



**"CLINICA ANNUNZIATELLA"
CASA DI CURA**

CARTA DEI SERVIZI SANITARI DELLA "NUOVA CLINICA ANNUNZIATELLA"

AGGIORNAMENTO DICEMBRE 2018



NUOVA CLINICA ANNUNZIATELLA SRL
Via Mercurio, 141 - 00177 Roma
C.F. e P. IVA 05866941005

Giuseppe Ziller

Gentile Cliente,

La carta dei servizi della Casa di Cura è stata predisposta per fornirLe le informazioni sulla struttura, sui servizi offerti e per farLe conoscere i principi ai quali la gestione si ispira.

Il percorso che Le viene proposto dovrà essere il più possibile efficiente. Per raggiungere tale obiettivo è necessario instaurare con Lei un confronto attraverso il quale possa essere possibile verificare il grado di soddisfacimento delle Sue aspettative.

La collaborazione che Lei ci offrirà in tal senso sarà per noi preziosa.

**Efficienza,
qualità,
cortesia:**

**sono gli impegni che prendiamo con i nostri Pazienti
nell'offrire i servizi di diagnosi e cura**

Efficienza significa buona organizzazione e pianificazione delle attività, coordinamento ed integrazione dei servizi, rispetto dei tempi concordati per l'esecuzione delle prestazioni, trasparenza nelle relazioni con il pubblico, costante sforzo per il miglioramento. La Casa di Cura Nuova Clinica Annunziata ha ottenuto sin nel 2008 la certificazione del proprio sistema qualità ed è attualmente certificata secondo le norme UNI EN ISO9001:2015 per tutte le attività sanitarie erogate. La certificazione di qualità garantisce i nostri standard organizzativi e assistenziali.

Qualità delle attività di diagnosi e cura. È l'obiettivo dei nostri medici che impiegano con capacità ed esperienza moderni protocolli di diagnosi e cura, lavorano in equipe integrate da competenze multidisciplinari, utilizzano gli strumenti e le tecniche più moderni, si adeguano alle linee guida nazionali ed internazionali e seguono l'aggiornamento delle rispettive discipline.

Cortesia e rispetto per il Paziente sono impegni prioritari per tutti noi, medici, infermieri, tecnici e personale amministrativo.

Il Rappresentante Legale
D.ssa Gina Spallone

S O M M A R I O

S O M M A R I O	3
1.PRESENTAZIONE.....	4
2.PRINCIPI FONDAMENTALI.....	7
3.MISSION	10
4.Perseguimento dell'eccellenza	11
5.Partecipazione e sviluppo delle risorse umane.....	11
6.Trasparenza e Collaborazione.....	12
7.Qualità e Formazione.....	12
8.Ospitalità	12
9.Strutture e Servizi	13
9.1 AMBIENTI DELLA CASA DI CURA	13
10.I SERVIZI SANITARI AUTORIZZATI FORNITI	14
11.SERVIZI SANITARI ACCREDITATI FORNITI	15
12.SERVIZI SANITARI ACCREDITATI FORNITI.....	16
13.La pre-ospedalizzazione	18
14.ACCESSIONE, CURA E DIMISSIONE PAZIENTI.....	18
15.REPARTO HOSPICE.....	19
16.CENTRO DI EMODIALISI.....	20
17.SERVIZI DI DIAGNOSI	20
18.TICKET ED ESENZIONI	20
19.ACCESSE AGLI AMBULATORI DA PARTE DEI CLIENTI ESTERNI.....	21
20.DIAGNOSTICA	21
21.LABORATORIO DI ANALISI	22
22.Fisioterapia ambulatoriale	22
23.AMBULATORIO DI CARDIOLOGIA	22
24.AMBULATORIO DI CHIRURGIA GENERALE.....	22
25.PRESTAZIONI A PAGAMENTO E CONVENZIONI	23
26.CONVENZIONI:.....	24
27.I SERVIZI FORNITI IN SERVICE ESTERNO	25
28.TUTELA ASSICURATIVA:	25
29.COLLEGAMENTI	26
30.CONTATTI	27
31.INFORMAZIONI UTILI.....	27
32.ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO.....	28
33.RECLAMI	29
34.MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	29
INDAGINE PERMANENTE SULLA QUALITA' PERCEPITA DALLA CLIENTELA.....	29
35.GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO.....	30

36.STANDARD DI QUALITA'	30
37.FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' PER OGNI FASE DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO OSPEDALIERO	32
38.FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' PER PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE.....	34

1. PRESENTAZIONE

La Casa di Cura Privata “**Nuova Clinica Annunziatella**”, opera all’indirizzo di: Via Meropia 124 - 00147 ROMA nel cuore del quartiere Ardeatino, a pochi passi dall’Eur e dall’Appia Antica in una zona con ridotta intensità planimetrica ed edilizia, piena di verde negli ampi spazi liberi.

L’area che circonda la Casa di Cura è adornata da pini ed altre piante d’alto fusto notevolmente sviluppate e rigogliose. La posizione del terreno, inoltre, offre condizioni climatiche e cioè di temperatura, soleggiamento e tasso di umidità, confortevoli ed adeguate.

La Casa di Cura è agevolmente raggiungibile con i mezzi pubblici ATAC e Metro; in particolare le fermate della metropolitana Linea B di Garbatella, Laurentina ed EUR Fermi sono a pochi passi. Autobus linee 716, 670, 218 (Ardeatina).

Per informazioni sui servizi e sulle prestazioni erogati dalla Casa di Cura nonché per una segnalazione che riterrà opportuno farci, potrà contattarci nei seguenti modi:

Call Center: tel. 06 510581 dal lunedì al sabato: 8 – 20;

Fax: 06 5110310;

email : nuovaclinica@annunziatella.com

La superficie complessiva dell’area su cui sorge la Casa di Cura risulta di 2550 mq ed è in parte destinata a parcheggio (350 mq) ed in parte a giardino (700 mq).

L’edificio in cui ha sede la clinica occupa una superficie di 575 mq ed è costituito da un unico corpo di fabbrica di 7 piani, comprendente 1 seminterrato e 6 piani completamente fuori terra, di cui uno sottotetto, per un volume complessivo di 12.500 mc.

Da sempre la Casa di Cura, grazie all’opera del Prof. Dario Spallone, in continuità con la tradizione che l’ha resa famosa, offre prestazioni di altissima professionalità in tutte le branche specialistiche ed in particolare nella chirurgia ad “alta Specializzazione”, avvalendosi dell’opera di insigni e qualificati chirurghi.

La Casa di Cura Privata “Nuova Clinica Annunziatella” si avvale di medici specialisti della chirurgia e medicina di altissimo livello, in grado di garantire prestazioni di diagnosi e cura in regime di ricovero, ordinario e d’urgenza, ed in regime ambulatoriale della più alta qualità.

In particolare, la Clinica, attraverso l’utilizzo della tecnologia più moderna nonché di servizi altamente efficienti e costantemente disponibili, è in grado di garantire la massima sicurezza nell’esercizio della medicina, l’esecuzione dei trattamenti e la vigilanza sui malati.

Particolare cura è inoltre rivolta verso le migliori condizioni materiali possibili ambientali ed umane richieste dallo stato del malato, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al ricovero ed al trattamento.

Infine, la struttura assicura il pieno rispetto della volontà del paziente, qualunque sia l’appartenenza sociale, ideologica, politica, economica o l’età, nell’espletamento del diritto alla libera scelta del medico, del luogo e dei tempi di cura.

La Casa di Cura privata Nuova Clinica Annunziatella aderisce all’A.I.O.P Associazione Italiana Ospitalità Privata. L’A.I.O.P collabora con il Tribunale per i Diritti del Malato per assicurare ai cittadini una costante qualità delle prestazioni offerte dalle strutture sanitarie private appartenenti all’Associazione.

Dal Dicembre 2008 la Casa di Cura Privata "Nuova Clinica Annunziatella" ha ottenuto la Certificazione del proprio Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma ISO 9001:2000 e da ultimo conforme alla ISO 9001/2015.

Il sistema qualità descrive dettagliatamente le modalità con cui si pianifica, si attua e si verifica la qualità dei servizi offerti al Paziente in tutte le fasi delle attività di diagnosi e cura, tende al costante miglioramento, ed è finalizzato alla soddisfazione degli utenti. Il Manuale della Qualità, il Manuale delle Procedure, le Istruzioni Operative, i Protocolli Medici ed Infermieristici, le Linee Guida e ogni altro documento rilevante per l'attività è conosciuto e condiviso dagli operatori che ne applicano i contenuti e partecipano ai progetti di miglioramento.

Di seguito si riporta il certificato emessoci.



CERTIFICATO

N. 396757



Questo documento certifica che il Sistema di Gestione per la Qualità di

Nuova Clinica Annunziatella S.r.l.
Via Meropis, 124
00147 Roma (RM)
Italy

è conforme alla Norma


ISO 9001:2015

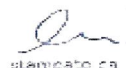
per i seguenti settori di attività:

Erogazione di servizi sanitari di diagnosi e cura in regime di ricovero ordinario e day hospital. Attività di Hospice residenziale e domiciliare. Attività specialistica ambulatoriale. Centro dialisi. Diagnostica per immagini e radiologia. Medicina fisica e riabilitazione. Laboratorio di analisi cliniche.

CA Code: 38

La certificazione è rilasciata con il numero N. **396757**. Data del presente certificato 31 Gennaio 2016 e scadenza del certificato 30 Gennaio 2021.


confermato da


stipulato da



val d'ity code: **ACD50719-116**
Per trovare la validità del certificato visitate questo codice sul www.ll-c.net

LL-C (Certification) Czech Republic a.s. | Poblěžní 620/3, 186 00 Praha 6

Revisione sistematica della qualità dei servizi

La Direzione svilupperà la capacità di soddisfare obiettivi di miglioramento continuo conformi alle esigenze dell'utente, del professionista e dell'organizzazione, coniugando qualità clinica, relazionale e organizzativa. A tale scopo implementerà programmi di verifica sistematica dell'attività e dei risultati raggiunti con la partecipazione attiva dei professionisti.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il principio fondamentale sul quale si basa l'assistenza fornita dalla Casa di Cura Privata **"Nuova Clinica Annunziatella"** è quello della "centralità del paziente". Tutte le risorse interne: strutturali, tecnologiche e professionali sono quindi finalizzate alla soluzione dei problemi di salute dell'Utente, garantendogli una corretta informazione sull'organizzazione e sull'accesso ai servizi, sugli interventi diagnostici, terapeutici e riabilitativi necessari, ed assicurandogli il migliore conforto ambientale e assistenziale durante la degenza ed il rispetto della Sua persona.

In particolare, la Casa di Cura Privata **"Nuova Clinica Annunziatella"**, ad integrazione dei principi fondamentali e con riferimento alle norme di diritto internazionale e nazionale, s'impegna ad accogliere i seguenti diritti e doveri del Paziente.

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 equipe 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 professionale, 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.
- La possibilità, da parte dei congiunti, di avvalersi del diritto all'informazione, qualora il Paziente non fosse in grado di esercitarlo compiutamente.

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 i:

- 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 piu' 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 programmati 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.

3. MISSION

La Casa di Cura Nuova Clinica Annunziatella è un Azienda, che risponde ai bisogni di salute della popolazione attraverso l'offerta di prestazioni sanitarie che si caratterizzano anche per la loro connotazione in termini di alta specialità e di maggior carico assistenziale.

In particolare la Casa di Cura Nuova Clinica Annunziatella, in quanto struttura ospedaliera accreditata con la Regione Lazio:

1. provvede alla erogazione di prestazioni sanitarie di alta complessità;
2. eroga prestazioni sanitarie finalizzate a garantire la prevenzione, la diagnosi e la cura ;
3. definisce e sviluppa le attività di formazione, ricerca ed innovazione al fine di offrire servizi sempre più qualificati ai cittadini e per valorizzare le capacità e gli impegni dei professionisti;
4. contribuisce altresì alla promozione, al mantenimento e allo sviluppo dello stato di salute della popolazione del territorio regionale, sviluppando sinergie con le Aziende Sanitarie. A tal fine ricerca l'integrazione con esse, al fine di implementare e sviluppare un modello organizzativo a rete integrata e multidisciplinare di servizi volte ad offrire una ampia gamma di prestazioni.

Le scelte sanitarie della Casa di Cura Nuova Clinica Annunziatella Srl sono effettuate in coerenza con le politiche regionali e gli atti di programmazione nazionale e regionale.

L'insieme dei criteri e dei principi che la Casa di Cura Nuova Clinica Annunziatella ha scelto di praticare in relazione ai propri scopi, che costituiscono il comune ed esplicito punto di riferimento per l'azione gestionale e per la definizione dell'organizzazione, è orientato dai seguenti valori fondanti.

1. la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale;
2. la qualità clinico-assistenziale, l'appropriatezza, il coinvolgimento e la qualificazione continua delle risorse umane, da sostenere attraverso programmi permanenti di formazione e aggiornamento, mirati al cambiamento per il miglioramento del sistema;
3. la continua ricerca di percorsi assistenziali innovativi sia dal punto di vista tecnologico che organizzativo;
4. l'equilibrio tra i servizi offerti e le risorse disponibili, nel quadro degli indirizzi della politica gestionale della Regione Lazio, da ottenersi attraverso il metodo della programmazione e controllo, tenendo conto anche del rapporto costo-efficacia;

5. promozione e garanzia di partecipazione alla propria attività dei singoli cittadini e delle loro associazioni, nel rispetto delle norme generali, ricercando il coordinamento con il sistema degli Enti locali per accrescere l'efficacia dei propri interventi.

L'obiettivo primario, quindi, della Casa di Cura è porre l'utente al centro dell'organizzazione prefiggendosi di svolgere la propria attività nel rispetto della dignità della persona avendo come principi ispiratori

1. la promozione della salute
2. la migliore assistenza al paziente ed il miglior comfort.

Alla luce dei principi sopra citati la Nuova Clinica Annunziatella, si impegna quindi a soddisfare i bisogni di salute dell'utente con puntualità, efficienza ed efficacia mediante l'individuazione di un percorso teso a:

1. promuovere, fin dalla fase di definizione di nuove attività, o nella revisione di quelle esistenti, il continuo miglioramento degli aspetti della sicurezza dell'utente e dei propri dipendenti;
2. garantire l'appropriatezza, l'efficacia e la sicurezza dei trattamenti diagnostico-terapeutici ed assistenziali;
3. assicurare l'adeguamento costante delle risorse strutturali e tecnologiche;
4. promuovere l'aggiornamento e la formazione continua del personale affinché tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti con competenza e in sicurezza;
5. garantire la partecipazione dell'utente migliorando le modalità di comunicazione.

4. Perseguimento dell'eccellenza

La Casa di Cura Nuova Clinica Annunziatella sostiene le azioni tese a creare un ambiente favorevole per l'espressione dell'eccellenza clinica e assistenziale, ed a valorizzare le proprie risorse professionali.

La continua introduzione di nuove tecnologie e lo sviluppo di modelli organizzativi e gestionali innovativi rappresenta, inoltre, la condizione atta a garantire l'eccellenza delle prestazioni strumentali a supporto delle decisioni cliniche.

5. Partecipazione e sviluppo delle risorse umane

L'investimento sui professionisti e sulla formazione continua degli stessi è presupposto imprescindibile per "praticare" il cambiamento. Le nuove conoscenze, il confronto con altre realtà, le sfide derivanti da nuovi approcci clinici, tecnologici ed organizzativi, sono strumento e motore per l'introduzione e lo sviluppo del governo clinico che diviene non già più solo obiettivo ma metodo; a tale scopo la direzione aziendale, nell'elaborazione delle strategie aziendali e nella definizione dei percorsi assistenziali, opera promuovendo il pieno ed attivo coinvolgimento dei professionisti.

Il confronto interdisciplinare e interprofessionale sarà incentivato quale modalità per garantire la trasversalità e per operare in funzione dei risultati finali sull'utente.

Le opportunità formative saranno orientate a sviluppare competenze professionali in coerenza con gli obiettivi aziendali.

6. Trasparenza e Collaborazione

Il contesto organizzativo è improntato alla ricerca del confronto e allo scambio di informazioni ed esperienze, in un clima di collaborazione e di supporto reciproco, allo scopo di motivare, responsabilizzare e coinvolgere tutti gli operatori al perseguimento degli obiettivi aziendali.

La Nuova Clinica Annunziatella consapevole della propria funzione nel contesto sociale, economico e culturale nel quale opera, si impegna a realizzare trasparenza e collaborazione con tutte le parti interessate.

7. Qualità e Formazione

La qualità e la formazione sono strumenti fortemente integrati e interdipendenti, finalizzati al miglioramento dell'assistenza erogata. La Nuova Clinica Annunziatella ricerca il miglioramento continuo della qualità assistenziale in tutte le sue dimensioni (professionale, organizzativa, relazionale, percepita), e considera la formazione continua come parte integrante della professione e della organizzazione, in quanto strumento che consente di adeguare conoscenze, competenze e abilità agli obiettivi di entrambe.

8. Ospitalità

La Nuova Clinica Annunziatella, nell'ambito dell'attuazione del processo di "umanizzazione" delle cure, adotta un approccio organizzativo ed operativo che esalta il ruolo ed il valore della relazionalità del sistema nel suo complesso.

In tale contesto assume un ruolo fondamentale l'ospitalità, intesa come nuovo contratto sociale tra gli operatori aziendali e i cittadini, in virtù del quale si definiscono i diritti e i doveri degli uni nei confronti degli altri, le reciproche aspettative e le conseguenti responsabilità.

A tale scopo la Nuova Clinica Annunziatella, si propone di attivare e sviluppare una definire una rete di relazioni tra i servizi offerti dalla Casa di Cura ed il cittadino che ne usufruisce, dall'accoglienza fino alla dimissione, ivi compresa la gestione dei rapporti con i familiari del paziente, in una prospettiva di corresponsabilizzazione con i cittadini malati funzionale a migliorarne le condizioni di utilizzo e di beneficio dei servizi sanitari offerti.

9. Strutture e Servizi

9.1 AMBIENTI DELLA CASA DI CURA

Il complesso della Casa di Cura è articolato su un unico edificio, dislocato su una vasta area verde, munita anche di parcheggio e precisamente.

- Piano -1: Blocco operatorio composto da n. 4 sale operatorie ed una recovery room, Laboratorio Analisi, magazzino farmaci.

- Piano Terreno – Ufficio Servizi Operativi (Reception, Segreteria, Accettazione e Dimissione Pazienti e Ufficio relazioni con il Pubblico), Sala prelievi, Studi Medici e di Diagnostica (Radiologia-Ecografia-TAC-MOC), Cappella..

- Piano Primo :camere, con servizi annessi, per la degenza in regime di Day-Hospital- Day-Surgery- Centro Ambulatoriale di Dialisi

- Piano secondo – Camere,con servizi annessi, per la degenza in regime di ricovero ordinario con indirizzo medico-chirurgico, per un totale di 28 p.l.;

- Piano Terzo – n. 3 Camere a regime privato: medicina generale, ortopedia, chirurgia e specialità chirurgiche e n. 8 pl per Hospice;

- Piano Quarto – Hospice per n. 10 p.l..

Ogni camera dispone di n. 1 o 2 letti.

Oltre alle normali attrezzature occorrenti per la cura degli Ospiti, tutte le camere sono dotate di servizi autonomi, di apparecchio TV e di impianto di aria condizionata. Ogni camera di degenza è direttamente collegata con la Sala infermieristica ai piani, mediante impianto acustico.

10. I SERVIZI SANITARI AUTORIZZATI FORNITI

L'attuale assetto della Clinica Annunziatella, a seguito del Decreto del Commissario ad Acta n. 349 del 29/10/2014, dell'emanazione del DCA n. 215 del 15/6/2016, e per ultimo del Decreto Commissariale ad Acta n. UOO467 del 26/11/2018, è il seguente.

TIPOLOGIA MEDICO-CHIRURGICA

Posti letto complessivi n. 38 di cui 32 p.l. ordinari e n. 2 p.l. di Day Hospital Polispecialistico e n. 4 p.l. di Day Surgery Polispecialistico, articolati in due Raggruppamenti e in due Unità Funzionali di degenza.

- a) **RAGGRUPPAMENTO MEDICO** n. 3 p.l. di cui n. 1 p.l. ordinari e n. 2 p.l. di Day Hospital Polispecialistico con una unità funzionale di degenza.
- Unità funzionale di degenza di Medicina Generale per n. 1 p.l.;
 - Day Hospital Polispecialistico per n. 2 p.l.;
- b) **RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO** n. 35 p.l. , di cui n. 31 p.l. ordinari e n. 4 p.l. di Day Surgery Polispecialistico con una unità funzionale di degenza.
- Unità funzionale di degenza di Chirurgia Generale per n. 28 p.l.;
 - Ortopedia e Traumatologia " n. 2 p.l.;
 - Ginecologia " n. 1 p.l.
 - Day Surgery Polispecialistico " n. 4 p.l.;
- c)-**HOSPICE** per n. 18 p.l. in forma residenziale e n. 72 trattamenti in forma domiciliare.
- d)-**Centro Ambulatoriale di Dialisi** per n. 15 posti di cui 2 HbSag;
- e)- **Servizi della Struttura** (anche aperto a pazienti esterni) di:
- Laboratorio di Analisi Cliniche
 - Presidio di Chirurgia Ambulatoriale
 - Servizio Emoteca
 - Gestione Farmaci e Materiale Sanitario
 - Diagnostica per immagini (ecocardiografia, ecografia, TAC, mammografia, MOC, Dexa)
- f)- **Ambulatori per Visite Specialistiche** .
- Angiologia
 - Endocrinologia
 - Gastroenterologia
 - Ginecologia
 - Medicina Interna
 - Oculistica
 - Ortopedia
 - Otorinolaringoiatra
 - Pediatria
 - Pneumologia
 - Urologia

- Cardiologia
- Chirurgia Generale (branca a visita)
- Presidio di Recupero e Riabilitazione Motoria

g)- Servizi Generali di Supporto.

- Servizio Cucina
- Servizio Lavanderia
- Servizio Sterelizzazione
- Servizio Disinfestazione e Disinfezione
- Servizio Mortuario

11. SERVIZI SANITARI ACCREDITATI FORNITI

Con il succitato Decreto n. U00457 del 26/11/2018, è stato confermato , inoltre, il provvedimento dell'accREDITAMENTO istituzionale definitivo, relativamente alle attività di.

TIPOLOGIA MEDICO-CHIRURGICA, RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO.

- Unità Monospecialistica di Chirurgia Generale n. 28 p.l.;
- Day Surgery Polispecialistico per n. 4 p.l.;
- Day Hospital Polispécialistico per n. 2 p.l.;
- Hospice per n. 10 p.l. in forma residenziale e n. 40 trattamenti in forma domiciliare;
- Centro Ambulatoriale di Dialisi per n. 9 p.l. di cui n. 2 HbsAg;
- Poliambulatorio (aperto a pazienti esterni) di:
 - Laboratorio Analisi Cliniche
 - Cardiologia
 - Chirurgia (branca a visita)
 - Fisiokinesiterapia
 - Radiologia
 - Ambulatorio Chirurgico APA
 - Day Service

12. SERVIZI SANITARI ACCREDITATI FORNITI

i ricoveri si distinguono in urgenti e programmati.

A)- RICOVERI D'URGENZA.

i ricoveri in questione possono essere disposti.

- 1)- dal medico curante quando giudica le condizioni del paziente tali da richiedere una immediata assistenza in regime di ricovero;
- 2)- da ospedali pubblici, previa richiesta telefonica o tramite fax in base alla disponibilità del posto letto, che trasferiscono il paziente con autoambulanza alla Accettazione della Casa di Cura;

B- RICOVERI PROGRAMMATI.

1)- ricovero ordinario.

tale forma di ricovero prevede una prima fase denominata pre-ospedalizzazione in cui il paziente esegue analisi cliniche, ECG, RX torace ed altro, completando l'iter con la visita anestesiológica. Successivamente il paziente che ha completato la pre-ospedalizzazione viene inserito nella lista di programmazione per l'intervento chirurgico.

2)- ricovero in day- hospital.

è una modalità assistenziale che non comporta la necessità del ricovero ordinario ma che per la sua complessità non è affrontabile nel regime ambulatoriale

La proposta di attivazione del Day-Hospital viene effettuata da parte del Medico di Medicina Generale o dallo specialista territoriale.

Il medico preposto dalla Casa di Cura decide sull'attivazione del D.H.

L'assistenza prestata durante i singoli accessi in DH coinvolge diverse figure professionali operanti all'interno della Casa di Cura in rapporto alla.

- Valutazione integrata di più specialisti;
- Erogazione di prestazioni specialistiche di notevole impegno;
- Somministrazione di terapie che richiedono sorveglianza o continuo monitoraggio;
- Esecuzione di procedure diagnostiche o terapeutiche invasive.

La dimissione è subordinata al completo ritorno delle normalità dei riflessi vitali, delle funzioni psico-fisiche e del recupero psico-motorio.

La scheda di dimissione destinata al medico curante riporta una breve descrizione delle prestazioni erogate, dei trattamenti farmacologici consigliati, il recapito telefonico dove rivolgersi per ogni eventuale comunicazione.

3)- ricovero in day-surgery.

è una modalità assistenziale che prevede la possibilità clinica organizzativa di effettuare particolari interventi chirurgici, procedure diagnostiche e/o terapeutiche, invasive o semi-invasive praticabili in anestesia locale, loco regionale e/o analgesica, in regime di ricovero limitato alle sole ore del giorno (in alcuni casi con il relativo pernottamento "one day surgery").

Le procedure di ricovero sono semplificate al massimo e ricondotte in sintesi nelle seguenti fasi.

- Accesso pre-operatorio.
compilazione scheda anamnestica, visita del chirurgo e dell'anestesista, compilazione cartella clinica, illustrazione intervento e firma del consenso informato;
- Accesso pre-intervento.
accesso all'Unità di Day-Service, intervento chirurgico, valutazione dimissibilità e dimissioni entro la stessa giornata;
- Accesso post-operatorio.
Accesso all'Unità di Day-Service e controllo ferita.

La valutazione della dimissibilità del paziente viene operata di concerto dall'anestesista con il medico chirurgo.

All'atto della dimissione viene consegnata al paziente la scheda di dimissione destinata al medico curante contenente tutti gli elementi relativi all'intervento, alle procedure eseguite, alle prescrizioni terapeutiche eventualmente proposte.

Gli interventi praticati in tale regime sono di :

- Chirurgia Generale;
- Chirurgia Ortopedica;
- Chirurgia Urologica;
- Chirurgia Ginecologica.

I ricoveri sia in regime di Day Hospital che di Day Surgery sono una modalità di ricovero adatta a tutti gli utenti di tutte le età, con patologia di bassa e media complessità, con innegabili vantaggi sia per la Comunità (minor costi, utilizzo dei posti letto per i casi clinici piu' complessi) che per i pazienti stessi specie per quelli che mal tollerano l'ospedalizzazione (degenza di un solo giorno, serenità familiare non compromessa, ecc.ecc.).

Il ricovero avviene secondo le seguenti modalità.

- In convenzione (accreditamento con Il Servizio Sanitario Nazionale);
- A pagamento (modalità scelta dagli utenti o in possesso di Assicurazione per Malattia).

A richiesta del paziente è prevista la possibilità di usufruire di camere riservate, con pagamento di retta aggiuntiva. Le tariffe per usufruire di tale servizio sono a disposizione e consultabili presso l'Ufficio Accettazione.

13. La pre-ospedalizzazione

L'utente viene inviato al servizio di accettazione dopo la visita preliminare effettuata dal medicospecialista, che ha formulato il sospetto diagnostico e ravvisata la necessità del ricovero.

Il servizio di accettazione, previo compilazione della cartella clinica, fornisce all'utente/paziente ogni necessaria informazione circa data e modalità di esecuzione della preospedalizzazione.

Nel giorno fissato per l'appuntamento il paziente, dopo essere stato sottoposto a prelievo ematico ed aver effettuato ECG, viene inviato a visita cardiologia, se richiesta, così come l' RX del torace, in modo da completare tutti gli esami per poter accedere alla visita anestesiologicala..

Finito l'iter di preospedalizzazione, tutti gli esami richiesti vengono inseriti nella cartella clinica.

Qualora il medico anestesista preveda ulteriori accertamenti al paziente visitato, gli stessi saranno fatti effettuare dall' U.O. interessata previa comunicazione dell'appuntamento al paziente.

Se dopo aver effettuato tutti gli esami di preospedalizzazione, l'utente rinuncia volontariamente al ricovero o all'intervento chirurgico lo stesso potrà ritirare l'esito degli esami effettuati solo dopo il pagamento della quota dovuta.

14. ACCETTAZIONE, CURA E DIMISSIONE PAZIENTI

- La Casa di Cura non effettua il servizio di pronto soccorso, pertanto il ricovero - di norma previa prenotazione - può essere disposto soltanto da un Medico convenzionato direttamente con la Casa di Cura, ovvero operante nell'ambito di Aziende Ospedaliere che hanno in corso, con la stessa, specifici accordi formalizzati.
- Il Paziente, all'arrivo programmato in Casa di Cura, si rivolge alla Accettazione ove avviene la sua registrazione dietro presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità (carta d'identità o passaporto). In questa occasione viene illustrata la normativa vigente volta a tutelare la riservatezza dei Pazienti, relativamente ai loro dati personali e clinici e richiesto il consenso formale all'utilizzo dei dati stessi per gli scopi espressamente indicati.
- Dopo breve attesa il paziente viene accompagnato dal personale incaricato nella camera assegnatagli e vengono fornite al paziente le informazioni di carattere logistico più importanti inerenti la degenza..

In alcuni casi, per l'esecuzione di procedure diagnostiche o terapeutiche (TAC con contrasto od altro), è richiesta la firma di una specifica autorizzazione (consenso informato) ; il Paziente o chi ne ha la responsabilità ha diritto a richiedere ed a ricevere dal personale medico tutte le informazioni che ritenga necessarie per esprimere il proprio consenso.

Il Medico Curante, prescelto dall'utente, ha la responsabilità degli interventi diagnostici e terapeutici che vengono svolti da lui direttamente e/o da suoi collaboratori e/o, su sua indicazione, dal personale medico e paramedico della Casa di Cura.

Soltanto al Medico Curante e/o ai suoi collaboratori possono essere richieste le informazioni su iter diagnostici e terapie.

La Casa di Cura garantisce attraverso l'organizzazione interna medica e paramedica, in osservanza delle normative di legge vigenti, i servizi clinici di base e gli interventi di emergenza, regolati dagli ordinamenti ai quali uniformarsi sotto il controllo della Direzione Sanitaria.

- La dimissione del Paziente è disposta dal Medico Curante, mediante la compilazione della Scheda di Dimissione Ospedaliera
- Al momento della dimissione, l'Utente è tenuto a saldare presso l'Ufficio Accettazione le prestazioni della Casa di Cura.

Per ogni Degente, sulla base dei dati obiettivi, dei referti diagnostici e di quanto dichiarato dal Paziente medesimo sotto la propria responsabilità, viene compilata la Cartella Clinica e la Scheda di Dimissione. Tali documenti, redatti con rigorosa esattezza e completezza dal Medico Curante, contengono tutte le informazioni relative all'iter diagnostico e terapeutico del Paziente.

La Direzione Sanitaria cura la conservazione, in archivio, della relativa documentazione e gli Uffici Servizi Amministrativi la coadiuvano nella predisposizione e nella consegna dei duplicati ai Pazienti. Copia conforme all'originale della cartella clinica può infatti essere richiesta, secondo le normative vigenti, alla Segreteria della Direzione Sanitaria, mediante la compilazione di apposito modulo.

Come contattarci.

per i ricoveri ordinari.

Tel.: 0651058500

Fax : 065110310

Email : accettazionedegenze@annunziatella.com

per i ricoveri in ds-dh.

Tel.: 0651058521

Fax : 065110310

Email : accettazioneambulatoriale@annunziatella.com

15.REPARTO HOSPICE

L'Hospice Nuova Clinica Annunziatella nasce nel Marzo 2013 con l'obiettivo di prendersi cura di persone per le quali le cure attive non sono più possibili ma è possibile garantire loro, attraverso il costante monitoraggio di bisogni, necessità e sintomi, una dignitosa qualità di vita.

Presso il nostro Hospice è fondamentale l'attenzione alla dimensione biopsicosociale del malato e del nucleo familiare di riferimento.

Il Centro di Cure Palliative (Hospice) della Casa di Cura è un servizio di tipo residenziale e domiciliare, in convenzione con il S.S.R, destinato a pazienti affetti da malattie progressive ed in fase avanzata a rapida evoluzione e a prognosi infausta. In particolare il Centro è destinato a pazienti affetti da patologia neoplastica terminale.

Il Centro è composto di n. 10 p.l. residenziali e 40 p.l. domiciliari ed opera sulla base di un protocollo attuativo condiviso con la ASL RM 2.

Come contattarci.

Tel. 0651058414

Fax 0651058413

Email hospice@annunziatella.com

16.CENTRO DI EMODIALISI

Il **Centro Emodialisi**, ubicato al primo piano della Clinica Nuova Annunziatella, è **autorizzato e accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale**.

Il reparto di emodialisi dispone di 15 posti dialisi, due riservati ai **pazienti HbsAg positivi** in stanza a loro dedicata.

Il Centro dispone di Monitor per emodialisi tipo FRESENIUS MEDICAL CARE (5800).

I trattamenti emodialitici che si effettuano in regime ambulatoriale sono:

- HD BICARBONATO;
- EMODIAFILTRAZIONE (HDF);
- EMODIAFILTRAZIONE ONLINE (HDF ONLINE).

Come contattarci.

Tel 06-51058506 (Sala Dialisi)

Tel 06-51058507 (Sala Medici)

Fax 06-5110310

Mail. dialisi@annunziatella.com

17.SERVIZI DI DIAGNOSI

La Casa di Cura Privata **“Nuova Clinica Annunziatella”** eroga, in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale prestazioni di specialistica ambulatoriale relative alle seguenti branche:

- Cardiologia;
- Laboratorio Analisi;
- FKT Riabilitazione;
- Chirurgia Generale;
- Radiologia

18.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.

19. ACCESSO AGLI AMBULATORI DA PARTE DEI CLIENTI ESTERNI

- Presso la Casa di Cura è attivo il Servizio Accettazione Ambulatori che ha il compito di ricevere le richieste di visite specialistiche da parte della clientela, di annotare gli appuntamenti relativi e di curare i flussi dei Pazienti.
- Servizio Accettazione Ambulatori, verificata la disponibilità dei Professionisti, concorda la data e l'ora della visita, acquisisce i dati anagrafici ed il recapito telefonico del Paziente e ne effettua la programmazione.
- Il Paziente, alla data ed all'ora stabilita si rivolge all'Accettazione Ambulatori che, dopo avere verificato l'esistenza della prenotazione, lo informa in merito alla normativa vigente (L. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali") e ne fa sottoscrivere la modulistica del "consenso". Il Paziente viene fatto accomodare nella sala di attesa .
- Prima di usufruire della prestazione prenotata, è necessario procedere alla conferma e all'accettazione amministrativa, nonché al pagamento del ticket se dovuto. Il preposto all'Accettazione, aiuterà i pazienti nella fase di pre-accettazione, eseguirà le fotocopie dei documenti e dell'impegnativa del medico curante, indicherà quali moduli dovrà preparare o firmare (autocertificazione, impegnativa del medico ecc ecc). Per il pagamento sono accettati contanti, assegni, bancomat e le principali carte di credito.
- Dopo aver effettuato l'accettazione verrà consegnata al paziente la ricevuta e gli verrà indicato dove recarsi per la visita o l'esame.

20. DIAGNOSTICA

La Casa di Cura dispone di un Servizio di Diagnostica per Immagini completamente rinnovato nella struttura architettonica e nella apparecchiature, nonché alla ristrutturazione e messa a norma dei locali.

Il Responsabile del Servizio è sempre a disposizione del Paziente o del Medico Curante per rispondere a tutte le domande e per consigliare l'indagine più adeguata per risolvere ogni problema clinico e diagnostico.

Il referto e le immagini diagnostiche sono di norma consegnate al Paziente al termine dell'esame insieme ad un CD contenente tutte le immagini dello studio eseguito.

- Per quanto riguarda gli appuntamenti, l'accoglienza ed il pagamento si applica, sostanzialmente, la prassi delineata per gli ambulatori, ivi comprese le informazioni sulla privacy e l'acquisizione del documento relativo al "consenso".

21. LABORATORIO DI ANALISI

- Anche agli Utenti esterni del Laboratorio, puntualmente informati della vigente normativa in tema di privacy, è richiesto il rilascio, in occasione dell'accettazione, della prevista dichiarazione di "consenso".
- Qualora l'effettuazione di analisi venga disposta nell'ambito dell'attività ambulatoriale, il Paziente provvederà al pagamento prima dell'inizio della prestazione.
- Al momento del pagamento del ticket verrà comunicata la data del ritiro. Per gran parte degli esami gli esiti sono disponibili per il ritiro entro 24 ore. Tempi tecnici di esecuzione più lunghi (ad esempio colture microbiologiche) o esami complessi possono richiedere tempi di consegna maggiori.

22. Fisioterapia ambulatoriale

E' possibile effettuare presso la Casa di Cura trattamenti ambulatoriali in regime di convenzione con il S.S.N. e a pagamento. A tale scopo è disponibile una palestra indipendente con terapisti della riabilitazione qualificati per la rieducazione funzionale neuromotoria, i quali si avvalgono anche di apparecchiature per elettro-terapia, elettrostimolazione e mobilizzazione passiva.

23. AMBULATORIO DI CARDIOLOGIA

La Casa di Cura dispone di un Servizio di Cardiologia che si occupa dello studio, della diagnosi e della cura delle malattie cardiovascolari acquisite o congenite. Il Servizio di Cardiologia eroga prestazioni, cliniche e di diagnostica strumentale, a favore di pazienti esterni, in regime sia accreditato con il S.S.R. che privato.

Inoltre l'Ambulatorio collabora con tutte le Unità Operative della Casa di Cura, effettuando consulenze ed esami strumentali ai pazienti ricoverati.

In regime di accreditamento con il SSR vengono erogate prestazioni di :

- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma

24. AMBULATORIO DI CHIRURGIA GENERALE

La scelta operata dall'Amministrazione per lo svolgimento dell'attività chirurgica "chirurgia ambulatoriale" prevede :

- una sala chirurgica dedicata;
- un ambulatorio chirurgico correlato alle prestazioni A.P.A. da erogare.

Tipologia degli interventi

Gli APA o Accorpamenti di Prestazioni Ambulatoriali, riguardano prestazioni prevalentemente di tipo chirurgico o afferenti a discipline di tipo chirurgico, costituite da una prestazione principale e da un insieme di prestazioni accessorie, quali visite esami pre e post intervento.

A seguito dell'emanazione delle direttive emanate dalla Regione Lazio, la Nuova Clinica Annunziatella Srl è stata autorizzata all'erogazione in forma accreditata con il SSR gli interventi di seguito riportati che sono effettuati con tecniche semi-invasive e mini-invasive senza ricovero utilizzando procedure di anestesia tali da permettere al paziente di deambulare e tornare al proprio domicilio dopo l'intervento

- Decompressione tunnel carpale
- Ministripping delle vene arti inferiori
- Interventi sulle emorroidi
- Riparazione monolaterale ernia inguinale diretta c/o con innesto di protesi
- Lisi aderenze della mano
- Interventi sulla cute per patologie neoplastiche
- Circoncisione terapeutica

25. PRESTAZIONI A PAGAMENTO E CONVENZIONI

Le prestazioni disponibili attraverso il SSN sono accessibili anche privatamente o attraverso convenzioni stipulate dalla Casa di Cura con primarie Società di Assicurazioni.

I tariffari relativi sono disponibili chiedendo informazioni agli addetti dell'ufficio Accettazione. La prenotazione di queste prestazioni avviene mediante la stessa procedura descritta per le prestazioni accreditate.

Presso la Casa di Cura il Centro Medico è composto da specialisti di grande prestigio in ambulatori appositamente attrezzati per le seguenti specialità.

- Endocrinologia
- Fisiokinesiterapia
- Fisioterapia
- Gastroenterologia
- Ginecologia
- Medicina Interna
- Oculistica
- Odontoiatria
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatra
- Pediatria
- Pneumologia
- Radiologia
- Risonanza magnetica
- TAC

□ Urologia

Presso la Casa di Cura è possibile eseguire, previa prenotazione, accertamenti diagnostici e trattamenti terapeutici, anche senza necessità di ricovero.

Le attività del **CENTRO DIAGNOSTICO** sono le seguenti.

- Check-up, medici e chirurgici.
- Ecografia Internistica, Chirurgica, Ostetrico-Ginecologica.
- Endocrinologia.
- Laboratorio di analisi cliniche (emato-chimica, batteriologia, cito-istopatologia, dosaggi ormonali).
- Pneumologia.
- Radiologia, Mammografia, Ortopantomografia.
- Tomografia computerizzata semplice e con contrasto (T.A.C.).

L'esecuzione degli esami diagnostici e dei trattamenti e la responsabilità dei Servizi sono affidate a medici esperti, altamente qualificati.

Per ogni tipo di esame è garantita rapidità di esecuzione e di rilascio del referto.

26. CONVENZIONI:

La Struttura ha stipulato apposite convenzioni per l'erogazione di prestazioni sanitarie con le seguenti Compagnie di Assicurazione:

-*ALLIANZ WORLWIDE;*

-*ASSIRETE;*

-*CARDEA;*

-*CASAGIT;*

-*CASPIE;*

-*CIGNA;*

-*F.A.S.I.,*

-*FASCHIM;*

-*FASDAC;*

-*FILO DIRETTO ASSICURAZIONI;*

-*GALENO;*

-*HBM;*

-*MAPFRE WARRANTY;*

-*MBA;*

-*MED 24;*

-*MY RETE;*

-*NEWMED;*

-*PREVIMEDICAL;*

-*PROGESA;*

-*R.B.M.;*

- SARA ASSICURAZIONI;
- WIN SALUTE;
- CONSORZIO MU.SA;
- ENDAL;
- DOPOLAVORO ATAC.

27. I SERVIZI FORNITI IN SERVICE ESTERNO

La Casa di Cura Nuova Clinica Annunziatella fornisce i seguenti servizi in Service esterno.

- Disinfestazione
- Disinfezione
- Esami immunoenzimatici
- Esami batteriologici
- Lavanderia
- Mortuario
- Sterilizzazione
- Catering
- Manutenzione
- Servizi Informatici

28. TUTELA ASSICURATIVA:

A)- polizza infortuni .

La Casa di Cura è assicurata per gli infortuni che dovessero accadere a pazienti e visitatori all'interno della Struttura.

In caso di infortunio è necessario avvisare subito il personale Sanitario del Reparto o dell'Ambulatorio per i conseguenti adempimenti;

B)-polizza responsabilità civile verso terzi.

La Casa di Cura è assicurata nei confronti dei pazienti per danni derivanti all'attività degli operatori e verificatisi all'interno della Struttura.

Se il paziente, nell'ambito del suo rapporto assistenziale e/o di permanenza, ritiene di aver subito un danno, può presentare all'Amministrazione una richiesta scritta e motivata del risarcimento.

In entrambi i casi, sarà cura dell'Amministrazione della Casa di Cura provvedere ad effettuare l'apertura del sinistro presso la propria Compagnia Assicuratrice e seguire gli ulteriori eventuali sviluppi nell'interesse sia dell'utente che della stessa Casa di Cura.

30. CONTATTI

- RISPONDITORE AUTOMATICO	06. 510581
- FAX ACCETTAZIONE SANITARIA	06. 5110310
-DIREZIONE SANITARIA	06.51058609
- PRENOTAZIONI RICOVERI	06.51058500
-PRENOTAZIONI PRESTAZIONI AMBULATORIALI	06.51058521
-CENTRO DIALISI	06.51058506-507
-HOSPICE	06.51058414
-UFFICIO AMMINISTRATIVI	06.51058601-603-604

E-mail.

nuovaclinica@annunziatella.com

sifo.www.annunziatella.com

31. INFORMAZIONI UTILI

Per qualsiasi chiarimento di carattere amministrativo e l'avvio delle procedure d'ingresso e di pagamento è a disposizione della clientela l'Ufficio Servizi Operativi (lunedì – sabato ore 8-20) ubicato al piano terra.

Il personale – medico, infermieristico e tecnico sanitario – della Casa di Cura è identificabile dall'apposita targhetta sul camice nella quale sono riportati nome, cognome e qualifica professionale.

Il ricovero deve avvenire, salvo eccezioni preventivamente concordate, fra le 7,30 e le 8,30 del mattino.

E' indispensabile che il Paziente, al momento dell'ingresso nella Casa di Cura, consegni alla caposala tutti gli esami o le cartelle cliniche precedenti, avendo cura di informarla circa i medicinali assunti abitualmente.

L'orario delle visite ai degenti è libero dalle ore 11.00 - 12.00, dalla ore 15.30-17.00 per i piani I°eII°, dalle ore 17.00-18.00 per il piano III° e dalle ore 19.00-20.00, dalle ore 8,00 alle 20,00 per il IV° piano.

Accompagnatori e visitatori devono attenersi alle norme fissate dai Medici Curanti e dal personale responsabile della Casa di Cura, per tutto ciò che riguarda l'assistenza al degente.

All'interno della Casa di Cura, al piano terra è a disposizione un bar-ristoro aperto tutti i giorni (feriale 7.30 - 20, sabato e festivi 7.30 - 13.30).

La somministrazione del vitto è articolata in tre pasti, qualitativamente e quantitativamente idonei a fornire l'apporto calorico ed i principi nutritivi necessari ai degenti. Tutte le pietanze vengono preparate a partire da cibi freschi (con l'eccezione del pesce, che è surgelato), in occasione di ogni pasto.

La distribuzione ai piani di degenza è organizzata in modo da garantire che i cibi monoporzione arrivino caldi ai pazienti ricoverati grazie all'utilizzo di carrelli termici.

Particolari esigenze dietetiche individuali saranno vagliate dai medici di reparto che provvederanno a disporre la dieta opportuna per il singolo ricoverato .

È possibile la scelta dei pasti nel rispetto del proprio credo religioso.

L'orario dei pasti è il seguente.

- Colazione ore 7.30
- Pranzo ore 11.30
- Cena ore 17.30

Dell'ordinazione dei pasti per i degenti si occupa, mediante la compilazione di apposita modulistica e secondo le indicazioni dei medici curanti, il personale infermieristico.

Poiché, per motivi di sicurezza, le camere non possono essere chiuse a chiave, è necessario che gli ospiti adottino le opportune cautele per la salvaguardia dei valori e degli oggetti in loro possesso, utilizzando gli appositi spazi all'interno dell'armadio che può essere chiuso a chiave.

Per il ritiro dei referti archiviati e delle copie delle cartelle cliniche, la richiesta deve essere rivolta alla Segreteria della Direzione Sanitaria nelle giornate del martedì e del giovedì dalle ore 17,00 alle 19,00.

Nell'edificio gli accessi sono predisposti nel rispetto delle leggi vigenti in materia di barriere architettoniche.

Nei locali interni è vietato fumare.

32. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

La Casa di Cura si è impegnata nel dare piena attuazione al principio di "partecipazione" sancito dalla Legge n. 833/78 e riconosce che le Associazioni ed Organizzazioni di Volontariato potranno accedere nella Struttura previa la sottoscrizione di apposito accordo predisposto dalla Direzione Aziendale

Le associazioni di volontariato dovranno presentare alla DS la documentazione richiesta dalla Regione Lazio ed il progetto delle attività da svolgere presso la casa di cura.

La DS, verificato il rispetto dei requisiti legislativi regionali e valutato il progetto presentato, contatterà l'associazione per definire i tempi e le modalità di accesso presso la Casa di Cura per le attività di volontariato previo stipula di apposita convenzione.

L'Azienda e le organizzazioni di volontariato collaborano nell'attuazione di iniziative atte a instaurare una relazione con l'utente allo scopo di garantirne e alleviarne i disagi, mettendo in grado di esprimere i propri bisogni e di facilitarlo nella fruizione dei servizi erogati all'interno della struttura.

Al fine di garantire il costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini anche attraverso la loro partecipazione al controllo di qualità, l'Azienda si impegna a convocare periodicamente i rappresentanti delle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti che aderiscono alla seguente istruzione.

Il personale dell'associazione di volontariato dovrà essere provvisto di cartellino identificativo siglare l'orario di ingresso ed uscita sull'apposito registro gestito dai responsabili delle Unità operative.

33. RECLAMI

La Nuova Clinica Annunziatella garantisce tutela del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter migliorare il servizio erogato.

Qualora, per qualsiasi motivo il Cliente ritenga di non aver ricevuto un'adeguata assistenza, è pregato di esprimere le Sue osservazioni al personale Medico ed Infermieristico.

Il reclamo, orale o scritto, relativamente al quale la Direzione della Casa di Cura Privata "Nuova Clinica Annunziatella" si impegna a fornire sollecita replica nella stessa forma, potrà essere consegnato personalmente alla Direzione Sanitaria, inoltrato per posta, per fax o per e-mail.

34. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

INDAGINE PERMANENTE SULLA QUALITA' PERCEPITA DALLA CLIENTELA

Il livello dei servizi offerti dalla casa di cura è sottoposto a verifiche periodiche per la valutazione degli standard, al fine di migliorarli.

Fa infatti parte dell'essenza stessa dell'ospedalità privata, che si basa sulla libera scelta personale, mirare a fornire le migliori cure per la soddisfazione dei Pazienti.

La qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure sono un dovere deontologico e contrattuale dei medici.

Poiché obiettivo dell'amministrazione è il miglioramento costante della qualità delle prestazioni offerte alla clientela, i suggerimenti forniti dalla stessa sono considerati oltremodo utili per confrontare la coerenza tra le attese esistenti ed il livello dei servizi effettivamente ricevuti.

Ad ogni Paziente ricoverato viene quindi richiesto di compilare un apposito questionario consegnato in occasione dell'ingresso nella Casa di Cura, la cui analisi è destinata a misurare il livello di soddisfazione percepito e ad identificare gli eventuali problemi e la loro priorità.

Ciò, al fine di attuare gli interventi necessari a migliorare l'efficienza globale dell'azienda.

Tale questionario è assolutamente anonimo; se sottoscritto dal compilatore, viene trattato con la massima riservatezza (secondo la Legge sulla Tutela della Privacy).

In ogni caso, i dati così raccolti sono tutelati dal segreto statistico e pertanto possono essere utilizzati esclusivamente in forma aggregata.

35. GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il miglioramento della qualità si riferisce all'insieme delle azioni intraprese dalla struttura per accrescere l'efficacia e l'efficienza delle attività e dei processi e apportare benefici ulteriori alla struttura stessa e ai suoi utenti

Nel creare le condizioni per il miglioramento della qualità del servizio, occorre:

- incoraggiare e sostenere uno stile direzionale che sia d'aiuto;
- promuovere i valori, gli atteggiamenti ed i comportamenti che incoraggiano il miglioramento
- definire chiari traguardi per il miglioramento della qualità;
- incoraggiare una comunicazione efficace e il lavoro di gruppo;
- riconoscere i successi ed i risultati ottenuti;
- formare ed addestrare per il miglioramento.

Il miglioramento nasce dalla attività di pianificazione e coinvolgimento del personale operativo affinché l'identificazione e la segnalazione di servizi o di situazioni diverse dal pianificato (non conformi) diventino dovere e responsabilità di ciascun membro della struttura).

Essa comunque deve fare ogni sforzo possibile per individuare potenziali non conformità del servizio) diventino dovere e responsabilità di ciascun membro della struttura.

36. STANDARD DI QUALITA'

La Casa di Cura, per uniformarsi alle disposizioni vigenti (D.P.C.M. 19 maggio 1995, n. 163), ha adottato un sistema di indicatori in grado di misurare il livello di qualità delle prestazioni erogate.

Sono stati definiti parametri, sia per le prestazioni erogate in regime di ricovero che per le prestazioni erogate in regime ambulatoriale, in modo tale da rendere l'indagine piu' accurata possibile e maggiormente in grado di rappresentare la realtà organizzativa con cui si interfaccia quotidianamente l'utente.

Ogni percorso assistenziale seguito dall'utente è stato scisso nelle sue parti principali e da ognuna di esse è stato tratto un fattore di qualità rilevante per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente da cui, poi, far derivare tutta una serie di indicatori quali-quantitativi di processo, di struttura e di esito.

Inoltre, per poter costruire un sistema gestionale di tipo dinamico, in grado di monitorare nel tempo i livelli di qualità raggiunti, sono stati definiti standard di qualità (valori attesi) su cui fissare successivi traguardi e valutare scostamenti.

Infine, per garantire il monitoraggio continuo degli indicatori, sono stati adottati alcuni strumenti di verifica in grado di valutare costantemente i dati necessari per avviare l'analisi quali-quantitativa in questione.

La sistematicità dell'analisi e la semplicità dei valori proposti rendono, comunque, l'analisi di facile lettura per il potenziale utente dei servizi erogati dalla Casa di Cura "Nuova Clinica Annunziata" e per tutti che a vario titolo sono interessati a valutarne la qualità.

Il sistema di indicatori sarà costantemente modificato e migliorato per soddisfare in maniera piu' esaustiva il bisogno informativo dell'utente.

37.FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' PER OGNI FASE DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO OSPEDALIERO

FASI DELL'ESPERIENZA	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Ricovero di urgenza	Tempestività del primo intervento	Tempo medio intercorrente tra l'accesso in Casa di Cura e l'intervento medico. Situazione attuale.entro 10 minuti	Entro 10 minuti
Ricovero Programmato	Tempo di attesa per il ricovero	Giorni tra prenotazione e chiamata. Situazione attuale. Ricovero urgente. Ricovero programmato.	Ricovero urgente 0-1 Ricovero programmato.0-10
	Informazioni preventive sul ricovero	Esistenza punti informazione. Situazione attuale.presenti	Presenti
	Accoglienza all'ingresso e documentazione sui servizi	Segnalazione reclami in ordine alle procedure di accettazione. Numero di reclami o segnalazioni avanzate dai pazienti e utenti tramite i questionari di gradimento sul totale dei questionari compilati. Situazione attuale : 0 % di segnalazione sul totale dei questionari	Non oltre il 1 % di segnalazione di "non soddisfatto" nella voce specifica sui questionari
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	Pulizie dei Servizi Igienici	Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alla voce "pulizia del reparto e dei servizi igienici" presente nel questionario di gradimento. Situazione attuale: 98.2%	95%
	Comfort all'interno delle stanze di degenza	Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alla voce "pulizia del reparto e dei servizi igienici" presente nel questionario di gradimento. Situazione attuale: 100%	95%
	Regolarità cambi di biancheria	Numero di ricambi/giorni di degenza. Situazione attuale: 1 ogni giorno di degenza	1 ogni giorno di degenza + 1 per ogni situazione particolare
	Orari e modalità distribuzione pasti	Segnalazione reclami in ordine agli orari e modalità di distribuzione dei pasti. Numero di reclami o segnalazioni avanzate dai pazienti/utenti tramite i questionari di gradimento sul totale dei questionari compilati. Situazione attuale : 3 % di segnalazione sul totale dei questionari	Non oltre il 1 % di segnalazione di "non soddisfatto" nella voce specifica sui questionari
	Accessibilità al Servizio Bar	Orario apertura per giorni a settimana. Situazione attuale: 72 ore per sette gg.settimanali	72 ore per sette giorni settimanali
ASSISTENZA SANITARIA	Informazioni al paziente sui trattamenti terapeutici	Numero di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle voci del questionario di gradimento Informazioni ricevute dai me-dici" sul numero totale dei	90% dei questionari

		questionari compilati. Situazione attuale : 100%	
	Regolarità delle visite mediche in corsia	Giro visita per giorni a settimana. Situazione attuale 1 giro al giorno per 6 giorni settimanali	Almeno 1 Giro visita al giorno per tutti i giorni feriali.
RELAZIONI CON IL PERSONALE	Visibilità tesserino riconoscimento	Presenza del tesserino per ogni operatore. Situazione attuale : 100% presenza rilevata	100% presenza rilevata
ASPETTI DI UMANIZZAZIONE	Riservatezza della malattia e rispetto privacy e della dignità umana	Istituzionalizzazione procedura secondo normativa privacy. Formazione e sensibilizzazione personale- adempimenti privacy. Situazione attuale. istituzionalizzazione al 100% dei casi.	Presenza al 100% di procedure privacy.
ASPETTI AMMINISTRATIVI	Semplicità di ottenimento della cartella clinica	Accessibilità al servizio di rilascio cartelle cliniche. Numero di ore apertura ufficio al giorno. Situazione attuale. 12 ore al giorno per 6 giorni settimanali.	12 ore al giorno feriale.
	Tempo di rilascio della cartella clinica	Numero di giorni per rilascio Cartella clinica. Situazione attuale : 15 giorni dalla data di richiesta	Entro quindici giorni
	Semplicità per altri adempimenti amministrativi	Percentuale di "molto soddisfatto" sul totale dei questionari; Numero ore apertura al pubblico degli uffici amministrativi. Situazione attuale. 90% dei questionari. 12 ore , per sei giorni a settimana	90% livello di soddisfazione "molto e soddisfatto". 12 ore per ogni giorno feriale.
RACCOLTA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI	Chiarezza e disponibilità dei questionari di insoddisfazione	Numero di questionari/numero dei pazienti. Situazione attuale. questionari compilati pari al 14 %	Almeno il 20 %
	Semplicità di inoltro del reclamo	Cassette raccolta per reparto. Situazione attuale .Una per ogni reparto	Una cassetta per reparto
	Tempo di risposta del reclamo (nei limiti di legge)	Numero giornate medie inoltro risposta. Situazione attuale. 3 giorni	Entro 3 giorni.

38. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' PER PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE

FASI DELL'ESPERIENZA	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
SCELTA DELLA STRUTTURA	Informazioni sulla struttura e dei servizi che vengono erogati	Presenza della Carta dei Servizi on line. Situazione attuale: in stato di attuazione	In via on line
		Numero ore di apertura al pubblico giornaliero per prenotazioni. Situazione attuale: 9 ore al giorno il sabato 6 ore	9 ore al giorno, il sabato 6 ore
		Numero ore di apertura al pubblico giornaliero per esecuzione prestazioni. Situazione attuale 6 ore al giorno	6 ore al giorno
		Numero ore di apertura al pubblico giornaliero per ritiro referti. Situazione attuale: 9 ore al giorno, il sabato 6 ore	9 ore al giorno, il sabato 6 ore
PRENOTAZIONI	Tempo di attesa per la prestazione	Tempo medio di attesa allo Sportello per la prenotazione. Stato attuale: 5 minuti	5 minuti
		Tempo medio intercorrente tra la prenotazione e la prestazione. Stato attuale: 1/3 giorni	1/3 giorni
		Numero modalità cui può essere effettuata la prenotazione. Situazione attuale: due modalità: allo sportello e telefonica.	Tre modalità: on line, allo sportello e telefonica.
		Numero di procedure differenti del servizio di prenotazione. Stato attuale: Due modalità (ordinaria ed urgente).	Due modalità
ACCESSO E ATTESA	Chiarezza della segnaletica e servizi di orientamento	Numero di richieste in media formulate al personale di accoglienza e di accettazione sulla localizzazione di una certa struttura. Situazione attuale: 5 %	10 %
	Comfort della sala di attesa.	Percentuale di "molto soddisfatto" o "soddisfatto" alla voce "comfort sala attesa" sul totale dei questionari di gradimento. Situazione attuale: 76 % dei questionari.	90 %
	Pulizia delle sale di attesa	Percentuale di "molto soddisfatto" o "soddisfatto" alla voce "pulizia delle sale di attesa" sul totale dei questionari di gradimento; Situazione attuale: 100 %	90 %
		Numero di volte in cui vengo-	Due volte al giorno

		no effettuate le pulizie al giorno. Situazione attuale : due volte al giorno	
	Facilità di accesso ai servizi igienici	Presenza/assenza di servizi igienici in ogni area. Situazione attuale : presenza	Presenza
VISITA SPECIALISTICA	Informazioni al paziente su diagnosi e trattamenti	Percentuale di "molto soddisfatto" o "soddisfatto" alla voce "informazioni al paziente su diagnosi e trattamenti " sul totale dei questionari di gradimento. Situazione attuale. 96.3 %	100 %
ESAMI STRUMENTALI E DI LABORATORIO	Rispetto delle procedure invasive	Numero volte in cui sono state fornite informazioni ed è stato chiesto il consenso informato sul totale dei casi trattati. Situazione attuale. 100 % dei casi	100 % dei casi
	Relazioni con il personale	Presenza del tesserino per ogni operatore. Situazione attuale : presente	Presente
	Personalizzazione dell'assistenza	Percentuale di "molto soddisfatto" o "soddisfatto" alla voce "personalizzazione dell'assistenza" sul totale dei questionari di gradimento.; Situazione attuale. 76 %	90 %
CONCLUSIONE DELLA VISITA	Tempo di consegna della documentazione sanitaria	N. giorni in media per il rilascio della documentazione sanitaria. Situazione attuale. immediata per le visite specialistiche e le ecografie. Differita entro 5 giorni quelle strumentali e di laboratorio	Immediata per le visite specialistiche e le ecografie. Differita entro 5 giorni quelle strumentali e di laboratorio
RACCOLTA VALUTAZIONE UTENTI	Semplicità di inoltro del reclamo	Cassette raccolta per reparto. Situazione attuale .Una per ogni reparto	Una per ogni reparto
	Raccolta valutazione utenti	Numero di ore di apertura dell'ufficio giornaliero. Situazione attuale. 9 ore al giorno, il sabato 6 ore	9 ore al giorno, il sabato 6 ore
		Numero questionari raccolti annualmente sul totale dei pazienti. Situazione attuale 5 %	10 %
	Tempo di risposta del reclamo (nei limiti di legge	Numero giornate medie inoltro risposta. Situazione attuale. 3 giorni	3 giorni