



# Aurelia Hospital



## CARTA DEI SERVIZI

Revisione 5 del 06.05.2024

**Casa di Cura Aurelia Hospital**

Via Aurelia, 860 Roma, 00165



<b>REVISIONE</b>	<b>DATA</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
0	01/08/2018	Prima emissione
1	04.02.2019	Revisione generale
2	22.04.2021	Integrazione
3	12.09.2022	Revisione generale
4	23.11.2023	Integrazione
5	06.05.2024	Revisione Generale

Elaborato			
06.05.24	Resp. Qualità	Alessandro Zaza	Firma
Verificato			
06.05.24	Dir. San.	Pasqualina Rossi	Firma
Approvato			
06.05.24	Rappresentante Legale	Mariano Garofalo	Firma

# Indice

<b>Sezione I - Presentazione dell'Azienda</b>	<b>5</b>		
1.1. Struttura e Servizi	5	2.11 Ticket ed esenzioni	13
1.2 Principi fondamentali	6	2.12 Ritiro referti e documentazione	14
1.3 Codice etico	6	2.12.1 Referti Ambulatoriali	14
1.4 Mission	6	2.12.2 Cartella di Pronto Soccorso	14
1.5 Vision	6	2.12.3 Copia della cartella clinica di ricovero	14
1.6 Diritti e doveri dei pazienti	7	2.13 Altra tipologia di servizi non sanitari	14
1.7 Contatti - Dove Siamo	9	2.13.1 Bar	14
		2.13.2 Assistenza religiosa	14
<b>Sezione II - Le Prestazioni</b>	<b>10</b>	<b>Sezione III - Percorsi Assistenziali</b>	<b>15</b>
2.1 Organigramma	11	3.1 Percorsi di ricovero ordinario	15
2.2 Responsabili	11	3.2 Percorso di Dialisi	15
2.3 Ricovero d'urgenza	12	<b>Sezione IV - Meccanismi/forme/strumenti di tutela</b>	<b>18</b>
2.4 Ricovero Ordinario e Day Surgery / Day Hospital / Apa	12	4.1 Meccanismi di tutela	18
2.5 Day Hospital riabilitativo	12	4.1.1 Urp - Redami/Segnalazioni	18
2.6 Assistenza ai cittadini stranieri	12	4.2 Tribunale del malato	18
2.7 Informazioni generali per il ricovero	12	4.3 Comitato infezioni ospedaliere	18
2.7.1 Cosa portare con sé al momento del ricovero	12	4.4 Comitato rischio clinico	18
2.7.2 Vitto	13	4.5 Consenso informato	18
2.7.3 Le stanze	13	4.6 Informazioni sanitarie	18
2.7.4 Visite ai degenti	13	4.7 Fattori di qualità del ricovero	19
2.7.5 Raccomandazioni generali durante il ricovero	13	4.8 Fattori di qualità nell'attività specialistica ambulatoriale e per le prestazioni di diagnostica	19
2.8 Prestazioni ambulatoriali	13	4.9 Convenzioni	19
2.9 Tempi di attesa	13		
2.10 Pagamento delle prestazioni	13		



# Aurelia Hospital

Gentile Ospite,

nell'accoglierla nella Casa Di Cura Aurelia Hospital – società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di GHC Garofalo Health Care – le presentiamo la nostra “Carta dei Servizi”. Il nostro obiettivo è garantirLe un’assistenza di qualità, sicura ed efficace, centrata sulle Sue necessità. In tal senso, il personale è formato, sensibilizzato. Sarà nostro compito fornirLe tutte le informazioni necessarie a che Lei possa pienamente essere consapevole dei trattamenti ai quali sarà sottoposto. Contiamo sin d’ora sulla Sua collaborazione e disponibilità che è indispensabile per raggiungere il miglior risultato terapeutico.

Ci auguriamo che la Sua esperienza presso di noi sia gradevole, e noi faremo del nostro meglio perché ciò accada.

Il Rappresentante Legale Mariano Garofalo  
Il Direttore Sanitario Pasqualina Rossi

## SEZIONE 1 - Presentazione

La **CASA DI CURA AURELIA HOSPITAL – GHC GAROFALO HEALTHCARE** è una struttura sanitaria privata autorizzata ed accreditata con il SSR. La struttura si pone quale parte integrante del Sistema Sanitario della Regione Lazio per soddisfare i bisogni sanitari sempre più complessi ed articolati dei propri Utenti, avvalendosi di tecniche e conoscenze scientifiche d'avanguardia.

### 1.1. STRUTTURA E SERVIZI

La Casa di Cura Aurelia Hospital autorizzata all'esercizio ed accreditata in via definitiva ai sensi e per gli effetti dei provvedimenti: DCA 426 del 14.11.18, DCA 45 del 11.03.20, Deliberazione 917 del 14.12.21, Delibera N.710 del 06.11.23, Delibera N. 866 del 07.12.23 offre prestazioni sanitarie sia in regime di ricovero sia in regime ambulatoriale.

SPECIALISTICHE DI RICOVERO	AUTORIZZATA	ACCREDITATA
Chirurgia plastica	X	-
Neurochirurgia	X	-
Terapia intensiva	X	X
Ginecologia	X	X
Urologia	X	X
Chirurgia Vascolare	X	X
Riabilitazione	X	X
Chirurgia generale	X	X
Day surgery multispecialistico	X	X
Ortopedia e traumatologia	X	X
Breve osservazione	X	X
Day hospital multi specialistico	X	X
Day hospital riabilitazione	X	X
Nefrologia	X	X
Medicina Generale	X	X
UTIC	X	X
Cardiologia	X	X

SPECIALISTICHE AMBULATORIALI	AUTORIZZATA	ACCREDITATA
Laboratorio Generale	X	X
Diagnostica per Immagini	X	X
Presidio di recupero e riabilitazione funzionale	X	X
Chirurgia generale	X	X
Cardiologia	X	X
Endoscopia digestiva	X	X
Ginecologia	X	X
Urologia	X	X
Ortopedia e traumatologia	X	X
Chirurgia vascolare	X	X
Angiologia	X	X
Oculistica	X	X
Neurologia	X	X
Malattie dell'apparato respiratorio	X	X
Oncologia	X	-
Chirurgia Plastica e ricostruttiva	X	-
Medicina Interna	X	-
Pediatria	X	-
Nefrologia	X	-
Anestesia	X	-
Neurochirurgia	X	-
Cardiochirurgia	X	-
Otorinolaringoiatria	X	-
Centro dialisi	X	X

Completano i servizi offerti dalla Casa di Cura:

- DEA di 1° Livello (Pronto Soccorso)
- Servizio di Emodinamica

## 1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il paziente al centro dell'attenzione: a questo principio, il fondatore del Gruppo, **Prof. Raffaele Garofalo**, ha costantemente orientato la sua attività professionale ed imprenditoriale.

La **CASA DI CURA AURELIA HOSPITAL - GHC GAROFALO HEALTHCARE** persegue gli obiettivi di:

- **tempestività ed accessibilità alle prestazioni sanitarie** per l'esecuzione dei trattamenti più appropriati e per un'assistenza efficace e continuativa all'utente;

- **elevata qualità tecnico-professionale delle prestazioni** e della globalità dei servizi resi attraverso:

- la verifica dell'efficacia degli interventi e delle procedure sanitarie utilizzate;

- il miglioramento della comunicazione tra medico e paziente, con la partecipazione attiva del paziente alle scelte e alle possibili alternative diagnostiche e terapeutiche;

- l'aggiornamento continuo delle tecnologie e l'ammodernamento della struttura nel suo complesso per mantenerla sempre al più alto standard di sicurezza di qualità;

- il miglioramento del servizio alberghiero e del comfort in modo da adeguarlo il più possibile alle abitudini quotidiane dei degenti;

- l'aggiornamento costante degli operatori della Struttura su tematiche tecnico- professionali ed organizzativo - gestionali.

## 1.3 CODICE ETICO

### EGUAGLIANZA

Ogni utente/paziente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate senza distinzione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

### IMPARZIALITÀ

Il comportamento di tutto il personale in forza si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### CONTINUITÀ

L'Aurelia Hospital eroga i propri servizi sanitari con "continuità" intesa come erogazione nel tempo delle prestazioni e come elemento di qualifica tecnica

### DIRITTO DI SCELTA

L'Aurelia Hospital assicura la piena libertà al utente/paziente di scegliere sia il medico preposto all'esecuzione della prestazione sanitaria sia l'osservanza o meno delle terapie da quest'ultimo proposte.

### PARTECIPAZIONE

L'utente/paziente partecipa al servizio attraverso un'informazione completa e corretta e può esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni anche mediante la compilazione di reclami e/o suggerimenti per il continuo miglioramento del servizio.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Direzione Generale dell'Aurelia Hospital è impegnata costantemente a promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del paziente.

## 1.4 MISSION

### "Il paziente al centro del percorso di cura"

Tutte le strutture del Gruppo, infatti, sono realizzate nel rispetto di questo principio al fine di garantire il più possibile la salute che è il bene più prezioso che l'uomo possa avere.

## 1.5 VISION

L'azienda si pone l'obiettivo di rafforzare la sua presenza, identità e centralità sul territorio come punto di riferimento nel settore sanitario, fornendo cure avanzate, promuovendo l'innovazione e garantendo un ambiente di cura umanizzato. Di seguito sono delineati gli elementi chiave che costituiscono i principi della vision aziendale di Aurelia Hospital.

- **Eccellenza Clinica:** Essere riconosciuti a livello nazionale e internazionale per l'eccellenza nelle pratiche cliniche. Questo include la promozione di protocolli avanzati di diagnosi e trattamento, la partecipazione a studi clinici e la costante implementazione di tecnologie all'avanguardia per migliorare la qualità delle cure.

- **Innovazione e Ricerca:** Essere un centro di eccellenza nella ricerca medica e nell'innovazione tecnologica. Investire in programmi di ricerca di punta, collaborare con istituzioni accademiche e aziende del settore per contribuire allo sviluppo di nuove terapie, tecnologie diagnostiche e soluzioni preventive.

- **Cura Personalizzata:** Adottare un approccio centrato sul paziente, fornendo cure personalizzate che tengano conto delle specifiche esigenze fisiche, psicologiche e sociali di ciascun individuo. Implementare programmi di gestione delle malattie croniche e servizi di supporto per migliorare la

qualità della vita dei pazienti.

- **Sostenibilità Ambientale e Sociale:** Integrare pratiche sostenibili per ridurre l'impatto ambientale e contribuire al benessere sociale della comunità circostante. Ciò potrebbe includere l'adozione di tecnologie eco-sostenibili, la promozione di iniziative comunitarie e la collaborazione con organizzazioni locali per migliorare la salute pubblica.
- **Formazione e Sviluppo:** Essere un centro di formazione d'eccellenza per professionisti della salute, garantendo programmi di formazione continuativa per mantenere un personale altamente competente e aggiornato sulle ultime scoperte e pratiche nel settore medico.
- **Accessibilità e Inclusione:** Garantire l'accesso alle cure mediche di qualità per tutti, indipendentemente da sfondi socioeconomici, razza, età o abilità. Creare programmi di sensibilizzazione e iniziative per promuovere l'uguaglianza e l'inclusione all'interno e all'esterno dell'organizzazione.
- **Collaborazione Multidisciplinare:** Favorire la collaborazione interdisciplinare tra professionisti della salute, integrando approcci provenienti da diverse specializzazioni per fornire cure olistiche e multidimensionali.
- **Utilizzo Intelligente della Tecnologia:** Sfruttare la tecnologia in modo intelligente per migliorare l'efficienza operativa, la comunicazione tra i membri del team. Implementare soluzioni digitali per migliorare la gestione dei dati, l'accesso alle informazioni mediche e la comunicazione tra pazienti e operatori sanitari.
- **Sicurezza e Qualità:** Garantire standard elevati di sicurezza del paziente, qualità delle cure e gestione dei rischi. Implementare protocolli rigorosi per garantire la sicurezza dei pazienti e del personale sanitario.

Una visione che abbraccia questi principi può guidare un'azienda ospedaliera complessa verso l'eccellenza, contribuendo al benessere della comunità e all'avanzamento della medicina.

## 1.6 DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

### A)- DIRITTI

1) Diritto al rispetto della dignità personale e delle convinzioni morali, politiche e religiose, garantendo:

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

2) Diritto alla libertà di scelta, garantendo:

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

3) Diritto alla qualità delle cure, garantendo:

- Attenzione alla sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza ai pazienti.
- Prestazioni di qualità.
- Aggiornamento e applicazione dei progressi scientifici nel campo medicale, diagnostico e terapeutico.
- Possibilità per il Medico di disporre di ogni mezzo necessario nell'ambito della sua attività di diagnosi e cura e rispetto della sua indipendenza profes-



nale, con la sola limitazione degli imperativi etici inerenti alla professione.

- Formazione di base e specialistica del personale medico ed infermieristico anche mediante corsi di aggiornamento.

- Attivazione del processo interno per il controllo della qualità.

4) Diritto all'informazione, garantendo:

- Un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna.

- Una indicazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti eventualmente disponibili presso altre strutture.

- Un aggiornamento appropriato e comprensibile sulle diagnosi e gli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.

- La riservatezza dei dati relativi alla persona del paziente ed alla sua storia clinica.

- L'agevole identificazione del personale interno.

- Un ragguaglio preciso sulle condizioni alberghiere praticate o su altre prestazioni relative al maggiore comfort.

5) Diritto al reclamo, garantendo:

- La possibilità di presentare reclami.

- Precise informazioni sulle modalità di trasmissione dei reclami.

- Specifiche comunicazioni in ordine all'esito dei reclami.

- La possibilità di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni.

6) Diritto alla privacy

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

- disporre che per il Suo ricovero sia mantenuto il completo anonimato;

- individuare le persone alle quali può essere comunicato, ad esclusione di altre, il Suo stato di salute;

- conoscere le modalità per il rilascio della cartella clinica e per tutto quanto concerne la consegna dei referti.

7) Trattamento dati personali

In applicazione delle norme vigenti in materia, la Casa di Cura garantisce a tutti gli utenti la massima riservatezza sui dati personali e sanitari che essa acquisisce in forza di obblighi derivanti dalla legge. Detta riservatezza è garantita:

- attraverso l'applicazione di un apposito documento programmatico, previsto dal Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.;

- da un puntuale e costante sistema di monitoraggio;

- dal rispetto delle disposizioni in materia messe a punto dalla Direzione Sanitaria adottando tutti gli accorgimenti che si rendessero opportuni per garantire il più ampio rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità degli Interessati. L'attenzione che viene posta alla tutela dei dati si concretizza anche attraverso specifici momenti formativi del personale, organizzati dalla Casa di Cura.

#### **B)-DOVERI:**

- Ogni paziente all'interno della struttura ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria;

- E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare

a prestazioni e a cure sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse;

- Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri;

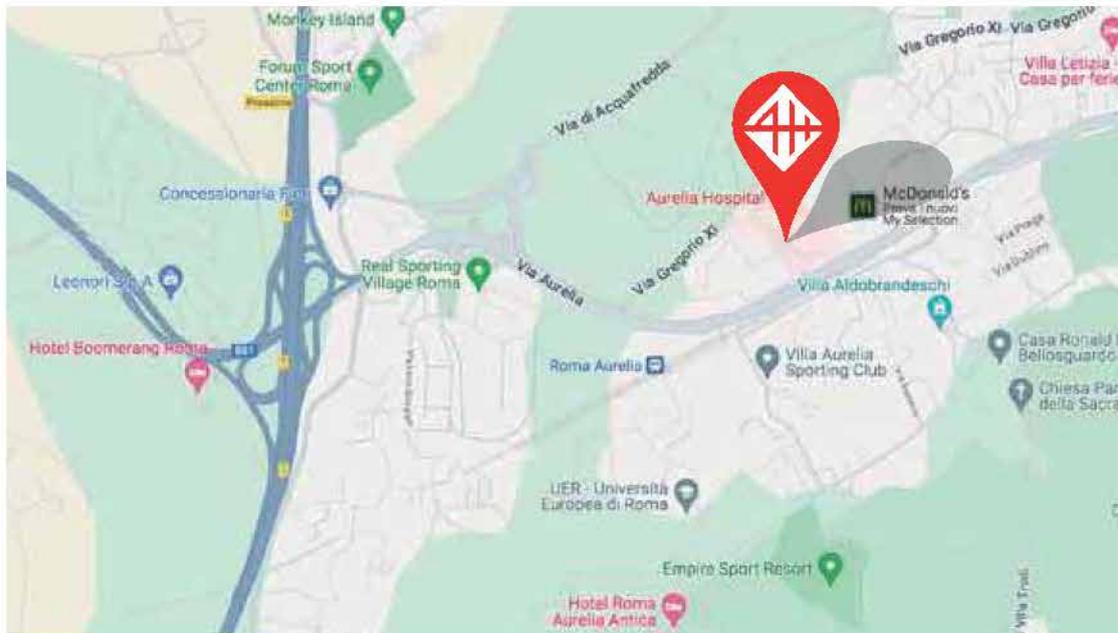
- Nella considerazione di essere parte di una Comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ad altri pazienti (rumori, luci accese, televisore ad alto volume, ecc.);

- E' doveroso rispettare il divieto di fumare; questo non solo per disposizioni di Legge ma soprattutto per il rispetto della salute propria e degli altri pazienti;

- Il paziente ha diritto a una corretta informazione sulla organizzazione della struttura sanitaria ma è anche suo dovere assumere informazioni nei tempi e nelle sedi opportune;

- E' doveroso il rispetto degli orari e delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete ed il riposo degli altri pazienti presenti;

- Il personale tutto, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon funzionamento del reparto ed il benessere di tutti i pazienti.



La **Casa Di Cura Aurelia Hospital - GHC Garofalo Healthcare** è sita in Roma, in via Aurelia 860.

La posizione in prossimità del Grande Raccordo Anulare garantisce il collegamento rapido con tutte le strade consolari, con l'Autostrada del Sole, l'Autostrada Roma - L'Aquila - Pescara e, soprattutto, la pone in posizione strategica nei confronti dei centri della zona del litorale a Nord di Roma quali Cerveteri, Ladispoli, etc.

La Casa di Cura è circondata da giardini e parcheggi e, per la sua particolare ubicazione, risulta lontana dai rumori e dall'inquinamento.

Centralino: **06.66.49.21**

Mail: [direzione@aureliahospital.com](mailto:direzione@aureliahospital.com)

URP: [urp@aureliahospital.com](mailto:urp@aureliahospital.com)

#### CON L'AUTO

- Da Piazza Imerio: dirigersi su Via Aurelia, in direzione G.R.A: l'ingresso della Casa di Cura è a circa 3 km.
- Dal Grande Raccordo Anulare: prendere l'uscita 1 - Via Aurelia - direzione "Centro"; dopo circa un km, seguendo l'indicazione, invertire la marcia e tornare indietro: l'ingresso è a pochi metri.

#### CON I MEZZI PUBBLICI AUTOBUS

- da Piazza Imerio: 246 e 260
- per raggiungere piazza Imerio: 46 (da Largo dei Fiorentini e Piazza Venezia); 490 (da Stazione Tiburtina)

#### METROPOLITANA

- Stazione F.S. Aurelia (poi linea autobus 028)
- linea A - Stazione Cornelia (poi linea autobus 246)

## SEZIONE 2 - Le Prestazioni

La CASA DI CURA AURELIA HOSPITAL –GHC GAROFALO HEALTHCARE eroga prestazioni (visite ed interventi medici rivolti alla prevenzione secondaria e terziaria, diagnosi, cura e terapia, riabilitazione, esami diagnostici e strumentali, assistenza infermieristica) rivolte a trattare le condizioni patologiche indifferibili (emergenza – urgenza) e le patologie acute.

Le prestazioni rivolte a trattare le condizioni patologiche indifferibili (emergenza – urgenza) e le patologie acute, sono effettuate:

- a) in forma di trattamento e/o ricovero di emergenza e/o urgenza (linea dell'emergenza);
- b) in forma di ricovero programmato e di ricovero diurno (linea di elezione);
- c) in forma di trattamento ambulatoriale (linea ambulatoriale);





### 2.3. RICOVERO D'URGENZA

La risposta all'emergenza ed all'urgenza sanitaria viene assicurata dal Dipartimento di Emergenza ed Accettazione (D.E.A.). Allo scopo di rispondere adeguatamente a tutte le patologie in fase critica, l'Azienda ha organizzato le attività deputate all'emergenza ed all'urgenza con criteri multidisciplinari così come previsto dalla normativa vigente.

### 2.4. RICOVERO ORDINARIO E DAY SURGERY / DAY HOSPITAL / APA

Per accedere al ricovero ordinario/day surgery / day Hospital / APA, il paziente deve effettuare una visita preventiva con il relativo specialista. Una volta effettuata la visita, se eleggibile, il paziente viene inserito nella lista di attesa divisa per specialità. Successivamente viene contatto dagli uffici di accettazione per la comunicazione delle informazioni relative al ricovero.

Il paziente deve recarsi con la richiesta del medico di medicina generale presso gli Uffici dell'Accettazione al piano rialzato, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 16:30.

Fa eccezione l'ingresso al reparto di medicina, il quale avviene solamente tramite Pronto Soccorso.

### 2.5. DAY HOSPITAL RIABILITATIVO

Necessaria la richiesta dello specialista (ortopedico, fisiatra)

La segreteria si trova al piano 0 stanza 1 (Accettazione), tel. 06.66.49.21

### 2.6 ASSISTENZA AI CITTADINI STRANIERI

In caso di necessità la Casa di Cura può chiedere il sostegno di un mediatore culturale.

### 2.7 INFORMAZIONI GENERALI PER IL RICOVERO

L'ufficio accettazione della Casa di Cura è situato al piano rialzato

L'orario di apertura è dal lunedì al venerdì: 8.00 -17.00.

Per il ricovero, il degente o un suo familiare si recheranno all'Ufficio accettazione presentando:

- la tessera sanitaria dell'ASL di provenienza;
- un documento di identità valido;
- in caso di ricovero programmato: impegnativa del medico curante

L'Ufficio è preposto a rilasciare, su richiesta degli interessati, una certificazione di ricovero e/o di dimissione per necessità lavorative, previdenziali e/o assicurative.

### 2.7.1 COSA PORTARE CON SÉ AL MOMENTO DEL RICOVERO

Oltre ai propri effetti personali, si consiglia di portare tutta la documentazione sanitaria relativa ad eventuali ricoveri precedenti e la documentazione di esami diagnostici recenti.

La Casa di cura non risponde di eventuali furti: è consigliabile non tenere oggetti di valore o denaro contante, se non quello strettamente necessario.



## 2.7.2. VITTO

I pasti ai degenti vengono somministrati nei seguenti orari:

- colazione: 08:00
- pranzo: 12:00
- cena: 18:00

Sono disponibili, dietro prescrizione medica, diete personalizzate.

La struttura assicura al paziente la possibilità di scelta dei pasti nel rispetto del proprio credo religioso.

Non sono ammessi cibi provenienti dall'esterno.

## 2.7.3 LE STANZE

La Casa di Cura dispone delle seguenti tipologie di camere (tutte dotate di servizio igienico interno):

- Camera a 3 letti
- Camere singole con extra a pagamento

Nella stanza singola è prevista la permanenza di un familiare, se necessario. Tutte le camere di degenza sono dotate di sistema di climatizzazione.

La struttura non ha barriere architettoniche.

## 2.7.4 VISITE AI DEGENTI

I degenti possono ricevere visite negli orari indicati presso ogni reparto. È vietato l'accesso ai reparti ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

## 2.7.5 RACCOMANDAZIONI GENERALI DURANTE IL RICOVERO

È importante ricordare che le persone ricoverate hanno bisogno di tranquillità, si raccomanda un visitatore per paziente e toni di voce bassa. E' vietato, per ragioni igieniche, che i visitatori si siedano sui letti di degenza. Per evitare interferenze e malfunzionamenti, in prossimità delle aree che ospitano apparecchiature elettromedicali è vietato l'uso di cellulari.

## 2.8 PRESTAZIONI AMBULATORALI

Per le visite ambulatoriali gli esami di laboratorio e di diagnostica per immagini, rivolgersi al CUP situato al piano rialzato aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:15. Per le prenotazioni telefonare al numero: 06.664921 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle 15:00.

In caso di impossibilità ad usufruire della prestazione prenotata, si prega di disdire con un anticipo di almeno 2 giorni.

Il giorno della visita/prestazione si consiglia di portare:

- la documentazione sanitaria inerente al problema da trattare
- il codice fiscale
- prescrizione medica medico curante / medico specialista

Per l'adempimento delle operazioni amministrative, all'arrivo bisognerà munirsi dell'apposito biglietto emesso dalla macchina elimina code presente all'entrata.

Si ricorda che viene sempre data precedenza agli utenti con disabilità e alle donne in stato di gravidanza. L'operatore allo sportello provvederà a registrare l'impegnativa e far pagare il ticket, qualora il paziente non sia esente. Svolti tali adempimenti, verrà indicato al paziente dove recarsi per eseguire la prestazione.

Le visite specialistiche e prestazioni di diagnostica per immagini sono erogabili solo su prenotazione ad esclusione del laboratorio analisi che non richiede prenotazione è sufficiente presentarsi con l'impegnativa del medico di base dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 9.30 a digiuno).

sono svolte presso gli studi medici situati al piano rialzato, salvo quelle di diagnostica per immagini

che sono effettuata al piano Terra.

N.B. Si segnala che l'Aurelia Hospital è una Casa di Cura privata accreditata, e che i medici della struttura non sono in possesso di ricettario regionale per la prescrizione delle prestazioni in convenzione.

## 2.9 TEMPI DI ATTESA

La Casa di Cura si impegna a rispettare i tempi di attesa espressi dalla classe di priorità.

## 2.10 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

I tariffari relativi sono disponibili chiedendo informazioni agli addetti dell'ufficio Accettazione. Il pagamento delle prestazioni ambulatoriali avviene prima dell'erogazione della prestazione stessa.

Il pagamento delle prestazioni in regime di ricovero avviene con un anticipo al momento del ricovero e con il saldo finale alla dimissione.

E' possibile pagare in contanti, bonifico bancario, POS.

## 2.11 TICKET ED ESENZIONI

I pazienti sono tenuti al pagamento di una quota di partecipazione alla spesa sanitaria denominata ticket e della quota ricetta prevista dalla normativa, ad esclusione dei soggetti in possesso dell'esonero secondo le vigenti disposizioni di legge. Il nomenclatore tariffario regionale riporta le quote ticket per ogni singola prestazione

N.B. Le tariffe degli esami e le modalità di partecipazione alla spesa da parte dei cittadini sono soggette a variazioni; quanto riportato è valido salvo diverse disposizioni ministeriali o regionali che interverranno.

## 2.12 RITIRO REFERTI E DOCUMENTAZIONE

### 2.12.1 REFERTI AMBULATORIALI

I referti delle visite specialistiche e delle prestazioni di diagnostica per immagini sono forniti direttamente dal medico al termine della visita. I referti radiologici saranno disponibili dal terzo giorno, le risonanze magnetiche dal quinto successivo all'esecuzione dell'esame. Copia dei referti ambulatoriali può essere richiesta presso il CUP presente al piano rialzato

- il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 08:00 alle 17:30
- il martedì ed il giovedì dalle 08:00 fino 18:30.

La copia delle immagini diagnostiche su supporto informatico (dischetto) prevede rilascio previo pagamento.

La copia del referto di visita ambulatoriale viene rilasciato gratuitamente.

La documentazione sanitaria viene mantenuta (e può essere richiesta) tenendo conto delle seguenti specificità:

- Referti visite ambulatoriali: entro un anno dalla visita
- Referti diagnostica per Immagini: Immagini 10 anni; Referto 1 anno
- Referto Laboratorio analisi: 1 anno dall'esecuzione dell'indagine.

### 2.12.2 CARTELLA DI PRONTO SOCCORSO

Il verbale di pronto soccorso viene rilasciato direttamente in dimissione ed è esente da pagamento. La cartella di pronto soccorso può essere richiesta in qualsiasi momento presso il CUP e può essere rilasciata tutti i giorni dalle ore 14 alle ore 16. Dal momento della richiesta i tempi di rilascio della cartella di pronto soccorso avvengono in un tempo massimo di 7 giorni lavorativi previo pagamento.

## 2.12.3 COPIA DELLA CARTELLA CLINICA DI RICOVERO

Per ottenere la copia della propria cartella clinica è necessario farne richiesta presso l'Ufficio Cartelle cliniche durante gli orari di apertura. La documentazione può essere inviata via posta, previo pagamento delle relative spese postali, o consegnata al diretto interessato (previa esibizione del documento di identità), o a persona delegata per iscritto con allegata fotocopia del documento d'identità del delegante, e del delegato, il tutto nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

L'Ufficio Cartelle Cliniche è ubicato al piano rialzato, vicino all'ingresso principale presso gli uffici dedicati all'accettazione, ed è aperto il lunedì ed il giovedì dalle 14:10 alle 17:00 (sportello 4)

La copia della cartella clinica è a pagamento, può essere richiesta in qualsiasi momento e ritirata nelle modalità espresse sopra.

I tempi di attesa per il rilascio della copia della cartella clinica, anche autenticata, sono di 30 giorni dalla dimissione del paziente, che potranno essere ridotti in casi di comprovata urgenza.

## 2.13 ALTRA TIPOLOGIA DI SERVIZI NON SANITARI

### 2.13.1 BAR

Il bar interno è situato al piano rialzato accanto all'ingresso ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 18,30, il sabato e la domenica dalle 7,30 alle 17,30. Presso il bar è possibile acquistare articoli da toilette (deodoranti, rasoi, ecc.).

## 2.13.2 ASSISTENZA RELIGIOSA

L'Aurelia Hospital assicura su richiesta l'assistenza religiosa multiconfessionale.

È presente un sacerdote cattolico che risiede stabilmente presso la struttura, ed è disponibile per le richieste di aiuto spirituale, per colloqui, per l'ascolto e per la somministrazione di sacramenti, contattandolo tramite il centralino.

La celebrazione della Santa Messa si tiene tutti i giorni feriali alle ore 16.00; la domenica e nei giorni festivi è alle ore 10.00. Il Santo Rosario viene recitato in Cappella tutti i giorni feriali alle ore 15.30, la domenica e nei giorni festivi alle ore 15.00.

Per i pazienti che non possono recarsi nella Cappella, è possibile ricevere, previa apposita richiesta al coordinatore del reparto, nelle prime ore del mattino o del pomeriggio, la visita del Sacerdote.

Il paziente può ricevere l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede, anche in questo caso dopo apposita richiesta alla caposala o sostituto.



## SEZIONE 3 - Percorsi Assistenziali

All'interno della **CASA DI CURA AURELIA HOSPITAL - GHC GAROFALO HEALTHCARE** è ormai consolidata e diffusa la metodologia di lavoro basata sui percorsi clinico-assistenziali. I percorsi clinico-assistenziali nascono con lo scopo di assicurare al paziente la miglior risposta clinico assistenziale possibile definendo, per ogni problema di salute, le modalità di gestione di ogni singola fase di sviluppo dell'iter clinico assistenziale, le azioni da compiere ed i soggetti organizzativi coinvolti.

### 3.1 PERCORSI DI RICOVERO ORDINARIO

Il ricovero programmato è preceduto dalla preospedalizzazione, fase in cui il paziente esegue:

- esami di laboratorio
- RX del torace
- indagini strumentali specifiche per patologie
- visita cardiologia
- visita anestesiológica
- ECG

Le attività svolte da ciascuna Unità Funzionale possono essere consultate sul sito della Clinica: <http://www.aureliahospital.com/index.php>

**Il giorno del ricovero**

Il paziente dovrà avere con sé la documentazione relativa a precedenti ricoveri, lettere di dimissione, accertamenti diagnostici. Tutti questi documenti costituiscono utile indicazione per il Medico del Reparto e possono evitare inutile ripetizione di esami già effettuati.

Da non dimenticare:

- Un documento di identità e la tessera sanitaria o la certificazione specifica prevista per gli utenti stranieri.
- Le terapie assunte a casa.

### 3.2 PERCORSO DI DIALISI

L'Aurelia Hospital ha un 2 centri di dialisi.

Il centro assicura:

- Presenza continuativa del personale medico specialista ed infermieristico.
- Lo svolgimento di esami ematochimici periodici è affidato al Laboratorio interno e, per particolari esami, non eseguibili all'interno, ad un Laboratorio esterno certificato;
- Assistenza all'utente in ogni circostanza, con impegno a prestare attenzione ad ogni sua necessità con lo scopo di ridurre al minimo i disagi derivanti dal trattamento;
- Il Centro Ambulatoriale non prevede il servizio di dialisi peritoneale
- Il personale medico e infermieristico del Centro dialisi, si pongono tra i vari obiettivi l'iscrizione e il mantenimento in lista di attesa per il trapianto di rene del maggior numero di pazienti idonei, attraverso il puntuale e preciso invio di aggiornamenti clinici e laboratoristici. In questo ambulatorio è presente il medico referente per l'immissione in lista di attesa, che terrà i collegamenti necessari con i centri di trapianto e il Centro di Riferimento Regionale di Nefrologia e Dialisi competente per territorio e cercherà di ottimizzare i tempi e gli appuntamenti per eseguire gli esami necessari.



## CENTRI DI DIALISI

### Centro A

L'ambulatorio dispone di:

- Una sala per l'esecuzione della terapia dialitica con 19 postazioni totali e 2 postazioni contumaciali per la terapia dialitica HbsAg positivi.;

### Centro B

L'ambulatorio dispone di:

- Una sala per l'esecuzione della terapia dialitica con 14 postazioni totali e 2 postazioni contumaciali per la terapia dialitica HbsAg positivi.;

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

I suddetti impianti sono sottoposti a periodici controlli chimici, fisici e microbiologici come da linee guida SIN (Società Italiana di Nefrologia), di cui viene prodotta documentazione. L'intera documentazione di processi organizzativi e delle sedute dialitiche è gestita con sistema informatizzato certificato, oltre che cartaceo. Per il comfort dei pazienti ogni sala di dialisi è dotata di apparecchi televisivi muniti di cuffia in modo da garantire il silenzio durante il trattamento dialitico.

## PRESTAZIONI EROGATE

Nel nostro centro vengono garantiti i seguenti trattamenti:

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

## ORARI AMBULATORIO

Il centro dialisi A è aperto:

- Lunedì, mercoledì, venerdì 07:00 – 12:00; 13:00 – 18:00; 19:00 – 23:30 (3 turni)
- Martedì, Giovedì, Sabato 07:00 – 12:00; 13:00 – 18:00; (2 turni)

Il centro dialisi B è aperto:

- Lunedì, mercoledì, venerdì 07:00 – 12:00; 13:00 – 18:00; (2 turno)
- Martedì, Giovedì, Sabato 07:00 – 12:00; (1 turno)

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

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

## CONTATTI

numero telefonico: Tel. 06.664921

E-mail: dialisia@areliahospital.com ; dialisib@areliahospital.com

In caso di emergenza il centro di riferimento di Nefrologia e Dialisi competente per territorio è ubicato nell'ospedale Santo Spirito dotato di un servizio per la dialisi d'emergenza.

## PERCORSO DEL PAZIENTE CRITERI DI INCLUSIONE

- Valutazione nefrologica iniziale

- Consenso informato dell'accettazione al trattamento ed eventuale posizionamento di CVC femorale.

## CRITERI DI ESCLUSIONE

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

## MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

La presa in carico può avvenire tramite:

- Contatto telefonico
- Personalmente presso il CUP

## MODALITÀ DI ACCESSO

- L'accesso al centro dialisi è subordinato al possesso di impegnativa del medico curante;
- I documenti necessari sono: tessera sanitaria e codice fiscale, documento d'identità in corso di validità; si consiglia di portare con sé eventuale documentazione clinica precedente e l'elenco dei farmaci che si stanno assumendo;
- Il Centro Ambulatoriale di Dialisi si impegna a fissare l'inizio del trattamento dialitico nel più breve tempo possibile;
- Per accedere al servizio l'utente viene invitato a prendere visione e sottoscrivere i consensi informati previsti
- È necessaria una dichiarazione sui soggetti cui è possibile dare informazioni sullo stato di salute, e il rilascio di recapiti personali e di familiari;
- Il paziente potrà avvalersi dell'accompagnamento

del servizio di trasporto dal Centro e presso il proprio domicilio. Per gli utenti con scarsa autosufficienza può essere attivato il servizio di trasporto mediante ambulanza e il medico responsabile procederà alla richiesta secondo le modalità previste dalla ASL di residenza della persona.

• Prima di iniziare il trattamento emodialitico tutti i pazienti vengono sottoposti a visita ed a controlli di laboratorio.

## MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1. All'arrivo, l'utente è accolto dal personale all'interno dello studio medico dove, nel rispetto della privacy, vengono fornite tutte le informazioni sull'attività svolta nel centro stesso.
2. Viene quindi consegnata la carta dei servizi e sottoposti i consensi informati da restituire firmati; Qualora il paziente non sia in grado di comprendere le informazioni ricevute e di decidere autonomamente, le informazioni vengono fornite e il consenso scritto richiesto a coloro che lo rappresentano.
3. Il paziente viene inoltre messo a conoscenza delle possibili metodiche terapeutiche ai fini del miglioramento dello stato clinico.
4. Il medico predispone la modalità del trattamento dialitico;
5. E' redatta una scheda dialitica con specifica di tutte le caratteristiche del piano di trattamento
6. E' redatta una cartella clinica correlata dal profilo anamnestico, terapia da somministrare, terapia domiciliare, caratteristiche della dialisi, esami ematici, esami strumentali;
7. Al paziente viene comunicato il calendario degli accessi di dialisi che gli sono riservati. Il paziente ha in dotazione un armadietto personale all'interno dello spogliatoio, in cui conservare gli indumenti e

gli effetti personali durante il decorso del trattamento dialitico;

8. Il posto letto ed il monitor di dialisi assegnati all'interno del centro di solito rimangono fissi, tuttavia per esigenze cliniche od organizzative del centro possono essere variati anche più di una volta;

9. Per tutta la biancheria utilizzata il centro garantisce la sostituzione ad ogni cambio di turno;

10. I pazienti portatori di patologie potenzialmente contagiose verranno trattati su monitor dedicati o in ambienti protetti;

11. Durante la seduta dialitica l'utente ha diritto ad uno spuntino

12. Periodicamente, a scadenze fisse, vengono eseguiti esami ematici e strumentali come previsto dalle vigenti normative emanate dalla Regione Lazio; ulteriori esami possono essere richiesti dai sanitari qualora le condizioni cliniche del paziente lo richiedano;

13. In osservanza alle norme sulla privacy, gli accertamenti eseguiti verranno comunicati tempestivamente al paziente e/o ai familiari eventualmente segnalati

14. Al termine del trattamento è dispensata la terapia supplementare, prescritta dal medico

15. L'ambulatorio si impegna a garantire il mantenimento del posto dialisi per periodi di dialisi in altro centro, dovuti a soggiorni per ferie o lavoro;

16. Ad ogni buon conto il medico responsabile è sempre a disposizione per chiarimenti o reclami.



## SEZIONE 4 - Meccanismi/Forme/Strumenti di Tutela

### 4.1 MECCANISMI DI TUTELA

#### 4.1.1 URP - RECLAMI/SEGNALAZIONI

Considerate le dimensioni della struttura reclami, segnalazioni e suggerimenti sono raccolti esclusivamente dall'URP. L'Utente trova il modulo per il reclamo o la segnalazione all'entrata vicino al CUP, compila il form e lo inserisce nell'apposita cassetta. In alternativa l'utente può inviare la segnalazione tramite il form che si trova sul sito della Casa di Cura o inviando una mail al responsabile dell'URP all'indirizzo di posta elettronica [direzione@aureliahospital.com](mailto:direzione@aureliahospital.com). Il processo di gestione del reclamo è gestito interamente dall'URP con la collaborazione della direzione sanitaria o amministrativa a seconda delle specificità dei casi, dalla ricezione del reclamo alla archiviazione del fascicolo.

I tempi di svolgimento delle diverse fasi di valutazione del reclamo o della segnalazione possono svolgersi in tempi variabili, sulle base delle esigenze dell'istruttoria e delle attività dell'URP. Tuttavia, l'intervallo di tempo tra la ricezione del reclamo, formalizzato per iscritto, e la formulazione della risposta al Paziente/Utente non supera i 30 giorni lavorativi.

#### 4.2 TRIBUNALE DEL MALATO

In caso di mancato adempimento da parte della Struttura ai propri diritti, il malato può rivolgersi al Tribunale per i diritti del Malato.

Sede Nazionale: Via Flaminia, 53 - 00196 Roma -  
Tel. 06 367181 - Fax 06 36718333

#### 4.3 COMITATO INFEZIONI OSPEDALIERE

Il Comitato per il Controllo delle Infezioni Ospedaliere (CIO) è stato istituito in seguito alla Circolare Ministeriale n. 52/1985 ("Lotta contro le Infezioni Ospedaliere") che prevede:

- la definizione di linee guida per contrastare l'insorgenza di infezioni ospedaliere;
- la sorveglianza continua e l'applicazione delle misure di controllo;
- la formazione specifica del personale.

La struttura ha attivato un convenzione con il policlinico Gemelli, per prestazioni di supporto metodologico, consulenza infettivologica e di gestione di interventi di sorveglianza, controllo e formazione sulla prevenzione delle infezioni associate a procedure assistenziali.

#### 4.4 COMITATO RISCHIO CLINICO

Presso la Struttura è presente il Comitato del Rischio Clinico, gruppo interdisciplinare e multiprofessionale preposto al coordinamento delle attività di identificazione del rischio clinico e all'analisi e programmazione di interventi migliorativi. Il Comitato si propone, in particolare, di sensibilizzare tutti gli operatori sul tema del rischio clinico e della sua prevenzione, nonché sulla necessità di segnalazione degli eventi avversi.

#### 4.5 CONSENSO INFORMATO

Per tutti i trattamenti sanitari invasivi o di particolare rilievo deve essere data al paziente la più ampia informazione sul trattamento consigliato, sulle eventuali alternative e sui rischi e vantaggi a queste correlati. Il paziente dovrà esprimere per iscritto il proprio consenso, o dissenso, che saranno vincolanti per l'operatore e la struttura.

La volontà valida è quella del paziente in grado di intendere e di volere o, in caso contrario, di chi, per la vigente normativa, può sostituirlo validamente.

Se l'informativa data non è ritenuta sufficiente, il paziente, prima di apporre la propria firma, può richiedere ogni chiarimento che ritenga necessario per decidere.

#### 4.6 INFORMAZIONI SANITARIE

Le informazioni, da parte dello staff medico, sulle condizioni di salute e sul programma di cura seguito, vengono fornite ai pazienti, e alle persone da questi delegate, nel rispetto della normativa sulla privacy, nei giorni e negli orari indicati in reparto. Il personale non può fornire informazioni telefoniche sulle condizioni di salute dei pazienti ricoverati.

Al momento della dimissione, sarà consegnata un'esauriente documentazione scritta che comprende i risultati delle indagini cliniche svolte e delle cure eseguite, la terapia consigliata e suggerimenti per eventuali controlli ambulatoriali; è importante mostrare tale documentazione al proprio medico curante e conservarla accuratamente.

## 4.7 FATTORI DI QUALITÀ DEL RICOVERO

- Rispetto dell'ordine di prenotazione salvo motivate e documentate necessità per la patologia o per questioni di carattere organizzativo;
- Rispetto dei tempi per il ricovero d'urgenza; trattamenti sanitari d'avanguardia; accoglienza e comfort nella degenza; condizioni igienico sanitarie ottimali; completezza e chiarezza dell'informazione;
- Schede di dimissione per il medico di famiglia per ogni ricovero.

## 4.8 FATTORI DI QUALITÀ NELL'ATTIVITÀ SPECIALISTICA AMBULATORIALE E PER LE PRESTAZIONI DI DIAGNOSTICA

- Diffusione e semplicità dell'informazione sugli orari di attività specialistica ambulatoriale e di quella diagnostica di laboratorio e di radiologia, nonché sui recapiti telefonici per le prenotazioni e per le informazioni;
- Rispetto dell'ordine di prenotazione (salvo eccezioni previste e motivate);
- Attenzione e appropriatezza della prestazione; completezza delle informazioni sulla prestazione.

## 4.9 CONVENZIONI

Elenco convenzioni attive:

- GENERALI/ WELION
- PREVIMEDICAL
- FASDAC-FONDO AS.SAN.DIRAZ.COM
- HEALT ASS.
- IWS SPA (FASI)
- AON
- MY ASSISTANCE
- BLUE ASSISTANCE
- POSTEVITAFONDOSALUTE





## Casa di Cura Aurelia Hospital

Via Aurelia, 860 Roma, 00165

centralino: 06 664921

[www.aureliahospital.com](http://www.aureliahospital.com)