELLE CURE E NELL'ACCESSO AI PERCORSI DI CURA *(impegni ed obiettivi minimi)*

- Garantire il comfort alberghiero nelle unità operative di degenza in relazione all'uso della TV nelle camere;
- Garantire il comfort alberghiero nelle unità operative di degenza in relazione alla vivibilità;
- Garantire il comfort alberghiero nelle unità operative di degenza in relazione alla qualità del vitto;
- Garantire il comfort alberghiero nelle unità operative in relazione alle pulizie;
- Garantire il raggiungimento dei vari padiglioni in maniera rapida ed agevole attraverso un servizio navetta;
- Garantire la fruibilità dei percorsi integrati di diagnosi e cura esistenti;
- Garantire il posto auto agli accompagnatori nella ZTL dell'ospedale;
- Garantire la possibilità di acquistare in azienda generi di prima necessità;
- Garantire ai degenti la possibilità di curare l'aspetto della propria persona;
- Garantire il pagamento dei ticket sanitari in maniera semplice e rapida.

Centro Stampa A.O. San Camillo Forlanini - Roma

Grafica a cura della Poligrafica F.lli Ariello Editori s.a.s. - Napoli
Stampa a cura del Centro Stampa Aziendale

Per maggiori informazioni ed aggiornamenti scannerizzare qui

o consultare il sito *www.scamilloforlanini.rm.it*