

Ospedale "Regina Apostolorum"



Sistema Sanitario Regione Lazio

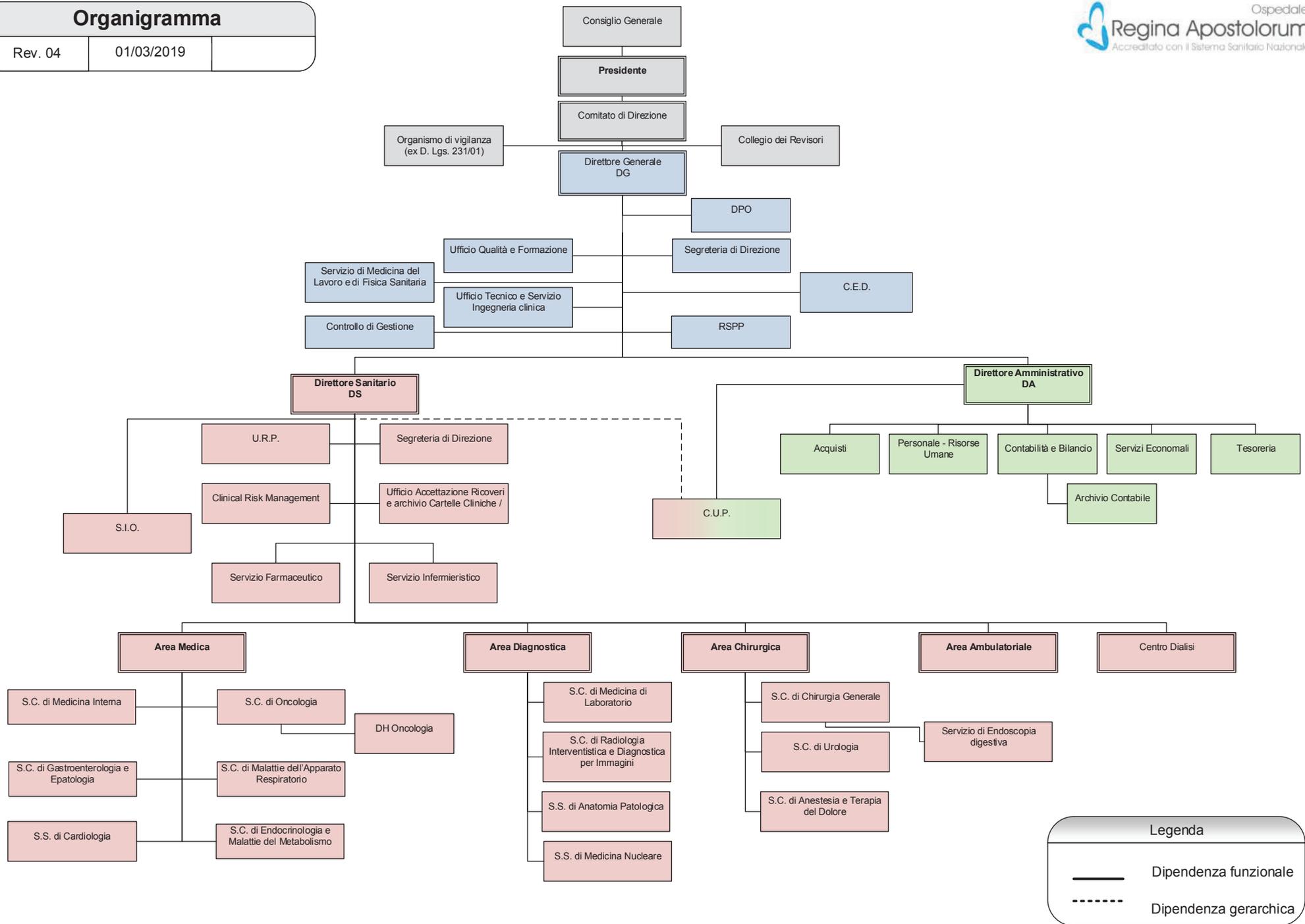
Carta dei servizi



Organigramma

Rev. 04

01/03/2019



INDICE GENERALE

Organigramma

SEZIONE 1 5
Presentazione dell’Ospedale

Principi fondamentali dell’erogazione dei servizi
Diritti e Doveri del cittadino/utente
Tutale della Persona
Assistenza sanitaria al cittadino straniero

SEZIONE 219
Descrizione dei servizi e delle relative prestazioni

- a) Prestazioni in regime di ricovero
- b) Prestazioni ambulatoriali

SEZIONE 327
Descrizione dei percorsi assistenziali

Modalità di accesso alle prestazioni
Modalità di ritiro dei referti
Cosa fare per....
Altri servizi dell’Ospedale
Come raggiungere l’Ospedale
Come orientarsi in Ospedale
Numeri utili

SEZIONE 441
Meccanismo/Forme/Strumenti di tutela

Relazioni con il pubblico
Il Comitato Risk Management
Convenzioni con Università
Associazione di volontariato
Associazione di tutela dei pazienti
Indicatori di qualità
Appendice sper i cittadini stranieri

SEZIONE 1



Presentazione dell'Ospedale

ID.P.C.M. 1915/1995, concernente lo Schema Generale di Riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari, ha contribuito a creare nelle Aziende Sanitarie le condizioni per una diffusa e attenta riflessione finalizzata alla rivisitazione dei principali processi organizzativi da cui far derivare, nel rispetto delle specificità locali, un modello di funzionamento dei servizi più orientato all'utenza.

La Regione Lazio con il Decreto U00311 del 06/10/2014 ha emanato le Linee Guida per la elaborazione della Carta dei Servizi sanitari delle aziende e strutture sanitarie della Regione Lazio, il cui obiettivo è quello di rendere l'articolazione della Carta dei Servizi più leggera e concentrata essenzialmente sulla sua funzione principale, ovvero di strumento a servizio dell'utente del Servizio Sanitario, tramite l'assunzione di impegni precisi sulla quantità e qualità dei servizi/prestazioni/percorsi che l'Ospedale garantisce.

La presente Carta dei Servizi, dunque, nella versione di aprile 2019, è stata redatta secondo una logica che mira al miglioramento continuo della qualità ed alla condivisione con tutti i soggetti coinvolti nella stesura del lavoro (Responsabile Ufficio Qualità, Responsabile Gestione Rischio Clinico, ecc.)

Per raggiungere un così importante obiettivo è necessario innanzitutto ripensare costantemente i circuiti della comunicazione e dell'informazione, a maggior ragione quando si tratta di sistemi sanitari caratterizzati da un alto livello di complessità.

Nel corso di questi ultimi anni nel nostro Ospedale sono state intraprese, a vari livelli, azioni che hanno determinato una graduale e crescente integrazione tra le componenti, favorendo la realizzazione di un clima sempre più collaborativo tra gli operatori, fattore che senza dubbio ha contribuito a migliorare anche il rapporto con i cittadini.

La presente Carta dei Servizi contiene notizie e informazioni sull'organizzazione dell'Ospedale e sui servizi disponibili ed è stata elaborata per facilitare i cittadini nell'utilizzo della struttura.

L'Ospedale Regina Apostolorum, la cui costruzione risale agli anni '60, è di proprietà dell'Istituto della Pia Società Figlie di San Paolo, ed è gestito dall'Ente Casa Regina Apostolorum, Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto.

Agisce nell'ambito delle sue finalità di religione e di culto con piena autonomia giuridico-amministrativa, senza fini di lucro, quale testimonianza cristiana.

L'attività sanitaria praticata nell'Ospedale si inserisce nell'ambito del servizio pubblico ospedaliero e del servizio sanitario nazionale e regionale, ai sensi dell'art. 41 (43 II comma) della legge n. 833/1978, recepito dall'art. 4, comma 12 del D.Lgs 30/12/1992 n. 502.

Le prestazioni di assistenza sanitaria sono del tutto equivalenti a quelle erogate dalle strutture sanitarie pubbliche con l'esclusione di quelle attività che contrastano con i valori ed i principi della dottrina cristiana.

L'Ospedale si prefigge, inoltre, di lavorare in accordo con le normative vigenti, in particolare nel settore delle malattie conseguenti alle patologie degenerative e delle malattie neoplastiche, acquisendo anche elementi utili a finalità di ricerca strettamente connessi all'assistenza.

L'Ente Ecclesiastico, attraverso il proprio Ospedale, garantisce ai pazienti, secondo quanto disposto dai Piani Sanitari Nazionali e Regionali, un sistema organizzativo tecnico-sanitario corrispondente a quello delle strutture sanitarie pubbliche.

L'Ospedale "Regina Apostolorum", consapevole che il bisogno di salute della persona si esprime anche attraverso una cultura sociale della prevenzione, si propone di essere soggetto "promotore di salute" conformando la propria azione tecnico/clinica ed organizzativa al fine di promuovere la cultura individuale e sociale della salute attraverso l'informazione e l'attività di prevenzione.

Il paziente ed i suoi familiari sono al centro di ogni azione ed iniziativa di tutto il personale che opera nella nostra struttura, promuovendo azioni necessarie al raggiungimento di obiettivi di efficacia assistenziale, appropriatezza tecnica e nell'utilizzo delle risorse umane, economiche e strumentali.

L'Ospedale Regina Apostolorum insiste nel territorio della ASL Roma 6, che include n. 21 Comuni, con una popolazione totale pari a 573.420 (Dati al 31/12/2017).



L’Ospedale, è Autorizzato ed Accreditato dalla Regione Lazio con DCA n. 407 del 18/11/2014, con DCA n. 160 del 26/04/2018 con DCA n. 286 del 13/06/2018, con DCA n. 67 del 22/02/2019, sia per le attività di ricovero che per quelle ambulatoriali, i cui dettagli sono riportati nelle sezioni successive.

Nell’Ospedale Regina Apostolorum, operano circa 400 persone, che lavorano garantendo la tutela della salute come bene collettivo ed individuale promuovendo azioni necessarie al raggiungimento di obiettivi di efficacia assistenziale, appropriatezza tecnica ed organizzativa.

L’Ospedale è sensibile alla Pastorale della Salute “presenza e azione della Chiesa per recare la luce e la grazie del Signore a coloro che soffrono e a quanti se ne prendono cura” (cfr. Benedetto XVI, Messaggio per la XVI Giornata Mondiale del Malato, 8 dicembre 2005). Il servizio di assistenza religiosa ha lo scopo di favorire l’esercizio della libertà religiosa, l’adempimento delle pratiche di culto e il soddisfacimento delle esigenze spirituali delle persone malate di confessione cattolica e delle altre religioni e dei loro familiari, nonché di quanti operano nella struttura stessa, ma nel pieno rispetto della loro volontà e libertà di coscienza.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito web all’indirizzo: www.reginaapostolorum.it ed è diffusa, ai soggetti individuati, interni ed esterni all’Ospedale.

La Carta dei Servizi dell’Ospedale è, inoltre aggiornata periodicamente in relazione alle modifiche che progressivamente intervengono nell’organizzazione, in relazione alle prestazioni da erogare, soprattutto in ottemperanza a disposizioni emanate dalla Regione Lazio.

Il Direttore Generale
Sr. Annamaria Gasser

Principi fondamentali Dell'erogazione dei servizi

L’erogazione dei servizi garantisce il rispetto dell’utenza, in termini di privacy, di categoria e fasce di utenti nonché di provenienza geografica, secondo i principi di seguito riportati:

I) *Eguaglianza*

Il principio dell’eguaglianza comporta che le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l’accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell’erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, che fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L’eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, l’Ospedale Regina Apostolorum è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti con disabilità.

II) *Imparzialità*

Gli operatori sanitari e amministrativi dell’Ospedale Regina Apostolorum hanno l’obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

III) *Continuità*

L’erogazione dei servizi pubblici, nell’ambito delle modalità stabilite dalla normativa deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio

devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

IV) Diritto di scelta

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

V) Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e dal regolamento adottato dall'Ospedale Regina Apostolorum.

L'utente può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate secondo le modalità indicate nell'apposita sezione di questa Carta dei Servizi.

L'Ospedale Regina Apostolorum acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso mediante la rilevazione della *customer satisfaction*.

VI) Efficienza ed efficacia

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza. Per efficacia si intende la corrispondenza fra il servizio erogato e i bisogni espressi; per efficienza si intende invece il raggiungimento di un risultato gestionale ottimale nel rapporto fra costi delle prestazioni e benefici ottenuti dai cittadini. L'Ospedale Regina Apostolorum adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi. Questa Carta costituisce lo strumento concreto di attuazione dei suddetti principi.

Diritti e doveri del cittadino/utente

La persona ricoverata ha diritto ad essere accolta e curata nella sua globalità di persona, nel rispetto della dignità umana, delle opinioni personali e della riservatezza.

I DIRITTI

Il cittadino/utente ha diritto:

1. ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della comune dignità umana e delle personali convinzioni filosofiche e religiose;
2. ad essere identificato nel rispetto della privacy;
3. a ricevere dal personale che lo ha in cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi;
4. ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni fornite dalla stessa, alle modalità di accesso. Ha il diritto, inoltre, di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
5. a ricevere personalmente le notizie che gli permettano di essere effettivamente informato, prima di essere sottoposto a terapie od interventi, salvo i casi di urgenza, nei quali il ritardo può comportare pericolo per la salute. Le informazioni ricevute dai medici devono riferirsi in termini di efficacia delle cure; anche a possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;
6. a rifiutare i trattamenti proposti o ad interrompere la terapia in atto. Il rifiuto deve essere documentato e firmato dal paziente, anche in presenza di testimoni. Il medico è tenuto a informare il paziente sulle conseguenze che ne possono



derivare e su possibili alternative, anche in termini di efficacia delle cure;

7. ad essere informato di tutte le possibilità diagnostiche-terapeutiche, anche se non eseguibili direttamente nella sede di ricovero;
8. ad indicare ai medici una o più persone di propria fiducia a cui dare informazioni sul suo stato di salute o a chi chiedere parere su espressa delega del paziente;
9. a mantenere l'anonimato durante tutto il suo percorso di cura;
10. ad avere una lettera di dimissione e precise indicazioni per la continuità di cura, al termine del ricovero;
11. a formulare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
12. In caso di ricovero di adolescenti adottare tutti gli accorgimenti atti 10. a ridurre i fattori di stress correlati al ricovero stesso, garantendo la presenza del genitore o tutore;
13. nell'attività diagnostica e terapeutica necessaria, che siano adottate tutte le pratiche finalizzate a minimizzare il dolore e lo stress psicofisico degli utenti.

I DOVERI

Il cittadino/utente ha il dovere di:

1. adottare un comportamento responsabile in ogni momento evitando di arrecare disturbo o disagio agli altri malati;
2. collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico ed altre figure professionali coinvolte nel piano di cura, fornendo informazioni chiare e precise sul proprio stato di salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie in atto;
3. rispettare le prescrizioni raccomandate dal medico;
4. comunicare tempestivamente al personale medico-infermieristico qualsiasi variazione del proprio stato di salute;
5. comunicare al personale medico-infermieristico l'insorgenza di ogni tipo di dolore;
6. informare tempestivamente il personale sanitario della propria volontaria rinuncia a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare spreco di tempo e di risorse;

7. rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti;
8. *in Ospedale è vietato fumare.* Il rispetto di tale disposizione di legge è anche un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera;
9. rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi presenti nella struttura come se fossero propri;
10. rispettare l'organizzazione e gli orari previsti nella struttura per consentire lo svolgimento delle normali attività di assistenza e di terapia;
11. dimostrare di rispettare e considerare il lavoro di tutto il personale usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste;
12. avvisare sempre il personale infermieristico nel caso in cui desideri allontanarsi dal proprio reparto di degenza;
13. collaborare al fine di permettere il miglioramento della qualità del servizio segnalando eventuali disfunzioni riscontrate;
14. sapere che il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto.



TUTELA DELLA PERSONA

La tutela dei dati personali

Il Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali (GDPR), garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. In particolare, prevede tutele specifiche per il trattamento dei dati personali e delle informazioni che possono rilevare lo stato di salute e la vita sessuale del cittadino.

Al momento del ricovero il personale dell'Ufficio Accettazione Ricoveri, consegnerà al paziente il modulo da compilare e firmare, al fine di autorizzare il trattamento dei dati sanitari o richiedere l'anonimato. In reparto il paziente firmerà, in seguito, l'atto di consenso (informazione a terzi) per i nominativi delle persone, da lui stesso indicate, a ricevere informazioni sulla sua presenza in Ospedale e sul suo stato di salute.

Il consenso alle prestazioni sanitarie

1. Durante la degenza oppure in regime ambulatoriale si può verificare la necessità di effettuare procedure invasive di tipo diagnostico (es. esami endoscopici, TAC con mezzo di contrasto etc...) o terapeutico (es. interventi chirurgici emotrasfusioni etc...) che richiedono l'espressione del consenso informato da parte del paziente;
2. l'obbligo del consenso informato è sancito dalla Costituzione, da norme di legge, dal Codice di Deontologia Medica e dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea;
3. l'acquisizione del consenso informato è preceduto da una spiegazione da parte del medico chiara e dettagliata sulla procedura proposta al paziente, anche attraverso una nota informativa scritta, che deve essere firmata dal medico e dal paziente, a riprova della chiara comprensione da parte di quest'ultimo;

4. soltanto successivamente, al paziente viene spiegato e sottoposto il modulo di consenso informato, attraverso il quale lo stesso paziente autorizza o meno l'intervento proposto, tramite sottoscrizione del modulo stesso. In caso di minore il consenso deve essere espresso da entrambi i genitori, coinvolgendo il minore all'interno del processo decisionale del trattamento terapeutico che lo riguarda;
5. il consenso va sempre acquisito, fatte salve le condizioni previste per legge (imminente pericolo di vita).



Assistenza sanitaria al cittadino straniero

Per i cittadini stranieri, comunitari e non, l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (SSN) garantisce l'assistenza sanitaria prevista dal nostro ordinamento e comporta parità di trattamento rispetto ai cittadini italiani.

I cittadini extracomunitari con permesso di soggiorno, che soggiornano in Italia **per un periodo non superiore ai 3 mesi** (es: turismo): possono usufruire delle prestazioni sanitarie urgenti e di elezione dietro pagamento delle relative tariffe regionali, senza bisogno di iscriversi al SSN.

I cittadini extracomunitari con permesso di soggiorno, che soggiornano in Italia per un periodo superiore ai 3 mesi, (es: lavoro subordinato e autonomo): possono iscriversi gratuitamente al SSN per ottenere il rilascio del **"Tesserino Sanitario Personale"**, che dà diritto a ricevere gratuitamente, ovvero dietro pagamento di una quota a titolo di contributo (ticket sanitario) le seguenti prestazioni: visite specialistiche ambulatoriali, ricoveri ospedalieri, radiografie, ecografie e farmaci, etc...

Tutti i cittadini stranieri che non appartengono alle suddette categorie devono assicurarsi contro il rischio di malattie, infortunio e maternità mediante **stipula assicurativa valida su territorio italiano**.

Ai cittadini extracomunitari senza permesso di soggiorno, qualora privi di risorse economiche sufficienti, l'assistenza sanitaria viene garantita mediante il rilascio, da parte della ASL di competenza, di un **"Tesserino con codice STP (straniero temporaneamente presente)"** in occasione della prima erogazione delle prestazioni. Il tesserino STP è anonimo, gratuito e ha una validità di sei mesi con possibilità di rinnovo.

I cittadini stranieri dei paesi della Comunità Europea, dei paesi dello spazio economico europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) e Svizzera possono usufruire dell'assistenza sanitaria in Italia se provvisti di **tessere Europea di Assicurazione Malattia (TEAM)**, che garantisce prestazioni sanitarie fornite a titolo gratu-

ito, salvo pagamento di un ticket di compartecipazione alla spesa sanitaria a carico dell'assistito, presso tutte le strutture pubbliche e private convenzionate del SSN.

Ai cittadini della Comunità Europea, sprovvisti di tessera TEAM ed indigenti, l'assistenza viene garantita mediante il rilascio, da parte della ASL di competenza, di un **"Tesserino con codice ENI (europeo non iscritto)"**, in occasione della prima erogazione delle prestazioni. Il tesserino ENI è gratuito e ha una validità di sei mesi con possibilità di rinnovo.





SEZIONE 2



Descrizione dei servizi e delle relative prestazioni

L'ospedale è Autorizzato ed Accreditato dalla Regione Lazio con DCA n. U00407 del 18/11/2014, e successivi DCA 160/2018, 286/2018 e 67/2019 relativamente alle seguenti attività sanitarie:

posti letto di ricovero ospedaliero a ciclo continuativo e/o diurno:

- Urologia 16 pp.ll. ordinari
- Chirurgia Generale 25 pp.ll. ordinari + 1 p.l. DS
- Malattie dell'apparato respiratorio 27 pp.ll. ordinari + 6 pp.ll. DH
- Oncologia 16 pp.ll. ordinari + 9 pp.ll. DH
- Gastroenterologia 18 pp.ll. ordinari + 4 pp.ll. DH
- Medicina Generale 43 pp.ll.ordinari + 8 pp.ll. DH
- Endocrinologia 17 pp.ll. ordinari + 4 pp.ll. DH
- Reparto Operatorio con 4 sale operatorie

attività ambulatoriali:

- Laboratorio generale
- Anatomia Patologica
- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Plastica e ricostruttiva
- Endocrinologia
- Gastroenterologia - Endoscopia Digestiva
- Medicina Nucleare (solo diagnostica)
- Nefrologia
- Neurologia
- Oncologia
- Odontostomatologia
- Otorinolaringoiatria
- Ginecologia
- Malattie apparato respiratorio

- Psichiatria
- Urologia
- Diagnostica per Immagini
- Radiologia Diagnostica
- Anestesia e rianimazione (Terapia del Dolore)
- Centro Dialisi ambulatoriale

ambulatori a pagamento/privati in aggiunta a quelli sopra riportati:

- Medicina Interna – Reumatologia – Geriatria
- Dermatologia
- Ortopedia
- Risonanza magnetica

Le informazioni circa le prestazioni sia di degenza che ambulatoria sono meglio descritte sul nostro sito www.reginaapostolorum.com



A) PRESTAZIONI IN REGIME DI RICOVERO

Il ricovero è il periodo di tempo che il paziente trascorre in un reparto, necessario per assicurargli le prestazioni di diagnosi e di cura della sua malattia, secondo criteri di appropriatezza e congruità del ricovero stesso.

Si distinguono due regimi di ricovero:

- a) Ricovero Ordinario che prevede il pernottamento nella struttura ospedaliera;
- b) Ricovero in Day Hospital (o diurno) caratterizzato dalla presenza in ospedale solo per una parte della giornata.

Modalità di ricovero

1) Ricovero urgente può essere attivato:

- da un medico specialista dell’Ospedale che, nel corso di una visita ambulatoriale o di altra prestazione, ne ravveda la necessità, compilando una proposta di ricovero urgente;
- per trasferimento da pronto soccorsi di altre strutture che inviano un fax di richiesta posto letto, valutato dallo specialista di competenza che fornisce la disponibilità;

2) Ricovero programmato: avviene su proposta dello specialista ospedaliero, in base ad una lista di attesa predisposta secondo classi di priorità (DM 135/10 e ss.mm.ii) e controllata dalla Direzione Sanitaria, che consegna la proposta di ricovero all’Ufficio Accettazione e Ricoveri per provvedere alla comunicazione della data del ricovero al paziente

Ammissione al ricovero

Qualsiasi tipologia di ricovero richiede la registrazione presso l’Ufficio Accettazione Ricoveri al momento dell’ingresso del paziente in Ospedale, sia in regime di urgenza che programmato.

In quest’ultimo caso, nel giorno previsto, il paziente deve recarsi presso l’ufficio situato al piano terra, avendo cura di portare con sé: la tessera sanitaria, il codice fiscale e un documento di identità valido (carta d’identità, patente o passaporto).

Cosa portare per il ricovero

- 1) Documentazione sanitaria personale recente
- 2) Tutto quanto necessario per l’igiene personale per la degenza in Ospedale.

Nota. *E’ utile ricordare che fin dal primo giorno di degenza è possibile ritirare presso l’Ufficio Accettazione Ricoveri ogni eventuale certificazione, attestante il ricovero, di cui il paziente può avere necessità.*

E’ preferibile disporre di denaro in misura limitata e non tenere con sé gioielli o oggetti di valore. L’Ospedale non si assume responsabilità in caso di furto.

Come funziona un reparto

Il reparto di degenza prevede una organizzazione che può essere diversa a seconda della specialità medica e/o chirurgica.

Per permettere il normale svolgimento di tali attività è necessario rispettare tutte le indicazioni fornite dal personale circa il funzionamento/organizzazione del reparto e dell’ospedale.

Farmaci. Durante la degenza è consentito esclusivamente l’uso dei farmaci prescritti dal medico di reparto. Qualora si portassero con sé farmaci di uso abituale, occorre informare il Coordinatore infermieristico al momento dell’arrivo in reparto.

Pasti. L’alimentazione è parte integrante delle cure e viene prescritta dal medico di reparto al momento del ricovero.

L’Ospedale è dotato di una dietista preposta alla stesura dei menù, specifici per patologia, nonché alla verifica della rispondenza tra quanto previsto nei menù e la preparazione dei pasti.

E’ importante sapere che è fatto divieto introdurre in ospedale cibi diversi da quelli prescritti dal medico.

Il menù definito tiene conto delle esigenze terapeutiche di tutte le patologie dei degenti e consente la possibilità di scelte a coloro che per motivi etici o religiosi non mangiano alcune pietanze (religione musulmana o ebraica, vegetariani, ecc). E’ necessario, pertanto, informare tempestivamente il Coordinatore infermieristico circa l’adozione di regimi dietetici particolari.

Assistenza non sanitaria durante il ricovero

La presenza di un familiare o di una persona gradita dal Paziente ricoverato è consentita solo al fine di fornire conforto morale ed un aiuto allo svolgimento delle azioni quotidiane.

Al di fuori dei normali orari di visita, tale presenza deve essere concordata con il Coordinatore infermieristico, che rilascerà l'autorizzazione all'ingresso e alla permanenza nelle ore diurne e notturne.

Qualora i familiari, non potendo assistere personalmente il congiunto, decidano di ricorrere ad una persona o Associazione di loro fiducia, essi dovranno delegare tale persona con dichiarazione scritta e previa autorizzazione del Coordinatore infermieristico.

Attenzione: ogni attività assistenziale viene svolta dal personale del reparto.

Orari di visita

Presso l'Ospedale Regina Apostolorum sono previsti i seguenti orari di visita:

- Giorni feriali: dalle ore 18.30 alle ore 20.00
- Giorni festivi: dalle ore 14.30 alle ore 15.30 e dalle ore 18.30 alle ore 20.00.

Per evitare di causare disturbo agli altri degenti e/o un sovraffollamento nelle stanze, l'accesso è consentito a massimo due persone per degente.

L'orario di visita potrebbe essere modificato in qualsiasi momento a causa di problemi legati alle condizioni dei degenti ricoverati.

I visitatori devono:

- rispettare tali orari per consentire il normale svolgimento delle attività assistenziali;
- rispettare le indicazioni date dal personale di reparto in caso di visita medica o altro e uscire dalla stanza di degenza se invitati in tal senso dal personale.

La dimissione

Al momento della dimissione, al paziente verranno fornite tutte le indicazioni necessarie al proseguimento delle terapie, eventuali controlli successivi, nonché notizie riportate nelle lettera di dimissione.

Ritiro farmaci per pazienti in dimissione

Al momento della dimissione, i farmaci sono consegnati al paziente direttamente in reparto per proseguire a domicilio la terapia effettuata in regime di ricovero.

B) RESTAZIONI AMBULATORIALI

Presso l'Ospedale è possibile eseguire prestazioni ambulatoriali nei seguenti regimi:

1. SSR, Sistema Sanitario Regionale;
2. a pagamento in ADP, Attività Divisionale a Pagamento, secondo tariffe agevolate che non prevedono la scelta del professionista;
3. a pagamento in LP, Libera Professione, in cui l'utente sceglie il professionista con un proprio tariffario.



L'Ospedale pone costantemente in essere tutte le misure necessarie per cercare di garantire il rispetto dei tempi di attesa, in relazione alle specifiche patologie ed alle classi di priorità previste dalle normative vigenti (PNGLA 2016-2018), con particolare riferimento all'area oncologica.

La Direzione Sanitaria effettua un monitoraggio particolarmente attento delle liste d'attesa nelle varie branche di attività al fine di revisionare, laddove necessario, l'assetto organizzativo per garantire, comunque, la tempestività nell'erogazione delle prestazioni.



SEZIONE 3



Modalità di accesso alle prestazioni

Come prenotare una visita o una prestazione ambulatoriale

In ottemperanza alle vigenti normative, per poter usufruire delle prestazioni in convenzione è necessario munirsi, al momento della prenotazione, di impegnativa del SSR, redatta dal Medico Curante o dallo Specialista. La ricetta deve essere compilata in ogni sua parte ed in maniera corretta. All'atto della prenotazione occorre, inoltre, esibire la Tessera Sanitaria, in mancanza della quale la prestazione in convenzione non potrà essere erogata.

Gli orari di apertura al pubblico degli sportelli CUP, sia per la prenotazione che per l'accettazione, sono i seguenti:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.15 alle ore 18.45 ed il sabato dalle ore 7.15 alle ore 12.45.

La prenotazione può essere effettuata anche presso il C.U.P. telefonico dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00, al n° telefonico 06.932.98.000.



Al termine della prenotazione saranno fornite indicazioni su data, luogo, modalità di pagamento ed eventuale preparazione relativa alla prestazione prenotata.

Prestazioni di Laboratorio Analisi

E' necessario recarsi, muniti di impegnativa del SSR e tessera sanitaria, presso gli sportelli accettazione del CUP, dove viene consegnato il foglio di registrazione che deve essere presentato presso la sala prelievi.

Quest'ultima è attiva tutti i giorni **dal lunedì al sabato dalle ore 7.15 fino alle ore 10.00.**

La prenotazione è necessaria solo per i test di stimolo e/o di soppressione.

Per informazioni è possibile rivolgersi al n. 06.932.98.314 dal lunedì al sabato dalle ore 12.00 alle ore 13.00.

NOTA Coerentemente con le disposizioni impartite dalla Regione Lazio, è possibile che venga stabilito un numero chiuso di prelievi da accettare quotidianamente, di cui si fornisce adeguata informazione all'utenza.

Prestazioni di Diagnostica per Immagini

E' possibile prenotare ed eseguire esami di Radiologia Tradizionale, Ecografia, TAC, Risonanza magnetica e Medicina nucleare.

Le modalità di accesso sono identiche a quelle per visite e prestazioni ambulatoriali.

Dopo aver effettuato l'accettazione presso gli sportelli del CUP, è necessario recarsi presso il servizio di Diagnostica per Immagini ubicato al piano -2 [H5] e attendere in sala d'attesa il proprio turno.

L'ordine di esecuzione degli esami che richiedono una preparazione preliminare, può subire delle modifiche in ragione di valutazioni di ordine tecnico che, dunque, possono evocare cambiamenti negli orari di esecuzione degli esami.

Modalita' di ritiro referti prestazioni ambulatoriali

Il ritiro della documentazione sanitaria può essere effettuato, esclusivamente, dal diretto interessato, oppure, in caso di impossibilità, da altro soggetto munito di apposita modulistica dell'Ospedale riportante:

- nome e cognome, luogo e data di nascita, indirizzo e comune di residenza, sia del delegante, che del delegato;
- descrizione della documentazione da ritirare;
- data e firma del delegante;
- carta di identità del delegante.

Al termine della visita specialistica e/o dell'esame strumentale, viene comunicata all'utente la data per il ritiro del referto, laddove questo non sia consegnato in tempo reale.

- I referti del laboratorio analisi si ritirano dal sito WEB, utilizzando da casa credenziali di accesso che sono fornite al momento dell'accettazione amministrativa al CUP;
- Tutti i referti, ad eccezione di quelli della Diagnostica per Immagini e degli agoaspirati tiroidei, possono essere riti-



rati, in busta chiusa, presso lo sportello dell'Endoscopia Digestiva, situato al padiglione esterno B piano terra, nei seguenti giorni e orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 17.30
sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.30

NOTA *i referti dell'HIV sono consegnati all'interessato, in busta chiusa, da un medico presso il Laboratorio Analisi, dal lunedì al sabato dalle ore 10,00 alle ore 12,30.*

- Tutte le immagini radiologiche vengono consegnate su supporto digitale CD o DVD, corredate di referto cartaceo.
- E' possibile ritirare gli esiti degli esami radiologici allo sportello ubicato nella sala d'attesa della Struttura Complessa di Diagnostica per Immagini nei seguenti orari:

dal lunedì al sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.30
lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 16.00 alle ore 17.30

Quando possibile tecnicamente, gli esiti vengono consegnati pochi minuti dopo l'esecuzione degli esami.

NOTA *Si precisa che il ritiro di qualsiasi tipo di documentazione sanitaria deve avvenire entro 60 giorni dalla data della richiesta. Trascorso tale termine sarà necessario formulare una nuova richiesta, con relativo pagamento.*

COSA FARE PER...

...avere informazioni

1. **Servizio Accoglienza.** Rappresenta il primo contatto con il pubblico ed è allocato presso l'ingresso principale dell'Ospedale.
Orari: dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.30 alle ore 17.00.
Telefono: 06.93298318.
2. **Centralino.** E' attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00 al seguente numero telefonico: 06.932989.
3. **Opuscoli informativi di ogni reparto.** L'Ospedale si sta impegnando in modo graduale ad introdurre in ogni re-

parto un opuscolo informativo da consegnare al momento del ricovero, finalizzato a facilitare il percorso del paziente e dei suoi familiari.

...ritirare il certificato di ricovero, relazione clinica specialistica ambulatoriale

Con un documento di riconoscimento valido, occorre recarsi presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri, situato al piano terra, aperto al pubblico dal lunedì al sabato, dalle ore 7.45 alle ore 13.45 e dalle ore 14.00; alle ore 20.00.

La relazione clinica dell'iter diagnostico-terapeutico deciso ed effettuato ambulatorialmente, su richiesta della persona interessata o con delega scritta ad una persona diversa incaricata dal delegante, può essere rilasciata presso lo stesso Ufficio.

I tempi di rilascio sono comunicati al momento della richiesta.

...richiedere copia della cartella clinica

Successivamente alla dimissione, con un documento di riconoscimento valido, occorre recarsi presso l'Ufficio Cartelle Cliniche, situato di fronte agli sportelli del CUP, aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari:

Lunedì e Mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 16.30

Martedì, Giovedì e Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.



La fotocopia della cartella clinica può essere ritirata dopo almeno 30 giorni lavorativi dalla data della richiesta, presentandosi allo stesso sportello. Laddove l'utente richieda, sarà possibile ricevere la cartella direttamente al proprio domicilio.

N.B: In caso di richiesta urgente, la cartella clinica può essere ritirata dopo 7 giorni lavorativi dalla richiesta.

... richiedere copia di esami radiologici

Nella copia della cartella clinica sono presenti i referti degli esami, ma non le immagini, per cui, laddove l'utente ne abbia necessità, può richiedere il duplicato dell'esame su supporto digitale, presso l'Ufficio Cartelle Cliniche, negli stessi giorni ed orari precedentemente indicati, munito di documento di identità.

Le copie degli esami richiesti possono essere ritirati dopo tre giorni presso l'Ufficio Cartelle Cliniche.

...richiedere reperti (vetrini/inclusioni) di Anatomia Patologica

E' necessario presentarsi c/o il servizio di Anatomia Patologica dalle ore 8.30 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì.

Per ulteriori informazioni è possibile telefonare, dal lunedì al venerdì, al numero 06.93298426.

Per il ritiro dei vetrini vale quanto riportato nel paragrafo "Ritiro della documentazione sanitaria-Delega".

Altri servizi dell'ospedale

Servizio di assistenza religiosa

La struttura è sensibile alla Pastorale della Salute "presenza e azione della Chiesa per recare la luce e la grazia del Signore a coloro che soffrono e a quanti se ne prendono cura" (cfr. Benedetto XVI, *Messaggio per la XIV Giornata mondiale del malato*, 8 dicembre 2005).

Il servizio di assistenza religiosa ha lo scopo di favorire l'esercizio della libertà religiosa, l'adempimento delle pratiche di culto e il soddisfacimento delle esigenze spirituali delle persone malate di confessione cattolica e delle altre religioni e dei loro familiari, nonché di quanti operano nella struttura stessa ma nel pieno rispetto della loro volontà e libertà di scelta.

L'assistenza religiosa è esercitata da una "cappellania", intesa come espressione della cura pastorale, composta dal Cappellano e da alcune suore Figlie di San Paolo. Il cappellano è reperibile al numero interno 4418, ed è presente in Ospedale dalle ore 15.30 alle ore 18.30.

Oggetto dell'attività è la cura delle anime, l'esercizio del culto e l'amministrazione dei sacramenti.

Comprende inoltre:



- il sostegno al processo terapeutico della persona malata;
- la promozione di attività culturali a carattere religioso;
- l'accompagnamento umano e spirituale;
- la relazione di aiuto al malato;
- l'umanizzazione nella formazione del personale, delle strutture e dei servizi;
- l'attenzione al dialogo interconfessionale ed interreligioso.

Ogni giorno nella Cappella dell'Ospedale, che si trova al primo piano adiacente al reparto di Chirurgia, viene garantita la celebrazione eucaristica per chiunque la desidera con i seguenti orari:

- tutti i giorni feriali alle ore 7.00 ed alle ore 17.00; il sabato alle ore 7.00
- tutti i giorni festivi alle ore 9.15
- tutti i giorni alle ore 16.30 recita del Santo Rosario.

Il Cappellano è un sacerdote della Diocesi di Albano.

Al Vescovo, Ordinario del luogo, compete l'autorizzazione al Cappellano all'esercizio della cura Pastorale.

Ogni giorno si può ricevere la visita del Cappellano. Se si desidera il suo servizio sacerdotale, si può richiederlo il pomeriggio, in caso di necessità, anche di notte, rivolgendosi al personale del reparto.

Ogni camera è fornita di impianto di diffusione sonora, attraverso il quale si possono ascoltare le celebrazioni religiose.

I degenti di altre religioni possono richiedere l'assistenza spirituale, senza oneri per la struttura, dei loro ministri di culto. E' libero l'intervento dei Ministri di culto appartenenti ad altre confessioni o religioni riconosciute a richiesta del degente e compatibili con le esigenze organizzative e sanitarie del Regina Apostolorum. Non sono consentiti interventi, pratiche e riti di carattere settario.

Nell'Ospedale è operante un Consiglio Pastorale: se si desidera conoscere le varie iniziative, ci si può rivolgere alla caposala.

CAMERA MORTUARIA

E' allocata al piano -1 dove c'è anche una piccola Cappella. L'accesso è consentito tutti i giorni, dalle ore 8.00 alle ore 18.00 nel periodo estivo e dalle ore 8.00 alle ore 17.00 nel periodo invernale.

Servizio sociale

L'Ospedale non è dotato di un proprio Servizio Sociale, ma, considerata la rilevanza di questo aspetto nel progetto di cura per i pazienti ricoverati, è in stretta collaborazione con i Servizi Sociali dei Comuni dell'intera Regione Lazio e soprattutto del territorio della ASL RM6.

Laddove, dunque, ci sia la necessità di un intervento in tal senso, su richiesta del paziente, dei familiari, del primario o della Capo-sala del reparto, la Direzione Sanitaria deve essere contattata e, valutata la richiesta, metterà in atto ogni procedura per il disbrigo della stessa con i Comuni interessati.

Per ogni necessità a riguardo ci si può, pertanto, rivolgere alla Segreteria della Direzione Sanitaria, sita al 2° piano della Struttura.

Tel. 06 932.98.501/ Fax 06 932.98.523.

Servizi accessori

BAR/TAVOLA CALDA

Si trova al piano terra dell'Ospedale, nelle vicinanze del Cup e della sala prelievi.

E' possibile anche consumare pasti caldi.

Il servizio è aperto dalle ore 7.15 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 7.15 alle ore 14.00 del sabato. All'interno dell'Ospedale, nelle sale di aspetto per i visitatori, si trovano anche i distributori automatici di bevande e snack.



TELEFONO PUBBLICO

Ogni reparto della struttura è dotato di una linea esterna, che potrà essere messa a disposizione dell'utente se richiesta.

Come raggiungere l'ospedale

L'Ospedale "Regina Apostolorum" è situato ad Albano Laziale (RM), in Via San Francesco, 50 ed facilmente raggiungibile dai cittadini.

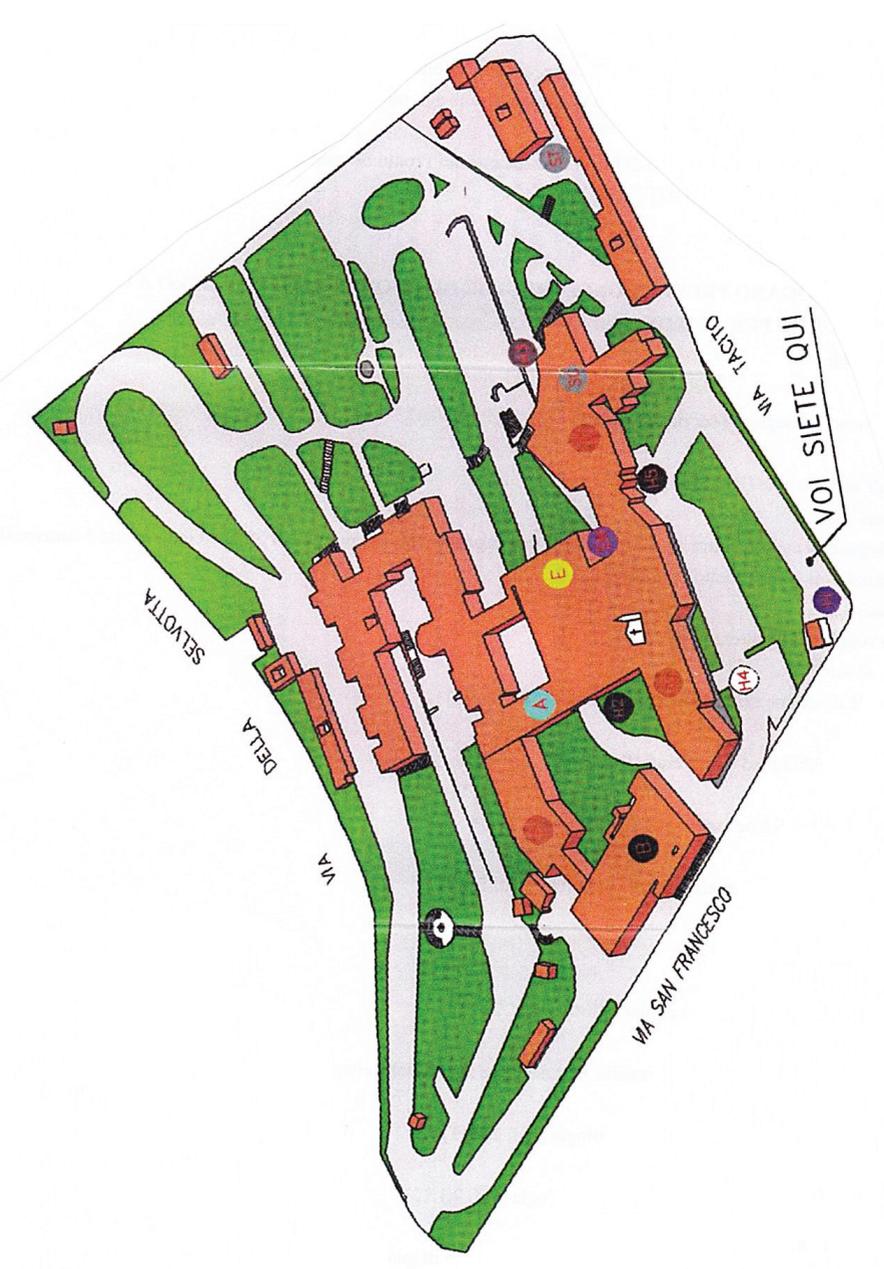
Con l'automobile: dal Grande Raccordo Anulare, uscita 23-Appia, direzione Albano Laziale. Giunti ad Albano Laziale, l'Ospedale è situato sulla sinistra rispetto al Corso principale del paese (sono presenti indicazioni da cartellonistica stradale).

Con i mezzi pubblici: da Roma Termini, treno con capolinea per Albano Laziale oppure con Metropolitana linea "A", fermata Anagnina (Capolinea). Da Anagnina, con Bus "Cotral" per Albano Laziale. I percorsi e gli orari del Bus sono scaricabili dal sito www.cotralspa.it.

Giunti in Piazza Mazzini ad Albano Laziale, prendere l'autobus linea B1 e scendere alla fermata Ospedale Regina Apostolorum.



Come orientarsi in ospedale



NUMERI UTILI



DIREZIONE GENERALE	06.932.98.532
	06.932.98.538
DIREZIONE SANITARIA.....	06.932.98.501
	06.932.98.523
CENTRALINO	06.932.98.9
SERVIZIO ACCOGLIENZA	06.932.98.318
CUP	06.932.98.000
UFFICIO ACCETTAZ. RICOVERI	06.932.98.350
UFFICIO CARTELLE CLINICHE.....	06.932.98.100

SEZIONE 4



Meccanismi/Forme/Strumenti di tutela

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che è allocato presso la Direzione Sanitaria, sita al secondo piano, ha le seguenti funzioni:

- ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni degli Utenti;
- accogliere osservazioni e suggerimenti, reclami o lamentele per disservizi o comportamenti non corretti da parte del personale, dei pazienti, di coloro che entrano in contatto con la struttura;
- fornire informazioni di carattere generale.

Articolazione dell'Ufficio è il Servizio Accoglienza, che costituisce il punto di primo contatto con l'Ospedale, presso il quale è possibile richiedere informazioni sulla struttura.

Il Servizio Accoglienza è situato presso l'atrio dell'Ospedale ed è operativo per il pubblico nei giorni e negli orari di seguito indicati:

- dal lunedì al venerdì,**
- dalle ore 10.00 alle ore 12.00
 - dalle ore 15.30 alle ore 17.00

E' possibile contattare il Servizio Accoglienza al seguente numero: **06.932.98.318.**

L'Utente che intenda effettuare una segnalazione, un eventuale disservizio, disagio, ecc., può rivolgersi al Servizio Accoglienza, nei giorni e negli orari di apertura, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso il Servizio stesso e di seguito riportato.

La Direzione Sanitaria espletterà l'istruttoria e darà risposta scritta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

COMITATO RISK MANAGEMENT

Il 28 di Maggio 2013 è stato istituito presso l'Ospedale Regina Apostolorum il Comitato di Risk Management con il compito di controllare e valutare le attività, le metodologie e le risorse poste in essere nell'ospedale per la gestione dei rischi, in particolar modo per la riduzione del rischio clinico e degli eventuali eventi avversi e/o sinistri.

CONVENZIONI CON UNIVERSITÀ

L'Ospedale stipula convenzioni con le Università al fine di garantire uno standard elevato di aggiornamento sia dei professionisti che di alcune tipologie di prestazioni.

Di seguito sono specificate le convenzioni in essere:

Scuola di Specializzazione	Università
<ul style="list-style-type: none">■ Malattie dell'Apparato Digerente (per struttura complementare)■ Malattie dell'Apparato Digerente■ Malattie dell'Apparato Respiratorio■ Radiodiagnostica■ Medicina Interna	Università "La Sapienza"
<ul style="list-style-type: none">■ Endocrinologia e Malattie del Metabolismo di Area Sanitaria■ Nefrologia■ Oncologia Medica■ Consulenze Endocrino-metaboliche, di Chirurgia Toracica, di Radioterapia Oncologia■ Prestazioni specialistiche di Chirurgia Vascolare (FAV)	Università Cattolica "Sacro Cuore" – Ospedale "A. Gemelli"
<ul style="list-style-type: none">■ Chirurgia Generale	Università "La Sapienza" Ospedale "S. Andrea"
<ul style="list-style-type: none">■ Anatomia Patologica	Campus Biomedico
<ul style="list-style-type: none">■ Cure Palliative	Hospice ICOT "Le Rose"
<ul style="list-style-type: none">■ Prestazioni Specialistiche	Istituto di Previdenza e Assistenza (IPA)
<ul style="list-style-type: none">■ Sangue ed Emoderivati	ASL Roma 6

ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO

L'ospedale è sede dell'Associazione ATTA Lazio, Associazione Regione Lazio degli ammalati di tumore alla tiroide e associati-ON-LUS. La principale finalità è quella di promuovere e favorire la conoscenza delle malattie neoplastiche degli organi endocrini, ed in particolar modo della tiroide, per favorirne la diagnosi precoce e la cura adeguata.

ASS. DI TUTELA DEI PAZIENTI

Il Tribunale per i Diritti del Malato è un'iniziativa nata nel 1980 per tutelare i diritti del cittadino nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana e razionale organizzazione del Sistema Sanitario.

La sede del Tribunale per i Diritti del Malato dei Castelli Romani è situata in Via Verdi, n° 12 – 00046 Grottaferrata (RM).

tdmgrottaferrata@interfree.it - tdmgrottaferrata@katamail.com



Reparto _____ Data: ____/____/____

I SUOI SUGGERIMENTI SONO PREZIOSI

Gentile Signore/a,

*Al fine di ottenere informazioni che consentano di valutare il Suo grado di soddisfazione nei confronti dell'Ospedale e per capire quali sono le aree critiche su cui intervenire per migliorarle, abbiamo formulato il Questionario che segue. Quest'ultimo, che Le verrà consegnato al momento del ricovero, è **anonimo**, va compilato alla fine del Suo soggiorno in Ospedale e deve essere imbucato nell'apposita cassetta che Le sarà indicata dal personale del reparto.*

*Per ogni altro suggerimento e/o informazione potrà rivolgersi alla Direzione Sanitaria **dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00** al seguente numero telefonico: **06.932.98.501**.*

Confidando nella Sua collaborazione, La ringraziamo anticipatamente.

Sr. Annamaria Gasser

DIREZIONE SANITARIA

Per compilare il questionario
occorre segnare con una X la casella
che esprime il suo grado di soddisfazione

1. Al suo ingresso in ospedale, come giudica l' accoglienza?

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

2. Al suo ingresso in reparto, un operatore sanitario si è occupato di lei in modo:

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

3. Qual' è il suo giudizio sulla pulizia degli ambienti?

*Camera

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

*Bagno

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

*Ambienti Comuni

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

*Cambio biancheria

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

4. Qual' è il suo giudizio sul pasto?

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

5. Come giudica l' organizzazione della giornata?

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

6. Qual' è il suo giudizio sugli orari di visita?

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

7. Come giudica la possibilità di usufruire di apparecchi telefonici pubblici?

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

8. Come giudica il personale infermieristico rispetto a:

*Gentilezza

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

*Accuratezza delle prestazioni assistenziali

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

*Tempestività di intervento alle chiamate

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

9. Come giudica il personale ausiliario rispetto a:

*Accoglienza

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

*Accuratezza delle prestazioni assistenziali

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

10. Quale è il giudizio sulle informazioni ricevute dai medici, durante la degenza, in merito alle cure ed agli esami effettuati?

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

11. Quale è il suo giudizio complessivo sull'assistenza ricevuta durante il ricovero?

Ottima Soddisfacente Insoddisfacente Pessima

Modulo di segnalazione/Reclami

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI E RECLAMI

Al Direttore Generale
dell'Ospedale Regina Apostolorum
Via San Francesco, 50
00041 Albano Laziale (RM)

Il sottoscritto/la sottoscritta

nato/a

il

residente a

telefono

degente

utente ambulatoriale

altro

segnala quanto segue:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma

Data

Data di ricezione.....

Per il Servizio Accoglienza (firma)

.....

Responsabile del procedimento

.....



AUSLÄNDER

Für Ausländer ist die Hospitalisierung kostenlos in den folgenden Fällen:

1. UE Bürger, die das Formular E111 vorzulegen;
2. Die Bürger der Länder, mit denen existieren bilaterale Abkommen, die angemessene Form von Gesundheits-Behörde freigegeben einreichen des eigenen Landes.
3. Nicht EWG Bürger mit Gesundheit Hilfe Karte.

Die anderen Ausländer in Italien hat der tägliche Gebühr je nach Art des Krankenhaufenthaltes zu zahlen. Die Notaufnahme ist für alle Bürger.



ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН

Для иностранных граждан, вход бесплатно в следующих случаях:

1. Граждане Европейского Союза;
2. Граждане стран, с которыми двусторонние соглашения о которых представляют особую форму, выданный вашей организации для получения помощи;
3. Дополнительное ЕС граждане в владении медицинской карты.

Другие иностранные граждане платить за обучение в зависимости от типа госпитализации. Аварийный вход свободный для всех граждан.



CIDADÃOS ESTRANGEIROS

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

1. Cidadãos UE que enviar o formulário E111;
2. Cidadãos de países com os quais existem acordos bi-lateral, que apresenta formato adequado lançado pela autoridade de saúde do seu próprio país;
3. Não cidadãos CEE com cartão de assistência à saúde.

Os outros estrangeiros na Itália tem de pagar a taxa diária de acordo com o tipo de internação. A internação de emergência é gratuita para todos os cidadãos.



OBKRAJOWCÓW

Dla obywateli UE, którzy złożą formularz E111;

1. Obywateli UE, którzy złożą formularz E111;
2. Obywatele państw, z którymi istnieją umowy dwustronne, którzy złożą odpowiedni formularz wydany przez organ zdrowia własnego kraju;
3. Pokoje EWG obywatelom pomocy kart zdrowia.

Innych obywateli w Polsce musi zapłacić dodatkową opłatą w zależności od rodzaju hospitalizacji. Hospitalizacji awaryjnych jest bezpłatne dla wszystkich.

Gesù
Gesù
passò facendo
del bene
e sanando tutti.

At.10,38

Albano, aprile 2019