



Sistema Gestione  
Qualità certificato  
UNI EN ISO  
9001:2015  
Certificato n.°  
501007901/3

# Ospedale M.G. Vannini

OSPEDALE CLASSIFICATO - DEA DI I LIVELLO

Via di Acqua Bullicante, 4 00177 Roma

# CARTA DEI SERVIZI

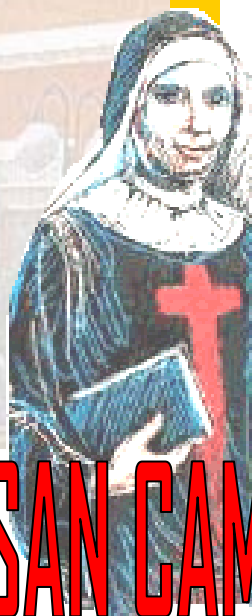
UMANIZZAZIONE

ACCESSIBILITA'

SICUREZZA

APPROPRIATEZZA

QUALITA'



# FIGLIE DI SAN CAMILLO

Revisione 12 del 22.09.2022



REGIONE LAZIO



# Ospedale M. G. Vannini

ISTITUTO FIGLIE DI SAN CAMILLO



# CARTA DEI SERVIZI

## INDICE

Saluti	pag.06
<b>PARTE PRIMA</b>	
Presentazione dell'Istituto Figlie di San Camillo	pag.16
L'Istituto Figlie di San Camillo nella storia e nel mondo	pag.17
I Padri fondatori	pag.19
Storia della struttura	pag.25
Territorio di riferimento e bacino di utenza	pag.28
L'Ospedale oggi	pag.29
Prestazioni sanitarie erogate	pag.35
Hospital Risk Management	pag.36
Comitati	pag.38
Prestazioni ambulatoriali	pag.40
Come accedere in struttura	pag.44
Servizi in appalto e convenzioni	pag.52
Sistema Gestione Qualità	pag.52
I valori ed i principi fondamentali dell'Organizzazione	pag.55
Politica della qualità (missione e visione)	pag.59
Come raggiungere l'Ospedale: planimetria semplificata	pag.62
<b>PARTE SECONDA</b>	
Tipologia delle prestazioni fornite	pag.64
Libera professione	pag.72
Dipartimento di Emergenza ed Accettazione	pag.74
UOC Medicina d'Urgenza e Pronto Soccorso	pag.75
UOS Pronto Soccorso	pag.76
Osservazione Breve Intensiva	pag.78
UOS Medicina d'Urgenza	pag.86
UOC Anestesia e Rianimazione	pag.88
UOS Centro di Rianimazione	pag.89
UOS Anestesia e Analgesia Ostetrica	pag.90
UOC Cardiologia con UTIC ed Emodinamica	pag.92
UOS Emodinamica	pag.93
UOS UTIC e Cardiologia Clinica	pag.94
UOS Interventistica Cardiovascolare e Strutturale	pag.94
Dipartimento di Scienze Chirurgiche	pag.95
UOC Chirurgia Generale	pag.96
UOS Endoscopia Digestiva	pag.97
UOS Colonproctologia e Pavimento Pelvico	pag.98
Sub Intensiva Post Operatoria	pag.99
UOC Urologia	pag.100
UOC Ortopedia e Traumatologia	pag.102
UOS Ortopediatria e UOS Chirurgia del ginocchio	pag.103



Blocchi Operatori	pag.104
UDC Ginecologia ed Ostetricia	pag.106
UDS Nido e Neonatologia	pag.107
UDC Medicina Generale	pag.108
UDS Oncologia Medica	pag.109
UDS Gestione Infezioni Nosocomiali	pag.109
UDC Laboratorio di Patologia Clinica	pag.110
UDC di Radiodiagnostica per Immagini	pag.111
Day Surgery Polispecialistico	pag.112
Week Surgery	pag.114
Day Hospital	pag.116
Servizio emoteca	pag.117
Donare il sangue	pag.118
Poliambulatorio PLT	pag.122
Prenotazioni telefoniche	pag.127
ReCUP Regionale	pag.128
Richiesta documentazione sanitaria	pag.129
Dichiarazione di nascita	pag.138
Attività Libero Professionale	pag.139
Assistente Sociale	pag.140
Assistenza Religiosa	pag.142
Camera Mortuaria	pag.142
Cosa portare in Ospedale per il ricovero	pag.144
Servizi vari	pag.145
I pasti e la lista degli allergeni	pag.148
Attività scientifiche	pag.152
Informazioni generali	pag.154
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	pag.159
Avviso ai cittadini stranieri	pag.164
Servizi accessori	pag.170
Volontariato	pag.172
Bar e parcheggio	pag.174
<b>PARTE TERZA</b>	
Standard di qualità, impegni e programmi	pag.176
Strumenti di verifica	pag.191
<b>PARTE QUARTA</b>	
Meccanismi di tutela e di verifica	pag.196
Carta dei Diritti e Doveri	pag.197
Diritti della donna	pag.200
Diritti del bambino	pag.201
Anziani fragili	pag.202
Regolamento interno	pag.228
Numeri utili	pag.230



## SALUTO DEL DIRETTORE GENERALE

### Carissimo Ospite

Le porgo, anche a nome di tutti gli operatori della struttura, un cordiale saluto ed un augurio di pronta guarigione.

L'Ospedale "Madre Giuseppina Vannini" fin dalla sua istituzione si è ispirato all'opera ed al carisma di San Camillo e dei Beati Luigi Tezza e Giuseppina Vannini, fondatori dell'Istituto religioso delle Figlie di San Camillo ed è proprio con questo spirito che ci impegniamo a fornirLe una qualificata assistenza in un adeguato contesto umano e ambientale, certi che l'organizzazione ospedaliera e l'impegno professionale di tutto il personale Le permetta di tornare rapidamente alle sue quotidiane occupazioni nelle migliori condizioni di salute.

La "Carta dei Servizi" non è un semplice mezzo di consultazione, bensì uno strumento completo di informazione su tutte le prestazioni offerte dall'Ospedale, affinché il cittadino possa conoscere le modalità per accedervi, nel rispetto delle regole deontologiche alla base dell'attività assistenziale che vi si svolge.

Lo scopo principale è quello di garantire ad ognuno cure adeguate ed efficaci rispettose della dignità della persona umana.

A questo fine, Le chiediamo di esaminare le informazioni contenute nella nostra "Carta dei Servizi" offrendoci la massima collaborazione, presentando eventuali personali osservazioni o suggerimenti per il raggiungimento di un ulteriore miglioramento della qualità dell'assistenza offerta.

Il Direttore Generale  
*Madre Zelia Andrichetti*



## **SALUTO DEL DIRIGENTE COADIUTORE DEL DIRETTORE GENERALE**

**Gentile Utente,**

con grande piacere Le presento la Carta dei Servizi Sanitari che abbiamo ritenuto utile metterLe a disposizione con il fine di meglio presentare a Lei ed ai suoi Familiari l'offerta sanitaria erogata dall'Ospedale MG Vannini.

Mi auguro che, consultando la Carta, Lei possa trovare tutte quelle informazioni necessarie per ottenere risposte ai Suoi bisogni di salute, sapendo di poter fare affidamento su un'Organizzazione che si prende cura di Lei.

Il principio della centralità della persona e dell'umanizzazione delle cure, insieme a quelli di uguaglianza- imparzialità- continuità e integrazione dei servizi- diritto di scelta- partecipazione- efficienza ed efficacia, costituiscono punti di riferimento per il lavoro dei medici e dei tanti operatori sanitari con i quali Lei interagirà durante la permanenza nella nostra Struttura Sanitaria.

Nell'offrirLe la possibilità di conoscere i servizi erogati Le abbiamo voluto garantire trasparenza e chiarezza riguardo l'offerta assistenziale che gli operatori di questa Struttura Sanitaria erogano con competenza, professionalità e umanità.

Inoltre, dalla lettura della Carta, Lei avrà modo di ricevere una corretta informazione riguardo le modalità e i tempi di erogazione delle prestazioni assistenziali nonché gli standard di qualità che ci impegniamo a garantirLe durante lo svolgimento delle prestazioni sanitarie a Lei dedicate.

RingraziandoLa per averci scelto e per la Sua collaborazione che ci vorrà dimostrare durante la Sua permanenza nella nostra Struttura Sanitaria Le porgo cordiali saluti.

Il Dirigente Coadiutore del Direttore Generale  
***Dott.ssa Tiziana Bianchi***

## SALUTO DEL DIRETTORE SANITARIO



**Gentile signora, Gentile signore,**

nell'accoglierLa nel nostro Ospedale Le auguriamo di vero cuore una pronta guarigione.

Con questa pubblicazione intendiamo offrirLe tutte le informazioni necessarie ed utili riguardanti i servizi e le prestazioni, gli standard di qualità ed i meccanismi di tutela del cittadino utente.

Il personale sanitario di questo Ospedale si adopererà per accoglierLa nel migliore dei modi e per assicurarLe una permanenza rispettosa dei valori che caratterizzano il nostro operato:

- accoglienza;
- equità;
- imparzialità;
- continuità;
- efficacia
- efficienza .

Cercheremo di rendere il Suo soggiorno il più sereno e confortevole possibile; per questo saremmo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo i servizi prestati, il personale che vi opera e l'assistenza offerta. Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per capire quali sono i problemi esistenti e quali i possibili interventi e soluzioni per migliorare. Le saremo pertanto grati se al termine del ricovero vorrà far conoscere le Sue osservazioni tramite il questionario allegato a questa guida.

La ringraziamo per la Sua preziosa collaborazione. Cordialmente

Il Direttore Sanitario  
***Dott. Andrea Ianni***





## SALUTO DEGLI OPERATORI

**Gentile ospite,**

Le rivolgiamo un cordiale saluto e ci auguriamo che l'accoglienza nei nostri Reparti avvenga nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena e fin da ora Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità. Per qualunque necessità può sempre rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento. La preghiamo di leggere con attenzione questo documento che illustra i vari aspetti della vita del nostro Ospedale. Le informazioni che vi troverà Le saranno utili per accedere in modo semplice ai servizi offerti dall'Ospedale, per meglio soggiornarvi e per comprendere come anche Lei, con il Suo comportamento, possa facilitare il nostro lavoro. Allegata a questo opuscolo troverà una scheda che Lei potrà usare per comunicarci anche in modo anonimo il Suo giudizio, le Sue osservazioni ed eventuali Sue proposte migliorative che saranno tenute in debita considerazione. La scheda potrà essere consegnata direttamente agli operatori sanitari che provvederanno a farla pervenire all'ufficio preposto oppure potrà essere direttamente da Lei inserita negli appositi raccoglitori predisposti in Ospedale. Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione. La ringraziamo di vero cuore.

Gli Operatori Sanitari





## Breve presentazione della Carta dei servizi

La "Carta dei servizi pubblici sanitari", prevista dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 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 l'ente erogatore, mediante:

- il riconoscimento del diritto all'informazione che consenta 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;
- l'attribuzione al cittadino del potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati;
- la garanzia di tutela del cittadino in caso di disservizio con il riconoscimento del diritto di reclamo.

In quest'ottica di strumento necessario per l'erogazione di un servizio sanitario sempre più qualificato ed efficace è stata predisposta la "Carta dei servizi dell'Ospedale Madre Giuseppina Vannini", che si articola nelle seguenti quattro parti:

1. nella prima parte vengono presentati l'Istituto Figlie di San Camillo e l'Ospedale Madre Giuseppina Vannini, evidenziandone le finalità istituzionali, i principi ispiratori e l'articolazione organizzativa;
2. nella seconda parte, e relativi allegati (Guida Utenti), vengono illustrati i servizi e le prestazioni sanitarie, unitamente ai criteri e alle norme che ne regolano la fruibilità. Per ogni servizio offerto vengono segnalati l'ubicazione, i responsabili, i numeri telefonici di riferimento, gli orari e le modalità di accesso;
3. nella terza parte vengono indicati gli standard di qualità delle prestazioni erogate e gli impegni che l'Ospedale Madre Giuseppina Vannini assume per il loro miglioramento;
4. nella quarta parte sono descritti i meccanismi di tutela degli utenti e di verifica degli impegni presi.



La "Carta", concepita principalmente come guida ai servizi sanitari, è a disposizione degli utenti per consultazione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), ed è consultabile anche sul sito internet dell'Ospedale Madre Giuseppina Vannini.

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 Madre Giuseppina Vannini (Medici di base, Pediatri di libera scelta, Medici Specialisti del SSN, Uffici delle ASL, Strutture sanitarie e pazienti sul territorio, Associazioni di utenti e di volontariato, Farmacie etc.).

Va sottolineato infine che la "Carta" è un documento da interpretare in chiave dinamica all'interno di un processo di cambiamento e sviluppo, che ne comporterà successivi aggiornamenti e integrazioni.



LA CARTA DEI SERVIZI

# un aiuto ad *orientarsi*



# PARTE PRIMA



## PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO FIGLIE DI SAN CAMILLO



L'Ente Ecclesiastico Istituto Figlie di San Camillo, Casa Generalizia Grottaferrata (Roma), è stato civilmente riconosciuto con R.D. del 23 novembre 1936 n. 831.8.23 ed opera nell'ambito delle sue finalità di culto, di religione e di assistenza agli infermi con piena autonomia giuridico-amministrativa, senza fini di lucro. Le attività ospedaliere previste dagli ospedali e case di cura dell'Istituto si inseriscono nell'ambito del S.S.N., ai sensi dell'art. 41 della legge 23 dicembre 1978, n. 833, recepito dall'art. 4, comma 12 del decreto legislativo 30 dicembre 1993, n. 502, così come modificato ed integrato dal decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517. Le prestazioni di assistenza sanitaria sono del tutto equivalenti a quelle erogate dalle strutture sanitarie pubbliche ed i servizi e i titoli acquisiti dal personale sono equipollenti a quelli acquisiti dagli operatori in servizio presso le Strutture Pubbliche con esclusione di quelle attività che contrastano con i valori e i principi della dottrina cristiana. L'Ente Ecclesiastico Istituto Figlie di San Camillo attraverso i propri ospedali e case di cura garantisce ai pazienti, secondo quanto disposto nei piani sanitari nazionali e regionali, un sistema organizzativo tecnico-sanitario corrispondente a quello dei presidi sanitari pubblici.



*Casa Generalizia, Grottaferrata*

## L'ISTITUTO FIGLIE DI S. CAMILLO NELLA STORIA E NEL MONDO



**La missione propria delle Figlie di San Camillo è di testimoniare l'amore sempre presente di Cristo verso gli infermi, nel ministero spirituale e corporale esercitato anche con rischio della vita.**

I campi di attività sono:

- ospedali
- ambulatori
- dispensari
- case per anziani
- strutture per bambine con handicap fisici e mentali
- assistenza a domicilio
- Lebbrosari e missioni.

Nello spirito dei Beati Fondatori, Luigi Tezza e Madre Vannini, l'Istituto si è aperto verso nuove frontiere: persone senza fissa dimora, con fragilità sociale, malati di Aids, bambini di strada. Inoltre nei paesi in via di sviluppo si è creata una rete di sussidi sanitari che rispondono ai bisogni della gente locale: visite regolari ai villaggi, centri nutrizionali, cure palliative, distribuzione di medicine.

Ancora, allo scopo di preparare operatori e operatrici sanitarie secondo lo spirito di Madre Vannini - che è lo spirito stesso di San Camillo - , le Figlie di San Camillo dirigono varie scuole infermieristiche con seria formazione clinica, umana e spirituale. In queste scuole, l'Istituto intende trasmettere a chiunque voglia operare nel mondo della salute quello spirito di carità evangelica che il Figlio di Dio col suo esempio ha insegnato.

Cristo, per primo, infatti, dedicò agli infermi speciali premure e ciò che Lui fece volle che lo facessero anche i discepoli unendo alla missione apostolica il mandato di curare gli infermi: "*... curate i malati... e dite loro: è vicino a voi il Regno di Dio*" (Lc 10,9).

In modo particolare nelle missioni d'Africa le religiose sono chiamate ad affrontare emergenze sanitarie assistendo e portando cure e medicine ai malati dei villaggi interni che non hanno la possibilità di andare da un medico, né tanto meno di acquistare medicine, nemmeno le più comuni; attuando la prevenzione delle malattie infantili, con la vaccinazione e l'educazione delle mamme. A tale scopo sono sorte nelle missioni in Africa i cosiddetti "centri di maternità" e "centri per prematuri", luoghi dove si curano ed assistono le mamme in attesa, fino al momento del parto e dopo, insieme ai loro bambini. La prevenzione della malattia è un elemento caratterizzante del lavoro delle suore



in Africa, che si attua con l'attività formativa. A Ouagadougou, in Burkina Faso, nell'École ménagère St. Camille, scuola di economia domestica, si formano centinaia di ragazze burkinabé al loro futuro di mamme, insegnando loro i tipici mestieri domestici, tessitura, cucito, cucina, igiene e tutto ciò che è necessario sapere per il buon andamento della conduzione familiare. Un contributo non piccolo allo sviluppo della società locale, all'armonia e benessere delle famiglie e all'emancipazione della donna. Per raccogliere fondi destinati a sostenere le missioni dell'Istituto nel mondo è stata costituita la Onlus:

## DONO OLTRALPI

Associazione nata con lo scopo di sostenere e promuovere le attività missionarie delle Figlie di San Camillo in America Latina, Africa, Europa dell'Est e Asia attraverso la realizzazione di progetti di sostegno a distanza.



IBAN: IT10J0569639140000002895X70



ISTITUTO DELLE FIGLIE DI SAN CAMILLO

# I PADRI FONDATORI





# PADRE LUIGI TEZZA

Luigi Tezza nasce a Conegliano (Treviso) il 1° novembre 1841 da Augusto e Caterina Nedwiedt. Il padre è medico condotto a Dolo (Venezia), elogiato per la sua competenza e dedizione alla cura dei malati. La madre, oriunda della Moravia (Cecoslovacchia), è donna di grande sensibilità.

Luigi, rimasto orfano di padre a 8 anni, cresce sotto le cure materne e risente della religiosità della madre. Trasferitosi con la madre a Padova, viene in contatto con i Camilliani, che sono assistenti spirituali nell'ospedale di Padova. A 15 anni entra come aspirante Camilliano a Verona. Con l'annessione del Veneto al Regno d'Italia, viene estesa la legge di soppressione degli Istituti religiosi. Padre Luigi trova ospitalità presso amici ed alla mamma scrive: "Non manca la tranquillità di spirito e rassegnazione alla volontà di Dio". Nella forzata dispersione dei religiosi, egli accetta con entusiasmo l'invito del sacerdote veronese Daniele Comboni di andare missionario nel Sudan. Subito dopo viene chiamato a Roma come vice maestro dei novizi.

Nel 1871 Padre Luigi è invitato in Francia a sostegno della Fondazione Camilliana a Lille.

Nel 1891, durante un ritiro spirituale da lui predicato a Roma, incontra Giuditta Vannini, che sta orientandosi alla vocazione religiosa. Padre Tezza intuisce le capacità di dedizione della giovane e le espone il suo progetto per la realizzazione di una congregazione femminile ispirata al carisma di San Camillo de Lellis.







“...Lasciatemi riflettere, vi darò una risposta.”, e già due giorni dopo la Vannini, a 32 anni, si dichiara disponibile, fidando nell’aiuto di Dio.

Padre Luigi sarà l’animatore della nuova congregazione e la Vannini ne diventa la prima superiora. La nascente comunità si stabilisce in una casa di Via Merulana 141 (Roma). Le giovani affrontano con gioia le difficoltà economiche che Padre Tezza, con frequenza, ripiana con l’aiuto della propria comunità. Potrà scrivere “La bontà infinita di Nostro Signore non le ha fatto mancare mai l’indispensabile di ogni giorno”.

La notizia della straordinaria dedizione di questo piccolo gruppo di Suore verso i poveri e i malati si diffonde presto in città. Il numero delle aspiranti cresce, e nel 1893 viene aperta, su richiesta del

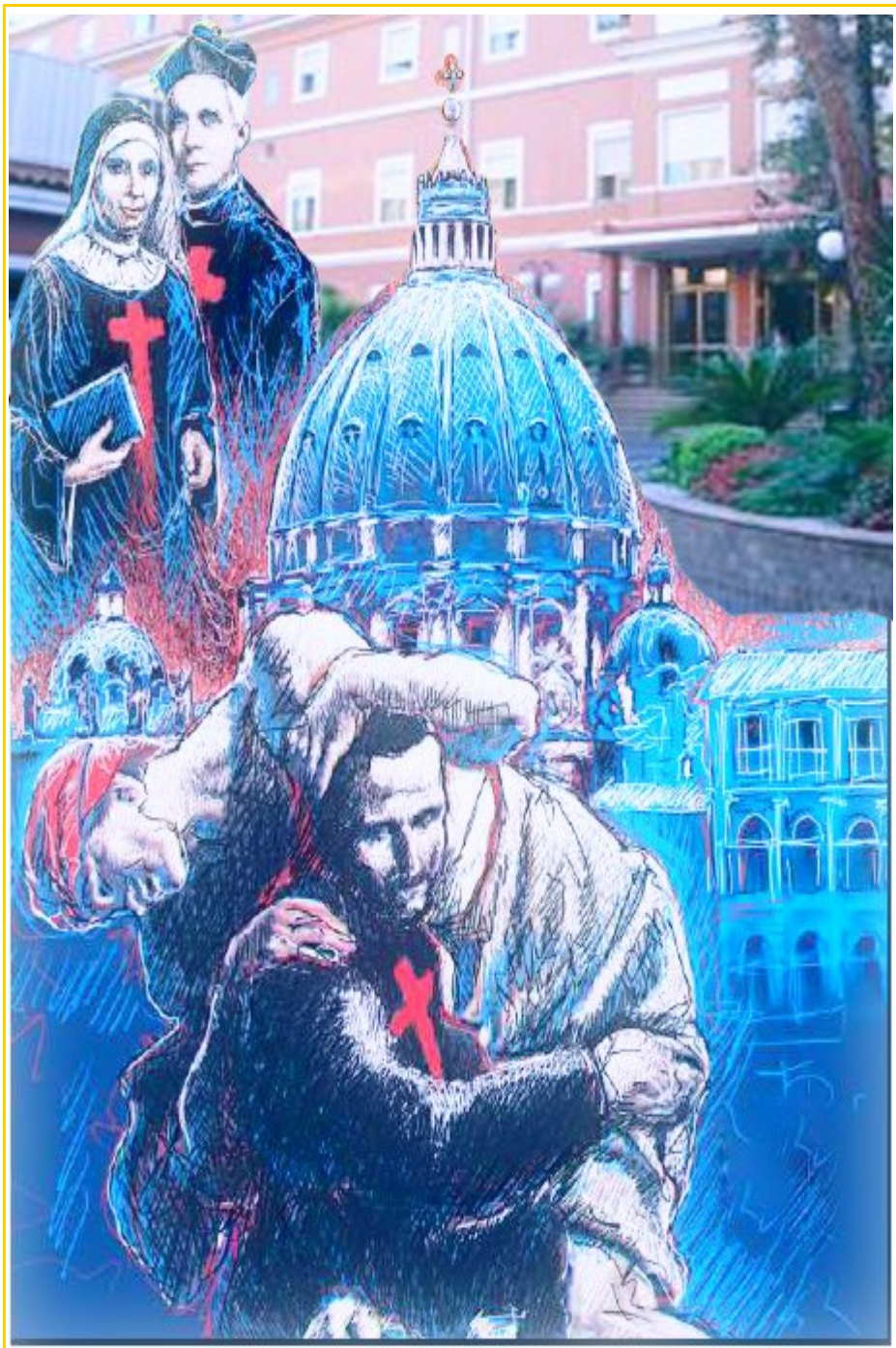
superiore dei Camilliani, una seconda casa a Cremona. La madre Vannini si preoccupa che le figlie abbiano una preparazione sempre più incisiva, facendo loro frequentare la scuola “San Giuseppe” per Religiose infermiere, fondata a Roma nel 1906 su richiesta del Papa San Pio X. La Comunità verrà riconosciuta nel 1909 come Congregazione religiosa, con il nome di Figlie di San Camillo. Alla morte della Fondatrice (23 febbraio 1911), l’Istituto conta già 16 case in Europa e in America. Il 16 ottobre 1994 Giovanni Paolo II l’ha proclamata Beata ed il 13 ottobre del 2019 Papa Francesco ha proclamato la Sua Santità in piazza San Pietro.

# MADRE GIUSEPPINA VANNINI

*...”che la Santa Carità sia  
la nostra divisa...”*









# OSPEDALE MADRE G. VANNINI

Il nostro impegno

è prenderci cura

di Te



## STORIA E PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Ospedale "Madre Giuseppina Vannini" dell'Istituto delle Figlie di S. Camillo, opera nella realtà sanitaria romana da numerosi decenni. La Struttura inizia la sua attività nel 1912 come Casa per anziani per trasformarsi successivamente nel 1950 in Casa di Cura convenzionata "Figlie di S. Camillo" e nel 1980 in ospedale generale di zona "Figlie di S. Camillo" (classificato con deliberazione della giunta regionale del Lazio n° 6252 del 14 dicembre 1979). Nel 1993 assume il nome attuale di Ospedale "Madre Giuseppina Vannini". La Regione Lazio ha rilasciato all'Ospedale l'Autorizzazione all'esercizio e l'Accreditamento definitivo dal 28 luglio 2015 con DCA n.° 355. Fin dall'inizio della sua attività (primi del '900), è stato attuato un continuo lavoro di ampliamento e ristrutturazione della sede fino all'attuale configurazione per poter accogliere tra le corsie e gli ambulatori dell'ospedale i pazienti che si avvalgono di prestazioni diagnostiche e terapeutiche di elevato livello tecnologico e professionale. La Direzione Generale ha investito ingenti risorse per dotare la struttura delle più moderne apparecchiature e oggi l'Ospedale con i suoi servizi si pone all'avanguardia tra le strutture sanitarie della Regione Lazio che erogano l'assistenza a ciclo continuativo e diurno per acuzie. L'Ospedale "Madre G. Vannini", ispirandosi al binomio "scienza nuova carità antica", è orientato all'umanizzazione dell'assistenza al malato attraverso lo sviluppo delle professionalità delle équipes dei sanitari e l'elevata tecnologia delle attrezzature diagnostico-terapeutiche. Nel 2016 la Direzione Generale, in collaborazione con la Fondazione Roma, ha potenziato ed ottimizzato i servizi ospedalieri offerti, consentendo ai medici di visualizzare, attraverso tablet e smartphone, le immagini radiologiche e tutti i precedenti clinici degli assistiti costituendo per ciascuno di loro il DSE (Documento Sanitario Elettronico). Il sistema introdotto, che è aperto e adattabile a future evoluzioni, assicura ai medici la immediata disponibilità dei dati storici dei pazienti, identifica gli assistiti in modo univoco, consente l'integrazione di tutti i sistemi utilizzati nei vari reparti, garantendo al tempo stesso la sicurezza dei dati. Il medico può avere accesso in tempo reale, direttamente al letto del paziente, a tutti i dati presenti nell'archivio informatico, ai referti, alle radiografie, alle tac, alle risonanze magnetiche, alle analisi di laboratorio, a tutta la diagnostica strumentale ed è quindi in grado di avere un quadro clinico esaustivo e completo del paziente. Altro elemento di novità in tema di sicurezza è rappresentato dalla dotazione anche nei reparti del Braccialetto Identificativo Unico dei pazienti. Si tratta di una striscia di carta plastificata sulla quale vengono impressi un codice a barre e un numero identificativo, che individuano in modo univoco il paziente, evitando ogni possibilità di errore. Il medico, attraverso la telecamera del proprio dispositivo portatile, potrà identificare facilmente e con assoluta certezza il paziente. Inoltre è stata estesa a tutta la struttura la copertura WIFI che consente ai ricoverati, al

ed a tutte le persone che accedono all'Ospedale la fruizione dei relativi servizi informativi. Trattassi di rete WIFI di ultima generazione in grado di garantire la sicurezza dei dati nelle diversificate articolazioni ed esigenze della Struttura ospedaliera.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito internet dell'Ospedale al seguente indirizzo:  
[www.figliedisancamillo.it/roma/ospedale-vannini/](http://www.figliedisancamillo.it/roma/ospedale-vannini/)



I pazienti e gli ospiti dell'Ospedale possono consultare (all'indirizzo riportato a seguire), direttamente dal proprio smartphone e/o tablet e/o personal computer, il sito dell'Ospedale MG Vannini accessibile attraverso la rete WI-FI fruibile all'interno delle mura perimetrali della struttura sanitaria

[Wifirm.figliesancamillo.lan](http://Wifirm.figliesancamillo.lan)





## TERRITORIO DI RIFERIMENTO E BACINO DI UTENZA

L'Ospedale M. G. Vannini è ubicato nel V Municipio del Comune di Roma e ricade nell'ambito territoriale della ASL RM/2. Ha sede in via di Acqua Bullicante n.º 4 nel cuore del quartiere di Torpignattara e svolge un prezioso servizio di assistenza sanitaria, spesso anche sociale, nei confronti di una comunità multietnica, multireligiosa e di anziani soli, affetti da polipatologie legate all'età, ma anche con problemi di carattere economico e culturale che condizionano il loro accesso ai servizi sanitari. Occupa una superficie complessiva di circa 15.000 mq e serve un bacino di utenza di oltre 300.000 persone. Ad esso infatti afferiscono anche i residenti nei quartieri del Pigneto, Quadraro, Prenestino—Gordiani, Alessandrino, Torre Spaccata, Centocelle, Tuscolano, Cinecittà, Tor Sapienza, La Rustica, Torre Maura, Tor Tre Teste, Casetta Mistica ed Orto. Il territorio del V Municipio, che negli anni ha avuto un progressivo decremento della popolazione storica, oggi è abitato da una numerosa comunità multietnica e multireligiosa costituita prevalentemente da bangladesi, filippini, marocchini, cinesi e nomadi. Il livello sociale dei residenti è medio basso e numerosa è la popolazione anziana. Dal portale del V Municipio, il cui territorio si estende su 26,98 Kmq, la popolazione residente iscritta in anagrafe al 31/12/2016 risulta pari a 247.302 unità con una densità abitativa di 9.136,4 ab/kmq, tra le più alte nella città di Roma. Per la popolazione residente l'Ospedale "M.G. Vannini" rappresenta il presidio sanitario di riferimento ma anche numerosi altri pazienti scelgono l'Ospedale non solo per i ricoveri programmati ma anche per il Pronto Soccorso afferendo al DEA con mezzi propri o con ambulanze private. Le patologie di più frequente osservazione riguardano la malattia diabetica, le affezioni cardiovascolari, respiratorie e neoplastiche maligne oltre che i traumi. Nel 2018 sono stati effettuati presso l'Ospedale 7.622 ricoveri e 44.759 accessi in Pronto Soccorso





## L'OSPEDALE MG VANNINI OGGI

L'Ospedale MG Vannini è sede di DEA (Dipartimento di Emergenza e Accettazione) di I livello ed è strutturato ed organizzato per erogare attività assistenziale in regime di ricovero a ciclo continuativo e diurno per acuzie, oltre che in regime di attività ambulatoriale. È dotato di 238 posti letto (p.l.) autorizzati di cui 232 accreditati. I posti letto accreditati sono così suddivisi: 194 p.l. ordinari, 5 p.l. di day surgery, 16 p.l. di day hospital, 9 p.l. di UTIC ed 8 p.l. di Rianimazione. Dispone dei seguenti locali e servizi:

- Servizio di accettazione;
- Area di degenza a ciclo continuativo e diurno ed unità funzionali di degenza;
- Area di degenza diurna (Day Hospital/Day Surgery/Day Service);
- Week Surgery;
- Locali di soggiorno ed attesa;
- Locali per la Direzione Sanitaria e Amministrativa;
- Servizi per il pubblico ed i ricoverati;
- Servizio di diagnostica per immagini;
- Servizio di laboratorio di analisi chimico-cliniche;
- Servizio di emoteca;
- Servizi per l'assistenza religiosa;
- Servizio farmaceutico;
- Blocco operatorio;
- Blocco parto e nido;
- Locali per i medici di guardia;
- Servizio di anestesia e rianimazione;
- Servizio di sterilizzazione;
- Servizi di lavanderia, cucina e dispensa, guardaroba, disinfezione e disinfestazione;
- Servizio mortuario;
- Servizi per il personale;
- Locali/spazi attrezzati per le centrali tecnologiche: termica, idrica, elettrica, telefonica, frigorifera, di condizionamento, di aspirazione e vuoto, di gas medicali, antincendio, ricerca persone e smaltimento rifiuti.

È dotato di 88 stanze di cui 6 ad un letto.

In tutte le stanze è possibile erogare in modo agevole l'assistenza ai pazienti ricoverati e su ogni piano è previsto uno spazio attesa visitatori e soggiorno pazienti.

## Direzione Sanitaria

La Direzione Sanitaria dell'Ospedale è affidata ad un Direttore Sanitario.

## Dipartimenti

L'Ospedale è dotato di un Dipartimento di Emergenza ed Accettazione di I livello e di un Dipartimento Funzionale di Scienze Chirurgiche

## Percorsi

Il Percorso nascita rappresenta un modello organizzativo ed assistenziale in grado di garantire l'assistenza ed il sostegno alla donna/coppia, al nascituro/neonato durante la gravidanza, il travaglio, il parto e il post partum. E' composto dalla UOC di Ginecologia ed Ostetricia e dalla UOS Nido e Neonatologia.

### DIPARTIMENTI/PERCORSI      ARTICOLAZIONI ORGANIZZATIVE

DIPARTIMENTO  
EMERGENZA ED  
ACCETTAZIONE I LIVELLO  
(DEA)

UOC Anestesia e Rianimazione  
UOC Cardiologia con UTIC ed Emodinamica  
UOC Medicina d'Urgenza e Pronto Soccorso

DIPARTIMENTO  
FUNZIONALE DI SCIENZE  
CHIRURGICHE

UOC Chirurgia Generale  
UOC Ortopedia e Traumatologia  
UOC Urologia

PERCORSO NASCITA

UOC Ginecologia ed Ostetricia  
UOS Nido e Neonatologia

## *veduta aerea dell'Ospedale MG Vannini*



### Unità Operativa Complessa (UOC)

L'Ospedale è dotato di dieci Unità Operative Complesse alle quali è preposto un Direttore in possesso della relativa specializzazione.

UU.OO.CC.	DOTAZIONE POSTI LETTO ACCREDITATI
Anestesia e Rianimazione	8 posto letto ordinari di terapia intensiva al quarto piano
Cardiologia con UTIC	31 posti letto al terzo piano di cui 9 di UTIC e 22 ordinari di Cardiologia.
Chirurgia Generale	36 posti letto ordinari di cui 29 al primo piano, 3 al terzo piano e 4 in sub intensiva post chirurgica al quarto piano.
Urologia	10 posti letto ordinari al primo piano.
Medicina Generale	55 posti letto ordinari al piano terra ed al piano rialzato.
Ortopedia e Traumatologia	19 posti letto ordinari al secondo piano.
Ostetricia e Ginecologia UOP I livello	25 posti letto ordinari al secondo piano.
Medicina d'urgenza e Pronto soccorso	19 posti letto di cui 15 di degenza ordinaria (di cui 1 di isolamento al piano -1 interrato dell'avancorpo) e 4 di sub intensiva piano terra avancorpo. Sono presenti anche 8 posti letto autorizzati di OBI
Laboratorio di Patologia clinica	Non dotata di posti letto
Diagnostica per immagini	Non dotata di posti letto

### Day surgery e day hospital multispecialistico.

L'Ospedale è dotato di un day surgery multispecialistico di 9 posti letto situati al terzo piano e di un day hospital multispecialistico di 16 postazioni situate 13 al secondo piano e 3 al terzo piano.

## Unità Operativa Semplice (UOS)

Sono presenti inoltre 15 Unità Operative Semplici ricomprese nell'ambito delle rispettive U.U.O.O.C.C. di appartenenza come descritte a seguire.

UU.OO.CC.	UU.OO.SS.
UOC Medicina Generale	UOS Oncologia Medica UOS Controllo delle Infezioni Ospedaliere
UOC Chirurgia Generale	UOS Endoscopia Digestiva UOS Chirurgia Colon proctologica e Pavimento Pelvico
UOC Medicina d'Urgenza e Pronto soccorso	UOS Pronto soccorso UOS Medicina d'Urgenza
UOC Anestesia e Rianimazione	UOS Centro di Rianimazione UOS Anestesia ed Analgesia Ostetricia
UOC Cardiologia con UTIC ed Emodinamica	UOS UTIC e Clinica Cardiologica UOS Emodinamica UOS Interventistica cardiovascolare e strutturale UOS Elettrostimolazione e laboratorio di ecocar-diografia
UOC Ortopedia e Traumatologia	UOS Ortogeriatría UOS Chirurgia del ginocchio
UOC Ginecologia Ostetricia	UOS Nido e Neonatologia

E' istituito il "Percorso nascita", che rappresenta un modello organizzativo ed assistenziale in grado di garantire l'assistenza ed il sostegno alla donna/coppia, al nascituro/ neonato durante la gravidanza, il travaglio, il parto ed il post-partum.

E' composto dalla UOC di Ginecologia Ostetricia e dalla UOS Nido e Neonatologia.

Il Percorso ha l'obiettivo di sviluppare le sinergie professionali e organizzative con altre funzioni coinvolte nel processo di miglioramento della qualità dell'assistenza alla madre ed al bambino che nasce. Quali, ad esempio, le funzioni di emergenza urgenza, di diagnostica di laboratorio, di parto analgesia.

Le unità di personale medico assegnate alle articolazioni organizzative che compongono Dipartimenti, UU.OO.CC., UU.OO.SS.DD. E UU.OO.SS. sono commisurate alle esigenze dei pazienti da assistere.

Ad ogni U.O.C. è assegnata la figura della Coordinatrice infermieristica.

Le unità di personale infermieristico, ostetrico e tecnico, nonché quelle degli OSS (Operatori Socio Sanitari) e degli ausiliari sono assegnate, mediante turni di lavoro opportunamente articolati, commisurati alla complessità assistenziale.

Per ogni ricovero viene aperta e compilata la relativa cartella clinica, numerata progressivamente ed archiviata a cura del Direttore Sanitario.

Sono istituiti e gestiti in modo informatico i registri per l'Accettazione, il Pronto soccorso, la Sala operatoria e la Sala parto, Nel Pronto Soccorso e nei reparti di degenza l'identificazione dei pazienti è assicurata mediante braccialetto identificativo.

Le prestazioni specialistiche ambulatoriali sono gestite dal CUP (Centro Unico di Prenotazione) nel rispetto delle relative agende di prenotazione. L'accesso alle prestazioni di Laboratorio Analisi avviene in modo diretto senza necessità di prenotazione.







## PRESTAZIONI SANITARIE EROGATE DALL'OSPEDALE M.G. VANNINI

### ACCESSI AL DEA

L'emergenza è la linea di attività che connota prevalentemente l'assistenza erogata dall'Ospedale per numerosi pazienti in fase critica tant'è che gran parte dei ricoveri avvengono in urgenza.

Il Pronto soccorso assiste annualmente circa 45.000 pazienti che giungono con mezzi propri e/o ambulanze private e con mezzi dell'ARES 118 e delle forze dell'ordine.

### RICOVERI OSPEDALIERI

Le prestazioni di ricovero si svolgono nell'ambito delle discipline esistenti in Ospedale e riguardano le linee di attività tipiche di ogni disciplina:

- Medicina generale;
- Medicina d'urgenza;
- Ortopedia e traumatologia;
- Ostetricia e ginecologia (Chirurgia apparato genitale femminile; laparotomica; laparoscopica; isteroscopica; vaginale. Il livello organizzativo dell'assistenza ostetrico/neonatologica è quello di una UOP di I livello).
- Cardiologia con UTIC ed Emodinamica (si eseguono procedure interventistiche di emodinamica come angioplastiche coronariche, angioplastiche periferiche, coronarografie, posizionamenti di contro pulsatore aortico, procedure di elettrofisiologia ed elettrostimolazione, impianti di Pacemaker);
- Rianimazione/terapia intensiva;
- Chirurgia generale (oncologica, d'urgenza, epatobiliopancreatica, mini invasiva);
- Urologia;
- Chirurgia del pavimento pelvico;
- Chirurgia della tiroide;
- Chirurgia laparoscopica;
- Tumori del colon e colecistectomie etc.

Nell'ambito della chirurgia sono praticati interventi maggiori di chirurgia oncologica.

Accanto agli interventi urologici tradizionali sono eseguiti molti interventi di chirurgia urologica laparoscopica (nephrectomie, nefroureterectomie, cistectomie, prostatectomie radicali). Inoltre sono eseguiti interventi di chirurgia del pavimento pelvico (prolassi, sindrome da defecazione ostruita).

Sono eseguite procedure di Radiologia vascolare ed interventistica (dilatazioni, posizionamento di endoprotesi, embolizzazioni ecc). L'attività di Day Hospital è di carattere pluridisciplinare. Una sua specificità è rappresentata dal D.H. oncologico/chemioterapico. Si eseguono infine prestazioni chirurgiche in regime di Day Surgery e Day Service.

# Hospital Risk Manager

La Direzione Generale dell'Ospedale MG Vannini ha istituito la figura professionale dell'Hospital Risk Manager che ha il compito di sviluppare politiche, strumenti e metodologie di misurazione e gestione del rischio clinico e di contribuire a realizzare le infrastrutture tecnologiche e organizzative necessarie all'individuazione ed all'eliminazione degli eventi avversi. L'Hospital Risk Manager ha anche il compito di aumentare la consapevolezza e diffondere la cultura del rischio all'interno dell'Ospedale quale base per una reale prevenzione e gestione del rischio in sanità. L'Hospital Risk Manager è dunque un manager dotato di una formazione multidisciplinare che ha conoscenze e competenze che riguardano vari ambiti. Interviene direttamente sull'analisi dei processi e sulla formazione del personale, in modo da diffondere la conoscenza sul rischio all'interno dell'ospedale, un lavoro che presuppone delle attitudini specifiche ed un'approfondita preparazione. Operando all'interno della struttura organizzativa dell'Ospedale, l'Hospital Risk Manager sviluppa strumenti e metodologie per la gestione del rischio, e prevenzione degli eventi avversi e contribuisce a realizzare le infrastrutture organizzative. .

Inoltre l'Ospedale Vannini mette in atto politiche e procedure per il coinvolgimento e la partecipazione dei pazienti ai processi di gestione del rischio clinico ed, in questa ottica, mette a disposizione un indirizzo mail per inviare direttamente all'Hospital Risk Manager segnalazioni e suggerimenti per migliorare la sicurezza delle cure prestate.

**Hospital Risk Manager Ospedale MG Vannini:** dott. Danilo Celleno

Per inviare segnalazioni scrivere a: [riskmanager.fsc@figliesancamillo.it](mailto:riskmanager.fsc@figliesancamillo.it)







Sono stati istituiti e sono operativi presso l'Ospedale M.G. Vannini:



**Comitato  
per la lotta  
contro le Infezioni Ospedaliere**



**Comitato Valutazione  
Sinistri**



**Comitato  
per  
il buon uso del sangue**



# **Comitato OSPEDALE Senza Dolore**



# **Comitato SCIENTIFICO**

## PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Le prestazioni ambulatoriali per gli utenti esterni riguardano molteplici specialità:

- Laboratorio generale di base
- Allergologia
- Cardiologia
- Ginecologia Ostetricia
- Neurologia
- Angiologia
- Pneumologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Oncologia
- Urologia
- Endocrinologia
- Oculistica
- Dermatologia
- Otorinolaringoiatria
- Medicina interna
- Chirurgia Generale
- Gastroenterologia ed endoscopia digestiva
- Diagnostica per immagini—diagnostica radiologica (TAC—sala angiografica)
- Diagnostica per immagini—Risonanza Magnetica Nucleare



Nell'ottica di attuare il potenziamento e la qualificazione dell'assistenza ambulatoriale sono stati regolamentati:

# Accorpamenti di Prestazioni Ambulatoriali

per:

- liberazione del tunnel carpale,
- Riparazione del dito a scatto;
- Lisi di aderenze della mano;
- asportazione delle emorroidi.
- Interventi sulla cute per patologie benigne e neoplastiche

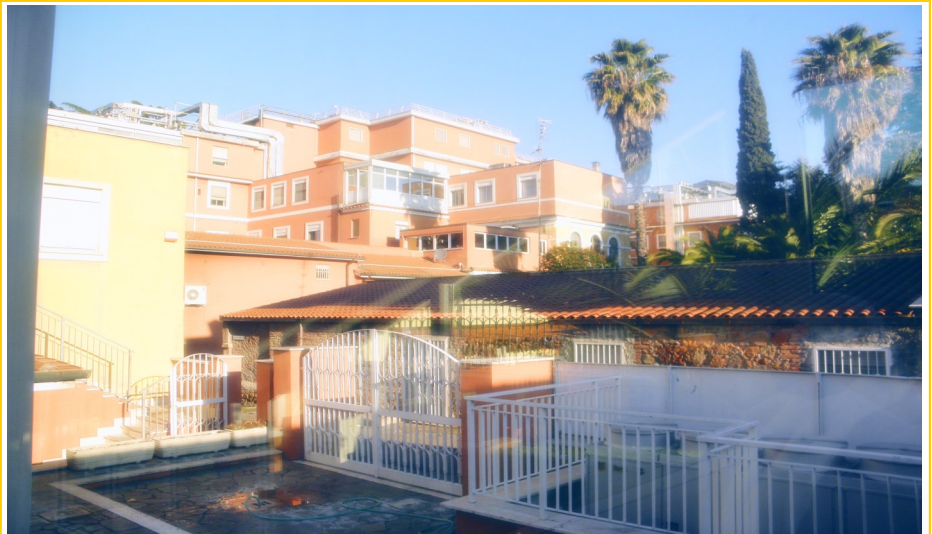
Il Day Service per la somministrazione controllata di farmaci (PAC).



L'Ospedale M.G. Vannini è composto da un corpo principale con 5 piani fuori terra, uno interrato e da un avancorpo di due piani interrati ed un piano fuori terra. I due edifici sono collegati a livello del primo interrato. Oltre il nucleo principale, vi sono poi vari edifici secondari di un piano fuori terra che ospitano Uffici Amministrativi, Sanitari ed i locali tecnici. Sono inoltre presenti corpi di fabbrica distaccati come la Scuola Universitaria per infermieri "Padre Luigi Tezza", l'Aula Magna, la Sala Congressi, predisposta per simposi scientifici e workshop nazionali ed internazionali, il parcheggio esterno e un Ambulatorio posto a via Arce n.º 2-4 dove vengono erogate prestazioni specialistiche ambulatoriali in regime privatistico. Attraverso una rete di informatizzazione delle unità operative e dei servizi diagnostici ed un'elevata qualità delle risorse professionali e tecnologiche, l'Ospedale "Madre G. Vannini" si pone fra le strutture sanitarie della Regione Lazio più avanzate ed in crescita per la richiesta di prestazioni sanitarie sia di carattere ambulatoriale che di ricovero.







## ACCESSI ALLA STRUTTURA

L'accesso principale dell'Ospedale, sia pedonale che veicolare, è quello di via Acqua Bullicante n.º 6 dove è posto il cancello, la sbarra e la portineria.

Sempre nella stessa strada al civico n.º 4 vi è la Sala Gestione Emergenze (a disposizione dei Vigili del Fuoco), al civico n.º 20 vi è l'accesso per gli ambulatori, al civico n.º 22 vi è l'accesso per il Pronto Soccorso e al civico n.º 18 vi è l'accesso per il Pronto Soccorso "percorso febbrile".

In Piazza della Marranella n.º 11 vi è la sede del CUP (Centro Unico di Prenotazione).

In via Labico al civico 52 sono posti l'Ufficio Acquisti, l'Ufficio Economato, l'Ufficio Contabilità e Bilancio, l'Ufficio ALPI, l'Ufficio Paghe, il Servizio Prevenzione e Protezione, l'Ufficio Legale e l'Ufficio del Risk Manager.

In via Arce al civico n.º 4 sono posti l'Ufficio Qualità ed Accredimento, l'Ufficio del Personale e l'Ufficio Formazione.

In via Canosa di Puglia n.º 15 è presente un parcheggio con 150 posti auto. È del tipo isolato a due livelli per una superficie di 3.600 mq totali.

Il Servizio Mortuario è attivato presso la camera mortuaria ubicata all'interno delle mura perimetrali dell'Ospedale.







**EDIFICIO CENTRALE**  
(degenze e servizi)



PUNTO INFORMAZIONI



**UFFICI DI DIREZIONE**

Direzione Generale  
Direzione Amministrativa  
Direzione Sanitaria  
URP



DEGENZE/SERVIZI



**AVANCORPO**

Medicina d'Urgenza  
Pronto Soccorso  
Laboratorio analisi  
Ambulatori  
Radiologia



UNIVERSITA'



CARICO/SCARICO MERCI



AUDITORIUM



ENTRATA PORTATORI  
HANDICAP/CARROZZINE/  
BARELLE/AMBULANZE



ISTITUTO RELIGIOSO



LUOGO DI CULTO



CHIESA



CAMERA MORTUARIA



SEDE CORSO DI LAUREA IN  
INFERMIERISTICA

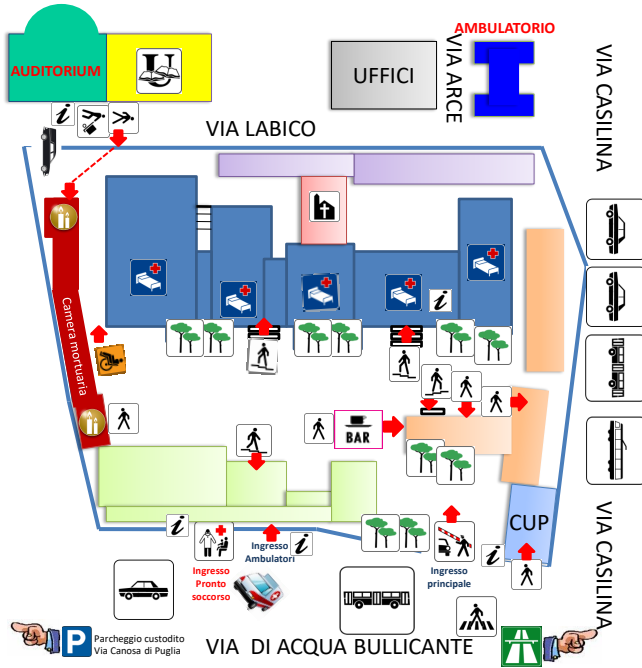


AMBULATORIO PRIVATO

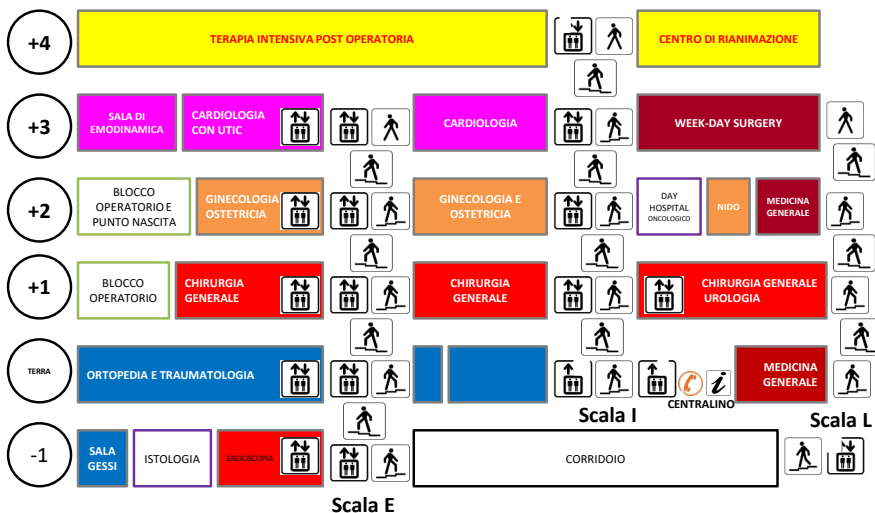


UFFICI

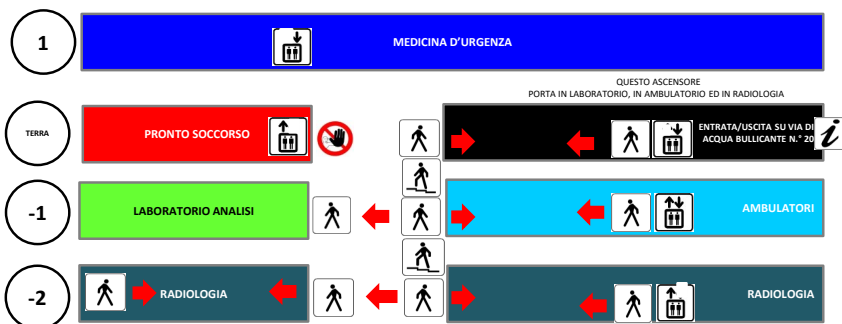
# Carta dei servizi



# EDIFICIO CENTRALE



# AVANCORPO





## Carta dei servizi



## CORPO PRINCIPALE

IV PIANO	CENTRO DI RIANIMAZIONE TERAPIA SUB INTENSIVA POST OPERATORIA
III PIANO	CARDIOLOGIA CON UTIC SERVIZIO DI EMODINAMICA WEEK-DAY SURGERY MULTISPECIALISTICO
II PIANO	PUNTO NASCITA (SALA PARTO/SALA CESAREO) GINECOLOGIA E OSTETRICIA NIDO DAY HOSPITAL MULTISPECIALISTICO ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
I PIANO	BLOCCO OPERATORIO CHIRURGIA GENERALE UROLOGIA
PIANO TERRA	MEDICINA GENERALE (PIANO RIALZATO) MEDICINA GENERALE CENTRALINO E PUNTO INFORMAZIONE/CAPPELLA
PIANO INTERRATO -1	SALA GESSI E ISTOLOGIA AMBULATORI SERVIZIO DI ENDOSCOPIA DIGESTIVA/FARMACIA

## AVANCORPO

PIANO TERRA	MEDICINA D'URGENZA
PIANO INTERRATO -1	AMBULATORIO PADRE LUIGI TEZZA LABORATORIO DI PATOLOGIA CLINICA
PIANO INTERRATO -2	RADIOLOGIA

## EDIFICI SECONDARI

FABBRICATO POSTO A DX DELL'EDIFICIO CENTRALE	UFFICIO TECNICO
	DIREZIONE GENERALE, AMMINISTRATIVA
	SPOGLIATOIO PERSONALE
	DIREZIONE SANITARIA, UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
	ASSISTENTE SOCIALE
	BAR
FABBRICATI POSTI IN VIA LABICO	SEDE DEL CORSO UNIVERSITARIO IN INFERMIERISTICA
	AUDITORIUM MG VANNINI, SALA RIUNIONI SAN CAMILLO
	MAGAZINO ECONOMALE
	RISK MANAGER, UFFICIO LEGALE, UFFICIO ACQUISTI
	SERVIZIO INGEGNERIA CLINICA, SERVIZI INFORMATICI
FABBRICATI POSTI VIA ARCE	UFFICIO PAGHE, ECONOMATO, CONTABILITA' E BILANCIO
	SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE, UFFICIO ALPI
	UFFICIO PERSONALE (RISORSE UMANE)
	UFFICIO QUALITA'
	UFFICIO FORMAZIONE
VIA CANDSA DI PUGLIA	POLIAMBULATORIO ATTIVITA' SPECIALISTICA PRIVATA
	PARCHEGGIO INTERRATO

## FRONTE STRADALE

LIVELLO STARADALE (VIA DI ACQUA BULLICANTE)	CUP (P.zza della Marranella), AMBULATORI (via A. Bullicante 20)
	ENTRATA PRINCIPALE OSPEDALE E PUNTO INFORMAZIONE
	ENTRATA PRONTO SOCCORSO E PUNTO INFORMAZIONE

## SERVIZI GENERALI IN APPALTO ESTERNO

L'Ospedale m. G. Vannini ha esternalizzato i seguenti servizi:

- Cucina
- Servizio lavanderia
- Servizio sterilizzazione, disinfezione e disinfestazione
- Servizio CUP
- Servizio portineria
- Servizio manutenzione impianti elettrici, meccanici e di attrezzatura
- Servizi di laboratorio per controllo parametri microbiologici
- Servizio verifica apparecchiature biomedicali
- Servizio archiviazione delle cartelle cliniche e della documentazione sanitaria
- Ritiro e trasporto rifiuti ospedalieri
- Anatomia ed istologia patologica

## CONVENZIONI CON STRUTTURE SANITARIE PER EROGAZIONE PRESTAZIONI DI:

- MEDICINA TRASFUSIONALE

## SISTEMA GESTIONE QUALITA'

L'Ospedale M. G. Vannini ha ottenuto fin dall'anno 2002 la certificazione di qualità del sistema di gestione secondo la norma UNI EN ISO 9002:1994 rilasciata dall'Ente Terzo TÜV con certificato n.° 501001490.

Nel 2005 la certificazione è stata rinnovata dall'Ente Terzo DNV ITALIA secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 con certificato n.° CERT-15497-2005-AQ-ROM-SINCERT e nel novembre 2010 dall'Ente Terzo TÜV secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 con certificato n.° 501009701.

Nel 2014 la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 è stata confermata dallo stesso Ente Terzo TÜV fino al mese di luglio del 2017 (n.° Certificato: 501007901). Il 26 marzo del 2018 l'Ospedale MG Vannini ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 9001 edizione 2015 (certificato TÜV n.° 50 100 7901/3) che ad oggi continua a mantenere.



**SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'**  
**CERTIFICATO**  
**UNI EN ISO 9001:2015**  
Certificato n.°  
50 100 7901/3

Il settore della salute che tocca la sfera più delicata della persona richiede, più di ogni altro, standard elevatissimi di qualità e sicurezza. La conformità alla norma ISO 9001:2015 è quindi, per l'Ospedale M. G. Vannini, un punto di riferimento essenziale per la corretta gestione dei processi primari e di supporto, dai quali scaturisce l'assistenza erogata agli utenti/clienti, e per favorirne il controllo in modo formalizzato e strutturato. L'Ospedale in applicazione dei requisiti normativi specialistici (documentazione medico-scientifica, protocolli diagnostici e terapeutici), dei criteri di qualificazione del personale addetto ed alla corretta esecuzione di attività sperimentali di indagine, analisi e diagnostica pone la figura del Cliente al centro della propria attività. Questa impostazione viene verificata dall'Organismo di Certificazione al momento del rilascio/rinnovo della certificazione di Qualità con l'intento di garantire modelli di accoglienza e di umanizzazione adeguati mediante l'applicazione di percorsi terapeutici e/o assistenziali definiti.

Il Sistema Documentale è composto dalla Carta dei Servizi Sanitari, dalla Carta dei Diritti dei pazienti, da un Manuale della Qualità e da una serie di ulteriori documenti che definiscono la mission dell'Ospedale, le modalità operative attraverso le quali vengono erogate le prestazioni assistenziali ed i meccanismi di controllo che permettono il mantenimento di un sistema di gestione improntato alla costante ricerca della sicurezza del paziente e del miglioramento della qualità delle cure prestate.



L'Ospedale M. G. Vannini, per garantire un'efficace, efficiente e appropriata gestione dell'attività assistenziale delle proprie articolazioni organizzative, ha progettato e formalizzato dei Percorsi Assistenziali dedicati a specifiche patologie, ha adottato protocolli diagnostico terapeutici, procedure organizzative, istruzioni operative che rispondono alle migliori evidenze scientifiche (Linee guida) presenti in letteratura. Per una migliore gestione dei processi assistenziali, ha inoltre introdotto nei propri reparti di degenza le cartelle cliniche integrate medico infermieristiche.



La Direzione Generale ha costituito un Ufficio Qualità quale funzione cui attribuire specifiche responsabilità sulla gestione e sul miglioramento della qualità.

La mission dell'Ufficio Qualità è fornire il supporto metodologico a tutte le articolazioni organizzative per l'adozione di un approccio strutturato alla promozione e allo sviluppo della qualità in un contesto di governo clinico.

L'Ufficio Qualità dell'Ospedale MG Vannini svolge, pertanto, attività di supporto nei confronti di tutte le articolazioni organizzative con il fine di contribuire:

- al mantenimento dell'Accreditamento Istituzionale;
- al mantenimento della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015;
- al raggiungimento degli obiettivi definiti dalla Direzione Generale nel documento "Politica della Qualità".





# VALORI E PRINCIPI *FONDAMENTALI* DELLA CARTA DEI SERVIZI



*Continuità*



## I VALORI E I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ORGANIZZAZIONE

L'erogazione dei servizi viene effettuata nel rispetto dei valori e dei principi di seguito elencati

### ACCOGLIENZA

Facilitazione nell'accesso ai servizi dell'Ospedale mediante l'apposita segnaletica, i punti informazione, la cordialità degli operatori ed il sostegno umano e spirituale della Comunità Religiosa.

### UGUAGLIANZA

L'Ospedale si impegna ad erogare servizi senza distinzione di età, di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali nei confronti di tutti coloro che richiedono le sue prestazioni.

L'Ospedale prende in considerazione l'individuo come **"persona"**, alla quale assicurare la necessaria assistenza nella consapevolezza di svolgere un servizio fortemente permeato di carattere solidaristico che, come tale, deve essere garantito a tutti, senza discriminazione di alcun genere.

### EQUITÀ

È complementare rispetto al principio di uguaglianza, del quale rappresenta la naturale integrazione. Essa viene garantita:

- attraverso l'erogazione delle prestazioni esclusivamente sulla base della gravità del caso, dell'emergenza e dell'adozione delle liste di prenotazione per i casi non urgenti;
- con l'obbligo di astensione, da parte di tutti i dipendenti dell'Ospedale, da atti o da fatti che abbiano il carattere della discriminazione o dell'interesse privato;
- con la più stretta osservanza, da parte dei Dipendenti dell'Ospedale, dei doveri d'ufficio e deontologici, nell'espletamento della propria attività lavorativa;
- con il divieto da parte del Personale di accettare somme in denaro, da chiunque e a qualunque titolo elargite, nel rispetto del Decreto Ministeriale 31 marzo 1994 **"Codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni"**.

### DIRITTO DI SCELTA

Attraverso una capillare opera di informazione l'Ospedale fornisce ai cittadini ogni utile elemento di conoscenza delle tipologie, delle qualità, delle quantità delle prestazioni offerte, non soltanto di carattere sanitario, ma anche alberghiero, in modo da indirizzarne opportunamente e consapevolmente la scelta.

L'ospedale favorisce, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta dell'Assistito, riferito tanto alla individuazione dell'équipe sanitaria preposta alla sua cura, quanto alle possibili alternative terapeutiche, che gli vengono rappresentate dal medico di reparto e dal personale di assistenza, nel rispetto del **"Consenso Informato"**

### **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA**

L'Ospedale garantisce agli assistiti il diritto alla riservatezza ed impronta alla più stretta osservanza dello stesso diritto l'attività dei propri dipendenti e i rapporti con gli operatori esterni che, a vario titolo, possono essere presenti all'interno dell'Ospedale stesso.

### **COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE**

L'Ospedale individua nel principio della comunicazione un importante elemento per favorire la partecipazione dei cittadini alla propria organizzazione, ed a tal fine interviene:

- mettendo a disposizione un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle relative modalità di accesso;
- effettuando rilevazioni di gradimento, da parte dei cittadini, sulle prestazioni sanitarie erogate (controllo di qualità);
- elaborando la Carta dei Servizi quale strumento efficace di informazione;
- realizzando un costante controllo di qualità sull'andamento dei servizi;
- organizzando l'inserimento dei rappresentanti della cittadinanza all'interno degli Organi di Gestione dell'attività sanitaria dell'Ospedale (Comitato Ospedale senza Dolo);
- ospitando personale di associazioni di volontariato che collaborano nel migliorare l'utilizzo dei Servizi Ospedalieri da parte dei pazienti offrendo loro anche un supporto relazionale ed amicale.

L'Ospedale si impegna ad attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra le proprie strutture e i cittadini ed a sviluppare una positiva collaborazione con le associazioni di tutela dei diritti del malato. Il cliente/utente accolto in Ospedale gode di diritti che fondano e caratterizzano il suo rapporto con l'Ospedale stesso.

All'interno della struttura è presente personale appartenente ad associazioni di volontariato che garantiscono particolari forme di assistenza ai degenti.



## **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

È obiettivo prioritario dell'Ospedale favorire lo sviluppo, inteso come incremento della qualità e della quantità dei livelli e della tipologia delle prestazioni ambulatoriali, di ricovero, sanitarie in genere e alberghiere, avvalendosi anche della collaborazione delle Organizzazioni di Volontariato. Tale obiettivo è perseguito attraverso il miglioramento ed il rinnovamento degli aspetti professionali scientifici, tecnologici, organizzativi e gestionali dell'Ospedale ed è indirizzato esclusivamente all'effettivo soddisfacimento del bisogno di salute.

## **QUALITÀ**

Per qualità si definisce l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un servizio che determinano allo stesso la capacità di soddisfare pienamente le esigenze esplicite e implicite del Cittadino anche attraverso un razionale impiego delle risorse.

## **CONTINUITÀ**

L'Ospedale nei propri servizi sanitari è impegnato a garantire la continuità delle cure, intesa come erogazione nel tempo delle diversificate prestazioni occorrenti per completare l'iter diagnostico terapeutico e quindi la presa in carico di chi si affida alla struttura.

L'erogazione dei servizi ospedalieri è continua, regolare e tempestiva in relazione alle peculiari esigenze assistenziali da assicurare. L'Ospedale si impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai cittadini anche in casi di contingenti difficoltà operative nell'erogazione dei servizi.

Per garantire la continuità assistenziale dei pazienti dimessi è presente all'interno dell'Ospedale il Servizio dell'Assistente Sociale che si occupa di gestire, con la Direzione Sanitaria, le dimissioni dei pazienti fragili con problemi socio-sanitari, coinvolgendo le famiglie.





**POLITICA**

**DELLA**

**QUALITA'**

## POLITICA DELLA QUALITÀ

La missione dell'Istituto Figlie di San Camillo **consiste nella testimonianza dell'amore di Cristo misericordioso verso l'uomo infermo** mediante il ministero del servizio corporale e spirituale. In questa ottica di testimonianza si sviluppa **l'attività di diagnosi, cura ed assistenza ospedaliera e l'attività di formazione e aggiornamento del personale sanitario**. Pertanto, l'istituto, nell'ambito delle proprie competenze istituzionali e in base alla propria autonomia amministrativa, patrimoniale, gestionale e tecnica

*ha quale principale obiettivo quello di contribuire al miglioramento dello stato di salute della popolazione.*

I valori ed i principi su cui l'Istituto Figlie di San Camillo fonda il proprio operato sono:

**accoglienza:** facilitazione nell'accesso ai servizi dell'Ospedale mediante corrette informazioni, spirito di ospitalità e calore umano.

**rispetto** dei principi etico morali dell'Istituto Religioso Figlie di San Camillo, con particolare tutela del diritto alla vita con esclusione di tutte quelle attività che contrastano con i valori ed i principi della dottrina Cristiana;

**eguaglianza:** nell'erogazione dei servizi ai cittadini secondo regole comuni per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;

**imparzialità:** nell'erogazione del servizio verso tutti i cittadini che si rivolgono al nostro Istituto;

**continuità e regolarità:** nell'erogazione dei servizi nel rispetto delle norme di organizzazione della struttura;

**efficienza - efficacia:** il servizio deve essere erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti;

**sicurezza:** il servizio deve essere erogato in modo da minimizzare i rischi di danno al paziente

**partecipazione:** al cittadino è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una corretta informazione, la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami.

**appropriatezza clinica e organizzativa:** le prestazioni erogate debbono essere conformi alle linee guida nazionali ed internazionali e garantire, ad un tempo, la sicurezza del paziente e l'ottimale impiego di risorse.

**mis**



Questi principi fondamentali sono garantiti agli utenti dell'Istituto Figlie di San Camillo che, anche attraverso la Carta dei Servizi delle singole strutture sanitarie, intende riconfermare il suo impegno per :

**fornire** informazioni corrette e chiare su tutto ciò che concerne i servizi, con particolare attenzione alla segnaletica e ad ogni forma di comunicazione sia verbale che scritta e rimuovere eventuali ostacoli che impediscono l'accesso alle informazioni; **rispettare** la dignità della persona, instaurando un rapporto tale da limitare i disagi, mettendola in condizione di esprimere i suoi bisogni ed offrendo la massima riservatezza; **garantire** il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione; **curare ed assistere** nel rispetto, per quanto possibile, delle abitudini di vita delle persone, facilitando il contatto con i familiari, gli amici e i conoscenti; **favorire** le condizioni affinché le persone siano in grado di decidere in modo consapevole in merito alla propria salute ed alla propria vita, informando, durante il trattamento sanitario, in modo comprensibile, chiaro e completo; **promuovere** tutte le azioni orientate alla umanizzazione del rapporto cittadino-malato e Ospedale,

facendo sì che il malato sia sempre al centro delle attenzioni dei sanitari, garantendo un'assistenza personalizzata e globale; **favorire** la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con esse iniziative volte a migliorare la qualità dell'assistenza.

# sion

L'Istituto Figlie di San Camillo si impegna a promuovere tutte le iniziative affinché gli obiettivi su menzionati possano trovare una concreta realizzazione attraverso progetti di qualità, gruppi di miglioramento, momenti di aggiornamento e formazione, coinvolgendo tutti gli operatori in questo processo innovativo al fine di trasformare la missione nella seguente

**VISIONE:**

**diventare una struttura sanitaria di alta qualità mantenendo l'Accreditamento Istituzionale, la certificazione UNI EN ISO 9001, migliorando gli esiti e la sicurezza delle prestazioni erogate, assicurando un alto livello di umanizzazione delle cure, promuovendo l'uso di strumenti tecnologici innovati.**

## COME RAGGIUNGERE L'OSPEDALE

L'Ospedale è situato in via di Acqua Bulicante 4, strada che collega due grandi vie consolari romane, la Via Casilina e la Via Prenestina, in una posizione pressoché equidistante tra il centro della città ed il Grande Raccordo Anulare.

L'area nella quale insiste l'Ospedale è ubicata nel V Municipio del Comune di Roma ed è raggiungibile attraverso:



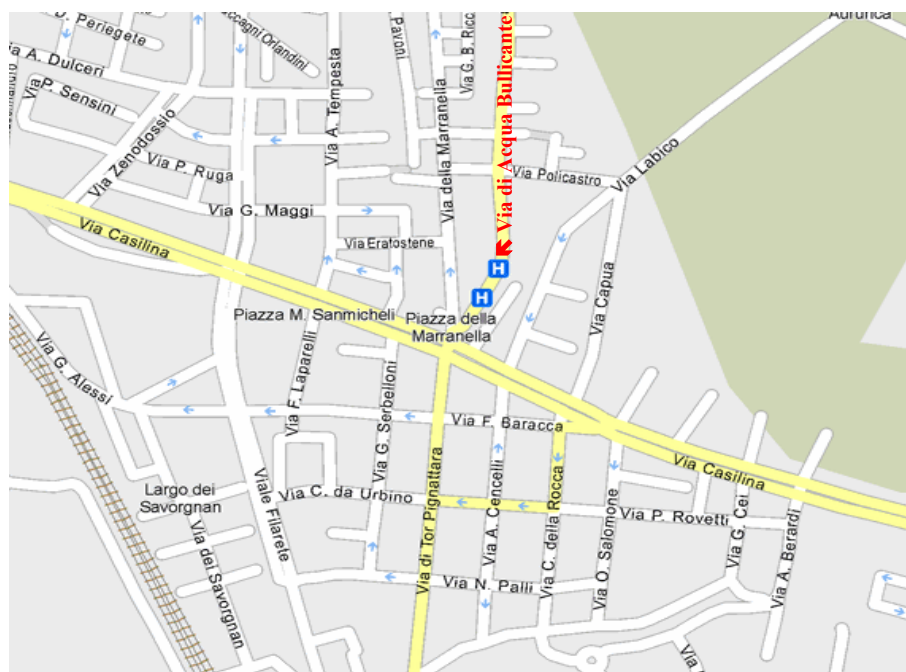
**Autostrada** Provenendo dal Grande Raccordo Anulare Uscita 18-S.S.6 Casilina in direzione Roma Centro.



**Metropolitana** Fermata Arco di Travertino - Linea A. Appena fuori della stazione Metro c'è uno dei due capolinea della linea ATAC 409. L'ospedale si trova a poche fermate dal capolinea.



**Metropolitana** Fermata Roberto Malatesta—Linea C. Appena fuori dalla stazione Metro su via di Acqua Bulicante è possibile raggiungere l'Ospedale con la linea ATAC 409.



# PARTE SECONDA





# Tipologia delle prestazioni fornite

## PRESTAZIONI DI PRONTO SOCCORSO



La risposta all'emergenza sanitaria viene assicurata dall'Ospedale M. G. Vannini attraverso il DEA di I livello che garantisce oltre agli interventi diagnostico-terapeutici di urgenza, il primo accertamento diagnostico clinico, strumentale e di laboratorio, gli interventi necessari alla stabilizzazione del paziente, nonché il suo trasporto protetto nel caso che siano necessarie cure presso un altro Ospedale.

### Modalità di accesso

L'accesso ai servizi di Pronto Soccorso è regolato sulla base della gravità del caso. Il livello di priorità viene stabilito da un Infermiere addetto all'accoglienza ed alla prima valutazione dei pazienti (TRIAGE) mediante l'assegnazione ad ogni paziente di un CODICE NUMERICO/COLORE.

- 1 ROSSO** per l'emergenza (interruzione o compromissione di una o più funzioni vitali).
- 2 ARANCIONE** per l'urgenza (rischio di compromissione delle funzioni vitali. Condizione con rischio evolutivo o dolore severo).
- 3 AZZURRO** per l'urgenza differibile (condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenza e ricaduta sullo stato generale che solitamente richiede prestazioni complesse).
- 4 VERDE** per le urgenze minori (condizione stabile senza rischio evolutivo che solitamente richiede prestazioni terapeutiche semplici monospecialistiche).
- 5 BIANCO** non urgenza (problema non urgente di minima rilevanza clinica).

## PERCORSI

In Pronto Soccorso, mediante la visita, nell'Osservazione Breve Intensiva (OBI) e nel percorso febbrile viene avviato un iter diagnostico-terapeutico che può avere i seguenti esiti:

## DIMISSIONE,

la dimissione può avvenire con due modalità:

- Direttamente dal medico del pronto soccorso;
- Dimesso con invio al medico curante con la documentazione delle prestazioni effettuate, per la prosecuzione della terapia a domicilio.

## RICOVERO

Nei reparti di competenza. Qualora non vi sia disponibilità immediata di posto letto viene attuata una attesa assistita nei locali del Pronto Soccorso.

**OSSERVAZIONE**, nei locali del Pronto Soccorso quando il medico ritiene necessario un completamento dell'iter diagnostico terapeutico attraverso un periodo breve di ricovero.

**TRASFERIMENTO** ad altro Istituto che può avvenire, per competenza, presso centri specialistici, oppure, per mancanza di posto letto, presso altri Ospedali o strutture accreditate.





## Tipologia delle prestazioni fornite

### **RICOVERO IN ELEZIONE (PROGRAMMATO) E LISTE DI ATTESA**

L'Ospedale "M. G. Vannini" garantisce, tramite il ricovero programmato, il percorso diagnostico-terapeutico per patologie non urgenti. Le modalità di ricovero sono predeterminate da ogni singolo Reparto e condivise da tutti gli operatori. I ricoveri programmati vengono documentati in ordine cronologico ed in relazione ad eventuali caratteristiche di priorità in apposite liste di attesa a livello dei singoli Reparti ed il Direttore Sanitario vigila sulla loro corretta gestione. **Le liste di attesa sono comunque a disposizione di chi, interessato, ne faccia richiesta.**

#### **MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE**

Il ricovero programmato è effettuato a seguito di visita specialistica ambulatoriale richiesta dal proprio Medico di famiglia, dalla guardia medica territoriale o da altro Medico del Servizio Sanitario Nazionale. Il medico dell'ambulatorio presso il quale è stata prenotata la visita, valutata la reale necessità, provvede all'inserimento del nome del paziente in un'apposita lista di attesa. Contestualmente vengono fornite al cittadino le informazioni utili ai fini del ricovero. Per gli interventi chirurgici, circa 15 giorni prima del ricovero, La Coordinatrice infermieristica chiama il paziente per eseguire gli accertamenti diagnostici previsti in preospedalizzazione al fine di ridurre il periodo della degenza. Tali accertamenti sono esenti dal pagamento del ticket. Per i ricoveri che prevedono l'intervento chirurgico può essere chiesto ai pazienti di inviare donatori di sangue al Servizio Trasfusionale dell'Ospedale Sant'Eugenio/CTO che assicura la scorta trasfusionale all'Ospedale MG Vannini. In caso di gruppi Rh positivo e zero Rh negativo è necessario che i donatori siano familiari per la difficoltà di reperire presso il Centro Trasfusionale sangue compatibile. Per tutti i cittadini che ne facciano richiesta, l'Ospedale offre la possibilità del ricovero a pagamento.





La stanza privata viene prenotata presso l'Ufficio Accettazione-Ricoveri e le prenotazioni sono accettate in ordine cronologico. Per il ricovero in queste stanze è previsto il pagamento della quota relativa all'incremento di comfort alberghiero. In caso di prestazioni sanitarie che prevedono il ricovero è possibile prenotare direttamente presso l'Ufficio ALPI. Qui il paziente riceve tutte le informazioni relative alla parte economica, riceve un preventivo e tutte le indicazioni relative alle modalità di pre ricovero e ricovero. Presso l'Ufficio ALPI è disponibile l'elenco dei medici che svolgono la libera professione ambulatoriale con le relative tariffe.



**LA NOSTRA**



**ATTENZIONE**

**AI PARTICOLARI**

Per i casi che prevedono l'intervento chirurgico, di norma viene avviata la procedura della preospedalizzazione: il paziente effettua gli esami e le visite specialistiche preoperatorie in regime ambulatoriale, gratuitamente, prima di essere ricoverato; in questo modo viene ridotta la durata del ricovero, per restituire l'interessato alla propria vita sociale e di relazione quanto più rapidamente possibile. Secondo criteri consolidati a livello internazionale e per quegli interventi che lo prevedono, è garantita la possibilità del predeposito di sangue autologo, con l'intento di ridurre i fattori di rischio connessi ad un'eventuale trasfusione. Ovvero viene chiesto ai pazienti di inviare donatori di sangue al Servizio Trasfusionale dell'Ospedale Sant'Eugenio/CTO che assicura la scorta trasfusionale all'Ospedale M.G. Vannini. In caso di Gruppi zero Rh positivo e zero Rh negativo è necessario che i donatori siano familiari per la difficoltà di reperire presso il Centro trasfusionale sangue compatibile.

## MODALITÀ DI ACCESSO

Il cittadino, il giorno previsto per il ricovero, accede direttamente al Servizio di Accettazione per il disbrigo delle pratiche amministrative e viene poi accompagnato ed accolto nel reparto. Ai degenti all'atto del ricovero vengono date tutte le informazioni inerenti il Reparto.

## DIMISSIONE

Una volta concluso l'iter clinico assistenziale presso l'Ospedale, il paziente viene dimesso al proprio domicilio ovvero trasferito presso altre strutture sanitarie per la continuità delle cure specialistiche e/o riabilitative.

Al momento della dimissione viene rilasciata al paziente una relazione per il proprio Medico di Medicina Generale, contenente le informazioni cliniche relative al ricovero.

Laddove il paziente rifiuti la permanenza in Ospedale può lasciare l'Ospedale stesso contro il parere dei sanitari assumendosi la responsabilità dei rischi connessi, firmando la cartella clinica.





## Tipologia delle prestazioni fornite

### **RICOVERO ORDINARIO A CICLO DIURNO (DAY HOSPITAL/DAY SURGERY)**

L'Ospedale MG Vannini assicura prestazioni sia in regime di Day Hospital che di Day Surgery. Il Day Hospital è una modalità organizzativa di assistenza ospedaliera nella quale il paziente rimane nella struttura per ricevere cure attraverso un ricovero breve e programmato, senza pernottamento, per il trattamento di patologie in fase non critica che, pur necessitando di prestazioni diagnostiche terapeutiche complesse multiprofessionali e/o multispecialistiche e di una osservazione/controllo medico ed infermieristico, non hanno bisogno di una permanenza prolungata ospedaliera. Si svolge mediante uno o più accessi programmati alla struttura ospedaliera. La Day Surgery rappresenta una modalità organizzativa mediante la quale viene realizzata la possibilità di effettuare interventi chirurgici in regime di ricovero limitato alle sole ore del giorno, in anestesia generale, loco regionale o locale.



### **WEEK SURGERY (WS)**

La Week Surgery è una modalità di gestione assistenziale orientata all'appropriatezza organizzativa nella erogazione delle cure. Tale modalità di assistenza è fondata sulla organizzazione di quote dell'attività di degenza ordinaria elettiva su cicli di cinque giorni (di norma dal lunedì al venerdì) con chiusura delle attività nel fine settimana (di norma dal pomeriggio del venerdì o la mattina del sabato). Si affianca ed integra le modalità di ricovero alternative già in essere quali: day-hospital (ricovero medico diurno), day-surgery (ricovero chirurgico diurno) e one-day-surgery (ricovero chirurgico con degenza fino a 23 ore), costituendo ulteriore contributo alla più complessiva riorganizzazione delle attività di degenza per livelli assistenziali. Sono eleggibili all'ingresso in WS soggetti con interventi chirurgici programmabili e quindi esclusi dal circuito dell'emergenza, per i quali è previsto un ricovero programmato, la cui degenza attesa è superiore alle ventiquattro ore e, di norma, inferiore alle novantasei. La degenza su cinque (o sei) giorni prevede il ricovero del paziente in un reparto polispecialistico ubicato al terzo piano dell'Ospedale in cui confluiscono pazienti della Ortopedia Traumatologia, della Chirurgia Generale e della Urologia.



## Tipologia delle prestazioni fornite

### ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Nell' Ospedale M. G. Vannini vengono effettuate prestazioni specialistiche ambulatoriali sotto forma di visite, esami diagnostici strumentali e di laboratorio. Le prestazioni sono descritte in un apposito elenco che periodicamente viene aggiornato in base alle indicazioni fornite dai responsabili delle Unità Operative. L'elenco è conforme al nomenclatore tariffario delle prestazioni specialistiche ambulatoriali predisposto dalla Regione Lazio ed è consultabile presso il Centro Unico di Prenotazione (CUP). L'attività specialistica ambulatoriale viene effettuata sia in regime istituzionale (SSN) sia in libera professione.

### ATTIVITÀ ISTITUZIONALE - SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

Per le prestazioni specialistiche ambulatoriali è necessaria la prescrizione di un medico del Servizio Sanitario Nazionale.

**Prenotazione:** la prestazione può essere prenotata:

- telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 chiamando il Centro Unico di Prenotazione (CUP) al numero **06 24291600**
- recandosi personalmente presso gli sportelli del Centro Unico Prenotazione (CUP) dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:30 e il sabato dalle 9:00 alle 12:30 .
- per il Laboratorio analisi l'accesso non necessita di prenotazione (ambulatorio open).

L'Ospedale Vannini partecipa al Servizio ReCUP che gestisce le prenotazioni specialistiche erogabili nelle strutture sanitarie accreditate dalla Regione Lazio.

**Modalità di pagamento:** per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale è previsto il pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), che di norma va effettuato prima della prestazione o comunque prima della consegna del referto. Il cittadino può pagare il ticket presso gli sportelli cassa del CUP anche al momento della prenotazione. Ogni pagamento è documentato da ricevuta da cui risulta l'ammontare versato. Il servizio cassa del CUP è attivo dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 19:00 e il sabato dalle 7:00 alle 13:00.

**Modalità di ritiro della refertazione:** Il referto viene consegnato all'interessato, come atto conclusivo della prestazione. Nei casi in cui il referto sia consegnato in data successiva a quella della prestazione, il cittadino viene informato delle modalità per il suo ritiro.

## **LIBERA PROFESSIONE**

Per le prestazioni specialistiche in regime libero professionale il cittadino può scegliere il singolo professionista (Libera Professione Individuale).

L'attività in Libera Professione è prevista dalla normativa sanitaria nazionale. Essa viene effettuata al di fuori dell'orario di lavoro.

### **Attivazione e Prenotazione**

La prestazione ambulatoriale in libera professione può essere prenotata:

- telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 13:30 alle ore 17:00 chiamando il numero **06 24291900**
- recandosi personalmente presso gli sportelli del Centro Unico Prenotazione (CUP) dalle 9:00 alle 18:30 dal lunedì al venerdì e dalle 9:00 alle 12:30 il sabato.

In caso di prestazioni sanitarie che prevedono il ricovero è possibile prenotare direttamente presso l'Ufficio ALPI. Qui il paziente riceve tutte le informazioni relative alla parte economica, riceve un preventivo e tutte le indicazioni relative alle modalità di pre ricovero e ricovero. L'Ufficio ALPI ha cura di rilasciare informazioni su professionisti, tariffe, modalità di pagamento ed assicurazioni convenzionate, sia telefonicamente che a mezzo posta elettronica. Per una corretta e trasparente gestione dell'ALPI, per garantire la tutela dei diritti degli utenti e per consentire l'attuazione del principio della libera scelta da parte del cittadino, l'Ufficio ALPI rende disponibile ogni informazione, in ordine alle prestazioni erogabili ed ai professionisti esercenti anche attraverso la pubblicazione sul sito internet dell'ospedale del "Tariffario Libero Professionale".

Le prestazioni necessarie per eventuali approfondimenti diagnostici sono richieste dal medico con utilizzo del ricettario personale.

### **Modalità di pagamento**

L'onere è a completo carico del cittadino. Il pagamento è effettuato presso la cassa del CUP mentre le prestazioni che richiedono un ricovero presso l'Ufficio ALPI dove è disponibile l'elenco dei medici che svolgono la libera professione ambulatoriale con le relative tariffe. Ogni pagamento è documentato da ricevuta da cui risulta l'ammontare versato.

Il servizio cassa del CUP (piazza della Marranella 11) è attivo dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 19:00 e il sabato dalle 7:00 alle 13:00.

### **Modalità di ritiro della refertazione**

Il referto viene consegnato all'interessato, come atto conclusivo della prestazione.

Nei casi in cui il referto sia consegnato in data successiva a quella della prestazione, il cittadino viene informato delle modalità per il suo ritiro.



## REPARTI DI DEGENZA SERVIZI, AMBULATORI E UFFICI





## DIPARTIMENTO DI EMERGENZA ACCETTAZIONE

Il **Dipartimento d'Emergenza e Accettazione (DEA)** costituito in attuazione di una moderna concezione dell'organizzazione dell'assistenza ospedaliera, comprende varie unità operative incentrate sulla cura del paziente in area critica, che perseguono comuni finalità e sono tra loro interdipendenti, pur mantenendo la propria autonomia e responsabilità professionale. L'obiettivo del DEA è creare un'integrazione funzionale delle diverse componenti organizzative dell'Ospedale per affrontare i problemi diagnostico-terapeutici dei pazienti in situazioni di emergenza. È basato su un modello organizzativo multidisciplinare che riunisce in un'unica struttura diversi specialisti. I DEA sono suddivisi in due livelli in base alle specialità presenti nell'ospedale. L'ospedale Madre Giuseppina Vannini è sede di un DEA di I livello ed in tale veste partecipa alla rete dell'emergenza della Regione Lazio. Il DEA di I livello dell'Ospedale MG Vannini garantisce attraverso il Pronto Soccorso la funzione di Osservazione Breve Intensiva (OBI) e un percorso febbrile, oltre che l'attività di consulenza e ricovero dei pazienti affetti da patologie afferenti alle discipline presenti all'interno dell'Ospedale.

**DIRETTORE DEA:** dott.ssa Cinzia Sighieri

### **ARTICOLAZIONI ORGANIZZATIVE DEL DIPARTIMENTO:**

UOC MEDICINA D'URGENZA E PRONTO SOCCORSO

UOC ANESTESIA E RIANIMAZIONE

UOC CARDIOLOGIA CON UTIC ED EMODINAMICA



La **UOC di Medicina d'urgenza e Pronto soccorso** ha come finalità quella di garantire la integrazione funzionale di servizi ospedalieri che si occupano della gestione di pazienti critici che arrivano in regime di urgenza—emergenza.

La UOC assicura risposte ed interventi tempestivi e adeguati alle richieste sanitarie del cittadino che rivestono carattere di urgenza—emergenza.

La UOC fa parte del Dipartimento di Emergenza Accettazione (DEA di I livello) e possiede requisiti strutturali, impiantistici, tecnologici ed organizzativi corrispondenti a quelli previsti dalla vigente normativa ed ai volumi delle attività assistenziali da garantire.

La UOC di Medicina d'urgenza e Pronto soccorso è articolata in due aree: area del Pronto Soccorso ed area di degenza nella quale sono presenti anche posti di degenza nella quale sono presenti anche posti letto di terapia sub intensiva. Le predette aree sono organizzate come Unità Operative Semplici (UOS) alle quali è preposto un Dirigente medico individuato dal Direttore della UOC.

**DIRETTORE UOC MEDICINA D'URGENZA E PRONTO SOCCORSO:** dott. Fabrizio Farina

**ARTICOLAZIONI ORGANIZZATIVE DELLA UOC:**

UOS PRONTO SOCCORSO

UOS MEDICINA D'URGENZA



## UOS PRONTO SOCCORSO

Il Pronto Soccorso dell'Ospedale MG Vannini provvede **alla raccolta e registrazione** sulla cartella informatizzata (GIPSE) dei dati anagrafici personali di tutti i pazienti che vi giungono, con qualsiasi modalità. Gli operatori del Pronto Soccorso provvedono:

- alla **attribuzione dei codici di triage** e all'immediata scelta dello specialista più adeguato al trattamento della patologia presentata, sospettata e/o lamentata dal paziente;
- alla **valutazione e all'eventuale stabilizzazione clinica** dei parametri vitali;
- alla raccolta dell'**anamnesi e al successivo esame obiettivo completo**;
- all'effettuazione di **indagini** di laboratorio e/o strumentali e consulenze specialistiche utili a formulare e confermare la più corretta diagnosi e ad apprestare la migliore **terapia** sulla patologia rilevata;
- all'eventuale **ricovero** dei pazienti che necessitano di una continuità d'osservazione e di trattamento nei diversi reparti specialistici dell' Ospedale. Quando non sia presente nella struttura ospedaliera il reparto specialistico idoneo, essendo stata evidenziata la necessità del ricovero, viene effettuata la **ricerca del posto letto** presso le altre strutture ospedaliere della città di Roma (talvolta anche della provincia); verso le quali viene attuato il **trasferimento** del pazienteo previa comunicazione via fax del posto letto disponibile;
- alla **dimissione** dei pazienti che possono essere inviati al domicilio, viene loro consegnato il documento denominato "Rapporto di Pronto Soccorso" indirizzato al medico curante con l'orientamento diagnostico, le indagini eseguite, le terapie somministrate ed i suggerimenti ritenuti necessari.

**RESPONSABILE UOS PRONTO SOCCORSO:** dott. Rosamaria Romeo

**COORDINATORE INFERMIERISTICO:** suor Daisy Annathakuzhiyl

**TELEFONO UOS PRONTO SOCCORSO:** 0624291255

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** avviene in relazione ai codici di priorità assegnati.

Il ricorso al Pronto Soccorso è riservato a casi gravi e urgenti. Non è la struttura idonea per approfondire aspetti clinici non urgenti o cronici ("codici bianchi" o "5"), che possono essere adeguatamente gestiti dal medico di famiglia (medico di medicina generale), pediatra di libera scelta o dal medico di guardia medica (medico di continuità assistenziale). Un uso appropriato e responsabile del Pronto Soccorso da parte del cittadino permette di ridurre i tempi d'attesa e di garantire una risposta adeguata ai bisogni assistenziali davvero urgenti e non differibili. I cittadini che giungono al Pronto Soccorso sono accolti da un Infermiere formato ed esperto che, in relazione alla priorità clinico-assistenziale del caso, provvede ad assegnare un codice colore/numerico. Il codice colore/numerico assegnato dall'infermiere ha lo scopo di stabilire la priorità di accesso (i codici rossi/1 sono più urgenti, seguono gli arancioni/2, gli azzurri/3, i verdi/4 ed infine i bianchi/5) e potrà essere diverso da quello attribuito dal medico di Pronto Soccorso al termine della visita e degli esami necessari.

## CODICI COLORE–NUMERICI

TABELLA 1 - TRIAGE: modalità e tempi di rivalutazione			
Codice	Denominazione	Tempo massimo di attesa	Modalità di Rivalutazione
1 ●	EMERGENZA	Accesso immediato al trattamento	
2 ●	URGENZA	accesso entro 15 min	Osservazione diretta o video mediata con monitoraggio costante del paziente
3 ●	URGENZA DIFFERIBILE	accesso entro 60 min	Ripetizione di parte o tutte le fasi di valutazione:
4 ●	URGENZA MINORE	accesso entro 120 min	- a giudizio del triagista - a richiesta del paziente
5 ○	NON URGENZA	accesso entro 240 min	- una volta trascorso il tempo di attesa massimo





## OSSERVAZIONE BREVE INTENSIVA

L'Osservazione Breve intensiva (OBI) è una modalità di gestione delle emergenze-urgenze dei pazienti con problemi clinici acuti ad alto potenziale di reversibilità. Prevede un'attività strettamente connessa a quella di Pronto soccorso con la caratteristica di intensità di utilizzo delle risorse diagnostiche e terapeutiche con l'obiettivo di pervenire ad un rapido inquadramento diagnostico e terapeutico per decidere sul ricovero o su una dimissione sicura dei pazienti.

E' preposta fundamentalmente::

- alla osservazione clinica e monitoraggio dei pazienti con quadri clinici non definiti dopo la prima valutazione in Pronto soccorso, anche al fine di migliorare l'appropriatezza del ricovero e della dimissione;
- al trattamento di patologie a basso rischio evolutivo e con possibilità di completa risoluzione a breve termine (es.: colica renale);
- alla valutazione di patologie a medio/alto rischio evolutivo ma a bassa probabilità di evento (es.: dolore toracico).

La durata dell'osservazione è variabile da 6 a 24 ore (in situazioni particolari può essere prolungata a 36 ore). Al termine di tale periodo il paziente potrà essere dimesso o ricoverato. Il ricovero da OBI potrà avvenire anche in Medicina d'urgenza.

**COORDINATORE INFERMIERISTICO:** suor Daisy Annathakuzhiyl

**TELEFONO:** 0624291460

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** il paziente accede da Pronto Soccorso



**“PIU’ CUORE IN QUELLE MANI”**



Siamo qui per  
aiutarti: **la tua  
collaborazione**  
è preziosa

Accoglienza in Pronto Soccorso



Accoglienza in Pronto Soccorso

# Che cos'è il triage?



Il **triage** è l'attività con cui infermieri esperti attribuiscono il **codice di priorità di accesso alla visita medica** ai pazienti che arrivano in Pronto Soccorso: l'attribuzione viene effettuata sulla base di criteri predefiniti e non sulla base della soggettività dell'infermiere di turno.

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

La legge definisce utilizzando i colori questa «classifica» di priorità

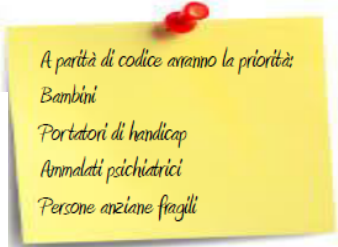


TABELLA 1 - TRIAGE: modalità e tempi di rivalutazione			
Codice	Denominazione	Tempo massimo di attesa	Modalità di Rivalutazione
1 ●	EMERGENZA	Accesso immediato al trattamento	
2 ●	URGENZA	accesso entro 15 min	Osservazione diretta o video mediata con monitoraggio costante del paziente
3 ●	URGENZA DIFFERIBILE	accesso entro 60 min	Ripetizione di parte o tutte le fasi di valutazione:
4 ●	URGENZA MINORE	accesso entro 120 min	- a giudizio del triagista - a richiesta del paziente
5 ○	NON URGENZA	accesso entro 240 min	- una volta trascorso il tempo di attesa massimo

Accoglienza in Pronto Soccorso

## Perché devo aspettare?



Sicuramente nel momento in cui stiamo male o vediamo soffrire un nostro parente, amico o collega che abbiamo accompagnato, **vorremmo che il caso che ci riguarda fosse valutato dai medici del Pronto Soccorso prima possibile.**

La risposta è:

*«Devo aspettare perché dentro la sala visita c'è qualcuno che sta peggio di me»*

A volte **la tranquillità della sala di aspetto può trarre in inganno** ma bisogna considerare che spesso all'interno ci sono situazioni di emergenza che richiedono il massimo di impegno e attenzione da parte dello staff medico.

**È necessario aver fiducia negli infermieri che si occupano dell'attribuzione della priorità,** e nei medici che si prodigano per offrire a ciascun paziente la risposta più tempestiva, in base alle sue necessità.



Accoglienza in Pronto Soccorso

# Quanto dovrò aspettare?



Il Pronto soccorso ti ha preso in carico,  
Definendo con il **Triage** la **priorità della tua visita**.  
Gli infermieri e i medici all'interno dell'area di trattamento stanno  
Visitando i pazienti secondo criteri di priorità.

**Sullo schermo presente nella sala di attesa** puoi verificare quanti sono i **codici** in attesa di essere visitati e quanti stanno ricevendo le cure necessarie in questo momento.

In condizioni di medio affollamento del Pronto Soccorso i **tempi medi di attesa** sono:

TABELLA 1 - TRIAGE: modalità e tempi di rivalutazione			
Codice	Denominazione	Tempo massimo di attesa	Modalità di Rivalutazione
1	EMERGENZA	Accesso immediato al trattamento	
2	URGENZA	accesso entro 15 min	Osservazione diretta o video mediata con monitoraggio costante del paziente
3	URGENZA DIFFERIBILE	accesso entro 60 min	Ripetizione di parte o tutte le fasi di valutazione:
4	URGENZA MINORE	accesso entro 120 min	- a giudizio del triagista - a richiesta del paziente
5	NON URGENZA	accesso entro 240 min	- una volta trascorso il tempo di attesa massimo



Accoglienza in Pronto Soccorso



## A parità di codice avranno la priorità:

- BAMBINI
- PERSONE PORTATRICI DI HANDICAP
- AMMALATI PSICHIATRICI
- PERSONE ANZIANE FRAGILI

Accoglienza in Pronto Soccorso



«devo aspettare perché dentro  
la sala visita c'è qualcuno che  
sta peggio di me»





## UOS MEDICINA D'URGENZA

Il reparto di degenza della UOS di Medicina d'urgenza è ubicato al piano terra dell'avancorpo dell'Ospedale ed è dotata di 19 posti letto di cui 15 di degenza ordinaria (di cui uno di isolamento al piano -1) e 4 di sub intensiva. I pazienti accedono tramite ricovero urgente da Pronto soccorso.

La Medicina d'Urgenza svolge una funzione diversa da quella degli altri reparti di degenza: è infatti deputata ad accogliere i pazienti inviati dal Pronto Soccorso che possono avvalersi di un breve ricovero per il trattamento della malattia e per la definizione della patologia presentata.

Al termine di queste fasi il paziente, a seconda delle condizioni cliniche, può essere dimesso, ovvero ricoverato in altro reparto dell'Ospedale o trasferiti in altra Struttura accreditata per la prosecuzione delle cure.

**RESPONSABILE DELLA UOS MEDICINA D'URGENZA:** dott. Massimo Centi

**COORDINATORE INFERMIERISTICO:** suor Milagras Quispe

**TELEFONO:** UOS MEDICINA D'URGENZA 0624291460

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** il paziente è ricoverato tramite Pronto soccorso







## UOC ANESTESIA E RIANIMAZIONE

La UOC di Anestesia e Rianimazione afferisce al DEA di I livello e si articola in due unità operative semplici rispettivamente denominate UOS Centro di Rianimazione ed UOS Anestesia ed Analgesia Ostetrica. Gli anestesisti rianimatori:

- assicurano l'attività di emergenza intraospedaliera e nel corso di esami radiologici con mezzi di contrasto e per procedure di endoscopia digestiva oltre alla specifica assistenza nelle sale operatorie dell'Ospedale;
- assicurano la presenza su ambulanza di soccorso avanzato in caso di trasferimento secondario di pazienti critici verso altre Strutture Ospedaliere;
- assicurano il servizio di parto analgesia in Ostetricia;
- assicurano la presa in carico e l'assistenza dei pazienti ricoverati nel Centro di Rianimazione;
- assicurano l'assistenza dei pazienti sottoposti ad intervento chirurgico e trasferiti in Terapia sub intensiva Post Operatoria in collaborazione con i chirurghi.

**DIRETTORE UOC ANESTESIA E RIANIMAZIONE:** dott. Pasqualino Volturo

**ARTICOLAZIONI ORGANIZZATIVE DELLA UOC:**

UOS CENTRO DI RIANIMAZIONE

UOS ANESTESIA ED ANALGESIA OSTETRICA



## UOS CENTRO DI RIANIMAZIONE

Il Centro di Rianimazione dell'Ospedale MG Vannini è costituito da una UOS integrata nella UOC di Anestesia e Rianimazione ed assicura l'accettazione del paziente critico proveniente dalla struttura ospedaliera e dal 118 (Servizio di Emergenza Sanitaria Regionale). Valuta il livello di criticità, attua immediate procedure di stabilizzazione delle funzioni vitali, di identificazione delle cause con impostazione di un piano terapeutico modellato sulla eziopatogenesi.

Il Centro di Rianimazione dispone di 8 posti letto dotati di sofisticati sistemi di monitoraggio invasivo e non invasivo delle funzioni vitali con controllo centralizzato e di ventilatori polmonari di supporto all'attività respiratoria. Sono inoltre disponibili attrezzature per: il trattamento dell'insufficienza renale (dispositivi per ultrafiltrazione e dialisi), per l'esecuzione di broncoscopie.

Le attività di rianimazione e terapia intensiva sono dedicate al monitoraggio e al trattamento intensivo dei pazienti critici H24.

I pazienti candidati al ricovero in rianimazione e terapia intensiva possono essere raggruppati in due classi principali:

- a) pazienti che richiedono trattamento intensivo mirato, in quanto affetti da una o più insufficienze d'organo acute potenzialmente reversibili, tali da comportare pericolo di vita o d'insorgenza di complicanze maggiori;
- b) pazienti che richiedono monitoraggio e mantenimento delle funzioni vitali al fine di prevenire complicanze maggiori.

**RESPONSABILE UOS CENTRO DI RIANIMAZIONE:** dott. Giorgio Battisti

**COORDINATORE INFERMIERISTICO:** suor Patricia Oubda

**TELEFONO:** 0624291340

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** il paziente proviene dal pronto soccorso, dai reparti di degenza dell'Ospedale o da altre strutture sanitarie per il tramite dell'ARES 118.



## UOS ANESTESIA ANALGESIA OSTETRICA

L'Ospedale MG Vannini ha attivato la parto analgesia, un servizio dedicato a chi desidera affrontare ancora più serenamente l'esperienza del parto. Il servizio è garantito tutti i giorni h24 e più contare su una equipe di Anestesisti esperti che si affianca alle altre figure professionali coinvolte in tutte le fasi dell'esperienza del parto: il Ginecologo, l'Ostetrica, gli Infermieri, il Neonatologo.

Il servizio di parto analgesia attivo h24 si inserisce nel più ampio progetto aziendale di far diventare il Vannini una struttura sanitaria di eccellenza migliorando non solo gli esiti e la sicurezza delle cure erogate ma anche e soprattutto l'umanizzazione delle stesse. Con questo nuovo servizio l'Ospedale diviene a misura di Donna promuovendo la possibilità di partorire in modo naturale, spontaneo e senza dolore.

### COME ACCEDERE ALLA PRESTAZIONE

Tutte le donne in gravidanza possono richiedere la parto analgesia. Questa, pur essendo una tecnica ampiamente sperimentata, sicura e consolidata, richiede una attenta e preventiva valutazione da parte di un Medico Anestesista al fine di evidenziare eventuali problemi o controindicazioni alla procedura. E' quindi necessario sottoporsi ad una visita anestesiologicala, nei tempi e nei modi indicati a seguire, in assenza della quale il Medico Anestesista può negare la procedura quando richiesta al momento del travaglio.

Il Servizio di parto analgesia è attivo 7 giorni su 7, 24 ore su 24. Le interessate potranno rivolgersi, tra la 34a e la 36a settimana di gestazione, contattando ai numeri telefonici

0624291343

0624291245

06 24291356,

l'Ostetrica di turno in Sala Parto, che fisserà l'appuntamento per la visita in uno dei seguenti giorni: lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 14:00.

Alla visita anestesiologicala, che ha un costo di 50 euro e che si svolgerà nel reparto di Ostetricia e Ginecologia, sito al secondo piano dell' Ospedale, bisognerà presentarsi con:

carta di identità;

tessera sanitaria;

ed esami clinici richiesti: elettrocardiogramma (non anteriore a tre mesi); emocromo completo con conta piastrinica, esame urine completo, PT, PTT, AT III, fibrinogeno, albuminemia, glicemia, azotemia, creatininemia, sodio, potassio, cloro, calcio, GOT, GPT, YGT, LDH, bilirubina diretta e indiretta, fosfatasi alcalina (non anteriori a un mese); HbsAg, anti-HCV, gruppo sanguigno e fattore Rh (eseguiti durante la gravidanza).

In occasione della visita anestesiologicala, saranno fornite tutte le informazioni sulla tecnica di analgesia, compilata la cartella anestesiologicala personale e raccolto il consenso informato alla procedura.

E' fortemente raccomandata per le donne in gravidanza che richiedono la parto analgesia, la partecipazione al corso gratuito di accompagnamento alla nascita organizzato dalle nostre Ostetriche, con la partecipazione di Ginecologi, Anestesisti e Neonatologi (per informazioni contattare i numeri 0624291343 - 0624291245 - 0624291356 e chiedere di parlare con l'Ostetrica).

**RESPONSABILE UOS ANESTESIA ED ANALGESIA OSTETRICA:** dott. Roberto Trima



## UOC CARDIOLOGIA CON UTIC E MODINAMICA

Il reparto di Cardiologia con UTIC ed Emodinamica assicura l'assistenza specialistica cardiologica a pazienti cardiopatici acuti o cronici riacutizzati che necessitano di procedure interventistiche (quali la coronarografia, l'angioplastica coronarica, lo studio elettrofisiologico e l'impianto di pacemaker e/o di defibrillatore automatico) e/o di monitoraggio clinico, emodinamico e strumentale. La UOC di Cardiologia con UTIC ed Emodinamica dispone di 31 posti letto di cui 22 di cardiologia ed 9 di UTIC. L'Unità di Terapia Intensiva Cardiologica è dotata di posti-letto attrezzati con tecnologie e sistemi di monitoraggio continuo con controllo centralizzato di Elettrocardiogramma, Pressione Arteriosa non invasiva, Saturazione di Ossigeno e Parametri invasivi. Una centrale di monitoraggio gestisce i parametri vitali di tutti i pazienti; un impianto telemetrico fornisce detto controllo anche ai pazienti trasferiti dall'UTIC nel reparto di Cardiologia, monitorandoli durante tutti i loro spostamenti. La presenza del servizio di emodinamica con indirizzo ad attività interventistica consente di garantire procedure di rivascolarizzazione, 24 ore su 24 per 7 giorni alla settimana, nel trattamento dell'Infarto Miocardio Acuto o in pazienti con sindromi coronariche instabili refrattarie alla terapia medica con lo scopo di stabilizzare il paziente più critico con metodiche di angioplastica ed impianto di stent.

**DIRETTORE UOC CARDIOLOGIA CON UTIC ED EMODINAMICA :** dott. Gerardo Ansalone

**COORDINATORE INFERMIERISTICO:** suor Marina Joseph Kalathil

**TELEFONO:** 0624291415

### **ARTICOLAZIONI ORGANIZZATIVE DELLA UOC:**

UOS UTIC E CLINICA CARDIOLOGICA

UOS EMODINAMICA

UOS INTERVENTISTICA CARDIO VASCOLARE E STRUTTURALE

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** L'UTIC riceve pazienti che giungono a ricovero tramite Pronto Soccorso, visite specialistiche ambulatoriali, trasferimenti interni o per trasferimento tramite il Servizio di emergenza Regionale "118", da altri Ospedali.

## UOS EMODINAMICA

La UOS di emodinamica, integrata nella UOC di Cardiologia con UTIC ed Emodinamica, esegue la diagnosi e il trattamento mediante procedure interventistiche dei pazienti affetti da: cardiopatia ischemica, cardiopatie congenite, valvulopatie. Nello specifico vengono eseguite procedure relative a: Coronarografie diagnostiche finalizzate a procedure di rivascularizzazione miocardica in pazienti con cardiopatia ischemica e sindrome coronarica acuta (STEMI, NSTEMI, UA); Coronarografie diagnostiche finalizzate a procedure di rivascularizzazione miocardica in pazienti con cardiopatia ischemica cronica (Angina stabile e/o insufficienza cardiaca); Coronarografie diagnostiche e studio emodinamico in pazienti con cardiopatia valvolare candidati a interventi cardiocirurgici; Coronarografie diagnostiche e studio emodinamico (con prelievi multipli per assimetria) in pazienti con cardiopatia congenita nell'adulto finalizzate a correzione percutanea (DIA, DIV) o chirurgica del difetto; Interventi di rivascularizzazione percutanea mediante angioplastica e impianto di Stent in pazienti con cardiopatia ischemica acuta e cronica; Elettrostimolazione temporanea (BAV avanzato, Bradicardia); Elettrostimolazione definitiva mediante impianto di pacemaker monocamerale, bicamerale, biventricolare e defibrillatori; Contropulsazione aortica in pazienti in shock cardiogeno; Posizionamento di catetere di Swan-Ganz per il monitoraggio emodinamico invasivo in pazienti con insufficienza cardiaca; Studio elettrofisiologico endocavitario diagnostico per la vulnerabilità ventricolare (SVP) in pazienti ad alto rischio di morte improvvisa; Studio elettrofisiologico endocavitario finalizzato alla diagnosi e al trattamento delle tachiaritmie sopraventricolari.

**RESPONSABILE UOS:** dott. Salvatore Musarò

**TELEFONO:** 0624291405

## UOS UTIC E CLINICA CARDIOLOGICA

La UOS UTIC e clinica cardiologica è dotata di posti-letto attrezzati con tecnologie per il monitoraggio continuo di Elettrocardiogramma, Pressione Arteriosa non invasiva, Saturazione di Ossigeno e Parametri invasivi. Una centrale di monitoraggio gestisce i parametri vitali di tutti i pazienti; un impianto telemetrico fornisce detto controllo anche ai pazienti trasferiti dall'UTIC nel reparto di Cardiologia, monitorandoli durante tutti i loro spostamenti. A seguire le patologie trattate: **Infarto del Miocardio Sindromi coronariche Ipertensione arteriosa; Angina pectoris e dolori toracici patologie valvolari Scompenso cardiaco; Patologie cardiache congenite patologie del ritmo cardiaco Sincope.**

**RESPONSABILE UOS:** dott. Luca Cacciotti



## UOS INTERVENTISTICA CARDIOVASCOLARE E STRUTTURALE

L'Unità operativa nasce con l'obiettivo di studiare e trattare le manifestazioni cliniche distrettuali della malattia aterosclerotica e non solo che si può localizzare nelle arterie coronarie (cuore), carotidi (cervello), arterie iliaco-femorali (arti inferiori). Vi sono inoltre patologie che coinvolgono la struttura cardiaca e che oggi, grazie allo sviluppo tecnologico, possono essere risolte attraverso interventi eseguiti per via percutanea. Si propone di condividere i migliori percorsi clinico-terapeutici coordinandosi attivamente con le unità operative di emodinamica e di Utic e clinica cardiologica presenti all'interno della UOC, oltre che con competenze specialistiche interne ed esterne all'Ospedale al fine di garantire la massima qualità delle cure .

**RESPONSABILE UOS:** dott. Bruno Pironi

## UOS EMODINAMICA

La UOS è dotata di una Sala dove si eseguono procedure interventistiche cardiache e coronariche quali ad esempio angioplastica con o senza stent e procedure diagnostiche invasive come coronarografie, angiografie periferiche e valutazioni emodinamiche.

**RESPONSABILE UOS:** dott. Salvatore Donato Musarò

## UOS ELETTROSTIMOLAZIONE E LABORATORIO DI ECOCARDIOGRAFIA

La UOS fornisce i seguenti servizi quali impianto di dispositivi per l'elettrostimolazione endocavitaria definitiva (Pace Maker), defibrillatori impiantabili e dispositivi per la stimolazione biventricolare (terapia di resincronizzazione cardiaca); studio elettrofisiologico endocavitario.

**RESPONSABILE UOS:** Dott. Paride Giannantoni



## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

Il Dipartimento Funzionale di Scienze Chirurgiche, diretto dal Prof. Carlo Eugenio Vitelli, aggrega due unità operative complesse quali la Chirurgia Generale e l'Ortopedia e Traumatologia ed una Unità Operativa Semplice Dipartimentale di Urologia.

L'articolazione organizzativa dipartimentale raggruppa un insieme di attività complesse e semplici omogenee per le quali è definito un coordinamento ed una programmazione unitaria con il fine di conseguire risultati in termini di efficienza ed efficacia.

Il Dipartimento Funzionale di Scienze Chirurgiche si avvale della competenza e dell'esperienza pluriennale del Prof. Carlo Eugenio Vitelli che assume compiti di orientamento, indirizzo, coordinamento e pianificazione delle attività cliniche.

Lo scopo prioritario è di assicurare la qualità e la continuità delle cure, attraverso la condivisione, la gestione e la valutazione di percorsi integrati di assistenza. Il Direttore del Dipartimento, inoltre, al fine di razionalizzare le modalità di utilizzo delle risorse, collabora con la Direzione Aziendale nell'adozione delle iniziative di carattere organizzativo, trasversali alle unità operative di competenza.

**DIRETTORE DIPARTIMENTO:** prof. Carlo Eugenio Vitelli

**ARTICOLAZIONI ORGANIZZATIVE DEL DIPARTIMENTO:**

UDC CHIRURGIA GENERALE

UDC ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

UDC UROLOGIA



Il reparto di Chirurgia generale dell'Ospedale M.G. Vannini è preposto al ricovero di pazienti affetti da patologie che si avvalgono di trattamento chirurgico quali quelle neoplastiche, funzionali ed acute quest'ultime provenienti dal DEA. La UOC di Chirurgia generale è composta da una UOS di Endoscopia digestiva e da una UOS di Colonproctologia e pavimento pelvico. E' dotata di 36 posti letto ordinari (di cui 4 di sub intensiva post operatoria) ed eroga prestazioni in day surgery. Dispone di sale operatorie dedicate presso il Blocco operatorio. I trattamenti chirurgici riguardano tutta la patologia oncologica addominale (esofago, stomaco, colon-retto, pancreas, fegato e vie biliari), le malattie funzionali dell'esofago, le patologie benigne e maligne di mammella, tiroide. Per i pazienti con patologie oncologiche, che necessitano di trattamenti integrati, l'Unità Operativa si avvale della consulenza di oncologi medici e radioterapisti. Per la chirurgia del cancro del retto sono utilizzate tecniche miniinvasive transanali innovative (TAMIS e TaTME). Per quanto concerne le patologie funzionali, vengono svolti interventi di colecistectomia laparoscopica, di ernioplastica in day surgery, interventi proctologici e di chirurgia del pavimento pelvico. La UOC di Chirurgia generale tratta anche l'obesità grave con interventi laparoscopici (sleeve gastrectomy e bypass gastrico). Tutti i componenti l'equipe chirurgica eseguono, inoltre, interventi chirurgici in urgenza nell'ambito dell'attività di Pronto Soccorso del Dipartimento di Emergenze (DEA), in rapporto a patologie chirurgiche acute o per patologie post-traumatiche.

**DIRETTORE UOC CHIRURGIA GENERALE:** dott. Francesco Stipa

**COORDINATORE INFERMIERISTICO:** suor Teresa Vetthathu

**TELEFONO:** 0624291222

**ARTICOLAZIONI ORGANIZZATIVE DELLA UOC:**

UOS ENDOSCOPIA DIGESTIVA

UOS COLONPROCTOLOGIA E PAVIMENTO PELVICO

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** il paziente è ricoverato in urgenza tramite Pronto soccorso o in regime di ricovero ordinario tramite visita specialistica ambulatoriale e in base alla lista di attesa. Per alcune patologie è previsto il ricovero in Day surgery.



## UOS ENDOSCOPIA DIGESTIVA

Il Servizio di Endoscopia Digestiva eroga prestazioni diagnostiche e terapeutiche, sia in elezione che in emergenza, nei confronti dei pazienti ricoverati e degli utenti ambulatoriali attraverso prestazioni endoscopiche anche invasive effettuate con tecnologie mirate alla prevenzione, alla diagnosi ed alla terapia delle malattie dell'apparato gastro intestinale.

In particolare il servizio si occupa di diagnosi precoce di lesioni precancerose e neoplastiche, di trattamento endoscopico curativo di malattie neoplastiche iniziali e di trattamento palliativo di malattie neoplastiche avanzate ma anche del trattamento di patologie gastro intestinali benigne quali le malattie infiammatorie croniche dell'intestino, le ulcere gastriche e duodenali, le infezioni da *Helicobacter Piloni* ed il reflusso gastro esofageo.

Le prestazioni ambulatoriali vengono erogate anche in sedazione profonda su richiesta dei pazienti.

**RESPONSABILE UOS ENDOSCOPIA DIGESTIVA:** dott. Francesco Stipa

**COORDINATORE INFERMIERISTICO:** suor Simona Aleyamma Elamthuruthiyil

**TELEFONO:** 0624291240

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** alle prestazioni endoscopiche si accede con prenotazione CUP (Centro Unico di Prenotazione) su richiesta del Medico di Medicina Generale o di uno specialista del SSN. Per i pazienti ricoverati tramite prescrizione del medico di reparto. In urgenza per pazienti provenienti dal pronto soccorso o dai reparti di degenza 24 ore su 24.

# UOS COLONPROCTOLOGIA PAVIMENTO PELVICO

La UOS di Colonproctologia e Pavimento Pelvico si occupa delle patologie che interessano colon, retto, ano e pavimento pelvico. I medici chirurghi della UOS, nella loro attività, collaborano strettamente con i colleghi chirurghi generali, urologinecologi, endoscopisti/gastroenterologi e radiologi, costituendo un team interdisciplinare dedicato. Le patologie del pavimento pelvico colpiscono il 60-70% delle donne, in particolar modo quelle che hanno sostenuto un parto o quelle che si sono dovute sottoporre a un intervento all'utero. In questa grande categoria rientrano patologie molto diffuse quali la stipsi, l'incontinenza urinaria e l'incontinenza fecale, i prolassi del retto, dell'utero e della vescica. Patologie che spesso si presentano insieme, nella stessa persona, e che necessitano pertanto di uno studio e di un trattamento interdisciplinare. La diagnostica disponibile presso l'Ospedale Vannini è completa e consente di eseguire esami specifici e specialistici. Il percorso diagnostico all'interno dell'Unità Operativa di Colonproctologia e Pavimento Pelvico prevede la visita proctologica, che consiste in un'esplorazione rettale associata a un'indagine eseguita con l'anoscopio o rettoscopio mentre, per lo studio dei disturbi funzionali, è possibile eseguire: rx colpocistodefecografia (o perineografia) studio radiologico che permette una ricostruzione fedele della morfologia e della dinamica del retto e degli organi pelvici durante le fasi defecatorie; l'ecografia transanale 360°, che permette lo studio morfologico degli sfinteri anali e degli spazi perianali e perirettali; la manometria retto anale per lo studio funzionale degli sfinteri anali; la colonscopia; lo studio dei tempi di transito intestinale; l'RX clisma opaco. Si effettuano interventi volti a risolvere le patologie correlate al prolasso rettale e pelvipерineale, come: resezioni rettali maggiori per via trans anale per il prolasso rettale completo; interventi di sospensione degli organi pelvici per i prolassi rettali e pelvipерineali complessi (P.O.P.S. e S.I.R.); resezioni coliche per via laparoscopica per stipsi grave.

**RESPONSABILE UOS:** dott. Valeria Gianfreda



## SUB INTENSIVA POST OPERATORIA

La Terapia Sub Intensiva post operatoria, adiacente ai locali del Centro di Rianimazione e integrata nella UOC di Chirurgia Generale, dispone di 4 posti letto forniti di ventilatore polmonare e sistema di monitorizzazione dei parametri vitali con controllo centralizzato. Accoglie anche pazienti che hanno eseguito interventi chirurgici ortopedici che hanno bisogno di:

- osservazione e monitoraggio fisiologico e/o invasivo di tipo intensivo postoperatorio a causa della complessità dell'intervento chirurgico o di precedenti gravi patologie;
- nursing qualificato ed esteso per complessità e frequenza di manovre.

I pazienti ricoverati nella Sub intensiva post operatoria vengono sottoposti ad assistenza medica e infermieristica ed i loro parametri vitali vengono monitorati in relazione: alle condizioni cliniche, ad un attento monitoraggio del bilancio idro-elettrolitico, agli accertamenti diagnostici, alla terapia medica e alle procedure invasive più idonee.

**COORDINATORE INFERMIERISTICO:** suor Patricia Dubda

**TELEFONO:** 0624291334

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:**

il paziente ricoverato proviene dalle sale operatorie dell'Ospedale.



## UOC UROLOGIA

La Unità Operativa Complessa (UOC) di Urologia è incardinata nel Dipartimento Funzionale di Scienze Chirurgiche dell'Ospedale MG Vannini e nasce dalla trasformazione della pre-esistente UOSD di Urologia, della quale rappresenta una evoluzione non solo amministrativa, ma anche e soprattutto qualitativa.

La UOC di Urologia è ubicata al piano primo dell'edificio principale dell'Ospedale, con accesso dalla rampa del civico 4 di via di Acqua Bullicante, scale I ed L: ha propria autonomia organizzativa, gestionale ed economica, essendo dotata di budget assegnato dalla Direzione Generale e di obiettivi di qualità delle prestazioni prefissati. È dotata di 10 posti letto ordinari ed eroga prestazioni in day surgery, in quanto Unità Dipartimentale, condivide il personale infermieristico e la coordinatrice con gli afferenti al Dipartimento di Scienze Chirurgiche, assegnati alla U.O.C. di Chirurgia Generale, anche questa ubicata al piano primo.

La UOC di Urologia dispone di Ambulatori Convenzionati con il SSN per l'attività urologica generale, per la diagnostica urodinamica, le uroflussimetrie, per le cistoscopie flessibili ambulatoriali, per l'urologia oncologica, per le istillazioni vescicali per tumore della vescica, per l'urologia ginecologica. Il personale medico afferente alla UOC di Urologia effettua regolare attività di reparto e di sala operatoria, consulenze specialistiche urologiche presso tutti i reparti della struttura e presso il Pronto Soccorso. Eseguisce inoltre attività ambulatoriale istituzionale (SSN) presso il Poliambulatorio Padre Luigi Tezza dell'Ospedale MG Vannini ed attività ambulatoriale privata presso gli spazi del Poliambulatorio specialistico Via Arce.

**DIRETTORE UOC UROLOGIA:** dott. Flavio Forte



## **PRESTAZIONI UROLOGIA**

La UOC di Urologia dell' Ospedale MG Vannini effettua prestazioni in regime di ricovero ordinario, Day Hospital – Day Surgery ed ambulatoriale (A.P.A.) per la diagnosi e la terapia chirurgica e medica delle patologie riguardanti l'apparato urinario maschile e femminile e l'apparato genitale maschile. I campi di attività riguardano la patologia urologica oncologica (tumore della prostata, tumore del rene, tumore della vescica, tumore del testicolo, tumore del pene), la patologia funzionale urologica maschile (ipertrofia prostatica benigna, stenosi dell'uretra maschile, sclerosi/stenosi del collo vescicale, incontinenza urinaria maschile post-chirurgica), la patologia funzionale urologica femminile (incontinenza urinaria femminile, patologia dei prolassi vescicali, patologie infiammatorie vescicali, stenosi dell'uretra femminile, ipermobilità dell'uretra femminile, diverticoli dell'uretra femminile, caruncola uretrale femminile, leucoplachia vescicale), la patologia della calcolosi urinaria (calcolosi renale, ureterale, vescicale), la patologia malformativa urinaria maschile e femminile (stenosi del giunto pielo-ureterale), la patologia andrologica (varicocele, idrocele, fimosi, induratio penis plastica).

### **Procedure ambulatoriali**

La UOC di Urologia effettua attività ambulatoriale istituzionale (SSN) e privata, riguardante la patologia urologica generale, uro-oncologica, uro-ginecologica, andrologica: esegue inoltre esami urodinamici, uroflussimetrie, cistoscopie ambulatoriali con strumento flessibile, istillazioni vescicali per tumore della vescica, ecografie uro-nefro-andrologiche, riabilitazione del piano perineale per incontinenza urinaria maschile e femminile, riabilitazione del deficit erettile post-chirurgico.

### **Procedure chirurgiche**

La UOC di Urologia effettua interventi di chirurgia uro-oncologica con tecnica laparoscopica 3D, con utilizzo di devices ad energia (ultrasuoni – radiofrequenze – bipolari avanzate). Tratta la patologia della calcolosi urinaria con procedure percutanee (PNL) ed endourologiche (ULT – RIRS) mediante utilizzo di Laser Holmium ed ultrasuoni; la patologia funzionale maschile viene trattata con interventi endourologici con corrente bi-polare (bipolar TUR-P, B-TUEP). La patologia dell'incontinenza urinaria femminile e maschile viene trattata con procedure minimamente invasive (trans-obturator tape – TVT-O, mini-sling TOT). C'è da parte riguarda la diagnosi biptica del tumore della prostata, effettuata con Biopsia Prostatica cognitiva e di Fusione (fusion biopsy), su strumentario dedicato BK, previa risonanza magnetica multiparametrica (effettuabile presso la struttura stessa); il trattamento del varicocele nell'adolescente e nel giovane adulto viene eseguito prevalentemente con sclero-embolizzazione in collaborazione con la Radiologia Interventistica.



## UOC ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Il reparto di Ortopedia e Traumatologia è preposto al trattamento della traumatologia dell'apparato osteo muscolare e delle patologie ortopediche con particolare riferimento al ginocchio, all'anca ed alla spalla. La UOC di Ortopedia e Traumatologia è dotata di 19 posti letto ordinari ed eroga prestazioni in day surgery. Nella UOC vengono assistiti:

**1)** pazienti affetti da coxartrosi, gonartrosi, lesioni legamentose della spalla e del ginocchio, prosecuzione di pregressi trattamenti di chirurgia traumatologica, patologie croniche del piede, ernie discali lombari con indicazione al trattamento chirurgico dopo visita ambulatoriale e previo inserimento in lista di attesa per il ricovero ospedaliero. In preparazione alla procedura chirurgica il ricovero ospedaliero è preceduto da una fase di pre-ospedalizzazione ove applicabile;

**2)** pazienti con patologie ortopediche/traumatologiche ricoverati presso le unità operative dell'ospedale MG Vannini con indicazione al trattamento chirurgico formulata dall'ortopedico a seguito di consulenza;

**3)** pazienti traumatizzati con indicazione al trattamento chirurgico formulata dall'ortopedico in sede di Pronto Soccorso (fratture, lussazioni e lesioni tendinee e muscolari).

La UOC Di Ortopedia e Traumatologia è dotata di sale operatorie dedicate presso il Blocco Operatorio e di una sala gessi. E' attivo anche un ambulatorio di pronto soccorso.

**DIRETTORE UOC ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA:** dott. Elvio Coppari

**COORDINATORE INFERMIERISTICO:** suor Silvia Ozhakkanakuzhy

**TELEFONO:** 0624291224

### ARTICOLAZIONI ORGANIZZATIVE DELLA UOC:

UOS ORTOGERIATRIA

UOS CHIRURGIA DEL GINOCCHIO

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** il paziente in urgenza è ricoverato tramite pronto soccorso. Per i ricoveri ordinari gli accessi sono regolamentati attraverso la gestione di una lista di attesa secondo le disposizioni di legge, previa visita specialistica ambulatoriale. Per alcune patologie è previsto il ricovero in Day surgery.



## UOS ORTOGERIATRIA

La UOS Orto geriatria è un'articolazione organizzativa della UOC di Ortopedia e Traumatologia, è preposta alla realizzazione del percorso clinico-assistenziale integrato che affronta la complessità del paziente anziano con frattura di femore e garantisce una presa in carico multi-professionale mediante l'accesso ad un percorso strutturato secondo i bisogni del paziente. Questa organizzazione pone il paziente al centro dell'assistenza e integra le competenze dei professionisti coinvolti in un progetto coordinato che segue il paziente dall'ingresso fino alla dimissione.

**Responsabile UOS:** dott. Massimo Baviera



## UOS CHIRURGIA DEL GINOCCHIO

Presso la UOS di Chirurgia del ginocchio vengono trattate chirurgicamente tutte le più comuni malattie del ginocchio, sia degenerative che traumatiche.

In particolare si eseguono:

- Artroprotesi di ginocchio (totale e monocompartimentale).
- Ricostruzioni legamentose.
- Meniscectomie e suture meniscali.
- Trattamento di patologie della cartilagine.
- Revisione di impianti protesici di ginocchio.

**Responsabile UOS:** dott. Giuseppe Condarelli



## BLOCCHI OPERATORI

L'Ospedale M. G. Vannini è dotato di due blocchi operatori di cui uno, ubicato al primo piano dell'edificio centrale, dispone di tre sale operatorie ed è dedicato agli interventi in elezione e in urgenza di Chirurgia generale, di Ortopedia e Traumatologia e di Ginecologia. L'altro, ubicato al secondo piano dell'edificio centrale, dispone di due sale operatorie per il taglio cesareo e di un punto nascita (sala parto e sala travaglio).

Le sale operatorie sono dotate di moderna strumentazione e di apparecchiature all'avanguardia.

Il ricondizionamento dello strumentario chirurgico viene svolto mediante sterilizzazione in autoclave a vapore o attraverso sterilizzazione a "gas plasma". Tutte le autoclavi sono sottoposte a un intenso programma di manutenzione preventiva ed è garantita la validità del processo di sterilizzazione dello strumentario. Infatti tale processo è sottoposto a rigidi controlli previsti dalle norme di qualità internazionali (UNI EN ISO) e per l'intero processo è garantita la tracciabilità delle procedure svolte e degli operatori responsabili.

Il Servizio di disinfezione e sterilizzazione è affidato ad un fornitore esterno in possesso di importanti certificazioni di qualità che gestisce la centrale di sub sterilizzazione dell'Ospedale.

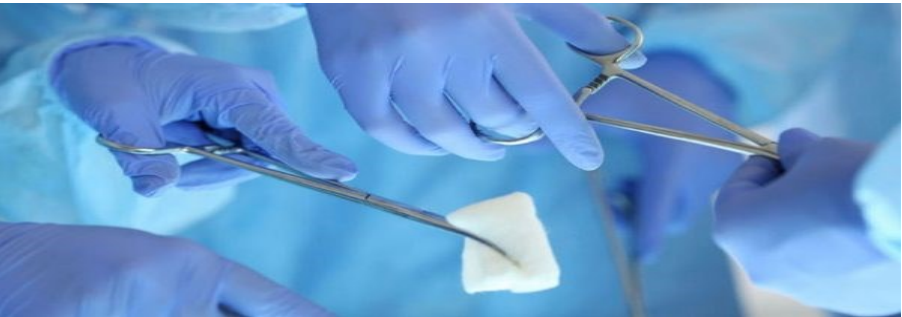
Gli accessi ai blocchi operatori sono consentiti soltanto al personale dedicato o preventivamente autorizzato dalla Direzione Sanitaria.

I blocchi operatori assicurano 24 ore su 24 l'urgenza chirurgica.

**RESPONSABILE:** dott. Pasqualino Volturo

**COORDINATORE INFERMIERISTICO** suor Marina Sama Dena

**TELEFONO:** 0624291349





## UOC GINECOLOGIA E OSTETRICIA

La UOC di Ginecologia ed Ostetricia è preposta ad assistere la donna nei diversi momenti della sua vita, dalla gravidanza alla patologia benigna e maligna del tratto genitale, tenendo ben presente che tali situazioni coinvolgono di solito non solo la donna, ma l'intero nucleo familiare. La UOC di Ginecologia e Ostetricia è dotata di 25 posti letto ordinari di cui 6 di ginecologia e 19 di ostetricia ed inoltre eroga prestazioni in day surgery. E' dotata di sale operatorie per il taglio cesareo e di un punto nascita con sala travaglio.

Le principali patologie trattate riguardano i tumori dell'apparato genitale femminile, l'endometriosi pelvica, la patologia uterina ed annessiale. Le maggiori procedure effettuate spaziano dalla chirurgia tradizionale laparotomica e vaginale (isterectomie-miomectomie -chirurgia radicale apparato genitale femminile-prolassi genitali) alla chirurgia totalmente laparoscopica (isterectomie-miomectomie-asportazione cisti ovariche-endometriosi) e isteroscopia diagnostica ed operativa (polipi-setti-sinechie-miomi). Si esegue la chirurgia uroginecologica e del pavimento pelvico.

L'impegno del reparto per l'ostetricia è rivolto in particolar modo all'assistenza del parto di gravidanze a termine. E' attivo un servizio di parto analgesia. Vengono inoltre effettuati corsi di preparazione al parto.

**DIRETTORE UOC GINECOLOGIA ED OSTETRICIA:** dott. Michelangelo Boninfante  
**COORDINATORE INFERMIERISTICO:** suor Rosily Rosamma Azhiathu

### ARTICOLAZIONI ORGANIZZATIVE DELLA UOC:

UOS NIDO E NEONATOLOGIA

**TELEFONO:** 0624291356

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** la paziente in urgenza è ricoverata tramite pronto soccorso. Per i ricoveri ordinari gli accessi sono regolamentati attraverso la gestione di una lista di attesa secondo le disposizioni di legge e previa visita specialistica ambulatoriale.



## UOS NIDO E NEONATOLOGIA

Il Nido, posto al piano del reparto di Ginecologia e Ostetricia, è preposto all'assistenza del neonato fin dalla nascita. Viene posta particolare attenzione alla relazione con i genitori ed al loro diritto di essere coinvolti in maniera informata nelle decisioni riguardanti il bambino, soprattutto nei casi in cui vi sia necessità di assicurare livelli di cure adeguate con trasferimento del neonato a reparti di terapia intensiva/sub intensiva.

Sono operanti tre aree di intervento:

1. degenza del neonato fisiologico;
2. ambulatorio neonatologico;
3. area perinatale (quest'ultima gestita in collaborazione con la UOC di Ginecologia e Ostetricia).

### 1) AREA DI DEGENZA DEL NEONATO FISIOLÓGICO (NIDO)

Assistenza al neonato a termine di gravidanza decorsa regolarmente, nato sano da parto non a rischio preventivato.

### 2) AREA DI AMBULATORIO NEONATOLÓGICO

Controllo dei neonati dimessi durante il primo mese di vita.

La UOS dispone di 18 culle, 3 incubatrici ed 1 isola neonatale.

**RESPONSABILE pro tempore UOS NIDO:** dott.ssa Cristina Ossicini

**COORDINATORE INFERMIERISTICO:** suor Rosily Rosamma Azhiathu

**TELEFONO:** 0624291434

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** il Nido accoglie i neonati provenienti dalla sala parto dell'Ospedale. L'accesso all'ambulatorio di neonatologia è riservato ai neonati dimessi dal Nido.





## UOC MEDICINA GENERALE

Il reparto di Medicina generale è preposto al ricovero di pazienti affetti da patologie acute di competenza internistica, provenienti dal Pronto Soccorso o Medicina d'urgenza, trasferiti da altri reparti dell'Ospedale o provenienti da altre strutture. In caso di necessità provvede anche al ricovero dei pazienti seguiti dal Day Hospital di Oncologia medica.

La UOC di Medicina generale è articolata in: UOS di Oncologia medica ed UOS Gestione delle infezioni nosocomiali. È dotata di 55 posti letto ordinari ubicati nel piano rialzato, ed al piano terra dell'edificio centrale dell'Ospedale.

Le patologie internistiche più frequentemente trattate riguardano la gastroenterologia, l'epatologia e le malattie del ricambio, l'angiologia, la pneumologia, l'oncologia medica, la geriatria, la neurologia ecc.

**DIRETTORE UOC MEDICINA GENERALE:** dott. Roberto Pellicciari

**COORDINATORE INFERMIERISTICO:**

suor Elsy Thomas Madathil e suor Lilly Manavalan

**ARTICOLAZIONI ORGANIZZATIVE DELLA UOC:**

UOS ONCOLOGIA MEDICA

UOS GESTIONE DELLE INFEZIONI NOSOCOMIALI

**TELEFONO:** 0624291213-243

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** il paziente è ricoverato in urgenza tramite pronto soccorso. Sono accolti pazienti provenienti dai reparti interni dell'Ospedale e trasferiti da altre Strutture.



## UOS ONCOLOGIA MEDICA

La UOS di Oncologia medica, quale articolazione organizzativa della UOC di Medicina Generale, è preposta al trattamento delle neoplasie con l'applicazione delle più moderne conoscenze nel campo della oncologia medica. L'assistenza viene assicurata da medici specialisti oncologi, è erogata in regime di Day hospital e con ricovero in letti dedicati.

**RESPONSABILE UOS ONCOLOGIA MEDICA:** dott. Pierluigi Pompili

**COORDINATORE INFERMIERISTICO:**

Suor Margaret Edayattu

**TELEFONO:** 0624291234

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** il paziente è ricoverato in urgenza tramite pronto soccorso. Sono accolti pazienti provenienti dai reparti interni dell'Ospedale e trasferiti da altre Strutture e/o attraverso la visita specialistica ambulatoriale dei pazienti nel corso della



## UOS GESTIONE INFEZIONI NOSOCOMIALI

quale vengono programmati gli accessi al Day hospital.

La UOS Gestione delle Infezioni Nosocomiali è preposta alla sorveglianza delle infezioni nosocomiali e supporta la Direzione Sanitaria e il CIO (Comitato Infezioni Ospedaliere) nel promuovere l'adozione di pratiche assistenziali "sicure", derivanti dalla letteratura scientifica, che sono state dimostrate essere in grado di prevenire o controllare la trasmissione di infezioni correlate all'assistenza (ICA).

**RESPONSABILE UOS:** dott.ssa Maurizia Galìe

A photograph showing several laboratory vials with colorful caps (pink, purple, blue) in a laboratory setting. The vials are slightly out of focus, with the foreground ones being sharper.

## UOC LABORATORIO DI PATOLOGIA CLINICA

La UOC di Laboratorio di Patologia Clinica esegue analisi di Biochimica Clinica, Immunologia, Farmacologia, Ematologia, Coagulazione, Biologia molecolare e microbiologia con modalità di routine e d'urgenza. L'elenco delle prestazioni è consultabile presso il CUP e sul sito internet dell'Ospedale. Usufruiscono delle prestazioni del Laboratorio: pazienti ricoverati nei reparti di degenza dell'ospedale M. G. Vannini, o che usufruiscono di prestazioni in regime di Day hospital, pre ospedalizzazione e dimissione protetta; pazienti che afferiscono al Pronto Soccorso; pazienti esterni con richiesta di esami a cura del medico curante.

Il Laboratorio assicura l'attendibilità dei risultati delle analisi eseguite, attuando procedure di controllo di qualità interno e partecipando a programmi esterni di valutazione della qualità. Il Laboratorio fornisce consulenza su quesiti clinici, percorsi diagnostici ed interpretazione dei referti.

**DIRETTORE UOC LABORATORIO DI PATOLOGIA CLINICA:** dott. Maurizio Cortesi

**COORDINATORE TECNICO:** suor Sabine Zigani

**TELEFONO:** 0624291374

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** Le sale prelievi per i pazienti esterni sono situate nei locali adiacenti al Laboratorio e sono attive tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 11.00. L'accesso è diretto, senza necessità di prenotazione (ambulatorio open). I pazienti devono presentarsi al CUP unicamente per il pagamento del ticket e per espletare le pratiche di accettazione (il CUP apre alle ore 7:00). Il ritiro dei referti avviene presso la segreteria del Laboratorio tutti i giorni: il lunedì ed il venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 16.00. il martedì, il mercoledì, il giovedì, il sabato e i prefestivi l'orario è dalle ore 11.00 alle ore 12.30. Il ritiro dei referti potrà avvenire anche tramite consegna ON LINE da richiedere espressamente in fase di accettazione presso il CUP.



La UOC di Radiodiagnostica per immagini è preposta all'espletamento di esami attinenti al servizio e procedure di radiologia interventistica. La struttura svolge attività di diagnostica per immagini a pazienti ricoverati, afferenti da Pronto Soccorso ed a pazienti esterni ambulatoriali. La UOC di Radiodiagnostica per immagini offre una diagnostica completa di radiologia tradizionale, ecografia, TAC e Risonanza Magnetica; inoltre è digitalizzata e fornita di sistemi informatici che permettono l'immediata e contemporanea trasmissione delle immagini ai vari reparti dell'Ospedale. Si effettuano anche le seguenti indagini:

- Colon TC, Uro TC e Cardio TC;
- Angio TC e Angio RM (circolo intracranico, tronchi epiaortici, aorta ed arti superiori ed inferiori);
- RM mammella, RM prostata multiparametrica e Defeco RM;
- Specialistica senologica (mammografia, ecografia, procedure stereotassiche, biopsia e citologia eco guidata);
- Specialistica odontoiatrica;
- Procedure interventistiche sotto guida ecografica e TC.

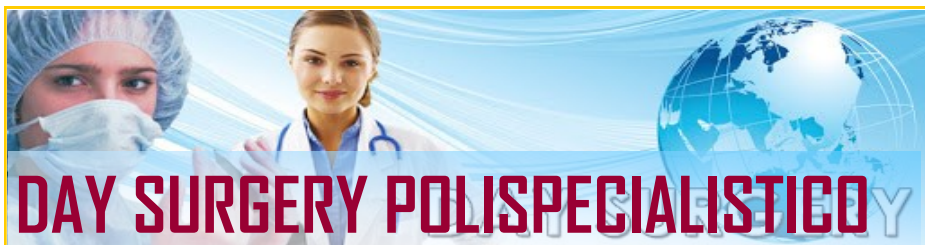
La UOC di Radiodiagnostica per immagini è organizzata per l'attività d'emergenza e urgenza per il pronto soccorso con sezione dedicata dotata di TAC multistrato, ecografo e trocstratigrafo. L'attività è assicurata 24 ore su 24.

**RESPONSABILE UOC RADIODIAGNOSTICA PER IMMAGINI:** dott. Stefano Sbarbati

**COORDINATORE TECNICO:** suor Stella Nettihara

**TELEFONO:** 0624291461

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** per gli esterni le prestazioni vengono erogate a seguito di un prenotazione, tramite impegnativa del Medico curante, da effettuare presso i locali del Centro Unico di Prenotazione (CUP). La TAC, la RMN e le mammografie sono prenotabili anche tramite il RECUP regionale.



Il day surgery, o "chirurgia di un giorno", rappresenta la modalità clinico-organizzativa per effettuare interventi chirurgici o procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive, in regime di ricovero limitato alle sole ore del giorno, in anestesia generale, loco-regionale o locale. Ciò consente un precoce ritorno al proprio ambiente familiare, riducendo al minimo il disagio generato dall'ospedalizzazione. Nell'ambito delle attività di day surgery l'Ospedale MG Vannini garantisce l'esecuzione programmata di interventi chirurgici o di procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e semi-invasive che, per complessità di esecuzione, durata, rischi di complicanze e condizioni del paziente, sono eseguibili in sicurezza nell'arco della giornata, senza necessità di una osservazione post-operatoria prolungata e, comunque, senza osservazione notturna. Sono garantite inoltre le prestazioni propedeutiche e successive all'intervento/procedura, oltre che l'assistenza medico-infermieristica e la sorveglianza infermieristica fino alla dimissione. Per la selezione dei pazienti, in tutti i paesi del mondo viene utilizzato il criterio di classificazione ASA, proposto dalla American Society of Anesthesiology. Questo tipo di ricovero non può avere carattere d'urgenza ed è destinato a pazienti selezionati che necessitano di interventi/procedure che richiedono l'utilizzo della sala operatoria, come ad esempio, interventi in artroscopia, riparazioni di ernie, varici degli arti inferiori, malattie benigne della regione ano-rettale, interventi urologici, patologie benigne della mammella, piccole amputazioni, alcune biopsie come la biopsia laparoscopica dell'ovaio, la biopsia percutanea della colecisti e dei dotti biliari, ecc.

### **Il percorso clinico-organizzativo in day surgery**

Normalmente, un paziente candidato alla day surgery deve fare tre accessi in ospedale:

#### **1° accesso in ospedale – Percorso pre-operatorio**

In questa fase il paziente effettuerà gli esami preoperatori prescritti dallo specialista ospedaliero o dal medico di medicina generale. Oltre agli esami pre-operatori, il paziente effettuerà la visita anestesilogica, sottoscriverà il consenso informato e gli saranno fornite, a voce o per iscritto, le istruzioni necessarie per prepararsi all'intervento. Può essere utile presentarsi con un accompagnatore o un familiare per chiedere tutte le spiegazioni che si ritengono utili e ottenere le rassicurazioni necessarie ad affrontare l'intervento.

La data dell'intervento sarà comunicata immediatamente o telefonicamente alcuni giorni prima dell'appuntamento.

2° accesso in ospedale – Intervento

Il paziente si presenterà a digiuno o nelle condizioni che gli saranno state indicate in precedenza. Sarà ricoverato in una stanza di degenza e attenderà il suo turno per l'intervento. Solitamente un intervento di day surgery non ha una lunga durata ed è effettuato in mattinata, proprio perché il paziente possa trascorrere in ospedale il tempo necessario per un controllo post-operatorio adeguato. Nel pomeriggio o la sera, verrà disposta la dimissione previo nulla osta dell'anestesista. In questa fase avverrà anche la chiusura della cartella clinica. Alla dimissione il paziente riceverà i farmaci da prendere al proprio domicilio, le prescrizioni di accertamenti diagnostici o dispositivi eventualmente necessari, una lettera con le informazioni relative all'intervento eseguito e comunque la documentazione sanitaria da consegnare al medico di medicina generale. Nello stesso giorno verrà fissata anche la visita di controllo.

3° accesso in ospedale – Controllo

In questa fase il medico potrà procedere alla visita di controllo, alla rimozione dei punti e alle medicazioni. Al paziente potrà essere richiesto di compilare un questionario di valutazione del grado di soddisfazione.

Ulteriori accessi potrebbero rendersi necessari su specifica richiesta dei medici.

**RESPONSABILE DELLA GESTIONE DEI POSTI LETTO ORTOPEDICI E CHIRURGICI:**

Coordinatore Medico dott. Alessandro Pavanato

**COORDINATRICE INFERMIERISTICA DAY SURGERY:** suor Margaret Edayattu

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** il paziente è ricoverato su proposta dei medici dell'Ospedale o in seguito a visita specialistica e su proposta del Medico di base.





Con il termine chirurgia della settimana (week-surgery WS) si intende l'effettuazione, con opportune modalità cliniche, organizzative ed amministrative, di interventi chirurgici o anche di procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e semi-invasive in regime di ricovero limitato dal lunedì al venerdì pomeriggio in anestesia locale, locoregionale, generale.

I pazienti da indirizzare a WS sono selezionati attraverso criteri clinici, logistici e socio familiari dall'equipe medica (coordinatore, chirurgo, anestesista). I criteri di eleggibilità sono individuati tenendo conto di:

1. Appartenenza a classe ASA I, II, III (concordate con equipe chirurgica)
2. Distanza dall'abitazione (1 ora circa)
3. Convivenza con familiari in grado di prestare assistenza e di contattare il Servizio in caso di necessità.
4. Disponibilità di collegamento telefonico.
5. Possibilità di essere accompagnati nel ritorno a casa dopo l'intervento.

Il ricovero si svolge presso il reparto di degenza ubicato al terzo piano dell'edificio centrale dell'Ospedale in tre accessi di cui:

- 1° accesso: accettazione, apertura cartella clinica ed esecuzione degli esami preoperatori;
- 2° accesso per l'intervento chirurgico;
- 3° accesso per il controllo post operatorio.



## PERCORSO ASSISTENZIALE IN WEEK SURGERY

### 1° accesso

Il paziente accede presso l'accettazione Ricoveri, per: - apertura della cartella clinica ed assegnazione del nosologico - somministrazione dell'informativa ai sensi dell'art 13 del codice per la Privacy.

Presso il reparto WS il personale sanitario, infermieri e medici e il Coordinatore medico provvedono alla preospedalizzazione: - raccolta dell'anamnesi (tramite apposito questionario) - somministrazione di consenso informato da conservare con la restante documentazione clinica.

Effettuazione degli esami preliminari, prescritti dal chirurgo e anestesista in base alle risultanze clinico-anamnestiche ed ad una iniziale assegnazione provvisoria alla classe ASA. I prelievi venosi, l'ecg e la visita chirurgica e anestesiologicala si svolgono nella sala preospedalizzazione sito al terzo piano, l'eventuale Rx Torace se richiesto (valutazione pre-operatoria) sarà eseguito nel reparto di Radiologia sito al piano -2, eventuali consulenze specialistiche si svolgeranno direttamente nel reparto WS, al fine di garantire un comfort elevato e un'opportuna razionalizzazione delle risorse.

Effettuazione della visita anestesiologicala: - aggiornamento cartella del paziente - raccolta e firma del consenso informato - richiesta eventuali esami aggiuntivi qualora quelli di routine mostrino anomalie o emergano all'anamnesi nuove informazioni influenti sul caso. Nulla osta all'intervento e conferma dell'appuntamento per il 2° accesso (intervento chirurgico). Il nulla osta viene comunicato alla Coordinatrice infermieristica e al Coordinatore medico ai fini della successiva chiamata.

### 2° accesso

Intervento chirurgico, dimissione del paziente entro il venerdì a seguito della valutazione positiva del chirurgo e dell'anestesista (modulo di dimissione al paziente con indicazione della data del controllo post-operatorio).

### 3° accesso

L'appuntamento viene programmato dal chirurgo al momento del 2° accesso e prevede il controllo post operatorio e/o eventuale rimozione punti.

**RESPONSABILE DELLA GESTIONE:** Coordinatore Medico dott. Alessandro Pavanato  
Coordinatrice infermieristica: suor Margaret Edayattu

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** il paziente è ricoverato su proposta dei medici dell'Ospedale o in seguito a visita specialistica e su proposta del Medico di base.



## DAY HOSPITAL

Il ricovero a ciclo diurno (Day-Hospital) è un modello organizzativo e operativo finalizzato al ricovero, di norma di durata inferiore alle 12 ore, per pazienti che necessitano di prestazioni multiple e/o complesse di carattere diagnostico, terapeutico che non possono essere eseguite a livello ambulatoriale in quanto richiedono sorveglianza e/o osservazione medica e/o infermieristica protratta nell'arco della giornata; le prestazioni sono programmate. Il Day Hospital rappresenta un'alternativa alla degenza in regime ordinario; in nessun caso può configurarsi come sostituto dell'assistenza effettuabile in forma ambulatoriale ed è attuato esclusivamente in ambito ospedaliero. L'accesso al regime di ricovero diurno avviene secondo una delle seguenti modalità:

- Proposta dai dirigenti medici della UOC di riferimento che, attraverso l'attività ambulatoriale specialistica o al momento della dimissione per i pazienti già ricoverati in regime ordinario, identificano i soggetti che necessitano di prestazioni diagnostico-terapeutiche che non sono erogabili in regime ambulatoriale e che non richiedono il ricovero in regime ordinario;
- Proposta del medico di medicina generale (medico di base) validata/accettata dal dirigente medico della U.O.C di riferimento.

### **POSTI LETTO:**

Medicina Generale: 16 posti letto di day hospital

**RESPONSABILE DELLA GESTIONE:** Direttore e Coordinatore Infermieristico della Unità Operativa di riferimento

**TELEFONO:** 0624291415

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** il paziente è ricoverato su proposta dei medici dell'Ospedale in seguito a dimissione dopo ricovero ordinario o in seguito a visita specialistica e su proposta del Medico di base.



## SERVIZIO EMOTECA

L'ospedale garantisce al paziente in collaborazione con il SIT (Servizio Immuno Trasfusionale), con il quale intrattiene specifica convenzione, l'approvvigionamento e la somministrazione di sangue ed emoderivati in caso di necessità e ne promuove la donazione.

L'ospedale dispone di due frigo-emoteche, situate nei locali del Laboratorio di patologia clinica, cui sovrintende il medico referente. In tali apparecchiature, dotate di controllo strumentale e documentato della temperatura e di allarme acustico, viene conservato il sangue per tutte le necessità dei pazienti ricoverati. Tre unità di gruppo zero RH negativo sono presenti per assicurare le trasfusioni in caso di emergenza. La movimentazione delle sacche di sangue, così come disposto dalla vigente normativa, viene regolarmente annotata sull'apposito registro. L'ospedale dispone altresì di un servizio di trasporto sangue con autovettura dedicata.

**RESPONSABILE DELLA FRIGO EMOTECA:** dott. Maurizio Cortesi

**COORDINATORE INFERMIERISTICO:** suor Sabine Zigani



# DONARE SANGUE

## **Chi può farlo?**

Tutte le persone dai 18 ai 65 anni di età, con un peso di almeno 55 chili e in buona salute possono donare il sangue. Il colloquio con il medico, la visita clinica e gli esami di laboratorio accertano le condizioni di idoneità.

## **Dove?**

La sede per la donazione di sangue intero, ma anche di plasma e di piastrine è presso il Centro Trasfusionale dell'Ospedale Sant'Eugenio Piazzale dell'Umanesimo 10 (Palazzo vecchio al primo piano) oppure presso l'unità di raccolta dell'Ospedale CTO A. Alesini via S. Nemesio, 21. Ogni martedì un'autoemoteca dell'Associazione donatori di sangue "La Rete per Tutti Onlus" sarà presente dalle ore 8.00 alle 11.30 all'interno della struttura dell'Ospedale MG Vannini (Ingresso principale: via di Acqua Bullicante, 4).

Il servizio fornito dall'auto emoteca può subire variazioni per imprevisti ed esigenze di servizio.

## **Quando?**

Si può donare il sangue tutti i giorni, compresi i festivi, dalle ore 8.00 alle 11.30. E' necessario un documento d'identità valido. Per i donatori che si recano al SIT dell'Ospedale Sant'Eugenio è previsto il parcheggio interno.

## **Per ulteriori informazioni**

Centro Trasfusionale Ospedale Sant'Eugenio: Telefono 0651003128 oppure 0651002486 oppure 065926198 (E-mail: [trasfusionale.ose@aslrmc.it](mailto:trasfusionale.ose@aslrmc.it)).

Unità di raccolta Ospedale CTO A. Alesini: Tel. 0651003691

Vengono periodicamente organizzate "giornate di raccolta straordinaria", in collaborazione con il SIT, presso l'Ospedale

**A tutti i donatori verrà effettuata gratuitamente una visita medica ed una serie di esami ematochimici per un completo check up.**





# AUTODONAZIONE

La trasfusione di SANGUE E/O EMOCOMPONENTI/EMODERIVATI non è completamente esente da rischi (sia di natura immunologica che infettiva, inclusa la trasmissione di virus dell'Immunodeficienza, dell'Epatite A, B, C, Delta, ecc.) nonostante l'effettuazione di tutte le procedure previste dalla normativa vigente. Esistono alternative alla trasfusione. Tra queste l'AUTOTRASFUSIONE (Predeposito, emodiluizione, recupero intraoperatorio).

## Chi può farlo?

**Predeposito:** l'autotrasfusione mediante predeposito è utilizzata nei casi riconosciuti appropriati dalla letteratura scientifica. Ad oggi risulta indicata per i pazienti con fenotipo eritrocitario raro, o con alloimmunizzazioni complesse per i quali è impossibile reperire emocomponenti compatibili, per il donatore di cellule staminali emopoietiche midollari nonché per il paziente pediatrico candidato ad intervento di scoliosi vertebrale. Il medico del servizio trasfusionale verifica l'applicabilità di un programma di predeposito, caso per caso, sulla base di tale criterio, e ne documenta l'esito. Il Servizio Trasfusionale dell'Ospedale S. Eugenio predispone ed applica specifiche procedure, condivise a livello di Comitato per il Buon Uso del Sangue, per la definizione ed attuazione di programmi di predeposito. Tali procedure definiscono le responsabilità e le modalità operative per effettuare la richiesta di predeposito al Servizio Trasfusionale, i criteri di idoneità e di eleggibilità, nonché i criteri di appropriatezza della trasfusione di unità autologhe.

**Emodiluizione pre operatoria e recupero intra operatorio:** la responsabilità della gestione operativa di tali attività è affidata ai medici anestesisti per quanto concerne l'emodiluizione pre-operatoria ed il recupero intra-operatorio, ed ai medici delle specialità chirurgiche e/o anestesisti per quanto attiene al recupero post-operatorio.

**Dove?** Il paziente che può avvalersi della pratica autotrasfusionale dovrà essere avviato 28 giorni prima del ricovero presso l'unità di raccolta dell'Ospedale CTO A. Alesini o presso il Centro Trasfusionale dell'Ospedale S. Eugenio



# DONARE IL SANGUE CORDONALE

## **Che cosa è il sangue cordonale?**

Il sangue cordonale è il sangue che residua nei vasi cordonali e placentari dopo che il cordone ombelicale del neonato è stato reciso. Questo sangue, che normalmente viene scartato insieme alla placenta, ora può essere raccolto, conservato e donato.

## **Che cosa contiene di speciale e a che cosa serve il sangue cordonale?**

Il sangue cordonale è ricco di "cellule staminali emopoietiche" dalle quali originano, durante il corso della vita, tutte le cellule del sangue: globuli rossi, globuli bianchi e piastrine. Il sangue cordonale può essere utilizzato a scopo trapiantologico, in alternativa al midollo osseo, per la cura di diverse patologie ematologiche, immunologiche ed oncologiche.

## **Che cosa comporta in termini di rischio la donazione del sangue cordonale e perché è così importante donarlo?**

La donazione del sangue cordonale non comporta rischi né per la madre, né per il bambino; esso viene raccolto dopo la nascita del bambino e la raccolta può avvenire sia dopo il parto naturale sia dopo parto cesareo. E' importante donarlo perché può aiutare a salvare la vita di altri bambini ammalati di malattie del sangue, malattie immunologiche, neoplastiche e inoltre può contribuire alla ricerca sulla cura di numerose malattie che ancora oggi ci affliggono.

## **Come si fa per diventare donatrici di sangue cordonale?**

L'adesione per la donazione del sangue cordonale va effettuata presso la Direzione Sanitaria.





L'Ospedale M. G. Vannini dispone di un insieme di ambulatori specialistici dove i cittadini possono trovare risposta a molte domande legate al loro bisogno di salute. Nella struttura vengono erogate prestazioni sanitarie, sia di tipo diagnostico che terapeutico nel Poliambulatorio "Padre Luigi Teza" posto al Piano -I dell'Avancorpo. Recentemente, per far fronte alle esigenze assistenziali in emergenza, è stato istituito un ambulatorio di ortopedia e traumatologia presso i locali del Pronto soccorso.

### **Prenotazione**

Le prestazioni ambulatoriali possono essere prenotate:

- presso gli sportelli del Centro Unico Prenotazione (CUP);
- telefonicamente, chiamando il Centro Unico di Prenotazione (CUP) al numero **06 24291600 dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00.**
- attraverso il RECUP regionale per le prestazioni di oculistica.
- 

### **COORDINATORE INFERMIRISTICO AMBULATORIO PADRE LUIGI TEZZA:**

suor Reji Kanjarathamkuzhiyil

**TELEFONO:** 0624291479

**ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:** Per le prestazioni specialistiche ambulatoriali è necessaria la richiesta di un medico del Servizio Sanitario Nazionale



# PRESTAZIONI AMBULATORIALI

<b>ONCOLOGIA MEDICA</b>	<b>VISITE—CHEMIOTERAPIA</b>
<b>ANGIOLOGIA</b>	<b>DOPPLER—ECOCOLORDOPPLER</b>
<b>GASTROENTEROLOGIA</b>	<b>VISITE</b>
<b>ENDOCRINOLOGIA</b>	<b>VISITE—DIABETOLOGIA—TIROIDE</b>
<b>PNEUMOLOGIA</b>	<b>VISITE—PROVE DI FUNZIONALITA' RESPIRATORIA - EGA</b>
<b>CENTRO IPERTENSIONE</b>	<b>VISITE—HOLTER PRESSORIO</b>
<b>CARDIOLOGIA</b>	<b>VISITEVISITE—ECG— ECOCARDIOLORDOPPLER</b>
<b>CARDIOLOGIA</b>	<b>CICLOERGOMETRO—HOLTER-ECOCARDIO TRANS ESOFAGEO</b>
<b>CHIRURGIA</b>	<b>VISITE—MEDICAZIONI—INTERVENTI AMBULATORIALI</b>
<b>CHIRURGIA ONCOLOGICA</b>	<b>VISITE—MEDICAZIONI—INTERVENTI AMBULATORIALI</b>
<b>ENDOSCOPIA DIGESTIVA</b>	<b>GASTROSCOPIA—RETTO COLONSCOPIA</b>
<b>ALLERGOLOGIA</b>	<b>VISITE E PROVE ALLERGICHE</b>
<b>UROLOGIA</b>	<b>VISITE—CISTOSCOPIE—URODINAMICA—FLUSSOMETRIA</b>
<b>ORTOPEDIA</b>	<b>VISITE—MEDICAZIONI—GESSI</b>
<b>GINECOLOGIA</b>	<b>VISITE ED ESAMI STRUMENTALI—ISTEROSCOPIA-COLPOSCOPIA BIOPSIE-TAMPONI-PAP TEST-PREVENZIONE ONCOLOGICA-TAMPONI HPV</b>
<b>GINECOLOGIA</b>	<b>ECO TRANS VAGINALE—UROGINECOLOGIA-ESAMI URODINAMICI</b>
<b>OSTETRICIA</b>	<b>FLUSSIMETRIA—ECOGRAFIA—MONITORAGGIO FETALE</b>
<b>OSTETRICIA</b>	<b>TRANS LUCENZA NUCALE BI TEST</b>
<b>SENOLOGIA</b>	<b>VISITE</b>
<b>DERMATOLOGIA</b>	<b>VISITE—EPIILUMINESCENZA—INTERVENTI AMBULATORIALI</b>
<b>OTORINOLARINGOIATRIA</b>	<b>VISITE—ESAMI AUDIOMETRICI— AUDIOVESTIBOLARI</b>
<b>OTORINOLARINGOIATRIA</b>	<b>LARINGOSCOPIA—IMPEDENSIOMETRIA</b>
<b>OCULISTICA</b>	<b>VISITE—ESAMI STRUMENTALI—CAMPO VISIVO</b>
<b>NEUROLOGIA</b>	<b>VISITE—ELETTROMIOGRAFIA</b>

# PRESTAZIONI AMBULATORIALI

<b>PATOLOGIA CLINICA</b>	<b>ANALISI CLINICHE</b>
<b>PATOLOGIA CLINICA</b>	<b>BIOCHIMICA CLINICA—IMMUNOLOGIA—FARMACOLOGIA</b>
<b>PATOLOGIA CLINICA</b>	<b>EMATOLOGIA—COAGULAZIONE—MICROBIOLOGIA</b>
<b>PATOLOGIA CLINICA</b>	<b>BIOLOGIA MOLECOLARE-ALLERGOLOGIA</b>
<b>RADIOLOGIA</b>	<b>RADIOLOGIA CONVENZIONALE</b>
<b>RADIOLOGIA</b>	<b>COLON TC—URO TC—CARDIO TC—ANGIO TC E ANGIO RM</b>
<b>RADIOLOGIA</b>	<b>MAMMOGRAFIA—ECOGRAFIA—PROCEDURE STEREOTASSICHE</b>
<b>RADIOLOGIA</b>	<b>BIOPSIA E CITOLOGIA ECOGUIDATA</b>

PRENOTAZIONI PRESSO IL CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE (CUP) DAL LUNEDÌ AL SABATO PRESENTANDO:

1. RICHIESTA DEL MEDICO CURANTE;
2. TESSERA SANITARIA;
3. EVENTUALE ESENZIONE TICKET

## GIORNI ED ORARI DEL CUP

Il Centro Unico di Prenotazione è in funzione:

via telefono dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 al numero: 0624291600

allo sportello dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:30 e il sabato dalle 9:00 alle 12:30

per la cassa dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 19:00 e il sabato dalle 7:00 alle 13:00

per l'accettazione degli esami ematochimici dal lunedì al sabato dalle 7:00 alle 11:00



## RITIRO REFERTI

Gli orari principali per il ritiro referti sono i seguenti:

### **Laboratorio Analisi**

Punto di Ritiro del Laboratorio di patologia clinica: il lunedì ed il venerdì dalle ore 11:00 alle ore 12:30 e dalle ore 13:30 alle ore 16:00. Il martedì, il mercoledì, il giovedì, il sabato ed i prefestivi dalle ore 11:00 alle ore 12:30. Il ritiro dei referti potrà avvenire anche tramite consegna ON LINE da richiedere espressamente in fase di accettazione presso il CUP.

### **Pap Test**

Punto di ritiro Ambulatorio Padre Luigi Tezza: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8:00 alle 17:00.

### **Istologici dermatologia**

Punto di ritiro Ambulatorio Padre Luigi Tezza: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00. Il sabato dalle 8:00 alle 14:00.

### **Istologici Endoscopia Digestiva**

Punto di ritiro Servizio di Endoscopia Digestiva: il sabato dalle 8:00 alle 12:00

### **Holter Cardiaci e pressori**

Punto di ritiro Ambulatorio Padre Luigi Tezza: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00. Il sabato dalle 8:00 alle 14:00.

### **Radiologia e Diagnostica per Immagini**

Punto di Ritiro della Radiologia: dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00. Il sabato dalle 9:00 alle 12:00.

# PRENOTAZIONI TELEFONICHE SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE



**0624291600**

## ORARIO PRENOTAZIONI TELEFONICHE SSN

dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 al numero: 0624291600

# PRENOTAZIONI TELEFONICHE ATTIVITA' PRIVATA



**0624291900**

## ORARIO PRENOTAZIONI TELEFONICHE ATTIVITA' PRIVATA

dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 13:30 alle ore 17:00 dal lunedì al venerdì al numero 0624291900

# PRENOTAZIONI RECUP REGIONALE

Le prestazioni ambulatoriali sono prenotabili anche tramite il RECUP regionale.

SERVIZIO UNICO DI PRENOTAZIONE TELEFONICA DELLA REGIONE LAZIO



**L'UNICO MODO**  
*comodo e veloce per prenotare*



chiama il numero verde gratuito per visite, esami diagnostici e specialistici nelle varie Aziende Ospedaliere e negli ambulatori ASL di Roma e della Regione Lazio

*dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.30 ed il sabato dalle 7.30 alle 13.00*

Per prenotare al telefono è necessario avere il numero di telefono fisso e credito fiscale. Seguire il vostro medico, tramite il RECUP, conferma della prestazione offerta. Il servizio può essere utilizzato anche per modificare o annullare eventuali appuntamenti.

# COME E DOVE RICHIEDERE LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA





## Certificato di ricovero e di dimissione

### Chi può richiederlo e ritirarlo?

L'interessato, durante il ricovero o al momento della dimissione, può chiedere il certificato di degenza-ricovero presso il CUP. L'interessato, una volta dimesso, può ritirare il certificato di ricovero purché munito di:

- documento di riconoscimento;
- lettera di dimissione.

Altre persone possono chiedere o ritirare il certificato di ricovero presso il CUP se in possesso di:

- documento di riconoscimento;
- delega scritta e firmata da parte del titolare del ricovero;
- un documento di identificazione o fotocopia del titolare del ricovero;
- lettera di dimissione.

### Quanto costa?

Se ritirato presso il CUP Euro 1,55.

### Quando?

dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 10.00 alle ore 18.45 con orario continuato. Il SABATO dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

## **Copia Cartella Clinica**

**Chi può richiedere copia della cartella clinica?** il titolare o altra persona

**Chi può ritirare la copia della Cartella Clinica?**

- Il titolare della Cartella Clinica se maggiorenne munito di un documento di riconoscimento.
- Persone in possesso di delega scritta e firmata dal titolare della cartella clinica, di un documento di identità del titolare della cartella clinica e munite di un documento di riconoscimento.
- Eredi legittimi o esercenti la tutela in caso di minori ed interdetti muniti del Modello MO.AS.877 "Dichiarazione sostitutiva di certificazione" (D.P.R. 28 dicembre 2000 n.º 445 art. 46) e di un documento di riconoscimento. Il Modello MO.AS.877 "Dichiarazione sostitutiva di certificazione" è disponibile presso la Direzione Sanitaria.

### **Quanto costa?**

Il pagamento deve essere effettuato al momento della richiesta ed il costo di ogni singola Cartella Clinica è di € 17.00.

### **Dove?**

Il ritiro va effettuato presso il CUP (Piazza della Marranella n.º11) muniti di documento di identità; il pagamento va effettuato presso lo sportello cassa del CUP.

### **Quando?**

Dal LUNEDI' al VENERDI' DALLE ORE 10.00 ALLE ORE 18.45 con orario continuato.

Il SABATO DALLE ORE 10.00 alle ORE 12.00.

È possibile ritirare la copia della Cartella Clinica dopo 40 giorni lavorativi a partire dalla data di richiesta. Trascorsi 365 giorni (1 anno) dalla data della richiesta della copia della cartella clinica, qualora la copia non sia stata ritirata, la stessa verrà distrutta senza alcun rimborso all'utente e sarà necessaria una nuova richiesta con relativo nuovo pagamento per poterne ottenere il rilascio.

### **Richiesta urgente**

L'interessato può ritirare la Copia della Cartella Clinica dopo 10 giorni lavorativi nel caso in cui abbia presentato, al momento della richiesta, una "domanda di urgenza" scritta dal Medico Curante su carta intestata dello stesso o su ricettario del SSN.

## **Copia Cartella Clinica di Pronto Soccorso (PS)**

**Chi può richiedere copia della cartella clinica di PS?:** il titolare o altra persona

### **Chi può ritirare copia della Cartella Clinica di PS?**

- Il titolare della Cartella Clinica di Pronto Soccorso se maggiorenne munito di un documento di riconoscimento.
- Persone in possesso: di delega scritta e firmata dal titolare della cartella clinica di Pronto Soccorso, di un documento di identità del titolare della cartella clinica di Pronto Soccorso e munite di un documento di riconoscimento.
- Eredi legittimi o esercenti la tutela in caso di minori ed interdetti muniti del Modello MQ.AS.877 "Dichiarazione sostitutiva di certificazione" (D.P.R. 28 dicembre 2000 n.º 445 art. 46) e di un documento di riconoscimento. Il Modello MQ.AS.877 "Dichiarazione sostitutiva di certificazione" è disponibile presso la Direzione Sanitaria.

### **Quanto costa?**

Il pagamento deve essere effettuato al momento della richiesta. Il costo di ogni singola Cartella Clinica (comprendente anche le risultanze degli esami eseguiti) è di € 15,00. In alternativa è possibile richiedere, al costo di € 3,00, il Certificato di Pronto Soccorso con il giorno e l'ora di entrata e di uscita, la diagnosi riscontrata e l'elenco degli esami eseguiti.

### **Dove?**

Il ritiro va effettuato presso il CUP (Piazza della Marranella n.º11) muniti di documento di identità; il pagamento va effettuato presso lo sportello cassa del CUP.

### **Quando?**

Dal LUNEDI' al VENERDI' DALLE ORE 10.00 ALLE ORE 18.45 con orario continuato.

Il SABATO DALLE ORE 10.00 alle ORE 12.00.

È possibile ritirare la copia della Cartella Clinica di Pronto Soccorso o il Certificato di Pronto soccorso dopo 10 giorni lavorativi a partire dalla data di richiesta. Trascorsi 365 giorni (1 anno) dalla data della richiesta della copia della cartella clinica di Pronto Soccorso o della copia del Certificato di Pronto soccorso, qualora la copia non sia stata ritirata, la stessa verrà distrutta senza alcun rimborso all'utente e sarà necessaria una nuova richiesta con relativo nuovo pagamento per poterne ottenere il rilascio.

## **Copia Cartellino ortopedico**

**Chi può richiedere copia del Cartellino ortopedico?** il titolare o altra persona

**Chi può ritirare copia del Cartellino ortopedico?**

- Il titolare del cartellino ortopedico se maggiorenne munito di un documento di riconoscimento.
- Persone in possesso: di delega scritta e firmata dal titolare del cartellino ortopedico, di un documento di identità del titolare del cartellino ortopedico e munite di un documento di riconoscimento.
- Eredi legittimi o esercenti la tutela in caso di minori ed interdetti muniti del Modello MO.AS.877 "Dichiarazione sostitutiva di certificazione" (D.P.R. 28 dicembre 2000 n.º 445 art. 46) e di un documento di riconoscimento. Il Modello MO.AS.877 "Dichiarazione sostitutiva di certificazione" è disponibile presso la Direzione Sanitaria.

**Quanto costa?**

Il pagamento deve essere effettuato al momento della richiesta. Il costo di una copia del Cartellino ortopedico è di € 3,00.

**Dove?**

Il ritiro va effettuato presso il CUP (Piazza della Marranella n.º11) muniti di documento di identità; il pagamento va effettuato presso lo sportello cassa del CUP.

**Quando?**

Dal LUNEDI' al VENERDI' DALLE ORE 10.00 ALLE ORE 18.45 con orario continuato.

Il SABATO DALLE ORE 10.00 alle ORE 12.00.

È possibile ritirare la copia del cartellino ortopedico dopo 2 giorni lavorativi a partire dalla data di richiesta. Trascorsi 365 giorni (1 anno) dalla data della richiesta della copia del Cartellino ortopedico, qualora la copia non sia stata ritirata, la stessa verrà distrutta senza alcun rimborso all'utente e sarà necessaria una nuova richiesta con relativo nuovo pagamento per poterne ottenere il rilascio.

## **Referti di esami radiologici eseguiti in attività di specialistica ambulatoriale**

### **Dove ritirare i referti?**

Presso l'apposito sportello di ritiro del Servizio di Radiologia dove è stato eseguito l'esame.

### **Chi può ritirare i referti?**

- Il diretto interessato se maggiorenne munito di un documento di riconoscimento.
- Un delegato munito di documento di riconoscimento e dell'apposito modulo, rilasciato allo sportello del CUP al momento della prenotazione, in cui l'interessato dichiara chi è autorizzato al ritiro; occorre altresì il documento di identificazione dell'interessato.

### **Quando?**

Punto di Ritiro del Servizio di Radiologia: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

## **Referti di esami di laboratorio analisi eseguiti in attività di specialistica ambulatoriale**

### **Dove ritirare i referti?**

Presso la segreteria del Laboratorio di patologia clinica.

### **Chi può ritirare i referti?**

- Il diretto interessato.
- Un delegato munito di documento di riconoscimento e dell'apposito modulo, rilasciato allo sportello del CUP al momento della prenotazione, in cui l'interessato dichiara chi è autorizzato al ritiro; occorre altresì il documento di identificazione dell'interessato.

### **Quando?**

Punto di Ritiro del Laboratorio di patologia clinica: il lunedì ed il venerdì dalle ore 11:00 alle ore 12:30 e dalle ore 13:30 alle ore 16:00. Il martedì, il mercoledì, il giovedì, il sabato ed i prefestivi dalle ore 11:00 alle ore 12:30.

### **È possibile il ritiro on line ?**

Il ritiro dei referti potrà avvenire anche tramite consegna ON LINE da richiedere espressamente in fase di accettazione presso il CUP.









## DICHIARAZIONE DI NASCITA IN OSPEDALE

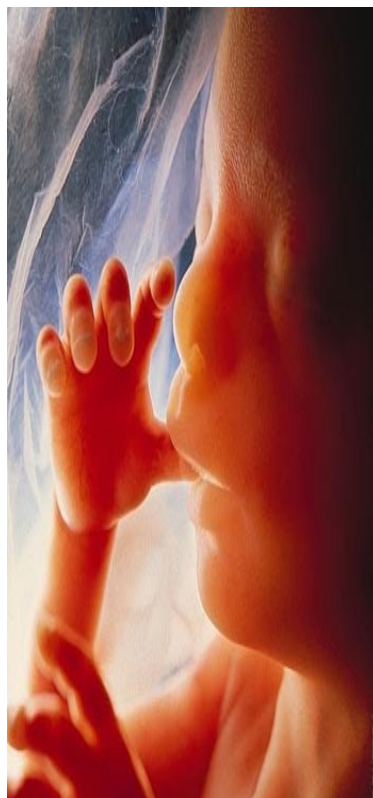
### Dove

La dichiarazione di nascita si effettua presso l'Ufficio di Stato Civile del Comune di residenza dei genitori o della madre come previsto dalla Legge oppure presso l'Ufficio di Stato Civile del Municipio di residenza. In alternativa è possibile effettuare la dichiarazione di nascita anche presso la Direzione Sanitaria dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00 entro 3 giorni dalla nascita (art. 30 Legge 15 maggio 1997, n.º 127)

### Che cosa occorre

- L'attestato di nascita firmato dall'ostetrica.
- I documenti d'identità dei genitori.

E' possibile usufruire di questo servizio anche per i genitori residenti fuori Roma.



REUTERS



## **ALPI (Attività Libero Professionale Intramuraria)**

È possibile richiedere prestazioni sanitarie (visite mediche e procedure diagnostico-terapeutiche) in regime di libera professione intramuraria dei Dirigenti sanitari dell'Ospedale.

Per le prestazioni che richiedono un ricovero rivolgersi all'Ufficio ALPI.

Per le prestazioni e visite ambulatoriali rivolgersi al CUP dell'Ospedale o telefonare al numero 0624291900

## **PRENOTAZIONI TELEFONICHE VISITE SPECIALISTICHE INTRAMOENIA**



***0624291900***

### **ORARIO PRENOTAZIONI TELEFONICHE INTRAMOENIA**

dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 13:30 alle ore 17:00 dal lunedì al venerdì al numero 0624291900



## ASSISTENTE SOCIALE

L'Assistenza sociale viene svolta da personale specializzato, in possesso del relativo titolo,

Il Servizio provvede alla soluzione dei vari problemi attraverso i contatti diretti con i pazienti, i familiari e le Associazioni per la tutela dei diritti del malato.

Ove necessario, svolge tutte le pratiche relative al trasferimento dei pazienti in strutture di riabilitazione, di lunga degenza e nelle residenze sanitarie assistenziali. Facilita il rientro a domicilio dei pazienti attivando attraverso i CAD delle ASL l'assistenza domiciliare. Risponde a quesiti per ricoveri, lungo degenze e rapporti con le ASL.

L'assistente sociale è presente all'interno dell'ospedale con i seguenti orari:

**lunedì dalle ore 9:00 alle ore 15:00**  
**martedì dalle ore 9:00 alle ore 15:00**  
**mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 15:00**  
**giovedì dalle ore 9:00 alle ore 15:00**  
**venerdì dalle ore 9:00 alle ore 15:00**  
**sabato dalle ore 9:00 alle ore 15:00**

L'Ufficio è situato nelle vicinanze della Direzione Amministrativa.

**TELEFONO:** 06. 24291561

**FAX:** 0624291420





## ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa viene svolta con continuità dal Cappellano dell'Ospedale il quale giornalmente si reca presso i pazienti che, ove di gradimento ricevono idoneo conforto religioso.

Nel caso di pazienti critici, in pericolo di vita, il Cappellano, informato dagli operatori provvede allo svolgimento dell'assistenza spirituale e religiosa.

All'interno dell'Ospedale è presente un'ampia Cappella dove vengono svolti i riti e le funzioni religiose aperta anche al pubblico nei giorni festivi.



In caso di richiesta da parte di pazienti di credenze religiose diverse da quella Cattolica, la Direzione Sanitaria si attiva per la ricerca dei Ministri di culto della relativa religione

### ORARIO DELLE SANTE MESSE

**Giorni feriali**

**Ore 6:30**

**Giorni festivi**

**Ore 6:30 e 10:00**

**RECITA DEL Santo Rosario  
tutti i giorni alle ore 18:15**



# CAMERA ARDENTE

CAMERA ARDENTE

Il Servizio Mortuario è attivato presso la camera mortuaria dell'Ospedale MG Vannini presente all'interno delle mura perimetrali.



# COMFORT: COSA PORTARE IN OSPEDALE

## COMFORT COSA PORTARE IN OSPEDALE

In un luogo affollato come l'ospedale, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri oggetti di valore sono sempre possibili: **l'Amministrazione non assume responsabilità per questi inconvenienti.** Per le protesi dentarie dovrà essere posta particolare attenzione alla possibilità di smarrimento. Il paziente è invitato a lasciarla in custodia ai familiari o al personale infermieristico di reparto fornendo idoneo contenitore. Il personale infermieristico rilascerà apposita ricevuta.

Si consiglia quindi di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari:

- spazzolino da denti;
- dentifricio;
- sapone;
- deodorante;
- biancheria personale;
- vestaglia;
- pantofole;
- asciugamani;
- carta igienica

e quanto altro ritenuto di utilità.

E' inoltre necessario portare:

- la tessera sanitaria, attestante l'iscrizione al SSN;
- documento d'identità;
- gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti.

E' importante comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si prendono abitualmente anche se si tratta soltanto di lassativi, antidolorifici o sciroppi per la tosse.



## SERVIZI VARI

### Servizi vari

E' a disposizione del paziente all'interno del Pronto Soccorso dell'ospedale un posto di ristoro con un distributore automatico di bevande ed acqua minerale.

Qualora lo si desidera, eventuali somme di denaro in possesso potranno essere custodite presso gli appositi uffici cassa dell'Ospedale.

Per la riscossione della pensione durante la degenza potranno essere presi opportuni contatti con il Coordinatore Infermieristico.

L'uso dei telefoni cellulari va limitato al massimo, con volume di suoneria al minimo.





### **Le norme antinfortunistiche e antincendio**

Il personale del presidio ospedaliero è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei degenti.

All'intero delle stanze di degenza sono a disposizione dei pazienti le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità.

### **L'assistenza infermieristica**

L'Ospedale garantisce tutti gli aspetti relativi all'assistenza infermieristica, all'ospitalità degli utenti ed al comfort degli ambienti di degenza tramite il proprio personale.

I pazienti possono rivolgersi alla Caposala per qualsiasi problema inerente l'assistenza infermieristica.

### **La visita medica di reparto**

La visita medica è un momento diagnostico-terapeutico fondamentale ed è quindi assolutamente necessario rimanere nella propria stanza durante gli orari stabiliti ed evidenziati nelle guide per gli utenti presenti in ciascun reparto.

Al di fuori di questi orari i pazienti potranno uscire dal reparto che la ospita, rimanendo entro l'area dell'ospedale, dopo aver chiesto il permesso agli operatori sanitari.

### **L'ospite ed i suoi diritti**

Il paziente ha diritto di chiedere informazioni complete riguardanti la diagnosi anche provvisoria, la prognosi e la terapia in termini per lui facilmente comprensibili.

Inoltre potrà ottenere informazioni essenziali riguardanti l'organizzazione dei servizi, i compiti e le attribuzioni di amministratori ed operatori. Nella Guida Utente, allegata a questa Carta dei Servizi, e nella stessa Carta dei Servizi è presente la "Carta dei diritti e dei doveri dei clienti/utenti" dove sono declinati i diritti ed i doveri del cliente che sceglie o dell'utente che usufruisce dell'assistenza erogata dall'Ospedale M. G. Vannini.

### **Come avere informazioni dai medici**

È un diritto fondamentale del paziente essere informato sulle proprie condizioni di salute.

Pertanto sia il Direttore della UOC/Servizio che i medici del reparto sono disponibili in orari stabiliti (vedi guida utente) per fornire tutti i chiarimenti necessari al paziente ed ai suoi familiari.

### **La pulizia e l'ordine**

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata da apposito personale. I pazienti sono pregati di mantenere in ordine questi arredi e la stanza.

In particolare non è consentito tenere in camera fiori o piante perchè possono essere fonte di inconvenienti igienici.

Per evitare disordine e per facilitare le operazioni di pulizia è opportuno di non tenere sedie o sdraie e di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali; ai familiari non è consentito sedersi sui letti né utilizzare i servizi igienici del reparto, per i visitatori sono disponibili i servizi igienici posti al piano terra dell'ospedale

### **Il silenzio e la tranquillità**

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, dovranno essere evitati il più possibile i rumori. È necessario dunque parlare a bassa voce e moderare il volume della radio, della televisione e del cellulare.

**Per favorire il riposo notturno è obbligatorio il silenzio dalle ore 21,00 alle ore 7,00**



## Il fumo

All'interno della struttura ospedaliera è assolutamente vietato fumare: questo per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri pazienti.

## I pasti

La colazione viene servita alle ore 7,30 il pranzo alle ore 12,00 e la cena alle ore 18,15 circa. Durante la distribuzione del vitto i parenti sono pregati di non transitare nei corridoi. I pasti serviti dall'ospedale non comprendono acqua minerale o altro tipo di bevanda (l'acqua erogata dai rubinetti dell'Ospedale è potabile). Durante la permanenza in ospedale è vietato integrare l'alimentazione con cibi provenienti dall'esterno: se lo si desidera, la Caposala ed i medici possono fornire i necessari chiarimenti al riguardo.

Si è cercato di offrire cibi il più possibile gradevoli, puntando sulla qualità e varietà. Il menù prevede piatti tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità. I pasti vengono serviti in vassoi personalizzati che ne garantiscono l'igiene e la tenuta termica.

Il menù è articolato in n. 14 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo che per la cena.

**I pazienti potranno inoltre richiedere alla Caposala di poter prendere visione del menù giornaliero e della lista degli allergeni.**

A volte il sapore dei cibi potrà sembrare meno gradevole per problemi derivanti dalla malattia stessa o dai farmaci che vengono assunti; comunque come regola generale i cibi vengono preparati con una ridotta quantità di sale e di condimenti. Non tutti possono usufruire dei cibi previsti dal menù e pertanto, dietro prescrizione medica, la Caposala sarà a disposizione per fornire una dieta il più possibile personalizzata. I pasti vengono preparati all'interno della cucina dell'Ospedale da parte di un fornitore esterno.



Queste le diete più comuni che vengono servite:

<b>DIETA IPOSONDICA</b>	con poco sale; è una dieta utile per tutti ed in special modo per chi ha la "pressione alta" però i cibi saranno meno saporiti;
<b>DIETA PER DIABETICI</b>	con minore quantità di zuccheri, di pasta e di pane
<b>DIETA IPOPROTEICA</b>	con poche proteine e quindi con minor quantità di carne, uova, formaggi e legumi. La pasta ed il pane sono aproteici, cioè privati della componente proteica e quindi hanno un gusto meno gradevole
<b>DIETA IPOLIPIDICA</b>	con pochi grassi quali olio, burro, formaggi, prosciutto, utile per chi ha il "colesterolo alto";
<b>DIETA IPOCALORICA</b>	con una minore quantità di alimenti e comunque vengono privilegiati quelli a minor contenuto di calorie; è indicata in chi presenta un peso corporeo eccessivo.



I cibi ricchi di fibre come la verdura e la frutta, importanti per una corretta alimentazione, vengono sospesi tre giorni prima di un esame radiologico con mezzi di contrasto (es: urografia).

Inoltre coloro che debbono essere sottoposti ad un intervento chirurgico necessitano di un periodo di digiuno che in generale viene attuato dalla sera prima.

Il genitore che assiste il figlio ricoverato può richiedere alla Caposala il buono per usufruire dei pasti previo pagamento di una quota fissata dall'Azienda stessa.

**L'Ospedale M. G. Vannini assicura al paziente la possibilità di scelta dei pasti nel rispetto del proprio credo religioso. Pertanto su specifica richiesta inoltrata dal paziente alla Caposala il menù potrà essere fornito in considerazione del proprio credo religioso.**

## Le visite di parenti e amici



Ogni paziente può ricevere visite da parte di parenti ed amici.

E' necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività assistenziali e che non arrechino disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati.

Per questo è permessa nelle stanze di degenza la presenza di un solo visitatore rispettando gli orari stabiliti esposti all'ingresso dell'ospedale.

Inoltre non sono ammesse visite di bambini al di sotto dei 12 anni in quanto fino a questa età l'ospedale è un ambiente sconsigliabile, sia per il rischio di contrarre o trasmettere malattie infettive.

Per qualunque esigenza particolare è a disposizione la Caposala che può concedere permessi di visita autorizzati dal Direttore.

All'interno del presidio ospedaliero esistono appositi spazi destinati ad attività varie di socializzazione.



## La dimissione

Al momento della dimissione viene rilasciata al paziente una relazione clinica da consegnare al medico curante.

Sarà inoltre possibile richiedere, presso gli appositi uffici, negli orari stabiliti copia della cartella clinica, di radiografie effettuate durante la degenza ed altra documentazione sanitaria previo pagamento dei relativi diritti. La richiesta potrà essere fatta direttamente dall'interessato o dai suoi familiari. Per il ritiro è necessario esibire il proprio documento di identità. In caso di delega sarà necessario esibire la delega unitamente alla fotocopia del documento di identità dell'interessato e di quello della persona delegata, validi ad ogni effetto di legge.

Presso gli ambulatori sarà possibile effettuare le visite di controllo successive alla dimissione in giorni ed orari prestabiliti e previo appuntamento concordato con il personale medico.

Per le prestazioni ricevute durante la degenza in ospedale e quelle relative alle successive visite di controllo in regime di dimissione protetta, effettuate entro 30 giorni presso gli ambulatori, nulla è dovuto al personale medico ed infermieristico preposto.

## La dimissione protetta

Con la dimissione protetta è possibile rientrare al proprio domicilio ed in famiglia, rimanendo attiva nel contempo l'assistenza dei medici della struttura per ricevere le prestazioni che completino il profilo delle cure iniziato con il ricovero. Il rientro in ospedale è previsto per completare gli accertamenti diagnostici prescritti al momento della dimissione. L'iter diagnostico terapeutico si concluderà con la chiusura della cartella clinica, entro 30 giorni dalla dimissione.

LA DIMISSIONE

## ATTIVITA' SCIENTIFICHE

L'Ospedale "Madre Giuseppina Vannini", nella costante ricerca di soddisfare adeguatamente le necessità formative dei propri operatori e le aspettative degli assistiti e per soddisfare a pieno le esigenze degli operatori sanitari ed offrire un servizio qualitativamente elevato, annualmente stabilisce un programma di attività formative adeguato alle esigenze rappresentate dai propri operatori. Nella stesura del piano formativo particolare attenzione viene posta all'autorevolezza dei docenti ed alle modalità di svolgimento dei corsi. È a disposizione per gli eventi formativi l'Auditorium. Trattasi di costruzione degli anni 90 in grado di accogliere oltre 250 convenuti in un'atmosfera confortevole ed elegante, tecnologicamente attrezzata per soluzioni congressuali, al servizio dell'aggiornamento scientifico per convegni medici nazionali ed internazionali, corsi di aggiornamento, workshop scientifici e bioetici. Annessa all'Auditorium è presente un'accogliente sala di ristorazione per i docenti, relatori e convenuti.



**La Sede Universitaria "P. L. Tezza"**, per il conseguimento della Laurea in Infermieristica, cura la preparazione teorico pratica degli studenti, nell'arco dei tre anni, durante i quali hanno la possibilità di venire a contatto con tutte le realtà dell'ospedale. Il tirocinio quotidiano nelle corsie dell'ospedale è accompagnato dal corso teorico che si svolge nel pomeriggio secondo il calendario delle lezioni stabilito per l'anno accademico universitario. La sede è ubicata di fronte al corpo ospedaliero principale, in via Labico, ed è stata recentemente arricchita di un'Aula Magna, dotata di adeguati supporti. Gli studenti del Corso di laurea contribuiscono alle attività della Pastorale sanitaria dell'Ospedale.





## INFORMAZIONE E CONSENSO INFORMATO

I medici dell'ospedale avranno cura di fornire ad ogni paziente un'informazione completa, esauriente e comprensibile:

- del programma diagnostico,
- dei provvedimenti terapeutici,
- dei loro effetti, delle alternative, dei rischi ad essi connessi,
- della relativa prognosi.

In questo modo il paziente è in grado di decidere in piena libertà, coscienza e consapevolezza e quindi di fornire un consenso informato alle prestazioni erogate dall'ospedale.

## PRIVACY

Il Regolamento Europeo (Ue) 2016/679 garantisce la riservatezza sulla diffusione di tutti i dati relativi alla persona e assicura una tutela particolare per i cosiddetti dati "sensibili", quelli cioè che si riferiscono allo stato di salute ed alle convinzioni religiose.

L'ospedale ha necessità di disporre dei dati personali dei pazienti ai fini dell'erogazione delle prestazioni, sia in caso di ricovero sia di intervento ambulatoriale. I dati comunicati o dei quali l'ospedale viene in possesso sono trattati, anche con l'ausilio di mezzi informatici, esclusivamente per l'erogazione delle prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione, a tutela della salute del paziente e con garanzia di assoluta riservatezza. Il loro conferimento è dunque obbligatorio e il rifiuto a fornirli comporta l'impossibilità per l'ospedale di prestare l'assistenza dovuta. I dati anagrafici del paziente ricoverato e il riferimento al reparto di degenza sono disponibili presso il centralino, al fine di agevolare l'accesso dei visitatori, salvo diversa indicazione del paziente stesso.

## **PRINCIPI DI LICEITA' E FINALITA' DEL TRATTAMENTO DEI DATI**

L'Ospedale MG Vannini applica, per quanto di competenza, la normativa riguardante il trattamento e la protezione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti (Regolamento Europeo Ue 2016/679 ). I dati vengono gestiti esclusivamente per le finalità istituzionali legate all'erogazione delle prestazioni sanitarie da parte del personale all'uopo designato ed autorizzato ("Incaricati del trattamento") o da soggetti terzi ai quali sono state affidate alcune attività (Responsabili esterni del trattamento dei dati). I dati sono infine trattati per ottemperare agli obblighi informativi verso Istituzioni Pubbliche.

## **CONFERIMENTO DEI CONSENSI**

Le persone che decidono di essere curate nel nostro Ospedale devono obbligatoriamente conferire il consenso scritto al trattamento dei propri dati personali comuni (dati anagrafici) e sensibili (riguardanti la salute). Il consenso è valido per tutti i successivi accessi, salvo revoca dell'interessato. Il mancato conferimento dei dati obbligatori comporta l'impossibilità di accedere alle prestazioni sanitarie. Con ulteriori ed appositi consensi scritti (facoltativi) da parte della persona "Interessata", l'Ospedale può trattare i dati a fini di ricerca scientifica, i dati genetici e costituire al Dossier Sanitario Elettronico (DSE). Ancora, con apposito consenso scritto, l'interessato può autorizzare l'Ospedale a comunicare a terzi le notizie riguardanti le proprie condizioni di salute, relativamente al periodo di presenza in Ospedale. Infine, con apposito consenso scritto, l'Ospedale può acquisire e-mail e contatti telefonici fissi e mobili ai fini delle necessarie comunicazioni istituzionali con la persona "Interessata". Anche questi consensi sono validi per tutti i successivi accessi salvo revoca dell'interessato.

L'acquisizione dei consensi è demandata all'Ufficio Accettazione Ricoveri per i ricoveri programmati, al Pronto Soccorso per i ricoveri in urgenza ed al CUP per le prestazioni ambulatoriali. Per i minori e le persone incapaci di agire, i consensi dovranno essere espressi da chi esercita la potestà genitoriale curatore/tutore/amministratore di sostegno.

## **MODALITA' DEL TRATTAMENTO DEI DATI E MISURE DI SICUREZZA**

L'Ospedale MG Vannini adotta e sistematicamente aggiorna gli strumenti organizzativi, le infrastrutture e le tecniche per tutelare i dati, trattati sia in maniera cartacea che informatica, proteggendoli da distruzione, perdita, accesso non autorizzato, trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, come sintetizzato nelle pagine a seguire.

## TRATTAMENTI INFORMATICI

La prima volta che il paziente contatta l'Ospedale MG Vannini o vi si reca per le prestazioni è accolto dai nostri operatori, amministrativi o sanitari, "Incaricati del trattamento dei dati", i quali, con il consenso del paziente stesso, raccolgono e registrano i dati nel "Sistema Informatico". Ogni nostro operatore accede al "Sistema Informatico" attraverso un "sistema di autenticazione" che gli permette di gestire i soli dati necessari a compiere le proprie attività.

## DOSSIER SANITARIO ELETTRONICO

Il Dossier Sanitario Elettronico (DSE) è l'insieme delle informazioni sanitarie, raccolte presso l'Ospedale MG Vannini, riguardanti le prestazioni erogate durante gli accessi dei pazienti presso la Struttura e registrate nel Sistema Informatico. Trattasi di documenti sanitari elettronici, tra loro collegati, che possono essere consultati, previo consenso dell'interessato, dagli operatori sanitari dell'Ospedale per avere un quadro delle informazioni relative alla salute al fine di poter offrire il più tempestivo, efficiente ed efficace percorso di cure. L'accesso dell'Operatore Sanitario al Dossier Sanitario Elettronico (DSE) avviene mediante procedura di autenticazione che permette l'identificazione dell'operatore stesso e la tracciabilità di ogni accesso alle informazioni trattate. Il paziente può scegliere di non usufruire dei vantaggi legati alla consultazione del proprio Dossier Sanitario Elettronico (DSE) e di non autorizzarne la costituzione. Conseguentemente, i dati sanitari che riguardano questi pazienti non saranno resi disponibili ad altri sanitari della Struttura diversi dai professionisti del Reparto dove sono stati prodotti e registrati fatto salvo l'accesso dei medici del Pronto Soccorso. Se il paziente non acconsente alla costituzione del Dossier Sanitario Elettronico (DSE) ha comunque accesso alle prestazioni sanitarie e non avrà alcuna conseguenza negativa sulla disponibilità di usufruire di prestazioni mediche. Il consenso alla costituzione del proprio Dossier Sanitario Elettronico comporta l'inserimento nel Dossier dei dati riguardanti tutte le prestazioni eseguite dal paziente presso l'Ospedale MG Vannini, precedenti e successive al rilascio del consenso salvo espresso diniego ("oscuramento") del paziente stesso.

Il paziente può anche scegliere di non far confluire nel Dossier Sanitario Elettronico (DSE) alcune informazioni relative ad una singola prestazione o più prestazioni che lo riguardano. In tal caso il paziente dovrà dare le necessarie indicazioni al reparto/servizio che ha eseguito la prestazione, che ne farà menzione nel relativo sistema informatico ("oscuramento"). Il sistema Informatico provvederà in tal caso a non rendere accessibile il dato "oscurato". L'oscuramento non viene in alcun modo rilevato, per cui nessuno può venire a conoscenza del fatto che il dato sia stato oscurato. L'oscuramento può essere, a richiesta, revocato.

Il paziente può anche decidere di distruggere il proprio Dossier Sanitario Elettronico (DSE). In tal caso il Sistema informatico registrerà la richiesta e ne consentirà la distruzione. Il paziente ha diritto in ogni momento di accedere, per la consultazione, al proprio Dossier Sanitario Elettronico (DSE), anche con facoltà di estrarne copia e di ottenere la conferma delle informazioni sanitarie che la riguardano, il loro contenuto e l'origine, di verificarne l'esattezza e conoscere l'identità di chi ha avuto accesso ai propri dati. Ogni accesso ed ogni operazione effettuata, anche la semplice consultazione, saranno tracciati e registrati automaticamente in appositi file che la Struttura conserverà per 24 mesi. Qualora il paziente ritenesse necessario ottenere maggiori informazioni sul trattamento dei propri dati attraverso il Dossier Sanitario Elettronico (DSE), revocare il consenso precedentemente espresso, esercitare le facoltà di oscurare e di deoscurare, chiedere la distruzione, consultare gli elenchi dei Responsabili del trattamento, degli Incaricati del trattamento e degli Amministratori di Sistema, nonché esercitare i suoi diritti di accesso, potrà rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ubicato presso la Direzione Sanitaria dell'Ospedale (tel. 0624291258).

### **TRATTAMENTI CARTACEI**

I dati del paziente verranno, altresì, riportati su documenti cartacei emessi in stampa dal Sistema informatico o scritti manualmente dal personale sanitario.

### **COMUNICAZIONE DEI DATI**

I dati non vengono diffusi ma comunicati solo alle persone e agli Enti autorizzati a conoscerli per legge.

### **DIRITTI DELL'INTERESSATO**

**1** L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

**2** L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: dell'origine dei dati personali; delle finalità e delle modalità del trattamento; della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili degli incaricati e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati. **3**

L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi.

4 L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.



L'Istituto Figlie di San Camillo, ai sensi dell'articolo 37 del GDPR EU 2016/679, ha proceduto ad individuare e nominare il Data Protection Officer (DPO), nella persona di Sr. Edwige Zeba, Responsabile della Direzione Acquisti.

## **ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE, TUTELA E PARTECIPAZIONE: L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

Sulla base della normativa vigente è attivo presso l'Ospedale l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (più brevemente, U.R.P.) per fornire informazioni, consulenze ed accogliere eventuali reclami. Questi ultimi possono essere inoltrati in forma scritta, verbale o telefonica, anche in forma anonima. L'U.R.P., al fine di ottemperare a quanto sancito dall'art. 14 del Decreto Legislativo 502/1992, svolge le seguenti funzioni:



**ACCOGLIENZA**

**INFORMAZIONE**

**TUTELA**

**PARTECIPAZIONE**

**L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

## ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

L'U.R.P. assicura accoglienza ed informazione principalmente attraverso una postazione (front office) ubicata presso gli Uffici della Direzione Sanitaria e rispetta i seguenti orari:

Lunedì – Venerdì	dalle ore 8.30 alle ore 14.00
Sabato e prefestivi	dalle ore 8.30 alle ore 12.00

Per contattare dall'esterno l'U.R.P. è disponibile il seguente numero telefonico:



e la mail: [urp.rm@figliesancamillo.it](mailto:urp.rm@figliesancamillo.it)

Inoltre per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire l'attuazione del principio di uguaglianza e di imparzialità sono stati dislocati nei punti di maggior afflusso dei clienti/utenti (entrata principale, entrata ambulatori, Pronto soccorso) "punti informazione". La funzione principale dei "punti informazione" è quella di fornire le informazioni di primo livello (es.: dove devo rivolgermi per questa visita?; in quali orari? Quali documenti sono necessari? Ect.). I "punti informazione" sono individuabili ed identificabili dal cliente/utente tramite specifica segnaletica.



**Cerca i punti**  
**informazione**



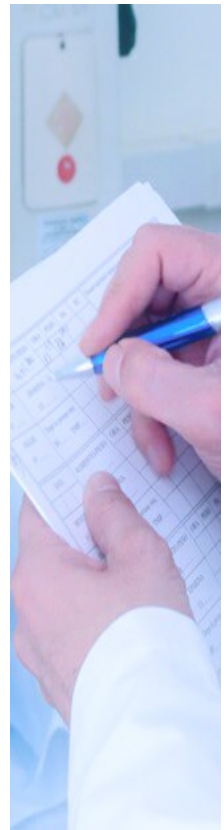


# TUTELA

La funzione relativa alla tutela dei clienti/utenti viene assolta dall'Ospedale M. G. Vannini attraverso:

- 1) **l'istituzione dell'U.R.P.** che, nell'ambito del contatto diretto con il pubblico, attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e riceve i reclami e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione Amministrativa e Generale per le decisioni nel merito;
- 2) **il ricorso alla Commissione Mista Conciliativa**, istituita presso la ASL di riferimento (ASL RM C), per lo studio congiunto, con gli organismi di volontariato e di tutela, di eventuali reclami qualora il cliente/utente si dichiari insoddisfatto degli esiti prodotti in prima istanza dall'U.R.P.

*.....più cuore  
in quelle mani.....*







## PARTECIPAZIONE

L'Ospedale M. G. Vannini, per il tramite dell'U.R.P. e in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, attiva un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione con il cliente/utente.

In tale ambito, l'Ospedale assolve a quanto indicato in materia di partecipazione dal comma 7, art. 14 del Decreto Legislativo 502/92, e successive modificazioni, per favorire all'interno della propria struttura organizzativa la presenza e l'attività degli Organismi di volontariato e di tutela dei Diritti dei clienti/utenti.

La funzione della partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso le seguenti modalità:

- 1) rilevazione del gradimento, da parte del cliente/utente, della prestazione sanitaria (controllo di qualità).
- 2) predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei clienti/utenti;
- 3) consultazione annuale e al bisogno delle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti dei clienti/utenti allo scopo di raccogliere informazioni su eventuali disservizi o opportunità di miglioramento da presentare alla Direzione Sanitaria.



**In forma breve si riportano le principali attività svolte dall'U.R.P. presso l'Ospedale M. G. Vannini:**

**instaura una relazione con il cliente/utente per facilitare l'accesso alle prestazioni nel miglior modo possibile ed in particolare per le necessità degli anziani e dei disabili assicurando, tra l'altro, l'accompagnamento alla fruizione delle prestazioni;**

**collabora con le Associazioni di volontariato;**

**attiva, se necessario, il servizio di assistenza sociale;**

**assicura al cliente/utente l'informazione chiara, puntuale, riservata e per iscritto, se richiesto, sulle attività e sui servizi dell'Ospedale, sulle modalità di accesso, sulle procedure necessarie per ottenere la prestazione;**

**riceve le proposte, le osservazioni, le opposizioni e i reclami in qualunque forma presentati dal cliente/utente e dalle Associazioni di tutela e di volontariato;**

**provvede a dare immediata risposta al cliente/utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione;**

**fornisce le informazioni richieste avvalendosi della collaborazione di altri uffici e servizi dell'Ospedale.**

**Qualora non sia in grado di assicurare immediatamente l'informazione richiesta, vi provvede nel minor tempo possibile, comunque non oltre le 24 ore.**



# PER I CITTADINI STRANIERI



Per i cittadini stranieri, il ricovero è gratuito nei seguenti casi:

1. Cittadini della Unione Europea;
2. Cittadini di stati con i quali esistono accordi bilaterali che presentano un apposito modello rilasciato dal proprio ente di assistenza;
3. Cittadini extra-comunitari in possesso di tessera sanitaria.

Gli altri cittadini stranieri pagano la retta di degenza secondo il tipo di ricovero. Il ricovero d'urgenza è gratuito per tutti i cittadini.



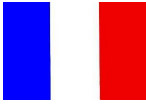
## FOREIGN CITIZENS

For foreigners, the hospitalisation is free in the following instances:

1. UE citizens who submit form E111;
2. Citizens of countries with which exist bi-lateral agreements, who submit appropriate form released by health authority of their own country;
3. Non eec citizens with health assistance card o STP card.

The other have to pay a daily fee according to the type of hospitalisation. The emergency hospitalization is free for all citizens





## CIToyENS ETRANGERS

Pour les étrangers l'hospitalisation est gratuite dans le cas suivants:

1. Les citoyens de l'UE qui presentent le modèle EIII;
2. Les citoyens de pays avec lesquels existent des accords bilateraux et qui presentent un modèle délivré par le bureau d'assistance;
3. Les citoyens extracommunautaires avec carte sanitaire.

Les autres citoyens étrangers en Italie payent les prix de dégence selon le type d'hospitalisation.

L'hospitalisation d'urgence est gratuite pour tous les citoyens



## CIUDADANOS EXTRANJEROS

Para los ciudadanos extranjeros, la hospitalización es gràtis en los siguientes casos:

1. Ciudadanos UE que presentan el mod EIII;
2. Ciudadanos de naciones con las cuales existen acuerdos bilaterales, que presentan el modelo dejado por su proprio seguro;
3. Ciudadanos extracomunitarios que poseen carnet de seguro. Los otros ciudadanos extranjeros pagan la hospitalización segùn la clase.

La hospitalization de emergencia es gratuito para todos las ciudadanos.







## 外國公民

對於外國人，住院是免費的情況如下：

1. UE的公民誰遞交表格EIII;
2. 公民對國家所存在的雙邊協議，誰提出適當的形式公佈的衛生主管機關

他們自己的國家;

3. 非歐共體公民提供醫療援助卡。

在意大利的其他外國人要支付日常費用按住院的類型。

緊急住院是免費為所有公民



## TË HUAJ

Për të huajt, në spital është i lirë në rastet e mëposhtme:

1. Qytetarët e huaj komunitare që të dërgoj formularin III;
2. Qytetarët e vendeve me të cilat ekzistojnë marrëveshje dy-palëshe, të cilët paraqesin formë të përshtatshme të lëshuar nga autoritetet e shëndetit të vendit të tyre;
3. Jo qytetarët EEC me ndihmën e kartës shëndetësore.

Të huajt të tjera në Itali duhet të paguajnë tarifë të përditshme, sipas llojit të shtrimit në spital.

shtrimit në spital i urgjencës është e lirë për të gjithë qytetarët



## AUSLÄNDER

Für Ausländer ist die Hospitalisierung kostenlos in den folgenden Fällen:

1. UE Bürger, die das Formular EIII vorzulegen;
2. Die Bürger der Länder, mit denen existieren bilaterale Abkommen, die angemessene Form von Gesundheits-Behörde freigegeben einreichen des eigenen Landes;
3. Nicht EWG Bürger mit Gesundheit Hilfe Karte.

Die anderen Ausländer in Italien hat der tägliche Gebühr je nach Art des Krankenhausaufenthaltes zu zahlen.

Die Notaufnahme ist für alle Bürger



## ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН

Для иностранцев, госпитализация бесплатно в следующих случаях:

1. УП граждан, которые могут предложить форму EIII;
2. Граждане стран, с которыми существуют двусторонние соглашения, которые могут предложить соответствующую форму выпустила органов здравоохранения их собственной стране;
3. Номера ЕЭС гражданам медицинской карты помощи.

других иностранцев в Италии должен заплатить ежедневную плату в зависимости от типа госпитализации. срочной госпитализации является бесплатным для всех граждан



## CIDADÃOS ESTRANGEIROS

Para os estrangeiros, a internação é livre nos seguintes casos:

1. Cidadãos UE que enviar o formulário EIII;
2. Cidadãos de países com os quais existem acordos bi-lateral, que apresenta formato adequado lançado pela autoridade de saúde do seu próprio país;
3. Não cidadãos CEE com cartão de assistência à saúde.

Os outros estrangeiros na Itália tem de pagar a taxa diária de acordo com o tipo de internação.

A internação de emergência é gratuita para todos os cidadãos



## Obcokrajowców

Dla obcokrajowców, hospitalizacja kosztuje w następujących przypadkach:

1. Obywateli UE, którzy złożą formularz EIII;
2. Obywateli państw, z którymi istnieją umowy dwustronne, którzy złożą odpowiedni formularz wydany przez organ zdrowia własnego kraju;
3. Pokoje EWG obywatelom pomocy kart zdrowia.

innych obcokrajowców we Włoszech musi zapłacić dodatkową opłatą w zależności od rodzaju hospitalizacji.

hospitalizacji awaryjnych jest bezpłatne dla wszystkich obywateli





## SERVIZI ACCESSORI

### SERVIZIO DI TRASPORTO DEGLI INFERMI

Il trasporto dei pazienti in altro luogo di cura, per trasferimenti/ consulenze, avviene a mezzo di ambulanza di proprietà dell'Ospedale o di un fornitore adeguatamente selezionato e qualificato e, in caso si renda indispensabile adeguata assistenza medica, con Centro Mobile di Rianimazione con personale medico dell'Ospedale MG Vannini.



### IL VOLONTARIATO

L'Ospedale garantisce l'assistenza diretta ai propri degenti con personale qualificato. Tuttavia, all'interno della struttura è presente personale regolarmente autorizzato appartenente all'associazione di volontariato A.R.V.A.S. (Associazione Regionale Volontari per l'Assistenza Sanitaria), per attività di supporto nell'assistenza ai ricoverati. I volontari collaborano al miglioramento dell'attività assistenziale assicurando una presenza amichevole e discreta per la soluzione e il disbrigo di piccole incombenze, pratiche non di carattere sanitario legate al ricovero. Per informazioni rivolgersi alla Caposala.



**ARVAS:** *Associazione Regionale Volontari per l'Assistenza Sanitaria*



## VIGILANZA E SICUREZZA INTERNA

L'Ufficio è situato nei pressi del Pronto Soccorso e vi fanno capo le Guardie Giurate.

Il personale operante può essere rintracciato tramite telefono interno al n.º:



**0624291457**



L'Ospedale non dispone di un proprio servizio nella sede della struttura, tuttavia è disponibile presso l'Istituto bancario ubicato di fronte l'entrata principale dell'Ospedale una postazione Bancomat

## PUNTI INFORMAZIONE

Sono dislocati nelle zone di maggior afflusso dei clienti/utenti (entrata principale, Pronto Soccorso, entrata ambulatori entrambe affacciate su via di Acqua Bullicante ai civici 4, 20 e 22) e forniscono informazioni di primo livello (es: dove devo rivolgermi per questa visita? In quali orari? Quali documenti sono necessari? Ect).



# Cerca i punti informazione



## BAR

Il servizio bar per il personale, i visitatori e degenti è assicurato da idoneo locale ubicato all'esterno del corpo centrale della struttura ospedaliera, appositamente segnalato. L'orario effettuato va dalle ore 7,00 alle ore 19,00.



## PARCHEGGIO

È a disposizione degli utenti della struttura un parcheggio custodito a pagamento sito in via Canosa di Puglia, a 300 metri circa dall'Ospedale.







# PARTE TERZA

A graphic illustration featuring silhouettes of business professionals in suits. One person is pointing upwards, another is holding a document. In the background, there are blue 3D-style buildings and a large green arrow pointing diagonally upwards and to the right, set against a light grid background. The text is overlaid on this graphic.

**STANDARD  
DI QUALITA'  
IMPEGNI  
*E*  
PROGRAMMI**

## QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI

Le norme inserite in questa sezione sono quelle più visibili e percepibili direttamente dagli utenti (modulistica rivolta all'esterno, accoglienza e liste di prenotazione). L'utente delle strutture sanitarie dell'Istituto Figlie di San Camillo è la persona cui è diretta la prestazione sanitaria di assistenza, diagnosi e cura. Le parti interessate alle prestazioni delle strutture sanitarie dell'Istituto Figlie di San Camillo sono: i pazienti, i parenti del paziente, il medico curante del paziente, il medico di base del paziente, gli enti di assistenza, le assicurazioni, altre strutture sanitarie, il SSR e la ASL di appartenenza.

L'Ospedale Madre Giuseppina Vannini in questa sezione definisce gli impegni che assume nei confronti dei cittadini.

Le verifiche sono effettuate attraverso indagini periodiche sul grado di soddisfazione dei cittadini/pazienti e con analisi di clima sulla soddisfazione del cliente interno. Alcune precisazioni si rendono necessarie:

- gli impegni dell'Ospedale esprimono una forma di garanzia per il cittadino/paziente;
- gli indicatori sono il mezzo per oggettivare l'impegno.

Gli impegni devono essere comprensibili e misurabili e sono stati definiti dall'Ospedale con la partecipazione della Direzione Sanitaria, della Direzione Amministrativa e dell'Ufficio Qualità.

Gli impegni e gli indicatori contenuti nelle pagine a seguire si riferiscono:

- alcuni ad aree definite dal Ministero della Salute,
- altri riguardano aree di miglioramento proprie del nostro Ospedale in vista di un sistema qualità accreditato/ certificato: queste aree individuate dalla Direzione riguardano alcuni punti dell'organizzazione sui quali si vuole garantire un livello misurabile di buona qualità organizzativa in tutto l'Ospedale.



I bisogni e le attese dei cittadini utenti/pazienti delle singole strutture sanitarie dell'Istituto Figlie di San Camillo si riferiscono alle dimensioni qualitative dei seguenti processi del servizio:



**ACCESSO IN EMERGENZA**

**RICOVERO PROGRAMMATO**

**DEGENZA: PRESTAZIONI ALBERGHIERE**

**DEGENZA: ASSISTENZA SANITARIA**

**DEGENZA: RELAZIONE CON I FAMILIARI**

**DEGENZA: RELAZIONI CON IL PERSONALE**

**DEGENZA: ASPETTI DI UMANIZZAZIONE**

**DIMISSIONE: ASPETTI SANITARI**

**DIMISSIONE: ASPETTI AMMINISTRATIVI**

**DIMISSIONE: RACCOLTA E VALUTAZIONE DEGLI UTENTI**

**SERVIZI AMBULATORIALI**





## ACCESSO IN EMERGENZA

***Fattore di qualità:*** Facilità ad acquisire informazioni sui servizi offerti, orientamento ed accoglienza

***Standard:***

Dislocazione all'entrata del Pronto Soccorso di un "punto informazioni" con personale dedicato. Presenza di monitor informativi sulla priorità di accesso (assegnazione del codice e significato del codice).

Disponibilità di consultazione della Carta dei servizi e/o della Guida utenti del Pronto soccorso in internet.

Tutti i pazienti del Pronto soccorso sono accolti da un infermiere dedicato al Triage.



***Indicatori***

N.º di monitor informativi sulla priorità di accesso attivi e funzionanti/N.º di monitor informativi sulla priorità di accesso installati x 100

Presenza di un infermiere dedicato al triage h24

Pubblicazione della Carta dei servizi dell'Ospedale e della Guida ai servizi della UDS di Pronto soccorso sul sito web dell'Ospedale.

**Fattore di qualità: Tempestività del primo intervento**

*Standard*

L'accesso è regolato sulla base della gravità del caso. Il livello di priorità viene stabilito da un infermiere addetto all'accoglienza ed alla prima valutazione (triage) mediante l'assegnazione di un codice numerico / colore direttamente proporzionato alla misurazione dei parametri vitali. A seguire si riporta una Tabella con le modalità e tempi di rivalutazione.

TABELLA 1 - TRIAGE: modalità e tempi di rivalutazione			
Codice	Denominazione	Tempo massimo di attesa	Modalità di Rivalutazione
1	EMERGENZA	Accesso immediato al trattamento	
2	URGENZA	accesso entro 15 min	Osservazione diretta o video mediata con monitoraggio costante del paziente
3	URGENZA DIFFERIBILE	accesso entro 60 min	Ripetizione di parte o tutte le fasi di valutazione: - a giudizio del triagista - a richiesta del paziente - una volta trascorso il tempo di attesa massimo
4	URGENZA MINORE	accesso entro 120 min	
5	NON URGENZA	accesso entro 240 min	

*Indicatori*

Indicatori di accessibilità (Tempo di attesa in Pronto soccorso per codice triage):

Tempo di attesa mediano codice 5 bianco

Tempo di attesa mediano codice 4 verde

Tempo di attesa mediano codice 3 azzurro

Tempo di attesa mediano codice 2 arancione

Tempo di attesa mediano codice 1 rosso

Indicatori di accessibilità (Tempo medio di permanenza in Pronto soccorso):

Somma dei tempi di permanenza di tutti gli accessi/Totale accessi in PS

(Tempo di permanenza = differenza tra data/ora di uscita e data-ora di entrata. Sono esclusi dalla selezione i giunti cadavere).



## RICOVERO PROGRAMMATO

**Fattore di qualità:** L'accesso al ricovero programmato avviene in base all'ordine di prenotazione, salvo motivati e riconosciuti criteri di priorità legati alle patologie dei pazienti.

### *Standard:*

**CLASSE A:** ricovero entro 30 giorni di tutti i casi clinici che potenzialmente possono aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti, o comunque da recare grave pregiudizio alla prognosi.

**CLASSE B:** ricovero entro 60 giorni per i Casi clinici che presentano intenso dolore, o gravi disfunzioni, o grave disabilità ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente al punto di diventare emergenti né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi.

**CLASSE C:** ricovero entro 180 giorni per Casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzione o disabilità, e non manifestano tendenza ad aggravarsi né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi.

**CLASSE D:** ricovero senza attesa massima definita per i Casi clinici di patologie che non causano alcun dolore, disfunzione o disabilità. Questi casi devono comunque essere effettuati almeno entro 12 mesi.

### *Indicatori*

N.º di reclami per accesso ritardato (fuori standard) al ricovero programmato/N.º di ricoveri programmati x 100



***Fattore di qualità: Facilità ad acquisire informazioni sui servizi offerti, orientamento ed accoglienza***

***Standard***

La Carta dei servizi dell'Ospedale e la Guida utente del reparto di degenza sono pubblicate sul sito internet dell'Ospedale.

Ogni reparto di degenza ha in dotazione una Carta dei servizi dell'Ospedale consultabile da parte del paziente e dei familiari.

Il paziente può richiedere una copia cartacea della Guida utente del reparto di degenza.

***Indicatori***

$N.^{\circ}$  di reparti di degenza che hanno in dotazione una copia della Carta dei servizi dell'Ospedale/ $N.^{\circ}$  totale reparti di degenza x 100

$N.^{\circ}$  di reparti di degenza dotati di una Guida utente/ $N.^{\circ}$  totale dei reparti di degenza x 100

***Standard***

Identificazione di tutti gli operatori sanitari mediante cartellino di riconoscimento (funzione e matricola)

***Indicatori***

$N.^{\circ}$  di operatori sanitari dotati di cartellino di riconoscimento/ $N.^{\circ}$  totale degli operatori sanitari dell'Ospedale x 100

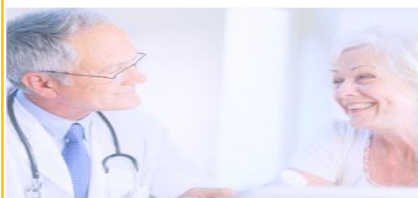
***Fattore di qualità: Accoglienza ed umanizzazione***

***Standard***

Distribuzione gratuita della colazione a tutti i pazienti in pre ospedalizzazione. Il personale dell'Ufficio Ricoveri durante l'accoglienza consegna ai pazienti in pre ospedalizzazione un "buono colazione" spendibile presso il Bar presente all'interno dell'Ospedale.

***Indicatori***

$N.^{\circ}$  di pazienti in pre ospedalizzazione che hanno ricevuto il "buono colazione"/ $N.^{\circ}$  totale dei pazienti in pre ospedalizzazione x 100





## DEGENZA: PRESTAZIONI ALBERGHIERE

**Fattore di qualità:** Pulizia dei locali di degenza e dei servizi igienici

### *Standard*

Tutti i giorni e al bisogno

### *Indicatori*

N.° di giorni in cui non è stata svolta l'igiene dei locali di degenza e dei servizi igienici/N.° totale giorni anno x 100

N.° di reclami anno presentati a causa dell'igiene dei locali di degenza e dei servizi igienici

**Fattore di qualità:** Comfort all'interno delle stanze di degenza

### *Standard*

Il microclima nelle stanze di degenza è rispondente alle vigenti normative nella materia.  
In ogni piano è presente un bagno accessibile

### *Indicatori*

N.° di piani di degenza dotato di bagno accessibile/N.° totale piani dell'Ospedale con reparto di degenza x 100

N.° di reclami anno presentati a causa della climatizzazione delle stanze di degenza

N.° di bagni Ospedale con supporto per disabili/N.° totale bagni x 100

**Fattore di qualità:** Regolarità dei cambi di biancheria

*Standard*

Tutti i giorni, e secondo le necessità anche più volte al dì

*Indicatori*

N.º di reclami anno presentati a causa del mancato cambio della biancheria/N.º totale ricoveri programmati anno x 100

**Fattore di qualità:** Modalità di distribuzione dei pasti

*Standard*

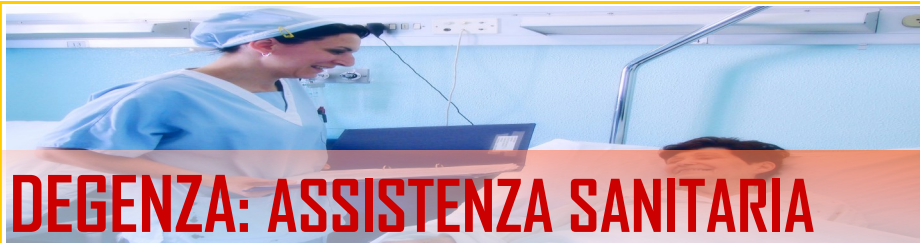
Possibilità di scelta tra due menù per tutti (100%) i pazienti non sottoposti a diete speciali  
Vassoio personalizzato per tutti i pazienti (100%)

Somministrazione di vivande calde grazie all'impiego di speciali carrelli utilizzati per la distribuzione del vitto

*Indicatori*

N.º di reclami anno presentati a causa del pasto distribuito in relazione allo standard definito/N.º totale ricoveri programmati anno x 100





## DEGENZA: ASSISTENZA SANITARIA

***Fattore di qualità:*** Informazioni al paziente sui trattamenti diagnostico terapeutici

### *Standard*

Acquisizione del consenso informato per i trattamenti diagnostico terapeutici

### *Indicatori*

N.º di reclami/contenziosi anno presentati a causa della mancata acquisizione del consenso informato a procedimenti diagnostico terapeutici mediante apposita modulistica archiviata in cartella clinica/N.º totale ricoveri programmati anno x 100

***Fattore di qualità:*** Regolarità delle visite mediche in corsia

### *Standard*

Tutti i giorni per ogni paziente preso in carico ed anche più volte al giorno in base alla gravità delle condizioni cliniche

### *Indicatori*

N.º di cartelle cliniche campionate in cui non è possibile dimostrare la visita medica quotidiana/N.º totale delle cartelle cliniche campionate x 100

***Fattore di qualità:*** Qualità dei procedimenti e delle prestazioni clinico assistenziali

### *Standard*

Elaborazione e adozione di protocolli assistenziali per le principali patologie trattate.

### *Indicatori*

N.º di procedure per la gestione di specifiche situazioni cliniche





## DEGENZA: RELAZIONI CON I FAMILIARI

**Fattore di qualità:** Accessibilità ai familiari

*Standard*

Tutti i giorni (1 ora la mattina e 1 ora il pomeriggio)



## DEGENZA: RELAZIONI CON IL PERSONALE

**Fattore di qualità:** Visibilità del tesserino di riconoscimento

*Standard*

Identificazione di tutti gli operatori sanitari mediante cartellino di riconoscimento (funzione e matricola)

*Indicatori*

N.<sup>o</sup> di operatori sanitari dotati di cartellino di riconoscimento/N.<sup>o</sup> totale degli operatori sanitari dell'Ospedale x 100

**Fattore di qualità:** Facilità di accesso alle informazioni

*Standard*

Colloquio tra familiari e il personale medico almeno 1 volta la settimana se richiesto

*Indicatori*

N.<sup>o</sup> di reclami anno per mancato colloquio con il personale medico/N.<sup>o</sup> totale ricoveri programmati anno x 100

## DEGENZA: ASPETTI DI UMANIZZAZIONE

**Fattore di qualità:** Rispetto della privacy e della dignità umana

### *Standard*

Adozione da parte di tutti i reparti di degenza e servizi di procedure volte a garantire la riservatezza nella gestione dei dati sanitari

### *Indicatori*

N.° di reparti e servizi che adottano procedure volte a garantire la riservatezza nella gestione dei dati sanitari/N.° totale dei reparti di degenza e servizi x100

## DIMISSIONI: ASPETTI SANITARI

**Fattore di qualità:** Informazioni all'uscita e consegna di relazione clinica

### *Standard*

A tutti i pazienti dimessi (100%) viene consegnata la lettera di dimissione indirizzata al medico curante contenente informazioni sul ricovero, esami diagnostici, terapie e follow up.

### *Indicatori*

N.° di pazienti dimessi a cui è stata consegnata la lettera di dimissione/n.° totale dei pazienti dimessi x 100

N.° di cartelle cliniche contenenti la lettera di dimissione/N.° cartelle cliniche campionate x 100



## DIMISSIONI: ASPETTI AMMINISTRATIVI

**Fattore di qualità:** Semplicità di ottenimento della cartella clinica

*Standard*

Evasione delle richieste:

in 35 giorni per le richieste ordinarie di copia di cartella clinica;

in 10 giorni per la richiesta urgente di copia di cartella clinica

*Indicatori*

$$\text{N.}^\circ \text{ di copie di cartelle cliniche consegnate nei tempi previsti} / \text{N.}^\circ \text{ totale di copie di cartelle cliniche richieste} \times 100$$



## DIMISSIONI: RACCOLTA VALUTAZIONE

**Fattore di qualità:** Modalità di inoltro del reclamo e tempestività della risposta

*Standard*

Informazione a tutti i pazienti sulle modalità di inoltro all'URP del reclamo

Possibilità di inoltrare il reclamo verbalmente o per iscritto attraverso specifica modulistica

Possibilità di inoltrare il reclamo in forma anonima

A tutti i pazienti che hanno presentato reclamo viene inviata una lettera di risposta entro 30 giorni

Sistematica rilevazione della soddisfazione dei pazienti ricoverati mediante distribuzione di un questionario di gradimento

*Indicatori*

$$\text{N.}^\circ \text{ di questionari distribuiti e riconsegnati} / \text{n.}^\circ \text{ questionari distribuiti} \times 100$$



## SERVIZI AMBULATORIALI

**Fattore di qualità:** Facilità di accesso ai servizi

*Standard*

Effettuazione diretta, senza necessità di prenotazione, di tutti gli esami di laboratorio analisi

*Indicatori*

N.<sup>o</sup> di clienti che hanno richiesto almeno un esame di laboratorio analisi rifiutato/N.<sup>o</sup> totale dei clienti che hanno richiesto almeno un esame di laboratorio analisi x 100

**Fattore di qualità:** Semplicità di accesso

*Standard*

Attivazione di un servizio di prenotazione telefonica accessibile da un minimo di 5 minuti a un massimo di 20 minuti

*Indicatori*

N.<sup>o</sup> di reclami relativi al funzionamento del servizio di prenotazione telefonica/N.<sup>o</sup> totale dei reclami pervenuti in un anno x 100

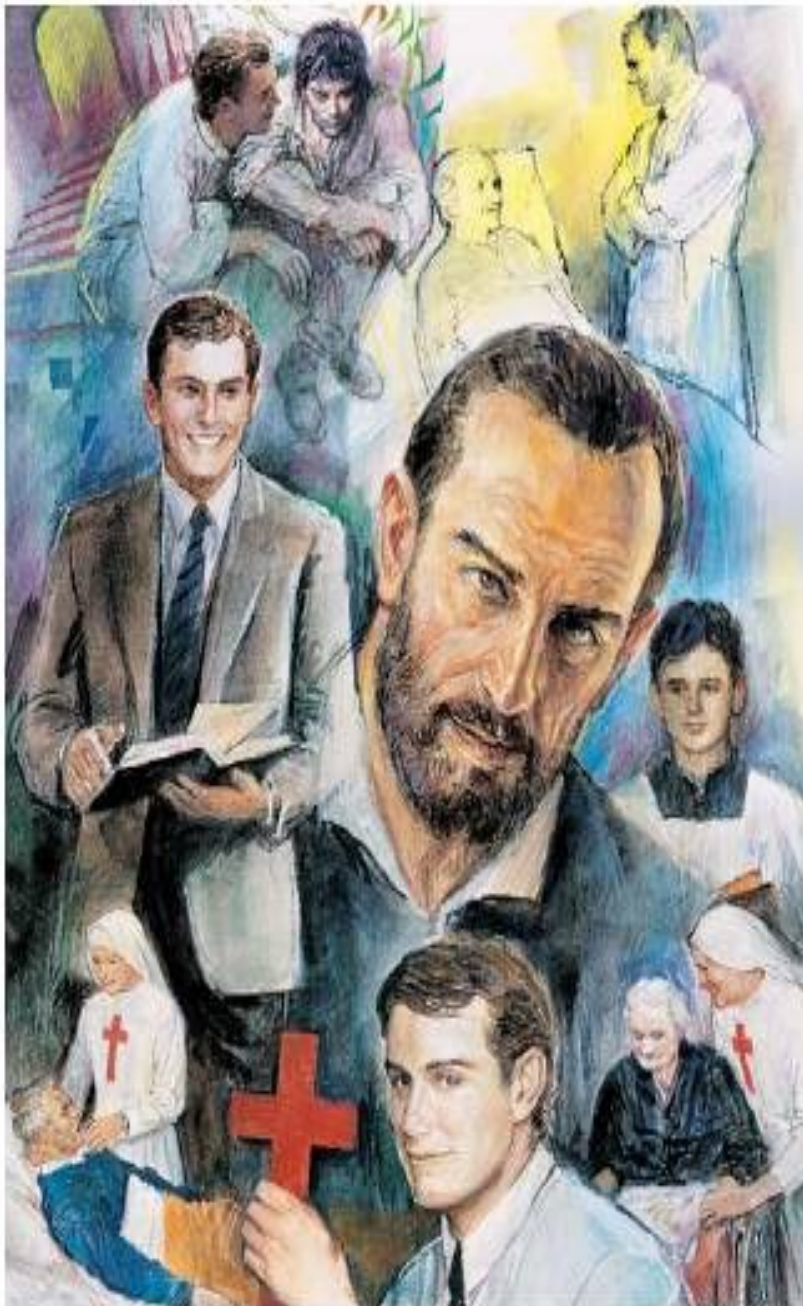
**Fattore di qualità:** Chiarezza nella informazioni

*Standard*

Rilascio di informazioni sulla preparazione del paziente attraverso modulistica allegata al foglio di prenotazione o mediante brochure informative

*Indicatori*

N.<sup>o</sup> di reclami anno presentati a causa di errata comunicazione o non comunicazione al paziente sulle modalità di preparazione all'esame/N.<sup>o</sup> totale reclami anno presentati x 100



## Strumenti di verifica

rilevazione a campione sul rispetto dei tempi medi di attesa

rilevazione sistematica dei tempi di consegna della copia della cartella clinica

rilevazione sistematica delle attività di formazione del personale

piano di audit interni

rilevazione dati da sistema informatico ospedaliero

rilevazione sistematica dei reclami degli utenti

analisi dei questionari di gradimento per gli utenti

Analisi dei questionari di soddisfazione del personale

Tali verifiche vengono effettuate di concerto tra i professionisti che operano all'interno delle Unità Operative e dei Servizi, la Direzione Sanitaria, l'Ufficio Qualità e la Direzione Generale dell'Ospedale



**STRUMENTI DI VERIFICA**

IMPEGNI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

DEL RICOVERO OSPEDALIERO





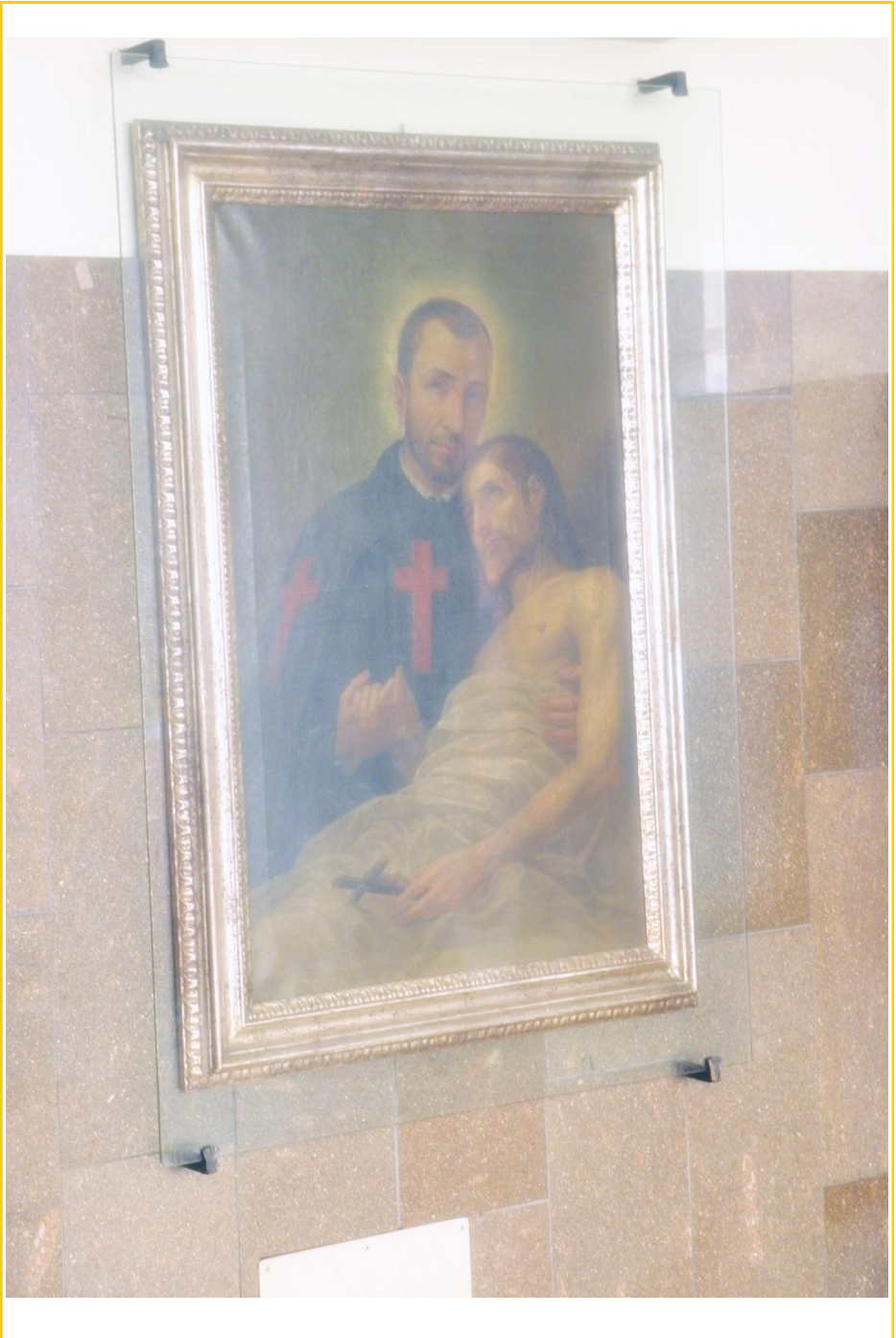
**L'Ospedale garantisce all'utente:**

- che il personale in servizio porti ben visibile il cartellino di riconoscimento con il numero di matricola e la funzione svolta;
- l'accesso alla documentazione relativa al proprio stato di salute la riservatezza ed il rispetto della dignità della persona nelle visite e nelle altre prestazioni sanitarie;
- la collaborazione del personale dell'Ufficio Accettazione per le necessità dell'utente in relazione al ricovero;
- l'intervento del servizio di assistenza sociale ove richiesto e qualora se ne presenti la necessità;
- l'assistenza religiosa ed il rispetto delle proprie convinzioni religiose e filosofiche;
- il diritto a presentare reclamo ed ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni;
- il rilascio della documentazione clinica adeguata in caso di trasferimento;
- il diritto all'informazione scritta sulle modalità del ricovero e sulla permanenza in ospedale;
- piena informazione all'utente e/o ai familiari sulle condizioni di salute del ricoverato da parte del Direttore dell'Unità Operativa o suo collaboratore;
- il diritto alla conoscenza delle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti che operano in ambito ospedaliero.
- prestazioni ambulatoriali urgenti entro 10 giorni.

**L'Ospedale assume l'impegno:**

- di effettuare sondaggi per verificare il gradimento degli utenti sul servizio in accordo con le associazioni del volontariato e tutela dei diritti del malato (analisi partecipata dalla qualità);
- di verificare con gli utenti e con la pubblicazione dei risultati l'applicazione della presente carta rispettando gli standard in essa previsti o adattandoli a nuovi bisogni riscontrati.





# PARTE QUARTA



## MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

L'utente ha diritto a presentare reclami sulla base della normativa vigente e dei singoli regolamenti dell'Ospedale all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, presso la Direzione Sanitaria (vedi paragrafo specifico).

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve analizzare il reclamo acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione di un giudizio in ordine all'ambito di appartenenza. Qualora il reclamo sia di immediata soluzione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede alle azioni conseguenti, trascrivendo le attività intraprese.

Le ipotesi di attività delegate alla risoluzione da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono:

difficoltà o ritardi nel ritiro dei referti;  
difficoltà nel contattare la struttura per la definizione di appuntamenti,  
tempi di prenotazione lunghi, ecc.;

Tali attività sono riportate a livello esemplificativo e non esaustivo, e ipotizzano le possibili risoluzioni da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Nei casi di impossibilità di risoluzione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico consegna il reclamo pervenuto a:

- Direzione Sanitaria per i reclami legati alle prestazioni o servizi inerenti le attività sanitarie;
- Direzione Amministrativa per i reclami legati alle prestazioni o servizi inerenti alle attività amministrative.

Direzione Sanitaria o Direzione Amministrativa possono contattare altre funzioni della struttura per le ipotesi di risoluzione. Il reclamo si considera concluso quando le azioni decise sono state portate a termine ed il loro esito è stato comunicato all'utente.

**N.B.:** è previsto il ricorso alla Commissione Mista Conciliativa, istituita presso la ASL di riferimento, per lo studio congiunto, con gli organismi di volontariato e di tutela, di eventuali reclami qualora il cliente/utente si dichiari insoddisfatto degli esiti prodotti in prima istanza dall'U.R.P. e dalla direzione dell'Ospedale.

# CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL MALATO



## TUTELA DEL MALATO E PARTECIPAZIONE ALL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SANITARI



TRADUZIONE IN ITALIANO/INGLESE/ALBANESE/RUMENO/ARABO

## CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE.



### 1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia

### 2. Diritto all'accesso

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

### 3. Diritto all'informazione

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

### 4. Diritto al consenso

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

### 5. Diritto alla libera scelta

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

### 6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

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

### 7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

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

### 8. Diritto al rispetto di standard di qualità

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

### **9. Diritto alla sicurezza**

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

### **10. Diritto all'innovazione**

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

### **11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**

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

### **12. Diritto a un trattamento personalizzato**

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

### **13. Diritto al reclamo**

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

### **14. Diritto al risarcimento**

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



## SE SEI UNA DONNA



### Diritto:

-alla scelta della modalità del parto tra quelle offerte cui sottoporri  
-ad essere assistita da personale che segua con partecipazione ed attenzione ogni fase del percorso nascita, che deve svolgersi con serenità ed intimità.

***Va in ogni caso ribadito che gestazione e parto sono fatti fisiologici e non patologici.***

Presso la UOC di Ginecologia ed Ostetricia è attivo un punto di ascolto per l'orientamento, la presa in carico e il sostegno ai neogenitori in condizione di particolare fragilità sociale ed economica al fine di migliorarne il benessere del nucleo familiare.

Il progetto, promosso dalla Organizzazione Non Governativa (ONG) "Save the Children" in collaborazione con Asinitas Onlus, interviene anche per prevenire casi di maltrattamento e abuso, per segnalare e affrontare situazioni di disagio sociale e socio-economico e per contribuire a migliorare le competenze e le reti di sostegno dei genitori e ridurre condizioni di isolamento e incertezza nelle quali si possono trovare. Il progetto si pone anche il fine di rafforzare la collaborazione tra il reparto di Ostetricia, la Neonatologia del Vannini e i servizi territoriali proprio per assicurare alle neomamme e agli stessi neonati che vivono situazioni di fragilità una risposta più adeguata possibile ai loro bisogni socio-assistenziali. Il punto di ascolto è aperto a tutte le mamme e in particolar modo alle mamme sole, giovani, straniere, in condizioni di povertà e di emergenza abitativa, con tossicodipendenze, sottoposte a sfruttamento ed abuso. Il supporto assicurato alle neomamme in situazione di fragilità prevede, inoltre, un sostegno materiale attraverso la distribuzione gratuita di pannolini, accessori e prodotti per la cura del neonato con l'obiettivo, concordato con la famiglia, di migliorare le condizioni di benessere del bambino e tutelare i suoi diritti primari.



## SE SEI UN BAMBINO



### Diritto

- ad essere assistito dai genitori o da una persona a cui sei legato dal punto di vista affettivo durante i prelievi, le medicazioni, le visite diagnostiche, nella fase preparatoria ad interventi e per l'intera degenza;
- ad avere spazi interni ed all'aperto, per il gioco, lo studio e la socializzazione.

***Ai genitori deve essere garantita la funzionale permanenza nei reparti assicurando loro il pasto.***



## SE SEI IN CONDIZIONI DI FRAGILITA' E DI NON AUTOSUFFICIENZA

Le persone non autosufficienti sono coloro che hanno subito la perdita permanente, totale o parziale, delle abilità fisiche, psichiche, sensoriali, cognitive e relazionali, alla quale consegue l'incapacità di svolgere le azioni essenziali della vita quotidiana senza l'aiuto di altri. La fragilità è intesa come maggiore vulnerabilità dell'individuo allo stress; comporta una limitazione delle attività quotidiane dovuta alla presenza di pluripatologie e un deterioramento della salute e dello stato funzionale, che predispone a esiti negativi. In particolare si tratta di soggetti anziani con comorbidità e instabilità clinica, disabilità e rischio di eventi avversi. La presa in carico del soggetto con fragilità e/o del soggetto non autosufficiente assume per l'Ospedale Vannini un ruolo prioritario nella programmazione degli interventi sanitari, proprio in virtù delle peculiari caratteristiche bio-psico-sociali di tali pazienti. Centrali, a tale proposito, sono il momento della presa in carico e la formulazione di un progetto di cura e assistenza individuale finalizzato a tutelare la dignità della persona. I pazienti anziani fragili e le persone non autosufficienti hanno pertanto **DIRITTO** alla continuità assistenziale nel percorso di dimissione ospedaliera e successiva presa in carico da parte dei servizi territoriali. Tale attività è promossa all'interno dell'Ospedale Vannini dai medici delle unità operative e servizi in coordinamento con la Direzione Sanitaria ed il servizio di Assistenza Sociale. L'Assistenza sociale viene svolta da personale specializzato, in possesso del relativo titolo. Il Servizio provvede alla soluzione dei vari problemi attraverso i contatti diretti con i pazienti, i familiari e le Associazioni per la tutela dei diritti del malato. Dove necessario, svolge tutte le pratiche relative al trasferimento dei pazienti in strutture di riabilitazione, di lunga degenza e nelle residenze sanitarie assistenziali. Facilita il rientro a domicilio dei pazienti attivando attraverso i CAD delle ASL l'assistenza domiciliare. Risponde a quesiti per ricoveri, lungo degenze, invalidità e rapporti con le ASL. Per contattare l'Assistente Sociale chiamare il numero:





## EUROPEAN CHARTER OF THE RIGHTS OF THE SICK



### 1. Right to preventive measures

Everyone has the right to appropriate services to prevent disease.

### 2. Right of access

Everyone has the right to access health services that his state of health. Health services must ensure equal access to everyone, without discrimination on the basis of financial resources, place of residence, type of illness or time of the service.

### 3. Right to information

Everyone has the right to access all information regarding his state of health, health services and how to use them, and all information that scientific research and technological innovation makes available.

### 4. Right to consent

Everyone has the right to access all information that may enable it to participate actively in decisions about their health. This information is a prerequisite for any procedure and treatment, including participation in trials.

### 5. Right to free choice

Everyone has the right to choose freely between different procedures and providers of medical treatment based on adequate information

### 6. Right to privacy and confidentiality

Everyone has the right to confidentiality of personal information, including those concerning his state of health and potential diagnostic or therapeutic procedures, as entitled to the protection of your privacy when implementing diagnostic tests, specialist visits and medical and surgical treatments in general.

### 7. Right to respect of patients' time

Everyone has the right to receive necessary treatment within a short time and predetermined. This law applies to every phase of treatment

### 8. Right to respect quality standards

Everyone has the right of access to health services of high quality, based on the specification and observance of precise standards.

**9. Right to security**

Everyone has the right not to suffer damage caused by the poor functioning of health services or medical errors and has the right to access health services and treatments that meet high safety standards.

**10. Innovation Law**

Everyone has the right to access to innovative procedures, including diagnostic procedures, in line with international standards and independently of economic or financial considerations.

**11. Right to avoid unnecessary suffering and pain**

Everyone has the right to prevent much suffering as possible, at every stage of his illness.

**12. Right to a personalized treatment**

Everyone has the right to diagnostic or therapeutic programs as possible suited to its needs.

**13. Right to complaint**

Everyone has the right to claim when it has suffered a loss and receive a response.

**14. Right to compensation**

Everyone has the right to receive adequate compensation in a reasonably short time whenever suffered physical damage, caused by moral or psychological health services.



## KARTA EVROPIANE E TE DREJTAVE TE SEMJUREVE



### 1. E drejta per masat parandaluese:

Çdo individ ka te drejte per sherbime te pershtatshme shendetesore, per te parandaluar semundjen.

### 2. E drejta e hyrjes:

Çdo individ ka te drejten e hyrjes ne sherbimet shendetesore sa here qe e kerkon gjendja e tij shendetesore. Sherbimet shendetesore duhet te sigurojne hyrje te barabarte per te gjitha pa diskriminim bazuar tek burimet financiare, nga vendqendrimi, nga lloji i semundjes, apo nga momenti i perdorimit te sherbimit.

### 3. E drejta per informacion:

Çdo individ ka te drejte te informohet per gjithshka qe lidhet me gjendjen e tij shendetesore, per sherbimet shendetesore e menytrat e perdorimit, por edhe per disponibilitetin e te gjitha informacioneve te nxjerra nga kerkimet shkencore e inovacionet teknologjike.

### 4. E drejta per miratim:

Çdo individ ka te drejte te informohet mbi gjithshka qe lidhet me shendetin ne menyre qe te jete ne gjendje te marre pjese aktivisht ne vendimet qe lidhen me shendetin e tij. Keto informacione jane nje parakusht per çdo lloj procedure e trajtimi shendetesor, duke perfshire edhe pjesemarrjen ne eksperimente.

**5. E drejta e zgjedhjes se lire:** Çdo individ ka te drejte te zgjedhe lirisht, ndermjet procedurave te ndryshme dhe ofruesve te sherbimit shendetesor, duke u bazuar tek informacionet e pershtatshme.

### 6. E drejta per ruajten e fsheftesise se informacioneve

**private (privacy) dhe e drejta e konfidencialitetit.** Çdo individ ka te drejten e konfidencialitetit te informacioneve me karakter personal, duke perfshire edhe ato qe lidhen me shendetin e tij, per procedurat e mundshme diagnostike e terapeutike si edhe te drejten e mbrojtjes se informacioneve private gjate zhvillimit te analizave diagnostikuese, vizitave te specializuara dhe trajtimeve mjekesore-kirurgjike ne pergjithesi.

### 7. E drejta per respektimin e kohes se pacienteve:

Çdo individ ka te drejte te marre trajtimin e duhur shendetesor per nje kohe te shkurter e te paracaktuar. Kjo e drejte mund te aplikohet ne çdo faze te trajtimit.

### 8. E drejta per respektimin cilesor te standarteve :

Çdo individ ka te drejten e hyrjes ne sherbimet shendetesore te cilesi se larte ne baze te percaktimit e respektimit te standarteve te sakta.

**9. E drejta e sigurise:**

Çdo individ ka te drejte te mos pesoje deme nga funksionimi i dobët i shërbimeve shëndetësore apo nga gabimet mjekësore dhe ka te drejten e hyrjes në shërbimet shëndetësore dhe në trajtimet që përmbushin standartet e larta të sigurisë.

**10. E drejta për inovacion:**

Çdo individ ka te drejten e hyrjes në procedurat e reja, duke përfshirë edhe procedurat diagnostikuese, në përputhje me standartet ndërkombëtare, e të pandërruar nga mundësitë ekonomike apo financiare.

**11. E drejta për të shmangur vuajtjet e dhimbjet e panevojshme:**

Çdo individ ka te drejte të shmangë vuajtjen aq sa të jete e mundur, në çdo fazë të sëmundjes së tij.

**12. E drejta për një trajtim të personalizuar:**

Çdo individ ka te drejte për programe diagnostikuese ose terapeutike sa më të përshtatshme me nevojat personale.

**13. E drejta për ankese:**

Çdo individ ka te drejten e ankesës sa herë që peson një dëm dhe të drejten për të marrë përgjigje.

**14. E drejta për kompensim:**

Çdo individ ka te drejten e një kompensimi të përshtatshëm, në një kohë të arsyeshme e të shkurtër, sa herë që ka pësuar një dëm fizik, moral ose psikologjik të shkaktuar nga shërbimet shëndetësore.



## CARTA EUROPEANĂ A DREPTURILOR BOLNAVULUI



### 1. Dreptul la măsuri de prevenire

Orice persoană are dreptul la servicii adecvate pentru a preveni boala.

### 2. Dreptul de acces

Orice persoană are dreptul de acces la serviciile de sănătate conform stării sale de sănătate. Serviciile de sănătate trebuie să asigure accesul egal pentru toată lumea, fără discriminare pe baza de resurse financiare, locul de reședință, tipul de boală sau de timp a serviciului.

### 3. Dreptul la informare

Orice persoană are dreptul de acces la toate informațiile legate de starea lui de sănătate, servicii de sănătate oferite și modul în care acestea pot fi folosite, precum și la toate informațiile de cercetare științifică și inovație tehnologică disponibile.

### 4. Dreptul de a consimți

Orice persoană are dreptul de acces la toate informațiile care să îi permită să participe activ la luarea deciziilor legate de sănătatea lui. Această informație este o condiție prealabilă pentru orice procedură și tratament, inclusiv a celei legate de participarea la experimente.

### 5. Dreptul la libera alegere

Orice persoană în baza informațiilor adecvate are dreptul de a alege în mod liber între diversele proceduri și tratamente medicale.

### 6. Dreptul la viață privată și confidențialitate

Orice persoană are dreptul la confidențialitatea informațiilor personale, inclusiv a celor care privesc starea de sănătate, eventualele proceduri, diagnostice sau terapii, așa cum are și dreptul la protecția vieții private în timpul punerii în aplicare a testelor de diagnosticare, vizite de specialitate și tratamente medicale și chirurgicale, în general.

### 7. Dreptul la respectarea timpului pacienților "

Orice persoană are dreptul de a primi tratamentul necesar într-un timp scurt și prestabilit. Această lege se aplică la fiecare fază de tratament.

### 8. Dreptul la respectarea standardelor de calitate

Orice persoană are dreptul de acces la servicii de sănătate de înaltă calitate, în baza unor reguli și prin respectarea unor standarde precise.

### **9. Dreptul la siguranță**

Orice persoană are dreptul de a nu subi daune rezultate din proastă funcționarea a serviciilor de sănătate sau a unor erori medicale și are dreptul de a uza servicii de sănătate și tratamente care au standardele ridicate de siguranță.

### **10. Legea Inovației**

Orice persoană are dreptul de acces la procedurale inovatoare, inclusiv la procedurile de diagnosticare, în conformitate cu standardele internaționale și independent de considerente economice sau financiare.

### **11. Dreptul de a evita suferința și dureri inutile**

Orice persoană are dreptul de a evita suferința cât mai mult posibil, la fiecare etapă a bolii sale.

### **12. Dreptul la un tratament personalizat**

Orice persoană are dreptul la programe, diagnostice sau terapii, adaptate cât mai mult exigențelor sale personale.

### **13. Dreptul de a reclama**

Orice persoană are dreptul de a reclama atunci când a subit o dauna și de a primi un răspuns.

### **14. Dreptul la compensație**

Orice persoană are dreptul de a primi o indemnizație adecvată într-un termen scurt, rezonabil, ori de câte ori a subit daune fizice, morale sau psihologice cauzate de serviciile de sănătate.





## الميثاق الأوروبي المتعلق بحقوق المرضى

- 1- الحق في اتخاذ تدابير وقائية :  
كل شخص له الحق في الخدمات الصحية المناسبة أو الملائمة للرعاية من الأمراض.
- 2- الحق في الوصول:  
لكل فرد الحق في الحصول على الخدمات الصحية التي تتطلب خطابه عن حالته الصحية، حيث أنه ينبغي من الخدمات الصحية ضمان المساواة للجميع دون تمييز وذلك على أساس الموارد المالية، مكان الإقامة، و نوع المرض وذلك من وقت الوصول الى الخدمة الصحية.
- 3- الحق في الحصول على المعلومات :  
لكل فرد الحق في الحصول على المعلومات المتعلقة بحالته الصحية و عن الخدمات الصحية و كيفية استخدامها، و كذلك لكل من تلك البحوث العلمية و توافر الابتكار التكنولوجي.
- 4 - الحق في الموافقة :  
لكل فرد الحق في الحصول على جميع المعلومات التي قد تمكنهم من المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالحالة الصحية للشخص نفسه، هذه المعلومات هي شرط مسبق لكل الإجراءات و المعاملة، بما في ذلك المشاركة في البحث العلمي.
- 5 - الحق في الاختيار الحر :  
لكل فرد الحق في أن تختار بحرية ما بين مختلف الإجراءات و مقدمي الرعاية أو العلاج الصحي، على أساس معلومات كافية .
- 6 - حقوق الخصوصية و السرية:  
لكل فرد الحق في سرية المعلومات الشخصية، بما في ذلك تلك التي تتعلق بصحة الشخص نفسه و أيضا الإجراءات التشخيصية أو العلاجية الممكنة ، و أيضا الحق في حماية خصوصيتك أثناء تنفيذ الاختبارات التشخيصية، و العلاجات الطبية و الجراحية بشكل عام.

- 7 - الحق في احترام وقت المرضى:  
لكل فرد الحق في الحصول على العلاج الطبي اللازم في فترة زمنية سريعة  
و محددة مسبقا، وينطبق هذا الحق لكل مرحلة العلاج.
- 8 - الحق في احترام معايير الجودة :  
لكل فرد الحق في الحصول على الخدمات الصحية عالية الجودة، وذلك على  
أساس المواصفات واحترام معايير دقيقة و محددة.
- 9 - الحق في الأمان :  
الخدمات كل شخص له الحق في عدم التعرض للخطر الناجم عن سوء أداء  
الصحية، أو الأخطاء الطبية، و له أيضا الحق في الحصول على  
الخدمات الصحية و العلاج و ضمان أعلى معايير السلامة
- 10 - الحق في الابتكار :  
لكل فرد الحق في الوصول الى اجراءات ابتكارية، بما في ذلك اجراءات  
التشخيص و ذلك وفقا للمعايير الدولية ، ولكن بغض النظر عن  
الاعتبارات الاقتصادية أو المالية.
- 11 - الحق لتجنب معاناة لاناغى لها :  
لكل فرد الحق في تجنب المعاناة قدر الممكن وذلك خلال مرحلة المرض  
كلها.
- 12 - الحق في المعاملة الشخصية :  
لكل فرد الحق في الحصول على علاج شخصي أو العلاج المناسب و الممكن  
تخصيصه بالنسبة للاحتياجات الفردية الخاصة بالشخص نفسه.
- 13 - الحق في المشاركة :  
لكل فرد الحق في تقديم شكوى في كل مرة قد أصيب بضرر ، وله الحق في  
الحصول على اجابة أو تبرير للذى حدثت .
- 14 - الحق في التعويض :  
لكل فرد الحق في الحصول على تعويض كفاي أو مناسب في صورة مقولة  
و في وقت قصير في حال وحدثت معاناة من اضرار مادية أو معنوية  
و نفسية ناجمة أو ناتجة عن الخدمات الصحية.



## 歐洲憲章權利的病人



### 1. 預防措施的權利

每個人都有權獲得適當服務，防止疾病。

### 2. 有權查閱

每個人都有權獲得醫療服務，他的健康狀況。衛生服務必須確保每個人平等的機會，不受歧視的基礎上，金融資源，居住地點，類型的疾病或時間的服務。

### 3. 知情權

每個人都有權訪問所有關於他的信息的健康狀況，衛生服務以及如何使用它們以及所有信息，科研和技術創新使可用。

### 4. 有權同意

每個人都有權訪問所有的信息可以使其能夠積極參與決定自己的健康。這些信息是任何程序的前提條件和待遇，包括參與審判。

### 5. 自由選擇的權利

人人有權自由選擇不同的程序和提供者之間的醫療信息的基礎上充分

### 6. 隱私和保密權

每個人都有權對個人信息的保密性，包括那些關於他的健康狀況和潛在的診斷或治療程序，有權對保護您的隱私在執行診斷測試，專家互訪和醫療和手術治療一般。

7. 權利得到尊重病人的時間

每個人都有權利接受必要的治療，並在很短的時間預定。此法適用於每一個階段的治療

8. 權利得到尊重的質量標準

每個人都有權獲得醫療服務的高品質的基礎上，規範和遵守精確的標準。

9. 安全權利

每個人都有權利不受到損害造成的運作不良的衛生服務或醫療差錯的，有權獲得醫療服務和治療，以滿足高安全標準。

10. 創新法

每個人都有權獲得創新的程序，包括診斷程序，符合國際標準和獨立的經濟或財政上的考慮。

11. 權，以避免不必要的痛苦和痛苦

每個人都有權阻止盡可能多的痛苦，在每一個階段他的病情。

12. 個性化治療的權利

每個人都有權作為診斷或治療方案可能適合其需要。

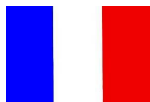
13. 投訴的權利

每個人都有權利要求時，它遭受了損失，得到答复。

14. 獲得賠償的權利

每個人都有權獲得足夠的賠償在相當短的時間時遭受身體傷害，造成的道德或心理健康服務

## CHARTRE EUROPÉENNE DES DROITS DE LAMALADIE



### 1. Droit à des mesures préventives

Toute personne a droit à des services appropriés pour prévenir la maladie.

### 2. Droit d'accès

Tout le monde a le droit d'accéder aux services de santé que son état de santé. Services de santé doivent assurer un accès égal à tous, sans discrimination sur la base des ressources financières

ressources, lieu de résidence, le type de maladie ou du temps du service.

### 3. Droit à l'information

Tout le monde a le droit d'accéder à toutes les informations concernant son état de santé, les services de santé et comment les utiliser, et toutes les informations que la recherche scientifique et l'innovation technologique met à disposition.

### 4. Droit au consentement

Tout le monde a le droit d'accéder à toutes les informations qui peuvent lui permettre de participer activement aux décisions concernant leur santé. Cette information est un préalable à toute procédure et de traitement, y compris la participation à des essais.

### 5. Droit au libre choix

Toute personne a le droit de choisir librement entre différentes procédures et les fournisseurs de traitement médical basé sur des informations adéquates

### 6. Droit à la vie privée et la confidentialité

Toute personne a droit à la confidentialité des renseignements personnels, y compris celles concernant son état de santé et le potentiel des procédures diagnostiques thérapeutiques, comme le droit à la protection de votre vie privée lors de l'application des tests de diagnostic, les consultations de spécialistes et traitements médicaux et chirurgicaux en général.

### 7. Droit au respect du temps des patients

Tout le monde a le droit de recevoir le traitement nécessaire dans un délai court et prédéterminée. Cette loi s'applique à toutes les phases du traitement

### 8. Droit au respect de normes de qualité

Toute personne a le droit d'accès aux services de santé de haute qualité, basé sur la spécification et le respect des normes précises.

9. Droit à la sécurité

Toute personne a le droit de ne pas les dommages causés par le mauvais fonctionnement des services de santé ou les erreurs médicales et a le droit d'accéder aux services de santé et les traitements qui répondent aux normes de sécurité élevées.

10. Loi sur l'innovation

Tout le monde a le droit à l'accès à des procédures innovantes, y compris les procédures de diagnostic, en conformité avec les normes internationales et indépendamment des considérations économiques ou financières.

11. Droit à éviter des souffrances inutiles et la douleur

Tout le monde a le droit de prévenir la souffrance autant que possible, à chaque étape de sa maladie.

12. Droit à un traitement personnalisé

Toute personne a droit à des programmes de diagnostic ou thérapeutiques que possible adapté à ses besoins.

13. Droit de porter plainte

Toute personne a le droit de réclamer quand il a subi une perte et recevoir une réponse.

14. Droit à indemnisation

Toute personne a le droit de recevoir une compensation adéquate dans un délai raisonnablement court chaque fois subi des dommages physiques, causés par les services de santé morale ou psychologique.



## CARTA EUROPEA DE LOS DERECHOS DE LOS ENFERMOS



### 1. Derecho a medidas preventivas

Toda persona tiene derecho a los servicios apropiados para prevenir la enfermedad.

### 2. Derecho de acceso

Toda persona tiene derecho a acceder a los servicios de salud que su estado desalud. Los servicios de salud deben garantizar el acceso igual a todos, sin discriminación sobre la base de recursos financieros

recursos, lugar de residencia, tipo de enfermedad o tiempo de servicio.

### 3. Derecho a la información

Toda persona tiene derecho a acceder a toda la información sobre su estado de salud, los servicios de salud y la forma de uso, y toda la información que la investigación científica y la innovación tecnológica pone a su disposición.

### 4. Derecho al consentimiento

Toda persona tiene derecho a acceder a toda la información que le permita participar activamente en las decisiones sobre su salud. Esta información es un prerrequisito para cualquier procedimiento y tratamiento, incluida la participación en los ensayos.

### 5. Derecho a la libre elección

Toda persona tiene derecho a elegir libremente entre los distintos procedimientos y los proveedores de tratamiento médico basado en una información adecuada

### 6. Derecho a la intimidad y la confidencialidad

Toda persona tiene derecho a la confidencialidad de la información personal, incluidos los relativos a su estado de salud y el potencial de los procedimientos diagnósticos o terapéuticos, como el derecho a la protección de su privacidad en la aplicación de pruebas diagnósticas, consultas al especialista y tratamientos médicos y quirúrgicos en general.

### 7. Derecho al respeto del tiempo de los pacientes

Toda persona tiene derecho a recibir el tratamiento necesario dentro de un plazo corto y predeterminado. Esta ley se aplica a todas las fases del tratamiento

### 8. Derecho al respeto de las normas de calidad

Toda persona tiene el derecho de acceso a los servicios de salud de alta calidad, basada en la especificación y la observancia de las normas precisas.

9. Derecho a la seguridad

Toda persona tiene derecho a no sufrir daños causados por el mal funcionamiento de los servicios de salud o de errores médicos y tiene derecho a acceder a los servicios de salud y tratamientos que cumplen con altos estándares de seguridad.

10. Ley de Innovación

Toda persona tiene derecho a acceder a procedimientos innovadores, incluyendo los procedimientos de diagnóstico, de acuerdo con las normas internacionales y con independencia de consideraciones económicas o financieras.

11. Derecho a evitar sufrimientos innecesarios y el dolor

Toda persona tiene derecho a evitar el sufrimiento tanto como sea posible, en cada etapa de su enfermedad.

12. Derecho a un trato personalizado

Toda persona tiene derecho a los programas de diagnóstico o terapéutico de lo posible se ajuste a sus necesidades.

13. Derecho a la denuncia

Toda persona tiene derecho a reclamar cuando se ha sufrido una pérdida y recibir una respuesta.

14. Derecho a indemnización

Toda persona tiene derecho a recibir una compensación adecuada en un tiempo razonablemente corto cada vez que sufrió daños físicos, causados por los servicios de salud moral o psicológico.





## EUROPÄISCHE CHARTA DER RECHTE DER KRANKEN



### 1. Recht auf präventive Maßnahmen

Jeder hat das Recht auf angemessene Leistungen, Krankheit zu verhindern.

### 2. Recht auf Zugang

Jeder hat das Recht auf Gesundheit Dienstleistungen, die seinen Gesundheitszustand zugreifen. Gesundheitsdienste müssen den gleichen Zugang für alle zu gewährleisten, ohne Diskriminierung auf der Grundlage der finanziellen Ressourcen, Wohnort, Art der Krankheit oder der Zeit des Dienstes.

### 3. Recht auf Information

Jeder hat das Recht, alle Informationen über seinen Gesundheitszustand, Gesundheitsversorgung und wie man sie benutzt zugreifen und alle Informationen, die wissenschaftliche Forschung und technologische Innovation zur Verfügung stellt.

### 4. Recht auf Zustimmung

Jeder hat das Recht, alle Informationen, damit sie aktiv an Entscheidungen über ihre Gesundheit zugreifen darf. Diese Information ist eine Voraussetzung für alle Verfahren und Behandlung, einschließlich der Beteiligung an Studien.

### 5. Recht auf freie Wahl

Jeder hat das Recht auf freie Wahl zwischen verschiedenen Verfahren und Anbietern von medizinischer Versorgung auf der Grundlage angemessener Informationen

### 6. Recht auf Privatsphäre und Vertraulichkeit

Jeder hat das Recht auf Vertraulichkeit der persönlichen Informationen, einschließlich derer über seinen Gesundheitszustand und mögliche diagnostische oder therapeutische Verfahren, wie der Schutz Ihrer Privatsphäre bei der Durchführungsberechtigt diagnostischen Tests, Spezialist Besuche und medizinisch-chirurgische Behandlungen im Allgemeinen.

### 7. Recht, über die Zeit der Patienten hinsichtlich

Jeder hat das Recht auf notwendige Behandlung innerhalb kurzer Zeit und vorgegebener erhalten. Dieses Gesetz gilt für jede Phase der Behandlung

### 8. Recht auf Achtung Qualitätsstandards

Jeder hat das Recht auf Zugang zu Gesundheitsdiensten von hoher Qualität, auf die Spezifikation und die Einhaltung der genauen Standards.

9. Recht auf Sicherheit

Jeder hat das Recht nicht auf Schäden, die durch das schlechte Funktionieren des Gesundheitswesens oder medizinische Fehler verursacht werden und hat das Recht, Gesundheitsdienstleistungen und Behandlungen, die hohe Sicherheitsstandards erfüllen, zugreifen.

10. Innovation Gesetz

Jeder hat das Recht auf innovative Verfahren, einschließlich diagnostischer Verfahren, Zugang, im Einklang mit internationalen Normen und unabhängig von wirtschaftlichen oder finanziellen Erwägungen.

11. Recht auf unnötige Leiden und Schmerzen

Jeder hat das Recht zu viel Leid wie möglich zu verhindern, in jedem Stadium seiner Krankheit.

12. Das Recht auf eine individuelle Behandlung

Jeder hat das Recht zu diagnostischen oder therapeutischen Programme wie möglich auf seine Bedürfnisse geeignet.

13. Recht auf Beschwerde

Jeder hat das Recht zu behaupten, wenn es einen Verlust erlitten und eine Antwort erhalten.

14. Recht auf Entschädigung

Jeder hat das Recht auf eine angemessene Entschädigung in angemessener kurzer Zeiterhalten, wenn körperliche Schäden erlitten, von moralischen oder psychischen Gesundheit Dienstleistungen verursacht.



## ЕВРОПЕЙСКАЯ ХАРТИЯ ПРАВ SICK



### 1. Право на превентивные меры

Каждый человек имеет право на соответствующие услуги по профилактике заболевания.

### 2. Право доступа

Каждый человек имеет право на доступ к медицинским услугам, что состояние его здоровья. Службы здравоохранения должны обеспечить равный доступ для всех, без дискриминации на основе финансовых ресурсов, места жительства, типа болезни или время службы.

### 3. Право на информацию

Каждый человек имеет право на доступ ко всей информации о его состоянии здоровья, медицинского обслуживания и как их использовать, и вся информация, научных исследований и технологических инноваций делает доступным.

### 4. Право на согласие

Каждый человек имеет право на доступ ко всей информации, которая может позволить ему принять активное участие в принятии решений о своем здоровье. Эта информация является необходимым условием для любой процедуры и лечение, в том числе участие в судебных процессах.

### 5. Право на свободный выбор

Каждый человек имеет право свободно выбирать между различными процедурами и поставщиков медицинской помощи на основе адекватной информации

6. **Право на частную жизнь и конфиденциальность**  
Каждый человек имеет право на конфиденциальность личной информации, в том числе о его состоянии здоровья и потенциальных диагностических или терапевтических процедур, как право на защиту вашей конфиденциальности при осуществлении диагностических тестов, выезжает специалист и консервативного и хирургического лечения в целом.
7. **Право на уважение времени пациента**  
Каждый человек имеет право на получение необходимого лечения в течение короткого времени и предопределен. Этот закон распространяется на всех этапах лечения
8. **Право на уважение стандартов качества**  
Каждый человек имеет право на доступ к медицинским услугам высокого качества, основанные на спецификации и соблюдение четких стандартов.



## CARTA EUROPEIA DOS DIREITOS DOS DOENTES



### 1. Direito a medidas preventivas

Toda pessoa tem direito a serviços apropriados para evitar a doença.

### 2. Direito de acesso

Todos têm o direito de acesso aos serviços de saúde que o seu estado de saúde. serviços de saúde devem garantir igual acesso a todos, sem discriminação com base financeira recursos, local de residência, tipo de doença ou a hora do serviço.

### 3. Direito à informação

Todo mundo tem o direito de acessar todas as informações sobre seu estado de saúde, serviços de saúde e como usá-los, e todas as informações que a pesquisa científica e inovação tecnológica que esteja disponível.

### 4. Direito ao consentimento

Todo mundo tem o direito de acessar todas as informações que lhe permitam participar activamente nas decisões sobre sua saúde. Esta informação é um pré-requisito para qualquer procedimento e tratamento, incluindo a participação em ensaios.

### 5. Direito à livre escolha

Toda pessoa tem o direito de escolher livremente entre diferentes procedimentos e os prestadores de tratamento médico com base em informações adequadas

### 6. Direito à privacidade e confidencialidade

Toda pessoa tem direito à confidencialidade de informações pessoais, incluindo os relativos seu estado de saúde eo potencial procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, como o direito à protecção da sua privacidade quando implementação de testes de diagnóstico, visitas de especialistas e tratamentos médicos e cirúrgicos em geral.

### 7. Direito ao respeito do tempo de pacientes

Todo mundo tem o direito de receber o tratamento necessário dentro de um prazo curto e predeterminado. Esta lei aplica-se a cada fase do tratamento

### 8. Direito ao respeito de normas de qualidade

Toda pessoa tem o direito de acesso aos serviços de saúde de alta qualidade, baseado na especificação e observância de normas precisas.

9. Direito à segurança

Toda pessoa tem o direito de não sofrer danos causados pelo mau funcionamento dos serviços de saúde ou de erros médicos e tem o direito de acesso aos serviços de saúde e tratamentos que atendam a elevados padrões de segurança.

10. Lei de Inovação

Todo mundo tem o direito de acesso a procedimentos inovadores, incluindo procedimentos de diagnóstico, de acordo com as normas internacionais e independentemente de considerações económicas ou financeiras.

11. Direito de evitar a dor e sofrimento desnecessários

Todo mundo tem o direito de impedir o sofrimento tanto quanto possível, em cada fase de sua doença.

12. Direito a um tratamento personalizado

Toda pessoa tem direito a diagnósticos ou programas terapêuticos possível se adequem às suas necessidades.

13. Direito de queixa

Toda pessoa tem o direito de reclamar quando sofreu uma perda, e receber uma resposta.

14. Direito a indemnização

Toda pessoa tem direito a receber compensação adequada em um tempo razoavelmente curto, sempre que sofreram danos físicos, causados por serviços de saúde moral ou psicológica.



## EUROPEJSKA KARTA PRAW SICK



### 1. Prawo do profilaktyki

Każdy ma prawo do odpowiednich służb w celu zapobiegania chorobom.

### 2. Prawo dostępu

Każdy ma prawo dostępu do służby zdrowia, że jego stan zdrowia. Służba zdrowiamusi zapewnić równy dostęp do wszystkich, bez dyskryminacji ze względu nafinansowe zasobów, miejsca zamieszkania, rodzaju choroby czy czasu służby.

### 3. Prawo do informacji

Każdy ma prawo dostępu do wszelkich informacji dotyczących jego stanu zdrowia, służby zdrowia i jak z nich korzystać, a wszystkie informacje, że badania naukowe i innowacje technologiczne udostępnia.

### 4. Prawo do wyrażenia zgody

Każdy ma prawo dostępu do wszelkich informacji, które mogą przyczynić się do aktywnego udziału w podejmowaniu decyzji dotyczących ich zdrowia. Informacja tajest warunkiem wstępnym dla wszelkich procedur i zabiegów, w tym udział w badaniach.

### 5. Prawo do swobodnego wyboru

Każdy ma prawo do swobodnego wyboru pomiędzy różnymi procedurami i dostawców usług medycznych w oparciu o odpowiednie informacje

### 6. Prawo do prywatności i poufności

Każdy ma prawo do zachowania poufności danych osobowych, w tym dotyczące jego stanu zdrowia oraz ewentualnych procedur diagnostycznych lub terapeutycznych, jakprawo do ochrony prywatności przy wdrażaniu badań diagnostycznych, wizytspecjalistycznych i medycznego i chirurgicznego leczenia w ogóle.

### 7. Prawo do poszanowania czasu pacjenta

Każdy ma prawo do uzyskania niezbędnego leczenia w krótkim czasie i góry. Ustawa ta ma zastosowanie do każdego etapu leczenia

### 8. Prawo do poszanowania norm jakości

Każdy ma prawo dostępu do usług zdrowotnych wysokiej jakości, oparty na specyfikacji i przestrzegania określonych norm.

9. Prawo do bezpieczeństwa

Każdy ma prawo do niebycia szkody wyrządzone przez złego funkcjonowania służby zdrowia i błędów medycznych i ma prawo do dostępu do usług zdrowotnych i leczenia zgodnych z wysokimi normami bezpieczeństwa.

10. Prawo Innowacji

Każdy ma prawo dostępu do innowacyjnych procedur, w tym do procedur diagnostycznych, zgodnie z międzynarodowymi standardami i niezależnie odwzględów ekonomicznych czy finansowych.

11. Prawo do unikania niepotrzebnego cierpienia i bólu

Każdy ma prawo, aby zapobiec dużo cierpienia, jak to możliwe, na każdym etapie choroby.

12. Prawo do indywidualnego traktowania

Każdy ma prawo do programów diagnostycznych lub terapeutycznych, jak to możliwe do stosowane do jego potrzeb.

13. Prawo do reklamacji

Każdy ma prawo do żądania, gdy poniosła stratę, a otrzymasz odpowiedź.

14. Prawo do odszkodowania

Każdy ma prawo do otrzymania odpowiedniego odszkodowania w rozsądnie krótkim czasie, gdy doznał uszkodzenia ciała, spowodowane szkody moralne lub psychologiczne usług zdrowotnych.





## I DOVERI

1. Il cittadino malato quando accede alla struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria del complesso ospedaliero esprime da parte del cittadino/ paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
3. E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie prenotate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. Chiunque si trovi nella struttura dell'Ospedale è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Inoltre per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
6. Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.
7. In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
8. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
9. E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.

- 10) In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.
- 11) L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- 12) E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- 13) Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.
- 14) Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

# REGOLE DI COMPORTAMENTI DA TENERE ALL'INTERNO DELL'OSPEDALE



1) Le persone che accedono all'Ospedale, siano esse pazienti o visitatori devono tenere comportamenti rispettosi delle esigenze degli altri e dei beni della struttura.

All'interno dell'Ospedale è vietato/a:

- fare uso di bevande alcoliche;
- tenere in funzione i cellulari nelle aree non autorizzate e nell'orario di visita dell'equipe medica infermieristica;
- usare apparecchi elettrici;
- consumare cibi portati dall'esterno;
- introdurre e detenere materiali di vetro, oggetti taglienti o altri oggetti ritenuti pericolosi;
- l'ingresso nei reparti ai minori di 12 anni; eccezioni possono essere autorizzate dal medico del reparto per casi particolari di carattere psico-sociale;
- la presenza di piante e fiori nelle stanze;
- ai visitatori di permanere all'interno della stanza durante le visite mediche e le terapie;
- ai visitatori di sedere sui letti di degenza e di usare i servizi igienici riservati ai degenti;
- nell'orario di visita, la presenza nelle stanze di più di due persone per ogni paziente, gli altri possono alternarsi nella visita.

2) L'accesso dei visitatori ai reparti di degenza è consentito tutti i giorni esclusivamente negli orari indicati negli appositi cartelli.

3) Il giorno dell'intervento chirurgico è consentita l'ingresso e la presenza di una sola persona al letto del paziente al di fuori dell'orario di visita.

4) I pazienti sono tenuti a mantenere il massimo rispetto nei confronti dell'equipe curante e degli altri pazienti.

5) I pazienti sono tenuti a conservare e mantenere in ordine nel migliore dei modi gli armadi e gli effetti personali ed a rispettare gli ambienti dell'Ospedale.

6) Il paziente che si allontana dal reparto anche se permane all'interno dell'Ospedale deve informare il personale sanitario.

Ospedale M. G. Vannini Centralino	242911
<b>Emergenza</b>	
Emergenza sanitaria	118
Carabinieri	112
Polizia	113
Polizia stradale	55441
Vigili del fuoco	115
Soccorso aci	116
Sos mare	6581911/33
Vigili urbani	67691
<b>Assistenza medica</b>	
Croce rossa italiana (ambulanza)	5510
Guardia medica regionale	4826741/2/3/4
Centro antiveneni "A. Gemelli"	3054343
Centri antiveneni "Umberto I"	490663
Emergenza sangue	49970860 49970861
<b>Trasporti</b>	
Atac	46951
Cotral	57531
Stazione Termini	147888088 147884775
Aeroporto di Fiumicino	65951
Aeroporto di Fiumicino	794941
Taxi	3570-4994- 6645-4157- 88177

## Documenti

Certificati anagrafici a domicilio	68008
Comune e circoscrizione	
Comune centr.	67101
Ufficio informazioni e relazioni con il pubblico via petroselli, 50	6781294- 67102512
VI CIR.NE CENTR.	24302068
VII CIR.NE CENTR.	21591157
VIII CIR.NE CENTR.	20071
IX CIR.NE CENTR.	790501
X CIR.NE CENTR.	710601

## Farmacie notturne Orario di apertura Ora legale:

20-8,30

Ora solare: 19,30-8,30

### Appio-Latino-Tuscolano

Primavera - v. Appia Nuova, 213/a Tel. 7016917

Ragusa - p. Ragusa, 14 Tel. 7014810

Tuscolana - v. Tuscolana, 462 Tel. 7824681

### Prenestino-Centocelle

Della Serenissima - v. Prenestina, 365/a Tel. 2593878

Delle Robinie - v. Delle Robinie, 81 Tel. 2313527

Prenestino-Centocelle/Prenestino-Labicano

Collatina - v. Collatina, 112

Tel. 2155032

San Luca - v. Acqua bullicante, 68/70/72

Tel.24400522

Quadraro Cinecittà Don Bosco

Cinecittà - v. Tuscolana, 925/927/929

Tel. 7102498

In alternanza settimanale con:

Madre del buon consiglio - v. Tuscolana, 918/920

Tel. 7615800

Sagripanti - v. Tuscolana, 1258/1262

Tel. 7101447

**Centri di Assistenza Domiciliare (C.A.D.)**

Via Montecatini, 8	Tel. 6787540
Via Sabrata, 12	Tel. 85232426/7
Viale Bruno Buozzi, 48	Tel. 85232723
Via dei Frentani, 6	Tel. 4450644- 4451305/6
Via Nomentana 338/A	Tel. 86212158
Circ.ne Nomentana, 498	Tel. 44241017
Via Casilina, 395	Tel. 2428277
Via Manfredonia, 43	Tel. 2598844
Via Bruno Pelizzi, 101	Tel. 72287320
Circ.ne Appia, 21-23	Tel. 7842689-77194366
Via C.T. .Odescalchi, 67	Tel. 5149405
Via delle Rispole, 1	Tel. 2677060
Via Laurentina, 631 .	tel. 5921416
Lungomare Toscanelli, 230,	Tel. 5648225
Via Volpato, 18 .	Tel. 5548225
Dsp. Forlanini- Via Portuense, 332	Tel. 5518433
Via Adriano I, 4	Tel. 6636880
Pzza S. Maria Della Pietà, 5	Tel. 35103464
Via Martinengo, 46	Tel. 6580244



## NUMERI UTILI: CENTRI DI ASSISTENZA E ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

### NAZIONALE AIDS

**Aia** (associazione lotta all'aids) – tel 167822150. Dal lunedì al venerdì dalle 15 alle 18.

**Anlaids** (associazione nazionale lotta contro l'aids) – Tel. 0642234782.

Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19

**Archè** (assistenza per bambini sieropositivi e le loro famiglie) roma: tel. 0668805377.

Milano: tel. 02603603

### Associazione morale civile cristiana -

Tel. 167863036-0583426294.

Dal lunedì al sabato dalle 9,30 alle 18,30.

**Aisel** tel. 0272004839

Dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 17.

**Asa** (associazione solidarietà aids) – tel. 0258107084. Lunedì - venerdì dalle 9 alle 19, sabato dalle 9 alle 13.

**Caritas** Roma, servizio assistenza domiciliare – Tel. 066832171.

Dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 14,30.

Lila (lega italiana contro l'aids) tel. 0258103515.

Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13. Lunedì e giovedì dalle 14 alle 17,30.

**Osa** (operatori sanitari associati) tel. 167869027.

Da lunedì a venerdì delle 8 alle 19; sabato dalle 8 alle 13.

### A.i.d.o.

Associazione italiana donatori d'organi – via formovo, 12 tel. 063223434-3728139-5592407

**Anemia**

## **Alcolismo**

**Al-anon** (familiari di alcolisti) - tel. 025519635

Dal lunedì al sabato dalle 15 alle 19

**Fondazione italiana "Silvestrelli"** Per l'alcolismo- tel 006442633316.

Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 19; sabato dalle 9 alle 13.

**Fondazione Andrea Devoto di Firenze** – filo diretto informalcol: 0055661283.

**"La promessa"**, sportello di aiuto e informazione sui problemi dell'alcolismo - tel.

0639739106. Dal lunedì al venerdì, dalle 9,30 alle 19,30.

**Società italiana alcologia** – tel. 0267071703, tutti i giorni dalle 20,30 alle 23.

## **Anemia**

**Airfa** (Associazione Italiana per la ricerca sull'anemia di Fanconi) – tel. 00337860250;

tutti i giorni dalle 9 alle 18. Telefax 08115443784. Dal lunedì al venerdì dalle 16 alle

20

## **Anoressia/bulimia**

**Aba** (associazione bulimia e anoressia) – milano –

Tel. 0229000226, dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19. Roma – tel. 0657453310, dal lunedì al venerdì dalle 13 alle 17. Anziani

Telefono filo d'argento – tel. 006446004421. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 17,30.

## **Asma**

**Associazione sostegno malati di asma** – tel. 0331810070. Dal lunedì al venerdì dalle

9 alle 17.

## **Cefalee**

**Centro per la diagnosi e la cura delle cefalee e delle algie cranio/facciali.** Tel.

022394209. Dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 12,30.

## **Diabete**

**Fand** (federazione associazione nazionale diabetici) – tel. 167820082-022570176. Da

lunedì al venerdì dalle 15 alle 19,30; sabato domenica e festivi dalle 9 alle 18.

**Associazione aiuto ai giovani diabetici -**

Tel. 1167848043. Dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20

**Distrofia muscolare**

**Uildm** - tel 04977573361. Dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12 e dalle 14,30 alle 18,30.

**Droga**

**Associazione italiana contro la diffusione delle droghe** - tel 026690741. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14, 30 alle 17,30

**Droga che fare** - tel. 063313030-3313333, tutti i giorni 24 ore su 24.

**Gruppo Abele** - tel. 01181142721. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 19; il sabato dalle 9 alle 13.

**Drogatel** - tel. 1677016600: numero verde anonimo attivato dal dipartimento per gli affari sociali. Dal lunedì alla domenica dalle 9 alle 24.

**Emofilia**

**Associazione amici fondazione emofilia** - tel. 051397976. Mercoledì dalle 15,30 alle 19.

**Epilessia**

**Associazione italiana contro l'epilessia** - tel. 028809299-809799. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12; lunedì, giovedì e venerdì dalle 15,30 alle 18,30.

**Fibromi**

**Associazioni neurofibromatosi Parma:** tel. 0521992828. Roma; tel. 006274428.

**Aied** (associazione italiana per l'educazione demografica) - tel. 068840661-8553643; fax: 06853001120. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.

**Numeri utili handicap**

**Aias** - tel. 0639731704. Dal lunedì al venerdì dalle 8,45 alle 13 e dalle 14,30 alle 17,30. Sabato dalle 8,45 alle 12.

**Associazione italiana persone down -**

Tel. 063720891. Dal martedì al venerdì dalle 10 alle 14. Lunedì dalle 15,30 alle 19. **Associazione nazionale famiglie di fanciulli e adulti sub normali-** tel. 0289500928. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17. Sabato dalle 9 alle 12.

**Insufficienza respiratoria**

**Ailir** (associazione per la lotta all'insufficienza respiratoria) Tel. 042623704, segreteria telefonica.

**Leucemia**

**Ail** - tel. 064403795- 4403763. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19.

**Lupus eritematoso**

**Gruppo italiano per la lotta contro il lupus eritematoso sistemico.** Tel. 0523753643, segreteria telefonica.

**Malattia Alzheimer**

**Federazione Alzheimer Italia-** tel. 02809767; Fax 875781.

Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18

**Aima** (associazione italiana malattia di Alzheimer) Tel. 0289406254.

Dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13.

**Demline** (servizio informazione su demenze)

Tel. 030752792. Dal lunedì al venerdì dalle 13 alle 15.

**Malattie cardiovascolari**

**Filocoronarico** (associazione italiana amici del cuore) tel. 034522711; fax 23158. Martedì dalle 15 alle 17; mercoledì e venerdì dalle 10 alle 12.

**Malattie rare**

**Centro informazioni sulle malattie rare (Istituto "Mario Negri" di Bergamo)-** tel. 035516516 - 511111. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 18.

## **Malattie renali**

### **Aned (associazione nazionale emodializzati) -**

Tel. 028057927 - 875666. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18.

## **Malattie reumatiche**

### **Limar (lega italiana malattie reumatiche)**

Tel. 0666016720. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17.

## **Parkinson**

### **Associazione italiana prkinsoniani-**

Tel. 0266713111. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13,30 e dalle 14 alle 17.

## **Psicoterapie**

**Pronto ascolto-** tel. 068411518. Dal lunedì al venerdì dalle 14 alle 24.

### **Associazione per l'intervento sociale sull'emarginazione in Lombardia-**

Tel. 0229000109/5281 - fax 29005889. Dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 17. Lidap

(lega italiana per il disturbo da attacchi di panico)- telefax 0187738495. **Sclerosi**

**Associazione italiana sclerosi laterale amiotrofica-** sezione Puglia tel. 0809952550.

Dal lunedì al sabato dalle 17 alle 20,30.

### **Associazione italiana sclerosi multipla.-**

Tel. 167803028. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14,30 alle 17,30.

## **Spina bifida idrocefalo**

**Faisbi** (federazione delle associazioni della spina bifida e dell'idrocefalo) tel.

0270633701. Dal lunedì al venerdì dalle 18 alle 20.

## **Stomizzati**

**Aistom** (associazione italiana stomizzati) tel. 022360274. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 16. **Talassemia**

**Abe** (associazione bambino empatico) telefax 0934582340.

## **Trombosi**

**Alt** (associazione nazionale lotta alla trombosi)

Tel. 0272002632. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18.

**Tumori**

**Associazione donatori midollo osseo -**

Tel. 0239000855. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16.

**Associazione nazionale volontari lotta contro i tumori-** tel. 167822150. Dal lunedì al venerdì dalle 15 alle 18.

**Centro di riferimento oncologico di Aviano (Pordenone) filo diretto:** 167854009.

Dal lunedì al venerdì dalle 15 alle 18.

**Istituto dei tumori di Genova** -tel. 0108311313. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 19.

**Ail** (associazione italiana contro le leucemie)

Tel. 064403763 -4403795; 0276015897. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19; sabato dalle 10 alle 15.

**Vidas-** tel. 02780354- 782793.

---

**Questo documento è stato predisposto dall'Ufficio Qualità, verificato da tutti i direttori e responsabili delle articolazioni organizzative ed approvato dal:**

Dirigente Coadiutore del Direttore Generale dott.ssa Tiziana Bianchi

Direttore Amministrativo suor Paula De Jesus

Direttore Sanitario dott.ssa Maura Moreschini



**ISTITUTO FIGLIE DI SAN CAMILLO**  
**OSPEDALE M. G. VANNINI**

*Via di Acqua Bullicante, 4—00177 Roma*