



CARTA **DEI SERVIZI**

www.policlinicocasilino.it

INDICE

CARTA DEI SERVIZI POLICLINICO CASILINO	pagina
• IL PAZIENTE HA DIRITTO	2
• URP - UFF. RELAZIONI CON IL PUBBLICO	2
• IL CONSENSO INFORMATO	3
• I DOVERI DEL PAZIENTE	4
• IL SERVIZIO ASSISTENZA PSICO-SOCIALE	5
• IL RICOVERO OSPEDALIERO	6
• LA DEGENZA	9
• GLI ORARI DI VISITA AI DEGENTI	10
• LE DENUNCE DI NASCITA	11
• LA DIMISSIONE	11
• LA DIMISSIONE PROTETTA	12
• LE VISITE PRESSO GLI AMBULATORI SPECIALISTICI	12
• LE ANALISI PRESSO IL LABORATORIO DI PATOLOGIA CLINICA	13
• RICHIESTA E RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	14
• COME RAGGIUNGERE IL POLICLINICO CASILINO	17
• IL POLICLINICO CASILINO IN PIANTA	18

IL POLICLINICO **CASILINO**

Via Casilina, 1049 - 00169 Roma

Centralino: 06 231 881

Tel. ufficio relazioni con il pubblico (URP): 06. 23188305

IL PAZIENTE **HA DIRITTO**

- Ad essere assistito e curato con premura e attenzione
- Alla riservatezza sui dati relativi alla propria malattia e a dichiarare chi può ricevere notizie sul suo stato di salute
- Ad identificare gli operatori dedicati alla sua assistenza
- Ad essere informato adeguatamente dal medico in merito alla diagnosi, terapia e prognosi

Ha inoltre diritto

- A ricevere per iscritto, al momento della dimissione, i dati emersi dalle indagini effettuate e la terapia prescritta
- A trasmettere reclami, segnalazioni e suggerimenti all'ufficio relazioni con il pubblico (URP)

URP - UFF. RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'URP fornisce informazioni e servizi all'utenza; tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, infatti, è possibile comunicare con l'ospedale e raccogliere eventuali ringraziamenti e/o segnalazioni di disservizio ai fini del miglioramento continuo della qualità.

Orari:

- Dal lunedì al sabato, dalle ore 08:00 alle ore 20:00
- La domenica, dalle ore 08:00 alle ore 14:00

Il consenso informato è l'espressione della volontà del paziente che autorizza il medico a effettuare una specifica procedura medico-chirurgica. Non si può prescindere da tale consenso, perciò, prima di un intervento, ponete al vostro medico almeno queste domande:

- Mi può spiegare con termini chiari e semplici la diagnosi e la prognosi della mia malattia?
- È necessario l'intervento che dovrò subire? Ci sono alternative terapeutiche?
- Quali sono le complicazioni e i rischi più frequenti per questo tipo di intervento?
- Si può eseguire lo stesso intervento utilizzando altre tecniche chirurgiche?
- Queste tecniche alternative sono praticate presso questo ospedale, sia pure in altri reparti?
- Subirò trasfusioni di sangue?
- Mi verranno impiantate protesi? Di che tipo?
- Che tipo di anestesia mi verrà praticata e quali sono i rischi connessi?
- In questa struttura esiste un reparto di rianimazione in caso di emergenza?
- Se dovessi provare dolore dopo l'intervento, saranno utilizzate terapie antidolorifiche adeguate?
- Dopo quanto tempo potrò ritornare alle mie normali abitudini di vita?
- Dovrò seguire particolari accorgimenti nella vita quotidiana?

I DOVERI DEL PAZIENTE

Il paziente ha il dovere di

- Comportarsi nel rispetto del personale sanitario
- Non assumere alcun farmaco non prescritto dai medici di reparto
- Informare tempestivamente i medici sulla propria intenzione di rinunciare alle cure e prestazioni sanitarie programmate
- Evitare comportamenti che possano essere di disturbo ad altri pazienti
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della struttura
- Non allontanarsi dal reparto di degenza senza aver avvertito il personale sanitario
- Non uscire dal perimetro ospedaliero

Inoltre

- I familiari devono rispettare l'organizzazione e gli orari di visita stabiliti dal reparto
- Sono vietati, per motivi igienico – organizzativi, gli accessi nei reparti ai minori di anni 12
- È vietato fumare
- È vietato l'utilizzo di telefoni cellulari nelle terapie intensive.

Il Policlinico Casilino mette a disposizione del cittadino il servizio assistenza psico-sociale (SAP).

Il SAP è un servizio di ascolto, di sostegno e di collegamento con la rete sociale e territoriale. Esso rappresenta uno spazio di raccordo multidimensionale in cui l'utenza può essere ascoltata, consigliata e indirizzata sul territorio. Le attività del SAP nel nostro ospedale sono:

- Assistenza al paziente durante la degenza, nella delicata fase di dimissione e nel rientro al proprio domicilio;
- Supporto ai reparti per agevolare la dimissione del paziente;
- Organizzazione, su richiesta, dei trasferimenti nelle strutture sanitarie pubbliche idonee per la continuità delle cure: riabilitazione, post-accuzie, lungodegenza, hospice, ecc.;
- Collegamento e scambio con la rete territoriale attraverso il contatto con le strutture territoriali competenti a cui gli utenti verranno indirizzati;
- Segnalazione al Tribunale per i Minorenni di quelle situazioni di rischio per i minori (genitore tossicodipendente, psichiatrico, ecc.), nonché dei neonati abbandonati;
- Sostegno e tutela delle ragazze madri e delle donne che non consentono di essere nominate;
- Intervento e consulenza, su richiesta, in tutti i casi di disagio psicologico e sociale.

Il servizio è costituito da psicologi e assistenti sociali ed è attivo:

- Dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle ore 19:00
- Il sabato e la domenica, dalle ore 08:30 alle ore 13:00

L'ufficio SAP si trova all'interno della Struttura **n.**

Per il ricovero ospedaliero è necessario che il cittadino presenti, tranne che per i ricoveri di assoluta urgenza, i seguenti documenti:

- Documento di identità
- Tessera sanitaria o altra documentazione idonea

È inoltre opportuno disporre, al momento del ricovero, di ogni altra eventuale documentazione medica, utile a formare un quadro completo della propria situazione sanitaria:

- Cartelle cliniche
- Analisi cliniche
- Radiografie
- Esami specialistici

La cartella clinica

Al momento del ricovero, per ciascun paziente verrà aperta una cartella clinica sulla quale i medici annoteranno:

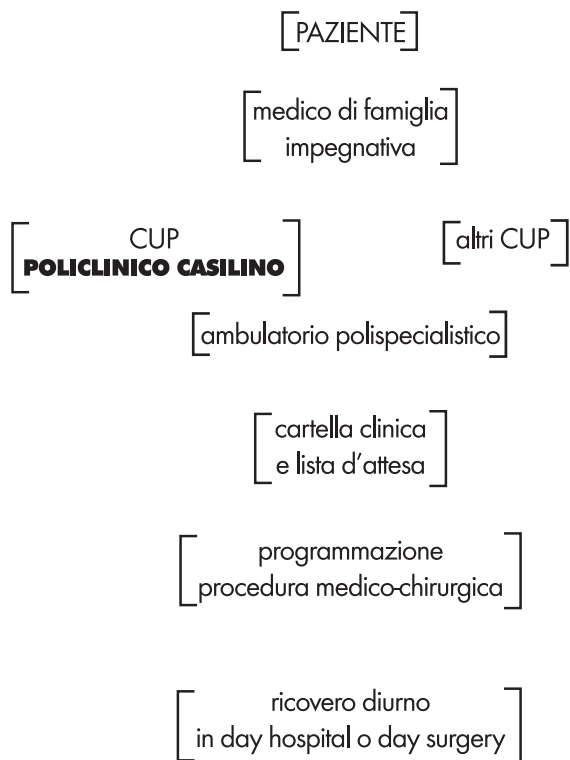
- Le condizioni cliniche
- Gli accertamenti
- La terapia prescritta
- Gli eventuali aggiornamenti
- Gli interventi chirurgici eventualmente eseguiti durante il ricovero

Nello schema seguente è indicato il percorso del paziente, dall'impegnativa del medico di famiglia all'eventuale ricovero presso un reparto specialistico.



IL RICOVERO OSPEDALIERO

Nello schema seguente è indicato il percorso del paziente, dall'impegnativa del medico di famiglia all'eventuale ricovero diurno in day hospital e day surgery.



Durante il periodo di degenza il paziente riceverà la migliore assistenza sanitaria ritenuta necessaria. Al mattino, dopo la prima colazione, viene effettuata la visita medica a tutti i pazienti.

Nel corso della visita i medici decidono

- Gli accertamenti clinici
- La terapia
- La dieta
- L'eventuale dimissione

Per un eventuale intervento chirurgico il paziente viene accompagnato in sala operatoria da personale sanitario e viene sorvegliato e assistito nel periodo post-operatorio con la massima cura. L'alimentazione durante il ricovero è supervisionata da dietiste che dispongono i menù su misura per ciascun paziente, in base alla patologia.

I pasti vengono serviti secondo il seguente orario:

- La prima colazione dalle ore 07:00 alle ore 07:30
- Il pranzo dalle ore 12:00 alle ore 12:30
- La cena dalle ore 18:00 alle ore 18:30

GLI ORARI DI VISITA **AI DEGENTI**

Per l'orario delle visite ai pazienti dell'ospedale controllare la relativa pagina del sito internet www.policlinicocasilino.it oppure chiedere al momento del ricovero in reparto.

Per ulteriori informazioni sugli orari è possibile rivolgersi all'URP (Tel. 06 23188305).

LE DENUNCE **DI NASCITA**

Le dichiarazioni di nascita possono essere effettuate presso lo sportello dedicato del CUP 2, dal lunedì al sabato dalle ore 11:00 alle ore 12:00.

LA DIMISSIONE

Al momento della dimissione il paziente riceverà una lettera, indirizzata al medico curante, nella quale saranno riportati:

- Gli accertamenti clinici
- La terapia
- La descrizione degli interventi chirurgici
- Eventuali consulenze specialistiche

Verrà inoltre prescritta:

- La terapia da eseguire a domicilio
- Le modalità e i tempi per effettuare, quando occorre, medicazioni e controlli ambulatoriali.

Infine, verranno forniti i farmaci necessari per la terapia domiciliare per i 7 giorni successivi alla dimissione.

LA DIMISSIONE **PROTETTA**

Nel caso in cui il paziente sia giudicato clinicamente dimissibile, ma necessiti di ulteriori accertamenti inerenti alla patologia di ricovero, questi potranno essere effettuati in “dimissione protetta”, entro trenta giorni dalla dimissione. Il paziente viene dimesso e riceve un foglio con tutte le indicazioni necessarie (giorno, ora, luogo dell'appuntamento) per effettuare gli ulteriori accertamenti.

Il paziente viene poi informato sui risultati degli esami.

LE VISITE PRESSO **GLI AMBULATORI** SPECIALISTICI

I pazienti possono accedere ai diversi servizi degli ambulatori specialistici (visite ed esami) con:

- L'impegnativa del proprio medico curante da presentare agli sportelli dei CUP nei seguenti orari:
 - Dal lunedì al venerdì, dalle ore 07:45 alle ore 17:30
 - Il sabato dalle ore 07:45 alle ore 12:00

Il paziente è inoltre pregato di verificare orari e ubicazioni dei servizi che, per necessità organizzative, potrebbero subire modifiche.

LE ANALISI **PRESSO** IL LABORATORIO **DI PATOLOGIA CLINICA**

I pazienti possono accedere al Laboratorio Analisi con:

- l'impegnativa del proprio medico curante da presentare agli sportelli del CUP 2 (annesso I)

Nello schema seguente è indicato il percorso del paziente che esegue le analisi cliniche dall'impegnativa del medico di famiglia al ritiro.



Gli orari per effettuare i prelievi sono i seguenti: dal lunedì al sabato, dalle ore 07:15 alle ore 09:45.

Richiesta e ritiro della cartella clinica, dei certificati di Pronto Soccorso e ambulatoriali

La cartella clinica, debitamente firmata dal responsabile di reparto, i certificati di Pronto Soccorso e delle visite ambulatoriali potranno essere richiesti e ottenuti in copia secondo i seguenti costi:

- Cartella clinica: 15 euro
- Pronto Soccorso: 2 euro
- Visita ambulatoriale: 2 euro

La richiesta della suddetta documentazione si effettua presso lo sportello dedicato del CUP centrale (annesso **g**):

- Il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:00
- Il martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 17:30
- Il sabato dalle ore 08:00 alle ore 12:00

La richiesta può essere inoltrata anche inviando via fax al numero 06 23188419 il modulo, debitamente compilato, che può essere scaricato dal sito www.policlinicocasilino.it alla voce "Richiesta e ritiro della certificazione sanitaria".

La copia della cartella clinica e dei certificati ambulatoriali sarà disponibile dopo 15 giorni.

La copia dei certificati di Pronto Soccorso sarà disponibile dopo 7 giorni per gli episodi dell'anno corrente e dopo 15 giorni per quelli degli anni precedenti.

Il ritiro si effettua presso lo sportello dedicato del CUP centrale (negli stessi orari dedicati alla richiesta), eccetto il sabato in cui l'orario è dalle ore 08:00 alle ore 13:00.

RICHIESTA E RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

► segue

La documentazione può essere ritirata soltanto dall'interessato o da persona legalmente autorizzata, ovvero munita di delega e documento del delegato in originale e del delegante in originale o fotocopia.

In caso di decesso dell'intestatario occorre atto notorio.

È inoltre possibile richiedere la spedizione della documentazione al costo di 5,00 euro (certificati di PS e ambulatoriali) e di 7,00 euro (cartella clinica).

Richiesta e ritiro dei certificati di degenza

I certificati di degenza possono essere richiesti, specificando la data del ricovero ed il reparto di degenza, e ritirati subito presso lo sportello dedicato del CUP centrale (annesso **g**) al costo di 2 euro

- Il lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:00
- Il martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 17:30
- Il sabato dalle ore 08:00 alle ore 12:00

Ritiro dei referti e delle analisi

Il ritiro dei referti degli Holter cardiologici e degli esami clinici si effettua presso lo sportello dedicato del CUP centrale (annesso **g**):

- Il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
- Il martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 17:00
- Il sabato dalle ore 08:00 alle ore 12:00

Ritiro degli esami strumentali per immagini

Il ritiro delle radiografie, delle ecografie, delle risonanze magnetiche, delle Tac e delle Moc eseguite in ambulatorio si effettua presso lo sportello situato nell'edificio B al piano -1:

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 19:00
- Il sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00

I referti degli esami strumentali possono essere ritirati soltanto dall'interessato o da persona legalmente autorizzata, ovvero munita di delega e del proprio documento in originale e di quello del delegante in originale o fotocopia.

Richiesta e ritiro delle copie degli esami radiologici

Per ottenere le copie delle immagini di radiografie, risonanze magnetiche e Tac eseguite durante il ricovero o durante il pronto soccorso, i pazienti devono recarsi presso lo sportello della Radiologia, situato nell'edificio B al piano -1, nei seguenti orari:

- Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00
- Il martedì e il giovedì, dalle ore 10:00 alle ore 17:00

È possibile richiedere la copia degli esami su supporto informatico o su pellicola al costo di euro 5, 18 per ogni CD o pellicola.

Le copie degli esami strumentali per immagini possono essere ritirate soltanto dall'interessato o da persona legalmente autorizzata, ovvero munita di delega e del proprio documento in originale o in fotocopia.

COME **RAGGIUNGERE** IL POLICLINICO **CASILINO**

Il Policlinico Casilino si trova a Roma (CAP 00169), in via Casilina 1049 e 1040 (Poliambulatori e servizi).

È facilmente raggiungibile:

- da fuori Roma:
 - Con l'automobile: Uscita 18 (GRA), 1 km direzione Roma centro.
 - Con i mezzi pubblici:
 - Metro C direzione LODI fermata "Torre Spaccata"
 - Autobus linea 106 (Grotte Celoni - Parco di Centocelle Metro C)
- dall'interno della città:
 - Con l'automobile:
 - da Porta Maggiore: inizio via Casilina, dopo 7 km in direzione raccordo anulare (terzo semaforo a sinistra, dopo Casilino - centro commerciale Ipercoop)
 - da viale Palmiro Togliatti: incrocio via Casilina, dopo 2 km in direzione raccordo anulare (terzo semaforo a sinistra dopo Casilino - Centro Commerciale Ipercoop)
 - Con i mezzi pubblici:
 - Metro C da Piazza Lodi/Via La Spezia direzione PANTANO fermata "Torre Spaccata"
 - Dalla Stazione Termini autobus linea 105 fino a Parco di Centocelle poi Metro C
 - Tram delle Ferrovie Laziali (via Giolitti – Parco di Centocelle) poi Metro C
 - Autobus linea 313 (Via Longoni INPS - Via Piovanelli / ISVEUR)
 - Autobus linea 213 (Largo Preneste - Cinecittà MA)

Le auto private accedono ai parcheggi del Policlinico dall'incrocio semaforico di via Casilina girando in via dei Colombi, girando (dopo cinque vie senza uscita a sinistra) al primo incrocio a sinistra con via dell'Albanella.

Giungendo all'incrocio di via dell'Albanella con via Pietro Belon, seguire la segnaletica fino ai parcheggi indicati.

Edificio A

Reparti di

Piano -1

- Sala operatoria

Piano 0 (terra)

- Anestesia e rianimazione
- Laboratorio di patologia clinica
- Nefrologia – Dialisi

Piano 1

- Ginecologia e ostetricia (reparto, vedi anche ambulatorio Poliambulatori, piano -1)

Piano 2

- Sala operatoria di ginecologia
- Sala parto – Sala travaglio
- Neonatologia–Patologia neonatale–UTIN

Piano 3

- Chirurgia generale e d'urgenza
- Oculistica (reparto, vedi anche ambulatorio Poliambulatori, piano 1)
- Day surgery (raggruppamento funzionale)

Piano 4

- Chirurgia vascolare (reparto, vedi anche ambulatorio Poliambulatori, piano -1)
- Chirurgia plastica (reparto, vedi ambulatorio Poliambulatori, piano terra e 1)
- Urologia (reparto, vedi anche ambulatorio Poliambulatori, piano -1 e piano 1)

Edificio B

Reparti di

Piano -1

- Radiologia e diagnostiche per immagini (reparto, vedi anche Poliamb. piano -1)
- Emodinamica

Piano 0 (terra)

- Cardiologia (reparto, vedi anche ambulatorio struttura e)
- UTIC (Unità di terapia intensiva cardiologica)

Piano 1

- Ortopedia (reparto, vedi anche ambulatorio Poliambulatori, piano terra e piano 1)
- Sala gessi

Piano 2

- Medicina d'urgenza (vedi anche Pronto Soccorso)

Piano 3

- Medicina generale

Piano 4

- Medicina generale
- Aritmologia (reparto, vedi anche ambulatorio struttura e)

Piano 5

- Sala operatoria

Poliambulatori - Ambulatori:

Piano -1

- Radiologia, ecografia, MOC
- Chirurgia vascolare
- Urologia
- Uroginecologia
- Ostetricia e Ginecologia

Piano 0 (terra)

- CUP 3 a servizio dei Poliambulatori
- Ufficio informazioni
- Preospedalizzazione
- Sala donatori
- Elettromiografia
- Neonatologia
- Chirurgia plastica e ricostruttiva
- Chirurgia vertebrale
- Chirurgia del ginocchio

Piano 1

- Chirurgia del piede
- Chirurgia generale
- Chirurgia plastica e ricostruttiva
- Chirurgia vitreo-retinica
- Nefrologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Terapia del dolore
- Andrologia

Piano 2

- Sala laser

STRUTTURE

Struttura e

- Ambulatori di cardiologia e aritmologia

Struttura f

- Ambulatorio di endoscopia digestiva

Struttura g

- CUP 1 (Centro Unificato di Prenotazione)

Struttura m

- Farmacia

Struttura n

- SAP Servizio Assistenza Pazienti

Struttura o

- Cappella

Struttura p

- Camera mortuaria

Struttura q

- Dialisi peritoneale

ANNESI

Annesso d

- Pronto Soccorso e area di degenza, osservazione breve

Annesso h

- Portineria

Annesso i

- Bar completo dei relativi servizi e di edicola
- Uffici della Direzione sanitaria per il coordinamento organizzativo delle attività di ricovero e ambulatoriali

Annesso l

- Cup 2 a servizio della sala prelievi
- Sala di attesa
- Sala prelievi



CARTA **DEI SERVIZI**

www.policlinicocasilino.it