Casa di Cura "Merry House"
Accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale
Via G. Beduschi n. 28-30 00126 Acilia - Roma

Telefoni: 06-52360378 - 0652355376

Centro Geriatrico Romano

Merry House

CARTA DEI SERVIZI

REVISIONE n°: 20 (04/06/2026)

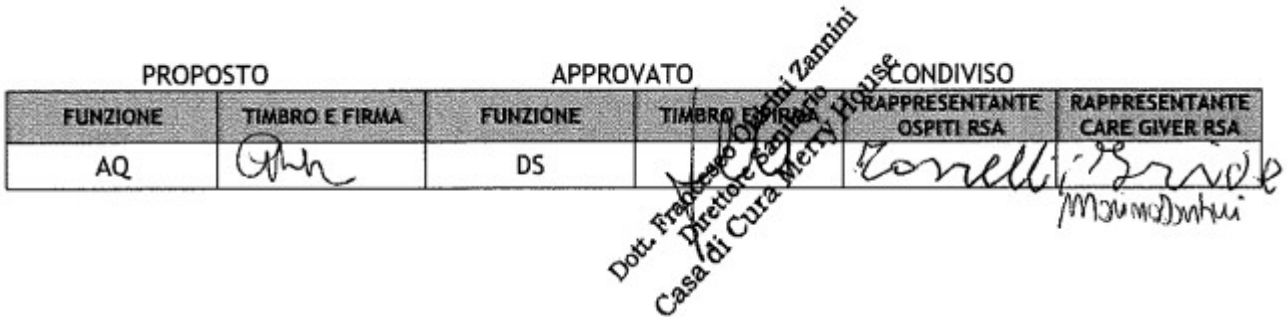
Estremi Atti di Autorizzazione

20/01/1978 - Decreto Medico Provinciale 8-Roma-C-5902
10/04/1979 - Decreto P.G.R. n.505
24/03/1998 - DGR Lazio n.1045
21/05/2007 - Determinazione n.D1782
28/06/2007 - Determinazione n.D2356
14/06/2011 - Decreto commissariale n.41
15/06/2011 - Convenzione ASL Roma D

Estremi Atti di Accreditamento

25/03/1997 - Deliberazione ASL Rm D n.241
14/06/1999 - Circolare prot. n.1520/53/I
14/06/2011 - Decreto commissariale n.41
15/02/2000 - DGR Lazio n.355
15/06/2011 - Convenzione ASL Roma D
15/02/2013 – DCA n.° U00045

DATA DI APPLICAZIONE



1 STATO DELLE REVISIONI DEL PRESENTE DOCUMENTO

DATA	REVISIONE	MOTIVO DEL CAMBIAMENTO
10.03.08	1	PRIMA EMISSIONE
12.07.07	2	REVISIONE PER AGGIORNAMENTO
10.03.09	3	REVISIONE PER AGGIORNAMENTO NORMATIVA ACCREDITAMENTO REGIONALE
15.06.10	4	AGGIORNAMENTO DIRETTORE SANITARIO E PAR.3.5 PRESTAZIONI ESEGUITE"
30.06.11	5	AGGIORNAMENTO TIPOLOGIA RICOVERI
15.09.11	6	AGGIORNAMENTO PER NORMATIVA ACCREDITAMENTO REGIONALE
21.07.14	7	AGGIORNAMENTO PER REVISIONE
02.09.15	8	AGGIORNAMENTO PER REVISIONE
16.01.16	9	AGGIORNAMENTO PER REVISIONE
16.02.17	10	AGGIORNAMENTO PER REVISIONE
16.01.18	11	AGGIORNAMENTO PER REVISIONE
25.07.19	12	AGGIORNAMENTO PER REVISIONE
24.01.20	13	AGGIORNAMENTO PER REVISIONE
25.02.21	14	AGGIORNAMENTO
11.07.22	15	AGGIORNAMENTO
05.07.23	16	AGGIORNAMENTO
11.10.24	17	REVISIONE
11.09.25	18	REVISIONE
15.04.26	19	AGGIORNAMENTO
04.06.26	20	AGGIORNAMENTO

Indice

1. INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE 5
1.2. Sistema di informazione 5
1.3. Accoglienza dei pazienti 5
1.4 Organizzazione di governo- organigramma.....5
1.5 Tutela dei pazienti 8
1.6 Partecipazione degli utenti 8
2 RICOVERO OSPEDALIERO 10
2.1 Modalità di ricovero 10
2.2 Alloggio e caratteristiche alberghiere 13
2.3 Distribuzione vitto 13
2.4 Utilizzo servizi igienici 13
2.5 Acquisto giornali, bevande, ecc. 14
2.6 Uso del telefono 14
2.7 Visite mediche, accertamenti e Trattamenti terapeutici 14
2.8 Visite dei familiari 14
2.9 Assistenza alla persona e vita all'interno del reparto 14
2.10 Il personale di reparto 17
2.11 Dimissione e consegna cartella clinica 17
3 PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE 18
3.1 Accesso alla struttura 18
3.2 Prenotazione della prestazione 18
3.3 Accettazione e pagamento del ticket 18
3.4 Attesa e servizi igienici 19
3.5 Prestazioni eseguite 19
3.6 Accompagnamento parenti 20
3.7 Richiesta e consegna documentazione sanitaria e accesso ai referti 20

1. INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

1.1. Distribuzione e aggiornamento: Questo documento sarà distribuito presso il "punto informazione" della struttura e pubblicato nel sistema intranet aziendale. Il suo contenuto sarà aggiornato annualmente.

1.2. Sistema di informazione

Punto informazione

Il sistema di informazione, in armonia con il principio di partecipazione, concerne la fornitura di informazioni sulle prestazioni sanitarie e relative modalità di accesso.

Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire l'attuazione del principio di uguaglianza e di imparzialità, la Casa di cura ha istituito un "Punto informazione".

Funzione principale del "punto informazione" è quella di fornire le informazioni di primo livello, (dove devo rivolgermi per..., in quali orari, quali documenti sono necessari, ecc.).

Il "punto informazione" è ubicato vicino all'entrata della struttura, in un locale facilmente accessibile, in assenza di barriere architettoniche, e ben individuato.

Il "punto informazione", per garantire la qualità e l'efficienza del servizio erogato, utilizza personale con approfondita conoscenza dell'organizzazione della struttura sanitaria.

Gli utenti sono in grado di avere le informazioni anche telefonicamente e l'orario di apertura del punto informazione è tutti i giorni dalle 7 alle 19.

La casa di cura ha emanato e mette a disposizione degli utenti anche una carta dei diritti.

1.3. Accoglienza dei pazienti

Questa sezione cura gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso nelle strutture sanitarie, comprensivi della segnaletica, del servizio di reception e della necessaria informazione generale sui servizi.

L'accoglienza dei pazienti e dei parenti è organizzata su due livelli operativi:

a) Prima accoglienza
b) Accoglienza presso i reparti e presso il Poliambulatorio

a) Ubicazione della struttura

La Casa di cura Merry House è situata nella zona di Acilia Nord, distante di circa 10 chilometri dai quartieri sud-ovest di Roma e a pochi chilometri dagli abitati di Ostia, Vitinia, Infernetto, Casal Palocco.

Con i mezzi privati si può *raggiungere la struttura* attraverso la Via del Mare o la via Ostiense (vedi cartina in ultima pagina).

La zona è servita dalla ferrovia Roma-Lido, stazione dì Acilia, da cui si può facilmente raggiungere la casa di cura servendosi di un autobus di linea n° 08 che percorre la via Monti di S. Paolo.

La casa di cura è fornita di parcheggio interno.

b) Caratteristiche architettoniche

La casa di cura si presenta come un edificio moderno, a quattro piani preceduto da un gradevole giardino. Il piano terra comprende l'atrio di ricevimento, il bar, gli uffici amministrativi nonché due aree organizzate come residenze sanitarie assistite (R.S.A).
I tre piani superiori accolgono le aree di degenza riservate ai pazienti in lungodegenza medica post-acuzie, hospice, geriatria, medicina, rsa R1.
Nel piano seminterrato è ubicato il poliambulatorio comprendente i vari studi medici specialistici, il servizio radiologico, il laboratorio di analisi e le palestre attrezzate per la fisiochinesiterapia.

c) Servizio di reception e orientamento

Il servizio di reception si occupa della prima accoglienza dei pazienti che si presentano autonomamente presso la struttura sanitaria e dei parenti che fanno visita ai pazienti.

Gli addetti al servizio segnalano agli interessati i percorsi da seguire per accedere ai reparti e al Poliambulatorio

Apposita segnaletica, ubicata in punti strategici, della struttura cura ulteriormente l'orientamento dei pazienti indicando i percorsi da seguire per accedere ai servizi e quelli da seguire in caso di emergenza.

L'ufficio reception è ubicato vicino all'entrata della struttura, in un locale facilmente accessibile, in assenza di barriere architettoniche, e ben individuato.

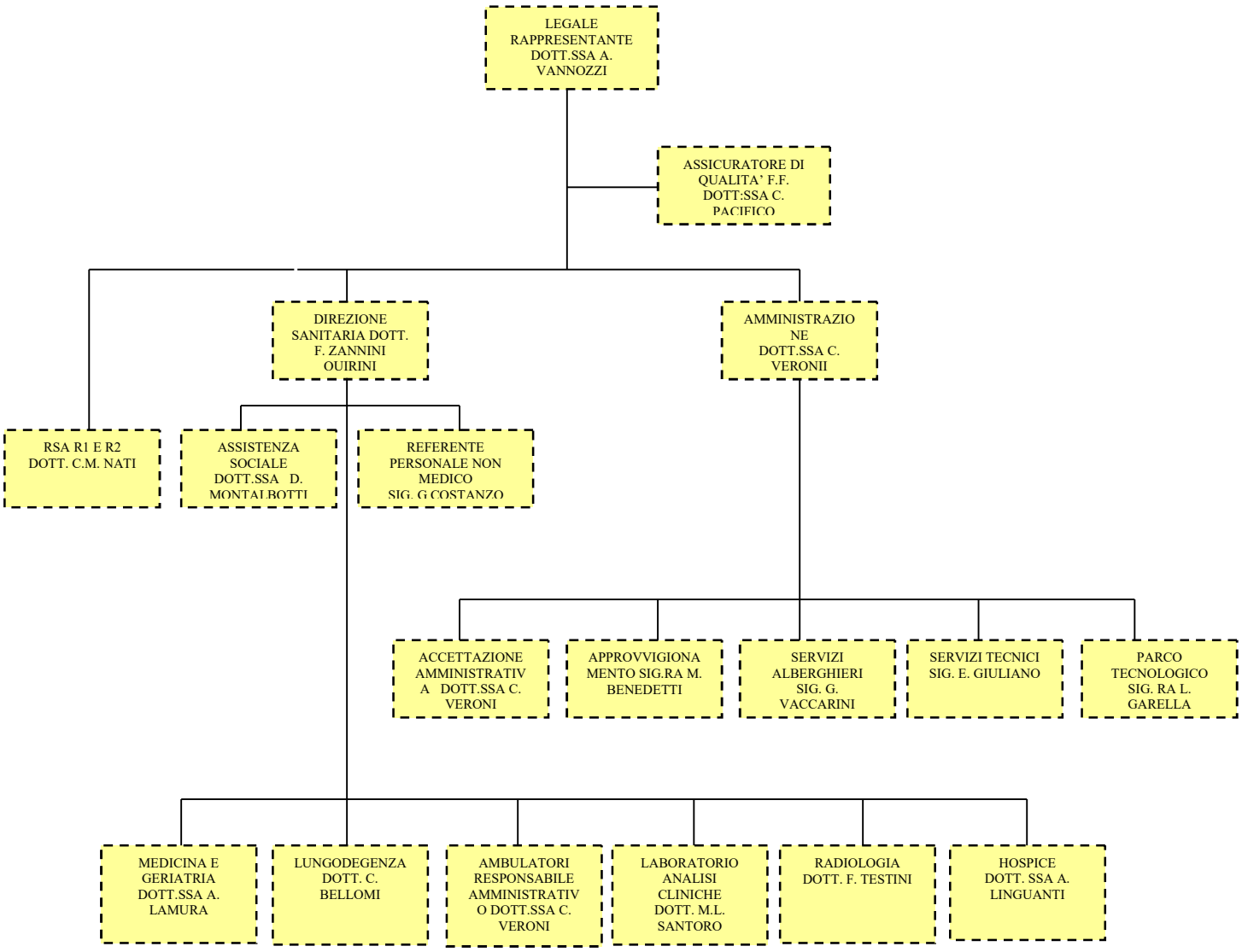
Una persona cura la reception dalle ore 7 alle 19 nei giorni feriali e festivi.

d) Accoglienza presso i reparti e presso il Poliambulatorio

L' Accoglienza presso i reparti e presso il Poliambulatorio è curata da personale qualificato afferente a tali servizi ed è analizzata dettagliatamente nelle relative sezioni di questo documento.

1.4 Organizzazione di governo - organigramma

Come si evince dal relativo organigramma l'azienda è organizzata secondo una struttura piramidale ramificata.
Ogni servizio è autonomo e interconnesso con gli altri; è stato individuato un responsabile-referente per ogni servizio.



1.5 Tutela dei pazienti

Tutela della privacy e consensi informati

Le persone ricoverate o in visita o in trattamento ambulatoriale hanno diritto alla riservatezza dei propri dati personali anagrafici e relativi allo stato di salute. Pertanto all'atto del ricovero è previsto che l'utente autorizzi la casa di Cura ad utilizzare i propri dati esclusivamente per fini istituzionali (rapporti con la ASL –la regione- l'Agenzia di Sanità Pubblica- Ministero della Salute); gli stessi dati non possono essere diffusi od utilizzati per altri fini (codice di protezione dei dati personali).

E' previsto altresì che il ricoverato indichi per iscritto le persone alle quali eventualmente può essere estesa l'informazione circa il proprio stato di salute.

A tale scopo i Medici responsabili dei reparti ricevono tali persone negli orari indicati presso ciascun reparto.

Per alcuni tipi di trattamento invasivo o che comporta qualche rischio l'utente ha il diritto di essere informato direttamente dal medico, circa i rischi connessi, e di conoscere eventuali alternative. In base a tali conoscenze viene richiesto all'utente di firmare un modulo di consenso informato.

1.6 Partecipazione degli utenti

Procedure di reclamo e suggerimenti

Al fine del raggiungimento degli obiettivi di assistenza prefissati, la Casa di Cura garantisce ai propri utenti l'erogazione di prestazioni sanitarie nel rispetto dei principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 e nella Carta dei diritti e dei doveri dell'utente malato (G. U. 31/05/95).

Inoltre la Casa di Cura tutela e verifica costantemente la qualità delle prestazioni erogate, sia di tipo sanitarie sia di tipo alberghiero.

La Casa di cura garantisce ai propri utenti la possibilità inoltrare suggerimenti o di sporgere reclamo o lamentela a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato i principi fondamentali dell'assistenza sanitaria o la fruibilità delle prestazioni.

Particolare attenzione viene riservata ad eventuali reclami e lamentele o ai semplici suggerimenti che possono essere effettuati utilizzando la specifica scheda da richiedere al punto informazioni. La scheda può essere inoltrata nella buca "RECLAMI" posta nell'atrio al piano terra, consegnata direttamente al Direttore Sanitario o inviata per posta. Per i reclami pervenuti per iscritto e in forma non anonima, la struttura assicura che questi riceveranno risposta scritta entro trenta giorni lavorativi. Inoltre il Direttore Sanitario è disponibile anche a ricevere segnalazioni e reclami presentati oralmente.

In tutti i casi la Casa di Cura, dopo aver preso in considerazione le schede di reclamo e analizzato in maniera approfondita le cause dell'eventuale disservizio, provvede a mettere a conoscenza dell'utente interessato gli esiti dell'analisi svolta e gli eventuali provvedimenti adottati per evitare il ripetersi del disservizio.

Rilascio documentazione clinica - Cartella Clinica e di altri documenti sanitari agli atti

La Cartella Clinica appartiene alla Casa di Cura, come bene patrimoniale indisponibile.
È un documento sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (D.Lgs. 196/2003).

La direzione sanitaria entro sette giorni dalla presentazione della formale richiesta da parte degli interessati aventi diritto, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n°196, fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente.

Questionari di soddisfazione

La Casa di Cura garantisce ai propri utenti la possibilità di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi e dell'assistenza ricevuti, tramite la compilazione di appositi questionari allo scopo di valutare la loro soddisfazione ed identificare interventi e soluzioni per migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti. Il questionario sarà consegnato al momento dell'ammissione e l'utente viene sollecitato a compilarlo e inserirlo nell'apposito contenitore presso il punto informazioni.

Comitato di partecipazione nella RSA

Nelle residenze sanitarie assistite è costituito il comitato di partecipazione, composto da rappresentanti degli ospiti, delle loro famiglie, delle associazioni di volontariato e del sindacato pensionati maggiormente rappresentativo a livello provinciale con il compito, tra l'altro, di concorrere alla programmazione, gestione e verifica delle attività all'interno della struttura. Il comitato si riunisce due volte l'anno.

Accesso alle organizzazioni di tutela dell'utenza

La Casa di Cura garantisce ai propri utenti la possibilità di accedere alle Associazioni rappresentative dell'utenza, alle quali fa riferimento per la definizione dei propri obiettivi di gestione, verifica e miglioramento delle attività assistenziali.
Di seguito, i riferimenti di due associazioni maggiormente presenti sul territorio:

- **Osservatorio sanità** Via Orazio, 3 - 00193 Roma Tel 06 3244684 Fax 06 3203259
  info@osservatoriosanita.com
  www.osservatoriosanita.com

- **CittadinanzAttiva** - via Flaminia, 53 - 00196 Roma - Tel 06 3671 81 - Fax 06 3671 8333

2 RICOVERO OSPEDALIERO

LUNGODEGENZA POST-ACUZIE

2.1 Modalità di ricovero

I Ricoveri avvengono tramite l'Ufficio Ricoveri (Tel. 06 52355376/52360378), operativo dalle ore 8,30 alle ore 19, dal lunedì al venerdì e dalle ore 8,30 alle ore 15,30 il sabato.

Per la gestione delle liste d'attesa si rimanda all'apposita procedura.

La lungodegenza medica

E' destinata al ricovero di soggetti con patologie o deficit che abbisognano comunque di assistenza medica ed infermieristica prolungata con particolare riguardo alle patologie dell'età avanzata.

Il Responsabile è il Dott. Carlo Bellomi.

Pazienti e familiari possono chiedere colloqui direttamente ai medici e al coordinatore infermieristico per qualsiasi necessità oltre le già previste modalità di suggerimento e reclamo.

➢ ***Per il Ricovero in Lungodegenza post-acuzie***

E' necessario:

-richiesta ricovero da altra struttura sanitaria pubblica o privata accreditata per acuti;

-tessera sanitaria regionale con il codice sanitario regionale, rilasciato dalla ASL di appartenenza;

-documento di identità;

-tesserino codice fiscale;

- documentazione clinica relativa al periodo precedente il ricovero (cartelle cliniche, referti di indagini mediche o di laboratorio...)

La RSA R2

E'una struttura sanitaria residenziale classificata come struttura di alto livello assistenziale (terzo livello), costituita da ambienti sicuri e confortevoli, dotata di requisiti strutturali e tecnologici a norma di legge. Fornisce ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali, di recupero funzionale e di inserimento sociale, nonché di prevenzione di aggravamenti funzionali dove esistano patologie croniche in persone non assistibili a domicilio.

In essa viene assicurata una qualità di vita dignitosa, nel rispetto del diritto alla privacy, con valorizzazione dell'individualità, dell'indipendenza e delle capacità residue di autogestione.

Il Responsabile è il Dott. Claudio Maria Nati.

È prevista la partecipazione attiva dei pazienti e dei familiari al percorso di cura al momento della stesura e degli aggiornamenti del piano di intervento individuale secondo un calendario prefissato.
Pazienti e familiari possono chiedere colloqui direttamente ai medici e al coordinatore infermieristico per qualsiasi necessità oltre le già previste modalità di suggerimento e reclamo.

- ***Per il ricovero in RSA:***

E' necessario:

-attestato Unità valutativa della ASL;

-dichiarazione di impegno di spesa;

-tessera sanitaria regionale con il codice sanitario regionale, rilasciata dalla ASL di appartenenza;

-documento di identità;

-tesserino del codice fiscale;

-documentazione clinica relativa al periodo precedente il ricovero (cartelle cliniche, referti di indagini mediche o di laboratorio...)

Il ricovero è disposto in base all'iscrizione in lista d'attesa presso Il C.A.D. della ASL Roma D, 2° distretto (tel. 0656483950-951).

La RSA R1

È una struttura che prevede:
- Assistenza residenziale extraospedaliera ad elevato impegno sanitario
- Trattamenti residenziali intensivi di cura, recupero e mantenimento funzionale, ad elevato impegno sanitario ed assistenziale, rivolti alle persone con patologie non acute.

Le procedure di ammissione sono del tutto simili a quelle della RSA R2.

Il Responsabile è il Dott. Claudio Maria Nati.

È prevista la partecipazione attiva dei pazienti e dei familiari al percorso di cura al momento della stesura e degli aggiornamenti del piano di intervento individuale secondo un calendario prefissato.
Pazienti e familiari possono chiedere colloqui direttamente ai medici e al coordinatore infermieristico per qualsiasi necessità oltre le già previste modalità di suggerimento e reclamo.

IL CENTRO RESIDENZIALE PER CURE PALLIATIVE (HOSPICE)

È un servizio di tipo residenziale e domiciliare per l'assistenza in ricovero temporaneo di pazienti affetti da malattie progressive ed in fase avanzata, a rapida evoluzione e a prognosi infausta, per i quali ogni terapia finalizzata alla guarigione o alla stabilizzazione della patologia non è possibile o appropriata e, in special modo, per pazienti affetti da patologia neoplastica terminale che necessitano di assistenza palliativa e di supporto.

Le procedure di ricovero prevedono la richiesta di presa in carico da parte di un medico ospedaliero o del medico di medicina generale e la successiva approvazione da parte dell'unità valutativa della ASL.

Tutte le richieste vengono inserite in una lista d'attesa.
In essa rientrano i nominativi dei pazienti aventi diritto in base al criterio cronologico.
I criteri di eleggibilità sono sempre rispettati, ma determinante risulta la complessità della situazione clinica.
In ogni caso a parità di complessità di condizione clinica viene tutelato:
- il paziente a domicilio, rispetto al paziente ospedalizzato
- il paziente senza famiglia o con famiglia "debole"
- il paziente con carenza di rapporti extrafamiliari
- il paziente con difficoltà economiche
- il paziente con sofferenza psicologica.

Il Responsabile è la Dott.ssa Adele Linguanti.

Pazienti e familiari possono chiedere colloqui direttamente ai medici e al coordinatore infermieristico per qualsiasi necessità oltre le già previste modalità di suggerimento e reclamo.

I RICOVERI A CICLO CONTINUATIVO PER ACUZIE

- Medicina Generale
- Geriatria

Le procedure di ricovero sono quelle previste dalla normativa vigente e prevedono, tra le altre le seguenti modalità di accesso:

- Ricovero da domicilio con impegnativa MMG o medico SSN
- Trasferimento da reparti ospedalieri pubblici o privati accreditati, diversi da medicina e geriatria
- Trasferimento da pronto soccorso e OBI

Il Responsabile è la Dott.ssa Amalia Lamura.
Pazienti e familiari possono chiedere colloqui direttamente ai medici e al coordinatore infermieristico per qualsiasi necessità oltre le già previste modalità di suggerimento e reclamo.

2.2 Alloggio e caratteristiche alberghiere

Le stanze di degenza, ad eccezione di quelle del'HOSPICE (tutte singole e con servizi igienici interni) hanno una capienza che va da uno a quattro letti con arredi e ausili adatti alle esigenze dei degenti e degli ospiti della residenza; per lo più sono dotate di servizio igienico interno.
Vengono rispettati i requisiti previsti dalle normative vigenti in riferimento alle barriere architettoniche, agli impianti antincendio, smaltimento rifiuti, pulizia e sanificazione degli ambienti.

2.3 Distribuzione vitto

Il servizio di cucina è affidato ad una ditta esterna.
La colazione viene servita dalle ore 8,30 alle ore 9,00
Il pranzo dalle ore 12 alle 12,30
La cena dalle ore 18 alle ore 18,30
Per esigenze cliniche verranno servite, su prescrizione medica, diete particolari.

2.4 Utilizzo servizi igienici

La maggior parte delle stanze di degenza sono dotate di servizio igienico interno. Inoltre in ogni piano di degenza è presente almeno un servizio igienico per disabili, uno dedicato al personale e uno dedicato al pubblico.

2.5 Acquisto giornali, bevande, ecc.

Il bar è situato nell'atrio di ingresso della clinica ed è aperto dalle ore 6,45 circa fino alle 19 di tutti i giorni compresa la domenica.
E' possibile richiedere giornali ed altre piccole necessità al personale della struttura.

2.6 Uso del telefono

Per i pazienti che ne hanno necessità è disponibile un tablet per effettuare telefonate e/o videochiamate.

2.7 Visite mediche, accertamenti e Trattamenti terapeutici

Le visite mediche e gli accertamenti e alcuni trattamenti terapeutici sono effettuati quotidianamente. I Trattamenti di fisiochinesiterapia sono effettuati presso i locali appositamente attrezzati nel piano servizi e nei reparti.

2.8 Visite dei familiari

L'orario di ingresso nei reparti di lungodegenza medica –post acuzie e medicina e geriatrica per le visite dei degenti è il seguente:
- tutti i giorni dalle ore 15,30 alle ore 17,30
- domenica e festivi dalle ore 10,30 alle ore 11,30.

Eventuali deroghe a tali orari debbono essere autorizzate dalla Direzione Sanitaria previo nulla osta dei medici di reparto.
In Rsa è consentito l'ingresso per tutto l'orario diurno e in hospice per tutte le 24H.
Il numero dei visitatori deve essere tale da non arrecare disturbo agli altri degenti della stanza In base alle normative vigenti, ad eccezione del reparto hospice, non sono ammesse visite di bambini al di sotto di 12 anni.

2.9 Assistenza alla persona e vita all'interno del reparto

Assistenza psicologica, sociale e religiosa

Servizio di psicologia
Lo psicologo-psicoterapeuta svolge attività di consulenza (valutazione clinica) e presa in carico dei pazienti e dei loro caregiver. Indaga, nei confronti del paziente, le aspettative di ricovero e la qualità percepita. Coordina un programma per assicurare la qualità della relazione tra professionisti sanitari, pazienti e loro caregiver. Lo psicologo-psicoterapeuta gestisce il percorso di accompagnamento alla morte con il coinvolgimento del paziente e dei suoi familiari, aiutando il paziente e le persone a lui care ad acquisire, progressivamente, un maggior grado di consapevolezza riguardo la diagnosi e la prognosi.
Il servizio può essere attivato telefonicamente o mezzo mail all'indirizzo serv.psicologia.merryhouse@gmail.com.

Assistenti sociali
Assistono i ricoverati nell'affrontare problematiche sociali, familiari o comportamentali. Si occupano di problemi relativi a pratiche amministrative (contatti con Uffici pubblici, richieste di ausili e protesi, pratiche di invalidità civile ecc…). Permettono all'utente l'accesso alle associazioni di volontariato. È possibile richiedere l'intervento dell'Assistente Sociale al personale di reparto presso il punto informazioni-centralino.

Religiosi
I ricoverati possono essere assistiti spiritualmente da un sacerdote o religioso di fede cattolica all'interno dell'istituto. Per i ricoverati di culto non cattolico e laddove venga richiesta un'assistenza spirituale, la Direzione Sanitaria potrà prendere i contatti con i rappresentanti di altre religioni.

Parrucchiere, barbiere, podologo

Personale qualificato è a disposizione, a richiesta, nella struttura per i servizi di parrucchiere, barbiere e podologia per soddisfare al meglio eventuali bisogni di tipo estetico e curativo durante il periodo di degenza.

Arredo e biancheria

L'arredo standard è composto da: letto, corredato da materasso e cuscini; comodino, sedia, armadio, tutto scelto secondo criteri di funzionalità, mantenimento dell'igiene e familiarità dei materiali.

La struttura fornisce la biancheria da letto e da bagno di cui assicura la regolare manutenzione e sanificazione.

Biancheria personale

Il "corredo" adatto al ricovero è costituito da magliette di cotone, giacche e pantaloni di tute o pigiami, calzini, scarpe comode, basse e di facile chiusura.

Un servizio di lavanderia gestito da una ditta privata, provvede al ritiro degli indumenti sporchi, al lavaggio, allo stiraggio e alla riconsegna degli stessi ai ricoverati. Ogni comunicazione o segnalazione riguardante tale servizio va fatta esclusivamente tra cliente e lavanderia.

La biancheria sporca, per motivi di igiene, può essere tenuta in reparto per 24 ore al massimo e oltre tale limite verrà inviata alla lavanderia di cui sopra. Per tale motivo i parenti dei degenti o i degenti stessi sono pregati di stipulare un contratto con la ditta in questione per il relativo servizio, o, altrimenti, devono ritirare la biancheria sporca ogni giorno.

Permessi di uscita

I ricoverati possono essere autorizzati ad uscire dalla struttura, previa autorizzazione dei medici di reparto, secondo le disposizioni generali della Regione e della ASL.

Servizio trasfusionale

Per quanto riguarda i servizi trasfusionali la casa di cura si avvale del centro trasfusionale dell'Azienda Ospedaliera San Camillo-Forlanini per le unità operative di medicina, geriatria e lungodegenza e del servizio dell'ospedale G. B. Grassi per l'hospice.

Informazioni per la donazione di organi

Pur non essendo una struttura d'elezione per la donazione di organi, la Casa di Cura informa gli utenti circa la possibilità di diventare donatori.
Maggiori informazioni si possono ottenere presso le seguenti organizzazioni:

- **AIDO ROMA:**
  195 Via S. Pellico 9
  CC. postale 27387000 Tel 06 – 3728139 Fax 06 – 37354028
  e-mail aido-arcobaleno@libero.it
- **Agenzia Regionale del Lazio per i Trapianti e le Patologie connesse**:
  Sede tecnica-operativa (per informazioni):
  via dell'Archiginnasio s.n.c, Casale 11, CAP. 00133
  tel: 06-454848; **fax:** 06-45484855

Norme di comportamento

Al fine di assicurare la maggiore funzionalità possibile della struttura e la migliore convivenza tra i degenti, occorre che tutti, sia i ricoverati che i visitatori, rispettino alcune norme:

- Divieto di fumare in tutti i reparti e servizi, nel rispetto delle normative vigenti
- Divieto di portare cibi o bevande o medicinali dall'esterno senza consenso del caposala
- Utilizzare apparecchi TV o radio a basso volume
- Mantenere l'ordine e la pulizia nelle stanze di degenza
- Non tenere nelle stanze di degenza oggetti di valore o grosse somme di denaro, poiché la struttura non può garantirne la sicurezza e non ritenersi responsabile in caso di smarrimenti o furti
- Evitare di intralciare le attività di assistenza (visite mediche, terapie...) rispettando gli orari di ingresso, ma collaborare con il personale

2.10 Il personale di reparto

Nella casa di cura operano tutte le figure professionali sanitarie e non sanitarie previste dalle normative in vigore. In particolare svolgono la loro opera in accordo con i principi assistenziali di ordine generale e specifico:

- medici di medicina generale e specializzati nelle varie branche di competenza;
- coordinatori;
- infermieri;
- operatori tecnici dell'assistenza (OTA);
- fisioterapisti;
- psicologo-psicoterapeuta;
- dietista;
- assistente sociale;
- educatori professionali;
- ausiliari.

I medici di reparto sono presenti tutti i giorni feriali; è attiva la guardia medica interna durante la notte e nei giorni festivi.

Il Responsabile della Direzione Sanitaria è il Dott. Francesco Quirini Zannini.

Il Responsabile dell'Amministrazione è la dott.ssa. Chiara Veroni.

2.11 Dimissione e consegna cartella clinica

Alla dimissione verrà fornita una scheda nella quale saranno indicate le procedure diagnostiche eseguite durante il ricovero, le conclusioni cliniche, la terapia in atto, eventuali indicazioni di follow up, continuità assistenziale e promozione della salute.

Copia della Cartella clinica è rilasciata dalla Direzione Sanitaria agli aventi diritto secondo tempi e modalità previsti per legge.

3 PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE

3.1 Accesso alla struttura

L'ufficio accettazione ambulatoriale, gli studi medici e le sale destinate all'effettuazione delle prestazioni sono ubicati nel piano servizi della casa di cura. Allo stesso si può accedere agevolmente dall'entrata della struttura utilizzando gli ascensori o le scale.

3.2 Prenotazione della prestazione

Le visite ambulatoriali sono effettuate sia per i pazienti già in cura presso la Clinica, che per pazienti "nuovi" che vengano indirizzati dal loro medico curante o che richiedano una visita specialistica.

L'appuntamento per la prestazione viene fissato tramite RECUP per tutte le prestazioni accreditate SSN e di persona presso l'ufficio accettazione ambulatoriale oppure telefonicamente presso la segreteria per tutte le prestazioni in regime privato; al momento della prenotazione vengono comunicate all'utente la data di esecuzione della visita o dell'indagine diagnostica, i tempi di consegna dei referti e le indicazioni per le eventuali preparazioni necessarie.

Tutte le prestazioni e le procedure ambulatoriali di natura diagnostica, terapeutica e/o riabilitativa possono essere erogate anche a soggetti infra quattordicenni in relazione ai requisiti di sicurezza e acquisizione del consenso che ciascun professionista valuterà sul caso concreto.

L'orario per effettuare la prenotazione è il seguente dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 20.00 da lun. a ven. Sabato dalle 8.00 alle 14.00
Il numero telefonico per effettuare la prenotazione è il seguente: 06-52357014 oppure 06 52368753.
RECUP REGIONALE 069939.

3.3 Eleggibilità

Tutte le prestazioni e le procedure ambulatoriali di natura diagnostica, terapeutica e/o riabilitativa possono essere erogate anche a soggetti infra quattordicenni in relazione ai requisiti di sicurezza e acquisizione del consenso che ciascun professionista valuterà sul caso concreto.

Il poliambulatorio garantisce l'erogazione di tutte le visite specialistiche elencate e l'esecuzione di manovre diagnostico/strumentale/terapeutico di base; sono escluse procedure di complessità avanzata (es. polipiectomia di polipi di grandi dimensioni, chirurgia odontoiatrica avanzata) e tutte le procedure che, a discrezione del medico, rientrino in una casistica di rischio elevato.

3.4 Accettazione e pagamento del ticket

La presentazione dell'impegnativa del Medico curante, l'Accettazione e il pagamento del ticket o della tariffa saranno effettuati il giorno di effettuazione della visita o della prestazione ambulatoriale.

3.5 Attesa e servizi igienici

Nei locali immediatamente adiacenti all'ufficio accettazione ambulatoriale è stata allestita una ampia sala di attesa dove i pazienti e gli accompagnatori possono attendere lo svolgimento delle prestazioni.

A pochi metri della sala di attesa sono a disposizione dei pazienti e del pubblico in generale servizi igienici separati per maschi, per femmine e per disabili.

3.6 Prestazioni eseguite

Branche accreditate

Chirurgia generale
Ortopedia e traumatologia
Urologia
Diagnostica di radiologia
Medicina Fisica, riabilitazione, FKT
Gastroenterologia e endoscopia digestiva (IN FASE DI VALUTAZIONE ACCREDITAMENTO)
Odontoiatria e odontostomatologia (IN FASE DI VALUTAZIONE ACCREDITAMENTO)

Branche non accreditate

Cardiologia, fisiopatologia respiratoria e cardiovascolare
Chirurgia vascolare – angiologia
Chirurgia ambulatoriale
Dietologia
Ecografia
Ecodoppler
Endocrinologia, diabetologia
Fisiopatologia respiratoria e cardiovascolare
Gastroenterologia – Chirurgia ed endoscopia digestiva
Geriatria (con servizio di sorveglianza dei pazienti con terapia anticoagulante orale (TAO) e medicina
Laboratorio di analisi
Nefrologia
Neurologia
Oculistica
Odontoiatria e odontostomatologia

Oncologia
Ostetricia e ginecologia
Otorinolaringoiatria
Psicologia
Reumatologia
Riabilitazione cardiocircolatoria
Riabilitazione neurologica
Riabilitazione respiratoria
Riabilitazione motoria e neuromotoria
Terapia fisica

Il tariffario completo delle prestazioni è consultabile presso l'ufficio accettazione ambulatoriale.

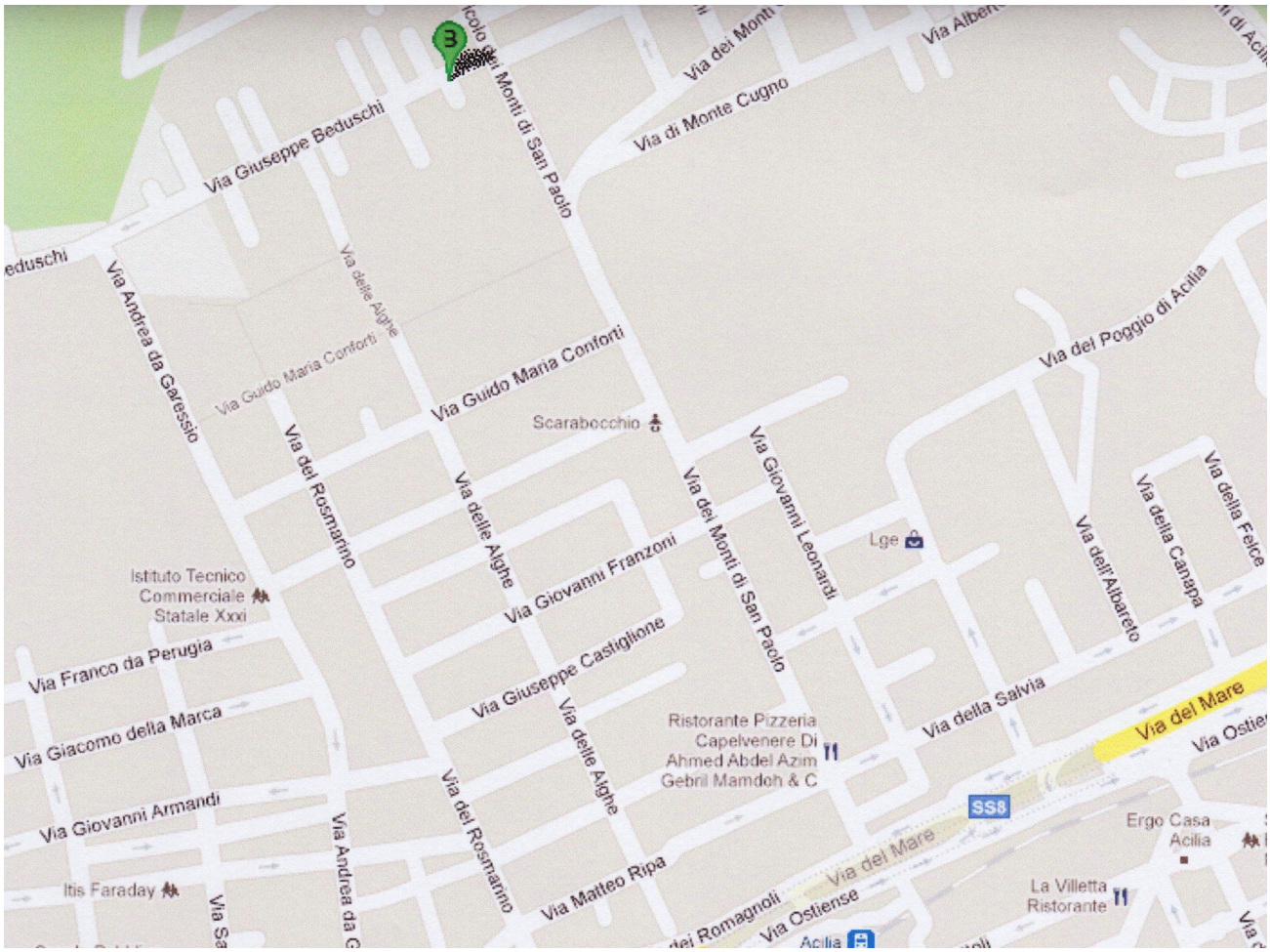
3.7 Accompagnamento parenti

Gli accompagnatori dei pazienti ambulatoriali possono attendere lo svolgimento delle prestazioni nella apposita sala di attesa oppure accompagnare il paziente durante lo svolgimento delle prestazioni qualora le condizioni di svolgimento dello stesso lo consentano e il medico conceda il suo consenso.

3.8 Richiesta e consegna documentazione sanitaria e accesso ai referti

Alla fine delle visite specialistiche viene rilasciata apposita documentazione in cui vengono indicati l'orientamento diagnostico, le prescrizioni terapeutiche, eventuali indicazioni di follow up, continuità assistenziale e promozione della salute.

Per le prestazioni strumentali, i referti vengono in molti casi rilasciati pochi minuti dopo lo svolgimento dell'esame, in caso contrario saranno disponibili presso l'ufficio accettazione dopo pochi giorni e comunque entro una settimana dello svolgimento dell'esame.

Esclusivamente per i referti degli esami istologici e/o citologici la consegna è prevista a distanza di due settimane.

Questo documento è stato redatto con l'apporto delle direzioni sanitaria e Infermieristica e dei responsabili delle strutture organizzative, con il coinvolgimento del personale interno alla struttura e delle associazioni che rappresentano i cittadini utenti.