



Carta dei servizi

2024



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

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

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

La "Carta dei Servizi dell'Ospedale Policlinico Casilino" si articola in sei sezioni:

1. nella prima viene presentata la struttura, evidenziando le finalità istituzionali, i principi ispiratori e l'articolazione organizzativa;
2. nella seconda parte viene illustrata l'attività svolta in accreditamento con il SSN, unitamente ai criteri ed alle norme che ne regolano la fruibilità. Per ogni servizio offerto viene segnalata l'ubicazione, gli orari di riferimento e le modalità di accesso;
3. la terza sezione è dedicata ai servizi e alle prestazioni offerte in regime privato, Ospedale Amico e La Clinica;
4. nell'ambito della quarta sezione sono descritte le modalità di richiesta e ritiro della documentazione sanitaria;
5. la quinta sezione è dedicata alla tutela dei cittadini; vengono descritti gli strumenti di tutela (Ufficio informazioni e segnalazioni), il comitato infezioni ospedaliere (C-ICPA), gli standard di qualità delle prestazioni erogate e i diritti e doveri dei cittadini;
6. l'ultima sezione oltre a presentare il Servizio di Assistenza ai Pazienti (SAP) e l'ufficio sperimentazioni cliniche, contiene altre informazioni utili (punti ristoro, assistenza religiosa, ect.)

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

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

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

Sommario

1. PRESENTAZIONE	4
IL POLICLINICO CASILINO	4
I PRINCIPI, LA MISSIONE E LA VISIONE STRATEGICA	5
GOVERNANCE	6
DIREZIONE E AREE SANITARIE	6
ORGANIGRAMMA	7
LA STRUTTURA	8
SERVIZIO GRATUITO SEDIE A ROTELLE	9
SERVIZIO DI PARCHEGGI ROSA	9
DISLOCAZIONE SPORTELLI CUP	9
UBICAZIONE DEI SERVIZI	10
UBICAZIONE REPARTI	10
SERVIZI AMBULATORIALI IN ACCREDITAMENTO CON IL S.S.N.	11
SERVIZI AMBULATORIALI OSPEDALE AMICO	12
SERVIZI AMBULATORIALI LA CLINICA	13
2. ATTIVITÀ IN ACCREDITAMENTO CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE	14
ATTIVITÀ AMBULATORIALE	14
COME PRENOTARE UNA PRESTAZIONE AMBULATORIALE S.S.N.	15
SPORTELLI CUP	15
PRESTAZIONI DI LABORATORIO	16
RITIRO DEI REFERTI	16
RICOVERI IN REGIME S.S.N.	17
TEMPI DI ATTESA	17
RICOVERO URGENTE E DA PRONTO SOCCORSO	18
SIGNIFICATO DEI CODICI COLORE	19
PRONTO SOCCORSO OSTETRICO	20
RICOVERO ELETTIVO ORDINARIO	20
RICOVERI IN DAY HOSPITAL E DAY SURGERY	20
APA (ACCORPAMENTO DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI)	21
COSA PORTARE CON SÉ IL GIORNO DEL RICOVERO	21
ACCOGLIENZA IN REPARTO E ASSISTENZA	21
GLI ORARI DI VISITA AI DEGENTI	22
ALTRI SERVIZI	22
PERCORSO MATERNITÀ	22
OPEN DAY	22
IL CORSO DI PREPARAZIONE AL PARTO	22
TRAVAGLIO E PARTO	23
VISITATORI PRESSO IL REPARTO DI OSTETRICIA	24
VADEMECUM PER LE GESTANTI	24
PERCORSO ASSISTENZIALE NEFROLOGIA-DIALISI	24
3. SERVIZI E PRESTAZIONI IN ATTIVITÀ PRIVATA	26

OSPEDALE AMICO	26
PRENOTAZIONI	26
DISDETTA DELLE PRENOTAZIONI	26
PAGAMENTI	27
LA CLINICA	28
COME PRENOTARE	29
4. <u>RICHIESTA E RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA</u>	30
MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA CERTIFICAZIONE SANITARIA	30
5. <u>TUTELA DEI CITTADINI</u>	32
STRUMENTI DI TUTELA	32
UFFICIO INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI - ACCOGLIENZA AI CITTADINI STRANIERI	32
STP/ENI	33
IL COMITATO INFEZIONI OSPEDALIERE (C-ICPA)	33
QUALITÀ	33
DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI	34
6. <u>ALTRI SERVIZI E INFORMAZIONI UTILI</u>	36
SERVIZIO ASSISTENZA AI PAZIENTI (SAP)	36
SERVIZI DOMICILIARI	36
PRENOTAZIONI	36
PAGAMENTO	36
REFERTI	36
UFFICIO SPERIMENTAZIONI CLINICHE	37
DONARE IL SANGUE	37
INFORMAZIONI UTILI	38
PUNTI RISTORO	38
ASSISTENZA SPIRITUALE	38
NUMERI UTILI	38

1. PRESENTAZIONE

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

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

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

IL POLICLINICO CASILINO

Il Policlinico Casilino è un ospedale sito nel quadrante sud-est di Roma, accreditato con il S.S.R. (decreto della Commissario ad Acta della Regione Lazio n° U00034 del 2019). L'Ospedale, sede di Pronto Soccorso (DEA di I livello), con circa 70.000 accessi all'anno, si pone ai primi posti nell'area dell'emergenza romana.

Le linee di attività di questa struttura sono concentrate in diverse aree connesse tra loro con al centro il paziente e i suoi bisogni di salute.

Nello specifico, l'area chirurgica comprende la Chirurgia Oncologica e d'Urgenza, che include la divisione di Chirurgia Vascolare, l'Ortopedia e Traumatologia, la Chirurgia Plastica e Ricostruttiva, l'Urologia e l'Oculistica.

La Cardiologia, la Medicina Interna e il servizio di Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva afferiscono all'area medica.

Fanno parte dell'area dell'emergenza, oltre al Pronto Soccorso, la Terapia intensiva, con 8 posti letto ed un posto letto di isolamento e la Terapia Intensiva Cardiologica (UTIC).

L'area materno-infantile del Policlinico Casilino, che comprende la Ginecologia e Ostetricia, la Neonatologia e l'Unità di Terapia Intensiva Neonatale (UTIN), è riconosciuta a livello regionale come centro di assistenza perinatale di II livello ed è divenuta negli ultimi anni una delle strutture italiane con il maggior numero di parti: oltre 4.600 l'anno.

La Diagnostica per Immagini e il Laboratorio di Patologia Clinica afferiscono all'area diagnostica che, grazie a strumenti di ultima generazione, assicurano un sostanziale supporto all'attività clinica della struttura. In particolare, la Diagnostica per Immagini si avvale di apparecchiature all'avanguardia, in grado di offrire prestazioni diagnostiche per numerose patologie, tra cui Cardio TC ed RM Cardio (per lo studio avanzato del cuore), ed un servizio di Radiologia Interventistica.

L'Ospedale dispone di 236 posti letto di ricovero ordinario, di 16 posti letto di Day Hospital/Day Surgery e conta 9 sale operatorie di cui una "ibrida", ovvero attrezzata per procedure endovascolari e cardiologiche. Inoltre, presso la struttura sono attive una sala per impianti di pace maker e defibrillatori, due sale angiografiche, dedicate alla emodinamica, e tre sale dedicate alla endoscopia digestiva, dove vengono effettuate ecoendoscopie e CPRE (colangio-pancreatografia retrograda endoscopica).

È presente anche un Centro Dialisi con 19 postazioni, dove vengono garantiti i trattamenti dialitici di emodialisi e di dialisi peritoneale.

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



Offre prestazioni ambulatoriali a tariffe contenute e senza liste di attesa. I vantaggi del servizio sono la garanzia di qualità, la riduzione dei tempi d'attesa per le prenotazioni rispetto all'offerta del S.S.N. (al massimo entro 15 giorni dalla richiesta) ed il costo, in media poco più alto dell'importo corrisposto dal paziente per il ticket regionale.

Sito web: <https://ospedaleamico.policlinicocasilino.it/>



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

Sito web: <https://www.laclinicapoliclinicocasilino.it/>

I PRINCIPI, LA MISSIONE E LA VISIONE STRATEGICA

I PRINCIPI

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

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

LA MISSIONE

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

Gli obiettivi principali dell'Ospedale sono:

- Assicurare servizi, azioni ed interventi necessari alla promozione della salute, alla prevenzione ed alla cura della malattia;
- Garantire un equo accesso all'intera offerta dei servizi e prestazioni sanitarie comprese nei livelli essenziali di assistenza, come individuati dal Piano Sanitario Nazionale e definiti dai diversi stadi di programmazione nazionale, regionale e locale;

- Promuovere l'integrazione fra le funzioni di assistenza, formazione e innovazione, per rispondere in modo adeguato ai bisogni di salute della popolazione, in costante evoluzione.

LA VISIONE STRATEGICA

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

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

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

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

GOVERNANCE

Eurosanità S.p.A. – Il Direttivo

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

Il Direttore Generale – Dott. Tullio Ciarrapico

Il Direttore Amministrativo – Dott. Claudio Perazzetti

Direzione Sanitaria del Policlinico Casilino

Il Direttore Sanitario del Policlinico Casilino – Dott. Alberto Giannotta

DIREZIONE E AREE SANITARIE

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

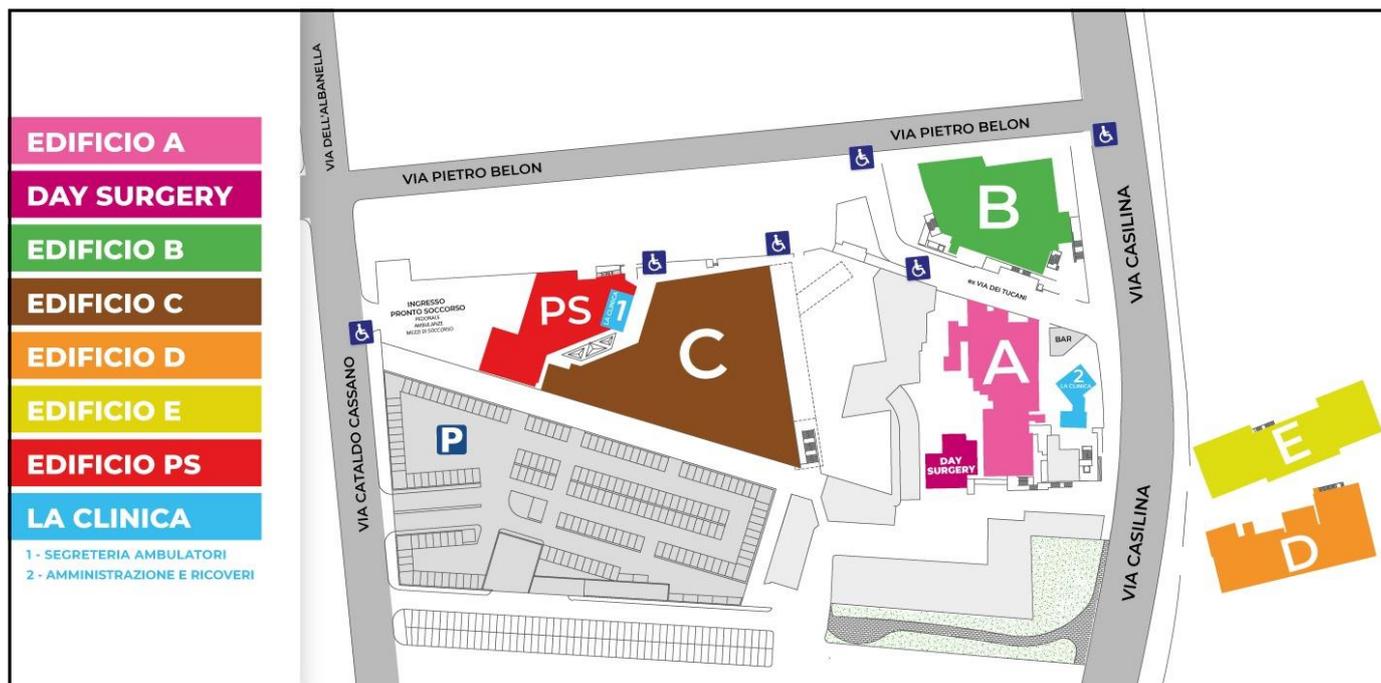
Le attività sanitarie delle unità operative sono programmate sulla base di linee di indirizzo strategiche definite annualmente dalla Direzione Aziendale, in relazione ai bisogni assistenziali dei pazienti che afferiscono alla struttura.

ORGANIGRAMMA



DIREZIONE SANITARIA DOTT. ALBERTO GIANNOTTA				
AREA EMERGENZA	AREA MEDICA	AREA CHIRURGICA	AREA DIAGNOSTICA	SERVIZI IN STAFF
RESPONSABILE DEA - GIUSEPPE AZZARO	CARDIOLOGIA - LEONARDO CALO'	RESPONSABILE SCIENTIFICO - GIOVANNI BATTISTA GRASSI	RESPONSABILE SCIENTIFICO - GIOVANNI SIMONETTI	LISTE DI ATTESA - DIREZIONE SANITARIA
RESPONSABILE P.S.- FABIOLA GABRIELLI		CHIRURGIA ONCOLOGICA E D'URGENZA - GRAZIANO LONGO		
RESPONSABILE MEDICINA D'URGENZA - FABIANA TRULLI	MEDICINA INTERNA - FRANCESCO SABETTA	SERVIZIO ULCERE PROFONDE E MEDICAZIONI COMPLESSE - BARBARA DE ANGELIS	SERVIZIO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E RADIOLOGIA INTERVENTISTICA - MATTEO STEFANINI	SERVIZIO ASSISTENZA AI PAZIENTI - COSTANZA PAMPHILI
SERVIZIO GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA D'URGENZA - GIUSEPPE AZZARO	NEFROLOGIA E DIALISI - ARMANDO FILIPPINI	SERVIZIO CHIRURGIA VASCOLARE - SILVIO VITALE		
SERVIZIO GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA AMBULATORIALE - ELISEO PIRONTI		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA - ALESSANDRO AURELI		
ANESTESIA E RIANIMAZIONE - GIUSEPPE TUFARO		OSTETRICIA E GINECOLOGICA - A GESTIONE UNIVERSITARIA TOR VERGATA - HERBERT VALENSISE		
U.T.I.N. - PIERMICHELE PAOLILLO	NEONATOLOGIA E PATOLOGIA NEONATALE - PIERMICHELE PAOLILLO	UROLOGIA - GALLUCCI MICHELE	LAB ANALISI CLIN. MICROBIOL E VIROLOGIA - LAURA DI PROSPERO	SERVIZIO FARMACIA OSPEDALIERA - EMANUELA GRAZIANI
		CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA - BARBARA DE ANGELIS		
U.T.I.C. - LEONARDO CALO'		OCULISTICA - ANDREA CORSI		

LA STRUTTURA



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

La Struttura è facilmente raggiungibile:

• Da fuori Roma



Con l’automobile:

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



Con i mezzi pubblici:

–Metro C fermata “Torre Spaccata”

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

• Dall’interno della città



Con l’automobile:

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

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



Con i mezzi pubblici:

- Metro C fermata “Torre Spaccata”
- Dalla Stazione Termini autobus linea 105 fino a Parco di Centocelle poi Metro C
- Tram delle Ferrovie Laziali (via Giolitti – Parco di Centocelle) poi Metro C
- Autobus linea 313 (Via Longoni INPS – Via Piovanelli / ISVEUR)
- Autobus linea 213 (Largo Preneste – Cinecittà MA)
- Autobus linea 552 (Pza dei Gerani – Policlinico Tor Vergata)

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

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

Il parcheggio dispone di 500 posti auto, dislocati su 3 piani.

Per agevolare l’accesso dei **pazienti con disabilità** o con ridotta capacità di deambulazione sono state realizzate aree di sosta temporanea. Al seguente link è possibile visualizzare la mappa “Accessi persone con disabilità”:

<https://www.policlinicocasilino.it/pcnew/wp-content/uploads/2024/04/policlinico-casilino-mappa-per-accessi-persone-con-disabilita.pdf>

Servizio gratuito sedie a rotelle

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

Servizio di parcheggi rosa

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

Dislocazione sportelli CUP

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

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

Ubicazione dei servizi

Ufficio Informazioni al Pubblico e Segnalazioni	Edificio C Piano terra
BAR	Edificio C Edificio A (spazio esterno alla Palazzina)
Cappella	Edificio C Piano (-2)
Sala Mortuaria	Edificio C Piano (-2)
Sportello Bancomat	Edificio C Piano terra
Preospedalizzazione	Edificio C Piano terra
Fast Track Pronto Soccorso: <ul style="list-style-type: none"> • Oculistica • Urologia • Chirurgia Vascolare • Chirurgia Generale • Chirurgia Plastica 	Edificio C Piano (-2)

Ubicazione reparti

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

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

Pronto Soccorso	Edificio C Piano (-1)
Patologia Clinica	Edificio C Piano (-1)
Nefrologia e Dialisi	Edificio C Piano terra
Anestesia e Terapia Intensiva	Edificio C Piano 1
Ortopedia e Traumatologia	Edificio C Piano 2
Chirurgia Oncologica e d'Urgenza	Edificio C Piano 3
Servizio Chirurgia Vascolare	Edificio C Piano 2
Urologia	Edificio C Piano 3
La Clinica - Reparto Solventi	Edificio C Piano 4

Servizi ambulatoriali in accreditamento con il S.S.N.

Centro Prelievi – Lab. Analisi	Edificio C Piano terra
Prestazioni Dialitiche	Edificio C Piano terra
Medicina Interna	Edificio C Piano (-2)
Chirurgia Vascolare	Edificio C Piano (-2)
Cardiologia	Edificio C Piano (-2)
Ortopedia e Traumatologia	Edificio C Piano (-2)
Sala Gessi	Edificio C Piano (-2)
Nefrologia	Edificio C Piano (-2)
Ginecologia e Ostetricia	Edificio C Piano (-2)
Anestesia	Edificio C Piano (-2)
Chirurgia Generale	Edificio C Piano 3 dal lunedì al giovedì Edificio C Piano (-2) solo venerdì
Diagnostica per Immagini Prestazioni di Radiologia: RM, TC, Ecografie, Eco e Mammografie; RX e MOC	Edificio B Piano (-1)
Neonatologia	Edificio A Piano terra
Medicazioni complesse	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano terra
Neurologia	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano terra
Gastroenterologia – Endoscopia Digestiva	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano terra
Chirurgia Plastica e Ricostruttiva	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano terra
Oculistica	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano 1
Urologia	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano (-1)

Servizi ambulatoriali Ospedale Amico

Centro Prelievi – Lab. Analisi	Edificio C Piano terra
Allergologia e Immunologia	Edificio C Piano (-2)
Anestesia	Edificio C Piano (-2)
Cardiologia	Edificio C Piano (-2)
Chirurgia Generale	Edificio C Piano (-2)
Chirurgia Vascolare	Edificio C Piano (-2)
Dermatologia	Edificio C Piano (-2)
Endocrinologia	Edificio C Piano (-2)
Ginecologia e Ostetricia	Edificio C Piano (-2)
Ortopedia e Traumatologia	Edificio C Piano (-2)
Pneumologia	Edificio C Piano (-2)
Neonatologia	Edificio A Piano terra
Diagnostica per Immagini (Radiologia)	Edificio B Piano (-1)
Neurologia	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano terra
Patologia Metabolica	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano terra
Gastroenterologia – Endoscopia Digestiva	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano terra
Urologia	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano (-1)
Oculistica	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano 1
Otorinolaringoiatria	Poliambulatorio Aequa Salus – Via Pietro Belon 130

Servizi ambulatoriali La Clinica

Centro Prelievi – Lab. Analisi	Edificio C Piano terra
Allergologia e Immunologia	Edificio C Piano (-2)
Anestesia	Edificio C Piano (-2)
Cardiologia	Edificio C Piano (-2)
Chirurgia Generale	Edificio C Piano (-2)
Chirurgia Vascolare	Edificio C Piano (-2)
Chirurgia Plastica e Ricostruttiva	Edificio C Piano (-2)
Dermatologia	Edificio C Piano (-2)
Endocrinologia	Edificio C Piano (-2)
Ginecologia e Ostetricia	Edificio C Piano (-2)
Cardiologia dello Sport	Edificio C Piano (-2)
Medicina Fisica e Riabilitazione	Edificio C Piano (-2)
Ortopedia e Traumatologia	Edificio C Piano (-2)
Reumatologia	Edificio C Piano (-2)
Scienze dell’Alimentazione e Dietetica	Edificio C Piano (-2)
Otorinolaringoiatria	Edificio C Piano (-2)
Nefrologia	Edificio C Piano (-2)
Neonatologia	Edificio A Piano terra
Diagnostica per Immagini (Radiologia)	Edificio B Piano (-1)
Neurologia	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano terra
Medicina Interna	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano terra
Gastroenterologia – Endoscopia Digestiva	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano terra
Urologia	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano (-1)
Oculistica	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano (-1)

2. ATTIVITÀ IN ACCREDITAMENTO CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

ATTIVITÀ AMBULATORIALE

Presso il Policlinico Casilino sono erogate prestazioni ambulatoriali in convenzione nelle seguenti branche:

Medicina Interna	Edificio C Piano (-2)
Chirurgia Vascolare	Edificio C Piano (-2)
Cardiologia	Edificio C Piano (-2)
Ortopedia e Traumatologia	Edificio C Piano (-2)
Sala Gessi	Edificio C Piano (-2)
Nefrologia	Edificio C Piano (-2)
Ginecologia e Ostetricia	Edificio C Piano (-2)
Anestesia	Edificio C Piano (-2)
Chirurgia Generale	Edificio C Piano 3 dal lunedì al giovedì Edificio C Piano (-2) solo venerdì
Neonatologia	Edificio A Piano terra
Medicazioni complesse	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano terra
Neurologia	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano terra
Gastroenterologia – Endoscopia Digestiva	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano terra
Chirurgia Plastica e Ricostruttiva	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano terra
Oculistica	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano 1
Urologia	Edificio D – Via Casilina 1040 Piano (-1)

Inoltre, sono erogate in regime di accreditamento le seguenti prestazioni:

Lab. Analisi (Centro prelievi)	Edificio C Piano terra
Prestazioni Dialitiche	Edificio C Piano terra
Diagnostica per Immagini Prestazioni di Radiologia: RM, TC, Ecografie, Eco e Mammografie; RX e MOC	Edificio B Piano (-1)

In particolare, la Diagnostica per Immagini si avvale di:

- N. 4 Risonanza Magnetica ad alto campo da 1.5 Tesla
- N. 1 Risonanza Magnetica a basso campo per la valutazione delle strutture articolari
- N. 4 TC da 128 strati

Come prenotare una prestazione ambulatoriale S.S.N.

Prestazioni Ambulatoriali – Prenotazioni e disdette

Le prenotazioni o le disdette di prestazioni specialistiche ambulatoriali (con impegnativa) da svolgersi presso il Policlinico Casilino, possono essere effettuate:

- **chiamando il CUP Regionale**
tel. [06 9939](tel:069939) (LUNEDÌ-VENERDÌ: 7:30 – 19:30 / SABATO: 7:30 – 13:00)
- **sul sito www.salutelazio.it** (è indispensabile la prescrizione dematerializzata del proprio medico di famiglia con indicazione di priorità)
- **di persona**, recandosi al Cup Centrale, Edificio C – piano terra (LUNEDÌ-VENERDÌ: 8:00 – 19:00 / SABATO: 8:00 – 13:00)

Per effettuare la prenotazione è necessario essere muniti di prescrizione del medico di medicina generale o del medico specialista e di tessera sanitaria.

L'erogazione delle prestazioni ambulatoriali è possibile solo previa accettazione delle ricette in formato cartaceo presso gli sportelli CUP (impegnativa rossa o copia della ricetta elettronica). Nei casi in cui il paziente non disponga di copia della ricetta elettronica, potrà recarsi presso l'Ufficio Informazioni prima di accedere allo sportello CUP.

Per la disdetta è necessario indicare le seguenti informazioni: nome, cognome, codice fiscale, tipo di prestazione e data prevista dell'appuntamento. I dati personali saranno trattati ai sensi del GDPR 679/2016.

Per gli esami per i quali è necessaria una preparazione, sono presenti le specifiche indicazioni sul sito web www.policlinicocasilino.it, all'interno delle singole specialità.

I pagamenti per le prestazioni ambulatoriali sono da effettuarsi presso gli sportelli CUP del Policlinico Casilino il giorno stesso dell'appuntamento, nelle seguenti modalità: Bancomat, Bancoposta, Carte di credito (Visa o MasterCard) e contanti.

È possibile richiedere un rimborso nei seguenti casi:

- Prestazioni non erogate per cause imputabili all'Azienda (es. motivi sanitari, oppure motivi organizzativi e/o tecnici);
- Prestazioni non erogate per volontà dell'utente, previa disdetta entro 72 ore precedenti l'appuntamento;
- Prestazioni non eseguite per motivazioni cliniche che non abbiano consentito lo svolgimento dell'esame, previa compilazione del giustificativo da parte dello specialista interessato.

Sportelli CUP

- CUP Centrale - Palazzina C, Piano terra
Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07:45 alle ore 19:00. Il Sabato dalle 07:45 alle 12:30.
- CUP Poliambulatorio (Via Casilina 1040 – per le prestazioni di oculistica, medicazioni complesse, urologia, neurologia e gastroenterologia ed endoscopia digestiva)
Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07:45 alle ore 19:00. Il Sabato dalle ore 07:45 alle ore 12:30.

- CUP Radiologia - Edificio B, Piano -1 (per le prestazioni di Radiologia)
Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:00. Il Sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00.

Prestazioni di Laboratorio

Per effettuare Analisi di Laboratorio, dal lunedì al venerdì, è necessaria la prenotazione on line, che consente di scegliere data e ora di accesso per eseguire uno o più esami.

È possibile prenotare l'accesso al seguenti link: <https://www.policlinicocasilino.it/prenotazioni-ssn/>

Il sabato si accede al Laboratorio Analisi senza prenotazione, recandosi direttamente al CUP Centrale (Edificio C, Piano Terra) dalle 7:30 alle ore 10:30.

La domenica il Centro Prelievi è chiuso.

Ritiro dei referti

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

I referti di Diagnostica per Immagini (TC/RM/Mammografia/RX/MOC) possono essere ritirati in una delle seguenti modalità:

- RITIRO ON LINE
Gli utenti potranno accedere al portale "REFERTI RADIOLOGIA" tramite le credenziali consegnate al momento dell'accettazione alla pagina <https://portalerefertiradiologia.eurosanita.it/>

Nel caso venga richiesta anche una copia cartacea del referto, la stessa sarà rilasciata al costo di 10 €.

- RITIRO ALLO SPORTELLO
I referti possono essere ritirati presso gli sportelli del CUP Centrale (Edificio C – Piano terra) dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 19:00

LABORATORIO ANALISI

Le analisi di Laboratorio possono essere ritirate in una delle seguenti modalità:

- RITIRO ON LINE
Gli utenti potranno accedere al portale "REFERTI LABORATORIO" tramite le credenziali consegnate al momento dell'accettazione alla pagina <https://portalerefertilaboratorio.eurosanita.it/>.
- RITIRO ALLO SPORTELLO
I referti possono essere ritirati presso gli sportelli del CUP Centrale (Edificio C – Piano terra) dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 19:00

I referti degli esami genetici e del test HIV possono essere ritirati esclusivamente presso il Centro Prelievi (Edificio C – Piano terra):

- **Esami genetici:** ritiro dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:30 alle ore 13:00.
- **Test HIV:** ritiro dal lunedì al giovedì, dalle ore 12:00 alle ore 13:00, a cura del diretto interessato munito di documento di riconoscimento.

HOLTER CARDIOLOGIA

I referti degli Holter possono essere ritirati presso gli sportelli del CUP Centrale (Edificio C – Piano terra) dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 19:00

RICOVERI IN REGIME S.S.N.

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

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

Tempi di attesa

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

INDICAZIONI

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

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

Qualsiasi comunicazione da parte del Policlinico Casilino avviene preferenzialmente per via telefonica; l'utente dovrà pertanto essere rintracciabile al numero di telefono registrato in anagrafica. Qualora il paziente

non rispondesse alla convocazione telefonica, tentata in tre giorni consecutivi, si procederà con la chiamata del paziente successivo.

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

Sul sito internet è disponibile un aggiornamento dei tempi di attesa per i ricoveri, sezione www.policlinicocasilino.it/il-percorso-del-paziente/

Ricovero urgente e da Pronto Soccorso

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

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

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

Il trattamento è assicurato da un'equipe medica multidisciplinare.

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

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

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

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

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

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

Significato dei codici colore

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

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

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

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

- Oculistica
- Urologia
- Chirurgia Vascolare
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Plastica

Pronto Soccorso Ostetrico

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

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

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

Ricovero elettivo ordinario

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

Il ricovero ordinario può avvenire nei posti letto comuni, a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale, oppure in una camera differenziata, tramite l'acquisto di un pacchetto di **degenza premium** che prevede:

- degenza in stanza singola privata
- possibilità della presenza di un accompagnatore
- posto letto per il pernottamento dell'accompagnatore
- televisione
- aria condizionata
- cassaforte
- menù premium

Per accedere alle camere differenziate è necessario che la prenotazione del pacchetto di degenza premium pervenga alla Caposala/Capostetrica del Reparto, tenendo conto che la stessa è solo orientativa e che la conferma della disponibilità si avrà solamente al momento del ricovero.

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

Ricoveri in Day Hospital e Day Surgery

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

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

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

I ricoveri in Day Surgery sono finalizzati alla effettuazione di interventi chirurgici o procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive o semi invasive, di norma della durata inferiore alle 12 ore, in anestesia locale, loco-

regionale o generale. La chirurgia a ciclo diurno può prevedere, per particolari casi clinici, anche un pernottamento, cosiddetto “one day surgery”.

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

APA (Accorpamento di prestazioni ambulatoriali)

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

COSA PORTARE CON SÉ IL GIORNO DEL RICOVERO

DOCUMENTAZIONE CLINICA

- Precedenti cartelle cliniche
- Esami radiologici
- Altri esami precedenti

DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

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

EFFETTI PERSONALI

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

ACCOGLIENZA IN REPARTO E ASSISTENZA

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

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

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

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

Per affrontare la delicata fase della dimissione, in particolare quella riguardante pazienti anziani o con problemi di riabilitazione, perdita di autonomia e di indipendenza, il Policlinico Casilino mette a disposizione

dei cittadini il SAP (Servizio Assistenza ai Pazienti), uno spazio di ascolto, di sostegno e di collegamento con la rete sociale territoriale.

Per garantire assistenza ai neonati di famiglie che vivono in condizioni di disagio sociale, il SAP (Servizio Assistenza ai Pazienti) provvede all'attivazione dell'iter amministrativo più appropriato per garantire il supporto necessario.

GLI ORARI DI VISITA AI DEGENTI

Tutte le informazioni e gli orari di visita dei reparti sono consultabili nella seguente pagina: <https://www.policlinicocasilino.it/orari-di-visita/>

ALTRI SERVIZI

PERCORSO MATERNITÀ

Il Policlinico Casilino offre alle gestanti il "Percorso Maternità", per la valutazione dei parametri principali della gravidanza, per conoscere le caratteristiche dell'offerta assistenziale, fra cui l'organizzazione dei corsi di preparazione al parto.

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

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

È possibile effettuare la registrazione anagrafica dei neonati dal lunedì al sabato, dalle ore 08:30 alle ore 12:00, presso il letto di degenza. Per informazioni contattare il numero 0623188299.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito alla pagina: <https://www.policlinicocasilino.it/reparti-e-servizi/ostetricia-e-ginecologia/>

Open Day

Il reparto di Ostetricia organizza degli Open Day dedicati alle future mamme per illustrare il Percorso maternità del Policlinico Casilino. Gli incontri hanno una durata di circa un'ora e mezza.

Per partecipare Open Day – Percorso Maternità occorre compilare il form disponibile sul sito alla pagina: <https://www.policlinicocasilino.it/percorso-mamma/>

Il corso di preparazione al parto

Attraverso il servizio "Ospedale Amico" è possibile iscriversi al corso di preparazione al parto, dedicato ad accompagnare i futuri genitori verso la genitorialità, affinché possano affrontare con maggiore serenità e sicurezza il travaglio, il parto e il rientro a casa con il neonato.

Il corso preparato è strutturato in 8 incontri on-line sulla piattaforma Zoom (videoconferenza in diretta): i primi 4 con l'ostetrica e i restanti con gli altri specialisti coinvolti, neonatologo, anestesista, psicologo e ginecologo.

Programma incontri

- 1) "Presentazione e formazione del gruppo" (Ostetriche)
- 2) "Il Dolore e il travaglio di parto" (Ostetriche)
- 3) "Le risorse, quando andare in ospedale" (Ostetriche)
- 4) "L'allattamento e la gestione del bimbo nei primi giorni" (Ostetriche)
- 5) "La Parto analgesia e il Parto spontaneo e Cesareo" (Anestesista)
- 6) "Siamo incinti..." (Psicologa)
- 7) "La crescita e le vaccinazioni, dubbi e timori legati al ritorno a casa" (Neonatologo)
- 8) "Il parto e il taglio cesareo" (Ginecologo)

Per tutti le informazioni e per iscriversi al corso consultare la pagina:
ospedaleamico.policlinicocasilino.it/corso-di-preparazione-al-parto/

Travaglio e parto

Nella fase finale della gravidanza è previsto un percorso ambulatoriale che consenta una corretta identificazione del rischio materno e fetale per ridurre gli eventi avversi ed imprevisti in sala parto. A questo scopo è funzionante il servizio di cardiocografia e valutazione del rischio ostetrico dalla 37^a settimana di gestazione disponibile con prenotazione al numero **06 23188714**.

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

Ambulatori di patologia ostetrica

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

Il servizio di analgesia peridurale è disponibile su richiesta della paziente, previa visita anestesiologicala presso il Policlinico Casilino, ed è attivo 24 ore su 24, tutti i giorni. Per prenotare la visita anestesiologicala contattare:

- il RECUP Regionale al numero 06 9939
dal lunedì al venerdì, dalle 7:30 alle 19.30, ed il sabato dalle 7:30 alle 13:00

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

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

In caso di parto naturale o di parto cesareo programmato, il papà, il partner o l'accompagnatore designato potrà assistere al travaglio ed entrare in sala parto.

Nel caso in cui si renda necessario eseguire un cesareo d'urgenza il papà, il partner o la persona di fiducia non potrà entrare in sala operatoria; potrà ricongiungersi alla mamma e al neonato non appena possibile.

Viene favorito l'allattamento al seno con bonding immediato del neonato con la mamma. Dopo il parto viene attuato il "rooming in" con eventuale aiuto notturno per la mamma e per il neonato nelle condizioni più delicate.

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

Visitatori presso il reparto di ostetricia

Per tutelare la salute del neonato e della mamma, l'accesso è consentito esclusivamente al papà o alla persona di riferimento, che non potrà darsi il cambio con altri familiari o amici per tutta la durata della degenza della neomamma.

La verifica dell'identità della persona di riferimento avviene a cura dell'ostetrica che ha in carico la partoriente e che fornirà tutte le informazioni relative alle norme di comportamento da tenere.

Vademecum per le gestanti

È possibile scaricare il "Vademecum per le gestanti" al seguente link:

<https://www.policlinicocasilino.it/pcnew/wp-content/uploads/documenti/ostetricia-ginecologia/vademecum-reparto-maternita.pdf>

PERCORSO ASSISTENZIALE NEFROLOGIA-DIALISI

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

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

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

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

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

Il ricovero in nefrologia può avvenire in urgenza, tramite accesso da Pronto Soccorso, o essere programmato dallo specialista nefrologo. In caso di ricovero programmato per il confezionamento dell'accesso dialitico, il ricovero in ospedale è preceduto dalla pre-ospedalizzazione durante la quale vengono eseguiti gli accertamenti ematochimici e strumentali necessari per la valutazione anestesiológica, volta a verificare l'idoneità all'intervento chirurgico. A seguito dell'intervento, dopo un periodo variabile, necessario per la

maturazione dell'accesso dialitico, il paziente è inserito in un turno di emodialisi per l'effettuazione della terapia sostitutiva, presso il Policlinico Casilino, se disponibile il posto tecnico, o indirizzato ad altri centri dialisi pubblici o accreditati.

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

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

- Diagnosi e terapia delle nefropatie acute e croniche
- Studio della calcolosi renale
- Ipertensione arteriosa
- Trattamento conservativo e sostitutivo della funzione renale
- Emodialisi e dialisi peritoneale
- Confezionamento chirurgico degli accessi vascolari per l'emodialisi e del catetere peritoneale per la dialisi peritoneale

Contatti:

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

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

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

3. SERVIZI E PRESTAZIONI IN ATTIVITÀ PRIVATA

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

OSPEDALE AMICO

Ospedale Amico è il servizio del Policlinico Casilino nato per offrire prestazioni ambulatoriali in regime privato e garantire ai pazienti un servizio di qualità a costi accessibili. Con Ospedale Amico è possibile prenotare visite specialistiche ed esami strumentali, in tempi brevi e a tariffe contenute.

Prenotazioni

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

- **Telefonicamente** attraverso il numero di telefono 06 86358560, dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 19:00 ed il sabato dalle 08:00 alle 13:00.
- **On line** direttamente dal sito <https://ospedaleamico.policlinicocasilino.it/> (alcune delle prestazioni non possono essere prenotate, è necessario effettuare una visita specialistica preliminare).
- **Di persona** recandosi presso gli sportelli del CUP Centrale, Edificio C - Piano terra, dal lunedì al venerdì, dalle 07:45 alle 19:00, il sabato dalle 07:45 alle 12:30.

Inoltre, sono attivi dei numeri dedicati per la prenotazione di:

- **PRESTAZIONI OCULISTICA** –tel. 06 23188780, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:30 ed il sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:30;
- **PRESTAZIONI DI GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA** – tel. 06 23188778, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:30 ed il sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:30
- **PRESTAZIONI DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI** – tel. 06 23188315, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:30 ed il sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:30;
- **PRESTAZIONI DI NEONATOLOGIA** – tel. 06 23188318, dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:30

Disdetta delle prenotazioni

È possibile effettuare la disdetta delle prenotazioni nelle seguenti modalità:

- Telefonicamente attraverso il numero di telefono 06 86358560, digitando il “tasto 2” e lasciando il messaggio con i propri dati anagrafici e recapito telefonico.
- Compilando il form per la disdetta che si trova nelle pagine della prestazione del sito internet
- Se la prenotazione è stata effettuata On line, è possibile disdire l'appuntamento direttamente dall'area personale dell'applicativo <https://ospedaleamico.policlinicocasilino.it/prenotazioni-online/>

Pagamenti

Il pagamento delle prestazioni potrà essere effettuato il giorno stesso dell'esame o della visita, a partire da un'ora prima dell'orario dell'appuntamento presso gli sportelli CUP del Policlinico Casilino, nelle seguenti modalità: Bancomat, Bancoposta, Carte di credito e contanti.

- CUP Centrale - Palazzina C, Piano terra
Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07:45 alle ore 19:00. Il Sabato dalle 07:45 alle 12:30.
- CUP Poliambulatorio (Via Casilina 1040 per le prestazioni dei reparti ubicati nei poliambulatorio)
Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07:45 alle ore 19:00. Il Sabato dalle ore 07:45 alle ore 12:30.
- CUP Radiologia - Edificio B, Piano -1 (per le prestazioni di Radiologia)
Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:00. Il Sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00.

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

- Allergologia
- Anestesiologia (visita anestesiológica per il parto)
- Cardiologia
- Chirurgia Generale (visita senologica)
- Chirurgia Vascolare
- Dermatologia e dermatoscopia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva
- Ostetricia e Ginecologia
- Laboratorio Analisi
- Medicina Interna (pneumologia e patologia metabolica)
- Neonatologia
- Neurologia
- Oculistica, ortottica, oftalmologia pediatrica e neonatologica
- Otorinolaringoiatria
- Ortopedia (visite per chirurgia protesica anca o ginocchio)
- Diagnostica per Immagini
- Urologia ed Andrologia

Per il dettaglio delle prestazioni disponibili è possibile consultare il sito:

<https://ospedaleamico.policlinicocasilino.it/> - sezione "Ambulatori specialistici".

LA CLINICA

Il paziente può richiedere prestazioni a pagamento con la facoltà di scegliere il medico specialista che svolge le prestazioni richieste in attività libero professionale. Il pagamento sarà effettuato direttamente dal paziente presso gli Uffici Amministrativi preposti di “La Clinica” e/o tramite fondi e assicurazioni in convenzione.

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

“La Clinica” dispone di 22 posti letto autorizzati con servizi operativi 24 ore su 24, offrendo al paziente il massimo della tecnologia, in un ambiente riservato e con tutti i comfort.

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

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

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

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

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

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

La Clinica offre i seguenti servizi:

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

Il paziente, via mail o telefono, riceverà tutte le informazioni necessarie per effettuare le prestazioni sanitarie di cui necessita: dove recarsi, il costo, gli orari e le eventuali indicazioni per la preparazione. Il giorno stabilito il paziente dovrà recarsi presso gli Uffici Amministrativi “La Clinica” per svolgere le diverse pratiche

amministrative: accettazione, pagamento, presentazione dei documenti dell'assicurazione e/o della convenzione; verrà poi indirizzato al reparto e/o servizio di competenza per eseguire la prestazione.

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

Come prenotare

- **Visite specialistiche ambulatoriali** - tel. 06 23 188 880 (LUN-VEN: 8:00 – 19:00 / SAB: 8:00 – 14:00)
e-mail prenotazioni@laclinicapoliclinicocasilino.it
- **Prenotazione ricoveri, interventi chirurgici ed endoscopie** - tel. 06 23 188 569
e-mail ufficioricoveri-endoscopie@laclinicapoliclinicocasilino.it
- **Segreteria ricoveri amministrazione** - tel. 06 23 188 779
e-mail amministrazione@laclinicapoliclinicocasilino.it

È possibile richiedere prestazioni sanitarie nelle seguenti specialità:

- Allergologia e Immunologia
- Anestesia
- Cardiologia
- Chirurgia Generale e d'Urgenza
- Chirurgia Plastica e Ricostruttiva
- Chirurgia Vascolare
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva
- Malattie dell'apparato Respiratorio
- Malattie Infettive
- Medicina Fisica e Riabilitazione
- Medicina Interna
- Nefrologia
- Neonatologia
- Neurologia
- Oculistica
- Oncologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Ostetrica e Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Scienze dell'Alimentazione e Dietetica
- Urologia e Andrologia

È possibile consultare il sito <https://www.laclinicapoliclinicocasilino.it/>

4. RICHIESTA E RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

È possibile richiedere e ottenere, in copia conforme all'originale, la documentazione sanitaria previo pagamento dei diritti di segreteria:

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

Per la documentazione sanitaria non è prevista l'urgenza, ma è concessa in caso di gravi motivi sanitari documentati da uno specialista, al costo di € 10 (la richiesta sarà evasa entro 10 giorni lavorativi).

Modalità per la richiesta della certificazione sanitaria

RICHIESTA E RITIRO ALLO SPORTELLO CUP

La richiesta di copia di cartella clinica può essere effettuata direttamente dalla persona titolare della certificazione o da altro soggetto autorizzato (genitore esercitante la potestà, tutore, erede, amministratore di sostegno o curatore). È possibile scaricare la dichiarazione sostitutiva per il ritiro della certificazione sanitaria, al link: www.policlinicocasilino.it/ritiro-referti/

Per effettuare la richiesta recarsi presso:

- SPORTELLI CUP (Edificio C – Piano terra), dal lunedì al venerdì dalle ore 14:30 alle ore 18:30.

È possibile richiedere e ottenere, in copia conforme all'originale, la documentazione sanitaria previo pagamento dei diritti di segreteria:

- Cartella Clinica Day Hospital/Day Surgery (costo € 15)
- Cartella Clinica altri Reparti (costo € 25)
- Cartella Clinica di Terapia Intensiva (costo: € 30)
- Cartella del Pronto Soccorso (costo: € 5)
- Certificato delle prestazioni ambulatoriali (costo: € 6)
- Certificato di degenza dopo la dimissione (costo € 2)
- Copia referto esame radiologico su CD o DVD (costo € 10)
- Cartella ambulatoriale/APA costo (€ 10)

La cartella clinica viene rilasciata in copia autentica cartacea – per le cartelle giacenti in archivio nel termine di 15 giorni dalla richiesta – a seguito del pagamento relativo alle spese di segreteria; nel caso in cui, al momento della richiesta, la documentazione non fosse completa, questa sarà disponibile entro il termine massimo di 30 giorni.

La certificazione sanitaria può essere richiesta e ritirata anche da una terza persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da:

- fotocopia del documento d'identità in corso di validità del titolare della documentazione sanitaria
- fotocopia della tessera sanitaria o del codice fiscale del titolare della documentazione sanitaria
- fotocopia del documento in corso di validità del delegato alla richiesta e/o ritiro della documentazione sanitaria.

RICHIESTA PER LA SPEDIZIONE DELLA CERTIFICAZIONE SANITARIA

Il modulo con la richiesta di spedizione della certificazione deve essere inoltrato:

- tramite fax al numero 06 23188419 o tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica servizio.cup@eurosanita.it

La cartella clinica è rilasciata in copia autentica cartacea (non viene inviata via mail) – per le cartelle giacenti in archivio nel termine di 30 giorni dalla richiesta – a seguito del pagamento anticipato delle spese di segreteria comprensive della spedizione; nel caso in cui, al momento della richiesta, la documentazione non fosse completa, questa sarà disponibile entro il termine massimo di 45 giorni.

È possibile scaricare il modulo per effettuare la richiesta di spedizione della certificazione sanitaria, al seguente link: www.policlinicocasilino.it/ritiro-referti/

Il modulo deve essere accompagnato dalla seguente documentazione:

- Copia del documento di riconoscimento del richiedente e avente diritto.
Per la richiesta di cartella clinica di minore o da parte di soggetti autorizzati (tutore, erede, amministratore di sostegno o curatore) deve essere allegato anche il modulo di dichiarazione sostitutiva per il ritiro della certificazione sanitaria. È possibile scaricare la dichiarazione sostitutiva per il ritiro della certificazione sanitaria, al link: www.policlinicocasilino.it/ritiro-referti/
- Copia della ricevuta di avvenuto pagamento per la documentazione richiesta (effettuato mediante bonifico bancario anticipato, sul Conto Corrente indicato nel modulo).

5. TUTELA DEI CITTADINI

STRUMENTI DI TUTELA

Ufficio Informazioni e segnalazioni - accoglienza ai cittadini stranieri

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

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

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

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

- dal lunedì al venerdì – dalle ore 07:00 alle ore 19:30
- il sabato – dalle ore 07:00 alle ore 13:00

Contatti:

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

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

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

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

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

Segnalazioni

Elogi o suggerimenti possono essere presentati presso l'Ufficio Informazioni del Policlinico Casilino nelle seguenti modalità:

- contatto diretto allo sportello
- contatto telefonico dell'utente al numero 06 23188305
- e-mail: segnalazione@policlinicocasilino.it

Per garantire la protezione dei dati personali e/o dei dati relativi alla salute nonché la riservatezza delle informazioni relative ai pazienti/utenti della Eurosanità S.p.A., la **presentazione delle richieste di informazioni inerenti l'assistenza medica ricevuta e/o in corso nonché la presentazione di segnalazioni**, dovrà rispettare le modalità ed i termini indicati alla seguente pagina del sito: <https://www.policlinicocasilino.it/segnalazioni-richieste-informazioni-assistenza-medica/>

STP/ENI

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

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

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

IL COMITATO INFEZIONI OSPEDALIERE (C-ICPA)

Nel 2014 è stato istituito presso il Policlinico Casilino il C-ICPA, Comitato per la sorveglianza ed il controllo delle infezioni correlate ai processi assistenziali.

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

QUALITÀ

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

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

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

Il miglioramento delle condizioni di fruizione delle prestazioni, attraverso la realizzazione di infrastrutture mirate all'ottimizzazione dei percorsi ospedalieri.

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

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

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

In un'ottica di continuo miglioramento, è molto importante avere riscontri ed informazioni sull'esperienza che il paziente ha avuto all'interno del nostro Ospedale. Per questo, a partire dal 2016 il Policlinico Casilino effettua la rilevazione della qualità dell'assistenza percepita dagli utenti attraverso la somministrazione di un questionario (c.d indagine di Customer Satisfaction).

L'analisi e i risultati delle rilevazioni condotte sono pubblicati nella pagina:

www.policlinicocasilino.it/customer-satisfaction/

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI

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

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

COMUNICAZIONE

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

RIDUZIONE DELLE INFEZIONI

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

IDENTIFICAZIONE DEL PAZIENTE

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

CONSENSO INFORMATO

A seconda del trattamento cui deve essere sottoposto, chiederemo di firmare un modulo di consenso al trattamento sanitario e dei dati. Assicurarsi di aver letto e compreso le informazioni prima di firmare i moduli. Farsi spiegare, con parole che può comprendere, le informazioni contenute nella documentazione ricevuta.

SICUREZZA DEGLI EFFETTI PERSONALI

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

SICUREZZA DEI FARMACI

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

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

PREVENZIONE RISCHI DI CADUTA

Il paziente deve:

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

INFORMAZIONI SULLA SICUREZZA

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

PRIVACY E RISERVATEZZA

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

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

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

6. ALTRI SERVIZI E INFORMAZIONI UTILI

SERVIZIO ASSISTENZA AI PAZIENTI (SAP)

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

Le attività del SAP nel nostro ospedale sono:

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

Il servizio è svolto da assistenti sociali.

SERVIZI DOMICILIARI

Presso il Policlinico Casilino è attivo il servizio domiciliare che consente agli utenti di effettuare prelievi ematici, analisi di laboratorio, l'elettrocardiogramma e holter pressorio o cardiaco, comodamente da casa.

Prenotazioni

È possibile prenotare le prestazioni al numero 06 23188247 dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 16:00 e il sabato dalle 08:00 alle 14:00.

Pagamento

L'infermiere che si reca presso il domicilio del paziente per effettuare il servizio riscuote l'importo dovuto (costo del servizio e della prestazione) e viene rilasciata una ricevuta provvisoria. La fattura relativa al costo delle prestazioni e al costo del servizio viene consegnata insieme al referto.

Per informazione circa i costi del servizio per elettrocardiogramma e holter pressorio/cardiaci in convenzione S.S.N, visitare la pagina: <https://www.policlinicocasilino.it/servizi-domiciliari/>

Per informazione circa i costi del servizio, in regime privato Ospedale Amico, è possibile consultare il sito: <https://ospedaleamico.policlinicocasilino.it/servizi-domiciliari/>

Referti

Il referto viene inviato tramite posta elettronica o posta ordinaria all'indirizzo che il indica al momento della prenotazione. Se l'utente ne fa richiesta, i referti possono essere ritirati di persona (dal paziente o da una persona terza, munita di delega e fotocopia del documento del delegante e del delegato) presso il CUP Centrale del Policlinico Casilino (Edificio C – Piano terra) dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 19:00.

UFFICIO SPERIMENTAZIONI CLINICHE

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

Le Sperimentazioni Cliniche, sponsorizzate o "no-profit", di tipo osservazionale o interventistico, vengono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di Studi Clinici, in conformità ai principi della Dichiarazione di Helsinki e della Convenzione di Oviedo, in accordo alle Good Clinical Practice (D.M. 15/07/1997 e s.m.i.) ed in ottemperanza alle leggi in tema di Prevenzione della Corruzione e Privacy.

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

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

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

Ufficio Sperimentazioni Cliniche

Sede operativa: Via Casilina, 1049 – Roma

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

DONARE IL SANGUE

L'Associazione Donatori di Sangue e Volontari Roma Est odv ha lo scopo di contribuire, attraverso la promozione della donazione volontaria, periodica, responsabile, anonima e gratuita, al fabbisogno di sangue delle strutture di ricovero e cura della ASL ROMA 2 (ex ASL ROMA B), nonché all'autosufficienza regionale e nazionale di sangue, emocomponenti ed emoderivati.

Nata nel 2008 con il nome di "Gruppo Donatori Policlinico Casilino", dal 2017 l'Associazione assume il nome di "Donatori di Sangue e Volontari Roma Est".

Dalla sua costituzione, l'Associazione ha dato vita a numerose iniziative dedicate non solo alla raccolta di sangue, ma ha anche orientato le sue attività verso la sensibilizzazione di tutti i cittadini alla cultura del dono di sangue, collaborando attivamente con altre Associazioni e con le istituzioni locali.

Tutte le informazioni sono disponibili al sito: <https://www.donasangueromaest.org/>

INFORMAZIONI UTILI

Punti ristoro

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

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

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

Servizio Bancomat

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

Assistenza spirituale

Nel riconoscimento della dimensione trascendentale di ogni persona, è previsto un servizio di assistenza spirituale, affidato ai sacerdoti cattolici appartenenti all'Ordine della Madre di Dio (Padri Leonardini). Tale assistenza prevede, tra le varie attività: la celebrazione della S. Messa nella Cappella Ospedaliera (Edificio C, piano -2), l'amministrazione dei sacramenti, la preghiera e il dialogo personale. Il servizio è offerto ai degenti, ai loro familiari e a quanti nella struttura considerino averne bisogno. L'accesso ai servizi è garantito attraverso la visita continuativa dei cappellani e dei loro assistenti nei reparti o richiedendolo al personale del reparto, che provvede ad avvertire ai ministri.

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

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

NUMERI UTILI

CENTRALINO	06231881
UFFICIO INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI	0623188305
CUP REGIONALE	069939
DIREZIONE SANITARIA	0623188234
OSPEDALE AMICO	06 86358560
LA CLINICA	0623188880
SERVIZI DOMICILIARI	06 23188247