



## CASA DI CURA VILLA AURORA

Casa di Cura Privata Accreditata



## CARTA DEI SERVIZI

*Aggiornamento – Gennaio 2025*

Gentile Utente,

con la presente, Le diamo il benvenuto presso la Casa di Cura Villa Aurora, struttura sanitaria che opera in regime di Accredimento istituzionale con il Servizio Sanitario Nazionale e che costituisce parte integrante del Polo Sanitario Accreditato San Feliciano.

Nello specifico, la Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, che consente al Cittadino-Utente di accedere alle informazioni sui servizi erogati e di esercitare un controllo sul funzionamento e sulla qualità dei servizi forniti dalle Strutture sanitarie.

A tale scopo, la Casa di Cura Villa Aurora ha redatto la propria Carta dei Servizi e si propone di presentarla alla Sua cortese attenzione, al fine di consentirLe la consultazione e l'acquisizione di tutte le indicazioni utili per far fronte alle Sue necessità.

Con essa, infatti, desideriamo presentarLe l'intera Struttura sanitaria ed illustrarLe i servizi messi a Sua disposizione, i principi, i valori e gli obiettivi che l'intera Organizzazione persegue e intende raggiungere, nonché gli strumenti di controllo attivati per garantire, tanto nel presente quanto in futuro, la migliore qualità assistenziale.

A tal fine, la Struttura ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), implementato nel rispetto dei requisiti previsti dal Manuale regionale dell'Accreditamento istituzionale di cui al DCA 469/2017 e ss. mm. e ii. per la definizione, pianificazione e controllo delle attività e delle risorse di tutti i processi aziendali, con il preciso obiettivo di garantire la massima efficacia ed efficienza dei percorsi di cura e riabilitazione e dell'assistenza prestata.

Per questo e in vista di un miglioramento continuo dell'operato della nostra Casa di Cura, Le saremmo molto grati se volesse comunicarci le Sue idee, suggerimenti e osservazioni, attraverso l'apposito Questionario di gradimento o tramite il "Modulo per Reclami, Segnalazioni o Suggerimenti", entrambi disponibili sia in Struttura, sia sul sito web del Polo, nella sezione "Standard di Qualità", oppure scrivendoci via email all'indirizzo che troverà nella presente.

La ringraziamo fin da ora per il Suo prezioso contributo e ci poniamo a disposizione per ogni chiarimento o informazione.

La Direzione  
Casa di Cura Villa Aurora

## SOMMARIO

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA .....                                    | 5  |
| ESPERIENZA E MISSIONE .....                                         | 5  |
| OBIETTIVI E PRINCIPI FONDAMENTALI.....                              | 6  |
| I SERVIZI SANITARI OFFERTI.....                                     | 9  |
| PRESTAZIONI IN REGIME DI RICOVERO OSPEDALIERO PER POST ACUZIE ..... | 9  |
| LUNGODEGENZA MEDICA (COD.60).....                                   | 9  |
| RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE (COD. 56).....                 | 10 |
| RESIDENZA ASSISTENZIALE PER ANZIANI - RSA.....                      | 12 |
| PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI E DIAGNOSTICHE.....        | 12 |
| CONVENZIONI.....                                                    | 12 |
| ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....                                   | 13 |
| RICHIESTA DI PRESA IN CARICO E MODALITÀ DI ACCESSO .....            | 14 |
| RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE (COD. 56).....                 | 14 |
| LUNGODEGENZA (COD. 60) .....                                        | 14 |
| RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.) .....                    | 14 |
| PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI .....                      | 15 |
| SERVIZI GENERALI.....                                               | 16 |
| PUNTO DI ACCOGLIENZA.....                                           | 16 |
| FRONT OFFICE, ACCETTAZIONE E U.R.P. ....                            | 16 |
| attività, orari e recapiti.....                                     | 16 |
| ACCETTAZIONE RICOVERI .....                                         | 17 |
| ACCETTAZIONE PER PRESTAZIONI AMBULATORIALI O DIAGNOSTICA.....       | 17 |
| LISTE D'ATTESA.....                                                 | 18 |
| ACCOGLIENZA E QUOTIDIANITÀ NEI REPARTI DI DEGENZA .....             | 18 |
| NOTIZIE UTILI PER GLI OSPITI .....                                  | 20 |
| COSA PORTARE IN CASA DI CURA.....                                   | 20 |
| OGGETTI DI VALORE E DENARO .....                                    | 20 |
| PULIZIA E ORDINE .....                                              | 20 |
| NORME DI CONVIVENZA .....                                           | 20 |
| L'ASSISTENZA RELIGIOSA.....                                         | 21 |
| SERVIZI AGGIUNTIVI .....                                            | 21 |
| IL VITTO.....                                                       | 22 |

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| VOTAZIONI.....                                                 | 22 |
| SERVIZIO RISTORO .....                                         | 22 |
| PERMESSI DI USCITA.....                                        | 22 |
| LA SICUREZZA E GESTIONE DELL'EMERGENZA.....                    | 23 |
| DIVIETO DI FUMARE .....                                        | 23 |
| PARCHEGGIO E VIABILITÀ.....                                    | 23 |
| LA DIMISSIONE .....                                            | 24 |
| MODALITÀ DI DIMISSIONE .....                                   | 24 |
| RILASCIO DI DOCUMENTI .....                                    | 24 |
| MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA .....                          | 26 |
| UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....                         | 26 |
| RECLAMO.....                                                   | 26 |
| MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO .....                    | 26 |
| INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI..... | 27 |
| IMPEGNI ASSUNTI E STANDARD DI QUALITÀ.....                     | 27 |
| RIFERIMENTI NORMATIVI.....                                     | 29 |
| TEMPI DI ATTESA .....                                          | 30 |
| COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA.....                             | 31 |
| TRASPORTO PUBBLICO .....                                       | 31 |
| CON MEZZI PROPRI.....                                          | 31 |
| CARTA DELLE GARANZIE .....                                     | 32 |

## PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

### ESPERIENZA E MISSIONE

La Casa di Cura Villa Aurora è una struttura sanitaria polispecialistica e istituzionalmente accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale; ubicata a Roma in via Mattia Battistini 44, nel quartiere Primavalle e nel territorio di competenza della A.S.L. Roma 1, fa parte del Polo Sanitario Accreditato San Feliciano e si dota di un'esperienza pluridecennale nel settore della Sanità.

Ponendo la cura, l'assistenza, la tutela e la dignità del Paziente come obiettivo centrale, la Casa di Cura sviluppa la propria attività perseguendo un ampliamento e miglioramento costante dei servizi offerti attraverso il legame inscindibile fra l'utilizzo di strumentazioni e tecnologie avanzate, l'elevata professionalità di tutto il Personale e l'alta qualità delle discipline specialistiche proposte.

I parametri fondamentali su cui la Casa di Cura orienta le proprie scelte strategiche sono l'efficienza, l'efficacia, l'affidabilità, la puntualità nell'erogazione di un servizio di elevata qualità, attuandoli in modo imparziale e con eguaglianza verso ogni Utente, di cui incoraggia e valorizza l'informazione e la partecipazione.

Al fine di offrire una risposta tempestiva ed efficace alle molteplici necessità dell'Utenza, la Casa di Cura ha sviluppato la propria offerta sanitaria, articolandola in una pluralità di servizi diversificati e specializzati.

La Struttura dispone delle Unità Operative convenzionate con il SSN, Recupero e Riabilitazione Funzionale (Cod. 56), Lungodegenza (Cod. 60) e la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) Villa Aurora, che dispone di 50 posti letto, classificati di Livello Assistenziale "Mantenimento A", in cui gli Ospiti e i loro Parenti e Caregiver sono accolti in un ambiente sicuro e protetto dove, grazie alla competenza pluriennale dell'Equipe multidisciplinare, si coniugano prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero.

È, inoltre, attiva presso la Casa di Cura una vasta gamma di prestazioni ambulatoriali e di Diagnostica per immagini, per incontrare, attraverso le molteplici branche di specializzazione e l'impiego di apparecchiature moderne di ultima generazione, la varietà di esigenze di diagnosi e cura degli Utenti.

La Casa di Cura si impegna, perciò, affinché l'intero percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico di ogni Paziente risulti rapportato alle sue esigenze e modellato sulle sue necessità.

Il nostro impegno in questa direzione si concretizza, quindi, nell'applicazione di una Politica per la qualità, basata tanto sul perfezionamento continuo delle Procedure organizzative interne e sulla promozione di tutti gli aspetti legati alla sicurezza dell'Utente e dei propri Lavoratori, sull'adeguamento costante delle risorse strutturali e tecnologiche, nonché sull'aggiornamento e formazione continua del Personale, quanto sulla partecipazione dell'Utente, tramite il potenziamento costante delle modalità di comunicazione e informazione.

Il frutto di questa politica è, per il Personale di assistenza, un'esperienza umana e professionale coinvolgente e gratificante e, per il Paziente, un momento di analisi del suo stato di salute, eseguito con il concorso di più Operatori che gli hanno dato fiducia, speranza e sicurezza.

## OBIETTIVI E PRINCIPI FONDAMENTALI

Il cardine e l'obiettivo essenziale su cui la Casa di Cura fonda e orienta la propria azione è la centralità del Paziente, che costituisce, altresì, il fulcro su cui far convergere il massimo impegno da parte di tutti gli Operatori.

A tal fine, la tutela del diritto alla salute di ogni Utente presuppone il riconoscimento e la difesa dei seguenti principi, accolti e propugnati dalla Casa di Cura nello svolgimento della propria attività assistenziale.

Pertanto, con questa visione la Casa di Cura considera e valorizza come strumento imprescindibile l'attribuzione al Cittadino-Utente di un controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati, al fine di implementarne l'efficienza, la personalizzazione e l'efficacia.

### ➤ **EGUAGLIANZA**

La Casa di Cura "Villa Aurora" si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.).

Il Personale prende in considerazione l'individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza socio-assistenziale di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che, come tale, deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

### ➤ **IMPARZIALITÀ**

Tutti gli Operatori sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli Utenti.

➤ **CONTINUITÀ**

Tutte le prestazioni sono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione assicurando la continuità assistenziale anche in fase di dimissione/trasferimento.

➤ **UMANITÀ**

L'attenzione centrale degli Operatori è rivolta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli Operatori si rivolgono agli Utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

➤ **PARTECIPAZIONE**

La Casa di Cura valorizza e incoraggia la partecipazione attiva di ogni Utente, promuovendone l'intervento diretto attraverso la possibilità di esprimere opinioni, fornire suggerimenti, proposte e osservazioni mediante l'apposito Questionario di gradimento, il Modulo per Reclami, Segnalazioni o Suggerimenti, o tramite mail.

La Casa di Cura assicura la partecipazione dell'Utente anche attraverso le Associazioni di tutela dei diritti del Cittadino.

La Direzione della CdC Villa Aurora si impegna a dare immediato riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Inoltre, al fine di ottenere informazioni utili per il miglioramento del servizio, la Direzione effettua indagini per la rilevazione del livello di soddisfazione e della percezione della qualità erogata. Tali indagini sono anonime, in forma scritta ed effettuate al termine della prestazione.

➤ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Presso la CdC Villa Aurora, le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato, al fine di produrre i massimi risultati possibili, sia in termine di soddisfazione degli Utenti, sia di gratificazione del Personale.

La Direzione si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

➤ **IL DIRITTO DI INFORMAZIONE**

Un'informazione chiara e puntuale sullo stato di salute e sulle terapie proposte è imprescindibile per porre l'Utente nella piena condizione di poter decidere consapevolmente della propria salute e della qualità di vita.

## ➤ **LIBERTÀ DI SCELTA**

Ciascun Cittadino-Utente ha diritto di scegliere tra i diversi Operatori presenti in Struttura, per lo stesso tipo di prestazione.

In ragione di ciò, ogni Utente ha diritto di ricevere tutte le informazioni e la documentazione necessaria per operare una scelta libera e consapevole.

Per il raggiungimento di questo obiettivo, risulta fondamentale il ruolo svolto dal presente documento e dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dal materiale informativo disponibile sia sul sito del Polo, sia in Struttura che, illustrando i servizi e le modalità di accesso agli stessi, pone l'Utente nelle condizioni di poter scegliere.

La Casa di Cura ha come obiettivo quello di garantire nel tempo i principi e le qualità assistenziali enunciate, in quanto rappresenta un fattore indispensabile per instaurare un rapporto duraturo e di fiducia.

A tal fine, la Struttura ha pienamente recepito e applicato le linee guida regionali e nazionali, nonché i requisiti di accreditamento per garantire livelli assistenziali di Qualità.

La professionalità degli Operatori, la qualità delle tecniche e dei servizi, i tempi di attesa e di ricovero ridotti, l'alta tecnologia medica e il miglior comfort ambientale, contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Azienda sin dalla sua fondazione e tutt'oggi perseguiti.

Le indagini effettuate attraverso l'analisi dei questionari, dei reclami e dei suggerimenti, costituiranno gli elementi portanti per l'orientamento del nostro operare futuro, affinché si stabilisca un rapporto di fiducia crescente fra l'Utente e la Casa di Cura.

## I SERVIZI SANITARI OFFERTI

### **PRESTAZIONI IN REGIME DI RICOVERO OSPEDALIERO PER POST ACUZIE**

La Struttura eroga prestazioni in regime di ricovero ospedaliero in post-acuzie per l'assistenza e il recupero funzionale di Pazienti che hanno la necessità di ulteriori interventi valutativi e terapeutici intensivi, non erogabili efficientemente in regimi alternativi al ricovero.

Nello specifico, la Casa di Cura Villa Aurora è dotata delle seguenti Unità Operative di post-acuzie convenzionate con il S.S.N.:

#### **LUNGODEGENZA MEDICA (COD.60)**

La Lungodegenza prevede l'assistenza in regime di ricovero di Pazienti non autosufficienti, affetti da patologie ad equilibrio instabile e da disabilità croniche, non stabilizzate, che provengono dalle diverse aree assistenziali mediche e chirurgiche.

Si tratta di Pazienti provenienti dai reparti per acuti o per post-acuzie, che necessitano di cure e trattamenti intensivi appropriati, che presentano altre patologie incidenti significativamente sul quadro clinico complessivo, al fine di una stabilizzazione e/o miglioramento clinico funzionale; oppure, si tratta di Pazienti con forme croniche stabilizzate o che necessitano di un primo trattamento di rieducazione funzionale e convalescenza.

Tali Pazienti necessitano di sorveglianza e assistenza medica continuativa nelle 24 ore, nonché di nursing infermieristico non erogabile in forme alternative e di trattamenti fisioterapici e riabilitativi, per ottenere un miglioramento della condizione di malattia o impedirne il peggioramento.

Il ricovero ha una durata massima di 60 giorni.

#### **L'Equipe Multiprofessionale**

È assicurata la presenza di una Equipe multiprofessionale, funzionale alla garanzia delle attività previste dai Piani Individuali di Assistenza e/o dai Progetti Riabilitativi Individuali, costituita da Medici, Infermieri, Psicologa, Terapisti della Riabilitazione, Operatori Socio Sanitari, Dietista e Assistente Sociale.

I principali ambiti di intervento del Team sono:

- Stabilizzazione medica internistica;

- La promozione del recupero funzionale;
- Il contenimento dei rischi di complicanze correlati ai deficit funzionali;
- La rieducazione delle funzioni vitali di base (deglutizione, vescica, intestino);
- La rieducazione motoria;
- Riabilitazione cognitivo-comportamentale, della comunicazione e del linguaggio;
- La rieducazione alle abilità della vita quotidiana;
- La promozione della continuità assistenziale;
- La promozione del reinserimento sociale e professionale.

È, altresì, attiva a servizio dell'U.O. la sorveglianza medica continuativa nelle 24 ore.

La presenza di servizi interni diagnostici e terapeutico – assistenziali garantisce ad ogni Paziente un percorso assistenziale integrato, che possa soddisfare le specifiche esigenze di cura del singolo.

L'U.O di Lungodegenza svolge la sua attività in stretta collaborazione e continuità con le U.O di Riabilitazione (Cod. 56) e dell'RSA, a cui il Paziente può afferire, in determinate condizioni cliniche e socio-assistenziali, al termine del periodo di ricovero.

## **RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE (COD. 56)**

La U.O. eroga attività di riabilitazione per Pazienti in fase subacuta che richiedono un elevato impegno diagnostico e medico specialistico, in termini di complessità e di durata del trattamento (almeno tre ore giornaliere di terapia specifica).

Il ricovero ha una durata massima di 20 giorni.

I Pazienti sono solitamente provenienti da ricoveri in acuzie con postumi di intervento di artroprotesi di anca e di ginocchio, osteosintesi arti superiori e/o inferiori, esiti di traumi.

### ***Programma Riabilitativo Individuale***

Il Programma Riabilitativo Individuale (PRI) comprende la valutazione iniziale, intermedia e finale del Paziente e definisce le aree di intervento e gli obiettivi a breve, medio e lungo termine.

Il P.R.I. delinea le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di erogazione del trattamento riabilitativo, prendendo in considerazione la situazione socio-familiare del Paziente (caregiver, rete familiare, lavoro), la situazione ambientale e le aspettative dei familiari e del Paziente stesso.

L'Equipe riabilitativa, coordinata dal Medico Fisiatra Responsabile, è composta da Medici specialisti di differenti discipline come:

- Fisiatria;
- Ortopedia;
- Cardiologia;
- Medicina Interna.

A loro volta, tali soggetti sono, inoltre, coadiuvati da:

- Tecnici della Riabilitazione;
- Infermieri;
- Operatori Socio Sanitari;
- Psicologa;
- Assistente Sociale;
- Dietista.

I principali ambiti di intervento del team sono:

- Stabilizzazione medica internistica;
- La promozione del recupero funzionale;
- Il contenimento dei rischi di complicanze correlati ai deficit funzionali;
- La rieducazione delle funzioni vitali di base;
- La rieducazione motoria;
- La rieducazione alle abilità della vita quotidiana;
- La promozione della continuità assistenziale;
- La promozione del reinserimento sociale e professionale.

Inoltre, la presenza di servizi interni diagnostici e terapeutico-assistenziali garantisce ad ogni Paziente un percorso assistenziale integrato che soddisfa le specifiche esigenze di cura del singolo.

L'U.O di Riabilitazione svolge la sua attività in stretta collaborazione e continuità con le U.O di Lungodegenza Medica (Cod. 60) e del Servizio di RSA, a cui il Paziente può afferire, in determinate condizioni cliniche e socio-assistenziali, al termine del periodo di ricovero.

## RESIDENZA ASSISTENZIALE PER ANZIANI - RSA

All'interno della Casa di Cura è presente una Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A). che dispone di 50 posti letti in regime assistenziale, tipologia "Mantenimento A". Vedi Carta dei Servizi RSA.

## PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI E DIAGNOSTICHE

La Struttura è convenzionata con il S.S.N. per le seguenti prestazioni di specialistica ambulatoriale e diagnostica:

- Ortopedia e Traumatologia;
- Diagnostica per Immagini.

Inoltre, la Struttura eroga prestazioni di specialistica ambulatoriale per le seguenti branche:

- Allergologia;
- Cardiologia;
- Chirurgia Plastica;
- Dermatologia;
- Diagnostica per immagini – Risonanza Magnetica;
- Diagnostica per immagini – TAC;
- Endocrinologia;
- Immunologia;
- Oculistica;
- Ostetricia e Ginecologia;
- Otorinolaringoiatria;
- Recupero e Riabilitazione Funzionale;
- Reumatologia;
- Urologia.

## CONVENZIONI

La Casa di Cura è inoltre convenzionata con i seguenti istituti assicurativi: Generali, Faschim, FASDAC, Poste.

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Nella Casa di Cura Villa Aurora, l'Utente viene seguito nelle 24 ore, secondo il principio di una presa in carico "globale" dei suoi bisogni, grazie a un approccio interdisciplinare che prevede l'integrazione delle diverse professionalità nella gestione del Paziente.

Ciascuna Unità Operativa è gestita da Medici Specialisti referenti e da un Coordinatore Infermieristico che seguono il paziente in tutto il suo percorso, monitorandone l'evoluzione clinica e assistenziale fino alla dimissione, con la supervisione dei Medici Responsabili di ciascun Reparto/Servizio.

Tutti i Professionisti sono identificabili tramite il cartellino di riconoscimento e distinguibili, nella loro funzione all'interno dello Staff, grazie a uniformi differenziate nel colore.

Il Direttore Sanitario e il Direttore Amministrativo garantiscono la vigilanza sull'organizzazione e sull'erogazione dei Servizi offerti, nonché sull'aggiornamento costante degli Operatori, e stabiliscono le linee di indirizzo e i piani di sviluppo e miglioramento delle attività.

Si illustrano i nominativi delle figure professionali di riferimento:

- **Direttore Amministrativo:** Dott. Luca Paganini
- **Direttore Sanitario:** Dr. Giorgio Rossi
- **Risk Manager:** Dr. Giorgio Rossi
- **Responsabile Ingegneria Clinica e Parco Tecnologico:** Ing. Maria Livia Rugiano
- **Responsabile Sistema Gestione Qualità:** Dott. Alessandro Boni
- **Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico:** Sig.ra Francesca Ignagni
- **Medico Responsabile RSA:** Dr.ssa Marta delli Falconi
- **Coordinatrice Infermieristica RSA:** Dott.ssa Gabriella Emanuele
- **Coordinatrice Terapisti della Riabilitazione:** Dott.ssa Chiara Ruffini
- **Medico Responsabile U.O. Recupero e Riabilitazione Funzionale (Cod.56):**  
Dr.ssa Giuseppina Tancredi
- **Coordinatrice Infermieristica U.O. Recupero e Riabilitazione Funzionale (Cod. 56):**  
Dott.ssa Maria Luisa Lentini
- **Medico Responsabile Diagnostica per Immagini:** Dott. Massimo Pellegrini
- **Psicologa:** Dott.ssa Marzia Brugnoli
- **Nutrizionista:** Dott. Carlo Mancini

## **RICHIESTA DI PRESA IN CARICO E MODALITÀ DI ACCESSO**

### **RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE (COD. 56)**

L'accesso al Reparto di Riabilitazione avviene con trasferimento da unità operative per acuti a cura del Medico di Reparto che provvede ad inserire sulla Piattaforma Regionale - Transitional Care - la richiesta di ricovero.

Il Medico Fisiatra, in fase di ricovero, accede alla piattaforma "Transitional Care" e, sulla base delle notizie cliniche presenti, valuta l'eleggibilità dei Pazienti in lista di attesa, rispettando l'ordine cronologico, procede all'accettazione del paziente.

A tal fine, l'accettazione al ricovero sarà condizionata da:

- Compatibilità con la vigente normativa regionale sull'appropriatezza dei ricoveri;
- Compatibilità con il setting assistenziale della Casa di Cura Villa Aurora, rispetto alle specifiche necessità cliniche del ricoverando;
- Prognosi riabilitativa favorevole.

### **LUNGODEGENZA (COD. 60)**

L'accesso al Reparto di Lungodegenza avviene con trasferimento da Unità Operative per acuti a cura del Medico di Reparto, che provvede ad inserire sulla Piattaforma Regionale - Transitional Care la richiesta di ricovero.

Il Medico di Reparto, in fase di ricovero, accede alla piattaforma "Transitional Care" e, sulla base delle notizie cliniche presenti, valuta l'eleggibilità dei Pazienti in lista di attesa, rispettando l'ordine cronologico, e procede all'accettazione del paziente.

### **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)**

Per accedere alla nostra RSA è necessario attivare il Medico di famiglia (se la persona è a domicilio) o il Medico ospedaliero (se la persona è degente) che provvede ad effettuare la richiesta al Distretto sanitario di residenza (Punto Unico di Accesso - PUA) che procede alla valutazione dei bisogni sanitari e sociali; tale valutazione è effettuata da un'équipe composta da più figure professionali (Unità di valutazione multidimensionale distrettuale, UVMD) che ha il compito di definire il profilo assistenziale appropriato al bisogno rilevato e la durata del percorso. In caso di esito positivo l'Ufficio Ricoveri della ASL invia alla struttura l'autorizzazione all'ingresso del nuovo ospite. Gli Ingressi in struttura sono programmati dall'Ufficio Ricoveri RSA della ASL Roma1 che tiene i contatti

direttamente con l'Unità di Valutazione Integrata, che gestisce la lista di attesa e ne garantisce la trasparenza.

## **PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI**

È possibile accedere a visite specialiste ambulatoriali e a esami diagnostici mediante prenotazione presso l'Ufficio Accettazione che, come illustrato nei paragrafi successivi, può avvenire telefonicamente, visitando il sito web del Polo o recandosi presso lo sportello.

## SERVIZI GENERALI

### PUNTO DI ACCOGLIENZA

Presso il Punto di Accoglienza della Casa di Cura Villa Aurora, situato all'ingresso della Struttura, è possibile ottenere informazioni sull'ubicazione delle prestazioni da effettuare e chiedere assistenza in caso di persone con particolari esigenze.

Presso il Punto Accoglienza è, inoltre, possibile richiedere una copia del Questionario di Gradimento e del Modulo per Reclami, Segnalazioni o Suggerimenti, che potrà essere consegnata compilata nelle apposite cassette posizionate nella Sala d'attesa in prossimità degli Ambulatori, oppure all'Ufficio Accettazione.

Lo sportello dedicato all'Accoglienza è aperto tutti i giorni, dalle ore 6.30 alle ore 21.30.

### FRONT OFFICE, ACCETTAZIONE E U.R.P.

#### ATTIVITÀ, ORARI E RACAPITI

Presso l'Ufficio Accettazione, situato nell'area di ingresso al Piano -1, è possibile ottenere tutte le informazioni inerenti alle prestazioni erogate dalla Struttura, consultare le Carte dei Servizi e il tariffario delle prestazioni.

Presso l'Ufficio Accettazione, è altresì possibile effettuare la prenotazione di visite specialistiche ambulatoriali e di esami diagnostici sia recandosi allo sportello, sia telefonicamente, sia tramite il sito web del Polo.

Pertanto, per prenotazioni:

- Telefoniche, contattare il numero 06-66000495 – 06-6636902;
- Mediante sito web, visitare la pagina <https://www.sanfelicianoroma.it> e selezionare la voce "PRENOTA ONLINE"

L'Ufficio effettua l'accettazione amministrativa dei ricoveri e delle prestazioni ambulatoriali e di diagnostica per immagini.

Durante l'orario di apertura, il Personale svolge anche la funzione di U.R.P., distribuendo e ritirando sia i Questionari di soddisfazione Utente, sia il Modulo per reclami, segnalazioni o suggerimenti. Eventuali reclami vengono poi successivamente elaborati e analizzati dal responsabile U.R.P., che provvede a fornire una risposta entro 30 giorni.

L'orario di apertura del Front Office è il seguente:

- Dal lunedì al venerdì: dalle ore 8:00 alle ore 19:00;
- Il sabato: dalle ore 8:30 alle ore 12:00.

Presso l'Ufficio è possibile pagare il ticket, se dovuto, o la prestazione erogata in regime privato e ritirare i referti degli esami effettuati.

## **ACCETTAZIONE RICOVERI**

Per accettazione si intende quel complesso di atti formali e burocratici che devono necessariamente prevedere il ricovero effettivo in reparto.

Se il Paziente è assistito dal S.S.N., sono necessari:

- Tessera sanitaria;
- Impegnativa del Medico di Medicina Generale (rossa o dematerializzata);
- Documento di riconoscimento;
- Codice Fiscale.

Se il Paziente ha un'assicurazione privata, sono necessari:

- Attestazione di presa in carico da parte dell'Assicurazione;
- Tessera sanitaria;
- Documento di riconoscimento;
- Codice Fiscale.

## **ACCETTAZIONE PER PRESTAZIONI AMBULATORIALI O DIAGNOSTICA**

Se il Paziente è assistito dal S.S.N., sono necessari:

- Impegnativa del Medico di Medicina Generale (rossa o dematerializzata);
- Tessera sanitaria;
- Codice Fiscale.

Se il Paziente accede in modo privato:

- Richiesta dello specialista o del Medico di Medicina Generale;
- Tessera sanitaria;
- Codice Fiscale.

Se il Paziente ha un'assicurazione privata, sono richiesti:

- Attestazione di presa in carico da parte dell'Assicurazione;

- Tessera sanitaria;
- Codice Fiscale.

Inoltre si consiglia di presentarsi in struttura con eventuali documenti medici in possesso del Paziente: radiografie, analisi di laboratorio, referti di visite specialistiche, elettrocardiogrammi, ecc.

L'Ufficio Accettazione si occupa, inoltre, di fornire copia della documentazione sanitaria e del rilascio delle certificazioni di degenza, di assenza dal lavoro, etc.

## LISTE D'ATTESA

Di seguito si riportano i criteri e le modalità di gestione delle liste di attesa:

- Ordine cronologico di prenotazione;
- Priorità cliniche del Paziente (anche in coerenza con indicazioni regionali e/o nazionali);
- Le liste di attesa delle prestazioni ambulatoriali sono gestite attraverso la piattaforma gestionale interna "Network Sanitario";
- La lista di attesa dei ricoveri in RSA è gestita dall'Ufficio RSA della ASL Roma1 che inserisce il paziente in lista di attesa, una volta effettuata la valutazione dei bisogni assistenziali da parte dell'UVMD Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale della ASL Roma1.
- La lista di attesa delle U.O. di Riabilitazione (Cod.56) e di Lungodegenza (Cod.60) sono gestite attraverso l'apposita Piattaforma regionale per ricoveri in post-acuzie "Transitional Care".

## ACCOGLIENZA E QUOTIDIANITÀ NEI REPARTI DI DEGENZA

Il Paziente viene accolto in Reparto e accompagnato nella sua camera dalla Coordinatrice Infermieristica o da un Infermiere professionale, che fornirà tutte le informazioni necessarie per il periodo di degenza.

Al momento dell'accoglienza in reparto, il Personale medico e infermieristico, ognuno secondo le proprie competenze, provvederà a raccogliere i dati e le informazioni necessarie a conoscere i problemi e i bisogni dell'Utente, a formulare la diagnosi della patologia, a definire la terapia e a pianificare l'assistenza.

In tale occasione, si raccomanda al Degente di segnalare subito ogni situazione particolare, come per esempio, la presenza di malattie concomitanti, nonché le informazioni relative sia ai farmaci che si assumono abitualmente, sia a eventuali allergie o intolleranze certe o sospette ai farmaci.

In Reparto, tutte le camere di degenza sono climatizzate e dotate, su richiesta, di televisione.

Tutti i letti sono dotati di testa letto, con luce di cortesia e sistema di chiamata infermieri

Durante il periodo di degenza, le terapie farmacologiche sono prescritte dai Medici e somministrate dagli Infermieri; i Pazienti sono pregati di non prendere alcun tipo di farmaco senza l'autorizzazione del Personale medico di reparto, in quanto l'uso di altri medicinali potrebbe interferire con la terapia.

Il Personale medico è a disposizione per i colloqui in orari stabiliti e affissi nei diversi Reparti ed è, pertanto, disponibile a fornire tutti i chiarimenti necessari ai Pazienti e ai loro familiari.

Per i colloqui con gli specialisti al di fuori degli orari previsti, è possibile rivolgersi al Coordinatrice Infermieristica.

L'assistenza infermieristica viene assicurata esclusivamente da Personale qualificato, organizzato e gestito dal Coordinatore Infermieristico.

Gli infermieri sono presenti continuativamente nelle 24 ore, forniscono prestazioni terapeutiche e collaborano alla diagnosi e al trattamento della malattia, garantendo l'applicazione delle prescrizioni mediche.

L'attività riabilitativa è eseguita esclusivamente da Personale qualificato, organizzato e gestito dal Coordinatore Riabilitazione.

## NOTIZIE UTILI PER GLI OSPITI

### **COSA PORTARE IN CASA DI CURA**

Si consiglia di portare con sé soltanto gli effetti personali strettamente necessari per l'igiene (ad esempio, spazzolino da denti, dentifricio, saponetta, deodorante, etc.) e per altre necessità (ad esempio, biancheria personale, vestaglia, pantofole, etc.).

Eventuali altri oggetti potranno essere portati secondo il proprio bisogno individuale.

### **OGGETTI DI VALORE E DENARO**

È opportuno evitare di portare con sé o di tenere in camera oggetti di valore (gioielli, ecc.) e cospicui importi di denaro.

### **PULIZIA E ORDINE**

La pulizia di armadi, letti e comodini viene effettuata da apposito Personale all'uopo dedicato.

È altresì opportuno che il Paziente mantenga in ordine gli arredi e la stanza; in particolare, si chiede gentilmente di non tenere in camera fiori o piante.

Per evitare disordine e per facilitare le operazioni di pulizia, si prega di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali.

### **NORME DI CONVIVENZA**

La presenza dei familiari e degli amici è di grande sostegno e conforto per i nostri Ospiti e Degenti. Al fine di conciliare i desideri dei Pazienti con il buon funzionamento dei reparti, sono stati definiti gli orari di visita di seguito indicati.

In merito, si comunica ai gentili Visitatori che, all'interno delle fasce orarie previste, l'accesso al Reparto è limitato a un Parente/Caregiver/Visitatore per singolo Paziente; in caso di più Visitatori, l'accesso in Reparto è consentito alternandosi uno per volta.

#### **➤ ORARI DI VISITA DELLA RSA:**

Dal Lunedì al Sabato dalle ore 15.30 alle ore 18.00

Domenica e festivi dalle ore 10.30 alle ore 12.30 e dalle 16.00 alle ore 18.30

➤ **ORARI DI VISITA DELLE U.O. RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE (COD. 56) E U.O. LUNGODEGENZA (COD. 60):**

Dal Lunedì al Sabato: - mattina: dalle ore 11 alle ore 12

- pomeriggio: dalle ore 19 alle ore 20

Domenica e festivi: dalle ore 15 alle ore 17

Per contribuire e garantire il riposo dei nostri Ospiti e Degenti e affinché le visite siano gradite, si invitano i visitatori a:

- Evitare le visite in gruppo o di lunga durata;
- Rispettare gli orari di visita;
- Lasciare momentaneamente la camera in caso di visita medica o di cure o di pulizia della camera;
- Conformarsi alle necessità alimentari dei Pazienti, evitando di portare cibi o bevande non idonei;
- Rispettare il riposo altrui, cercando di evitare di far rumore;
- Rispettare le indicazioni di astensione dal fumo. Il fumo rappresenta un'abitudine di vita dannosa alla salute anche per chi è costretto, suo malgrado, a respirare il fumo altrui;
- Utilizzare il telefono cellulare con discrezione e a un volume moderato.

## L'ASSISTENZA RELIGIOSA

Presso la Casa di Cura è attivo un regolare servizio di assistenza religiosa e in occasione delle ricorrenze religiose è celebrata la Santa Messa.

Inoltre, è disponibile presso i punti di informazione (Front-Office e Punto Accoglienza) un elenco con i riferimenti delle principali rappresentanze religiose ed etniche.

## SERVIZI AGGIUNTIVI

La Casa di Cura mette a disposizione dell'Utenza, i seguenti servizi aggiuntivi:

- Camera singola (compatibilmente con la disponibilità di posti letto)
- Servizio TV

Tali servizi sono soggetti a pagamento di tariffa supplementare, formalizzata dall'Ufficio Accettazione al momento del ricovero.

## IL VITTO

L'alimentazione rappresenta un aspetto fondamentale del percorso terapeutico durante la degenza.

Il Personale medico e il Dietista, dopo aver appreso le abitudini alimentari del Paziente e le informazioni cliniche rilevanti, formulano il piano dietetico più adatto per ogni persona, in funzione del quale sono elaborati menu personalizzati su base settimanale.

Si raccomanda di non portare cibi e/o bevande dall'esterno, poiché la dieta è parte integrante della terapia.

Esigenze alimentari legate a motivi religiosi o etici devono essere prontamente segnalate alla Coordinatrice Infermieristica, in modo tale che sia possibile soddisfare anche questo tipo di necessità.

Per una migliore organizzazione del lavoro e per tutelare l'igienicità dei pasti, si chiede gentilmente ai Degenti che non presentano difficoltà nella deambulazione e ai familiari di non transitare nei corridoi durante la distribuzione del vitto.

I pasti dei Pazienti ricoverati sono serviti unicamente nelle camere ai seguenti orari:

- La colazione viene servita alle ore 8.00;
- Il pranzo viene servito alle ore 12.30;
- La cena viene servita alle ore 18.30.

## VOTAZIONI

In caso di votazioni, facendone richiesta alla Coordinatrice Infermieristica o al Front Office, il Degente che sia in possesso del Tesserale Elettorale può votare in Casa di Cura.

## SERVIZIO RISTORO

Nell'area di ingresso situata al Piano 0 sono ubicati distributori automatici sia di bevande calde e fredde, sia di snack, funzionanti 24 h su 24.

## PERMESSI DI USCITA

Il Paziente, per esigenze personali, può chiedere di uscire dalla Casa di Cura, usufruendo di un breve permesso, da esaurire nell'arco della giornata, condizionato dal parere favorevole del Responsabile di Reparto sulla non sussistenza di controindicazioni cliniche.

## LA SICUREZZA E GESTIONE DELL'EMERGENZA

La Casa di Cura è dotata di un Piano di emergenza e di una Squadra di Emergenza.

Il Piano di emergenza definisce le modalità per la gestione dell'emergenza a seguito di un incendio o di un pericolo grave ed immediato (terremoto, alluvione, etc).

Il Piano di Emergenza ha come obiettivo:

- Ridurre al minimo i pericoli ai quali possono andare incontro le persone a causa di eventi catastrofici (incendi, terremoti, ecc.);
- Portare soccorso alle persone coinvolte;
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

In tutte le aree della Nuova Casa di Cura sono esposte le planimetrie indicanti i percorsi di esodo, le attrezzature antincendio e i pulsanti di allarme, le norme comportamentali per i degenti e i visitatori, e per il Personale.

Tra il personale in turno sono sempre presenti gli addetti all'emergenza.

## DIVIETO DI FUMARE

In tutti gli ambienti della Casa di Cura, a norma di legge, è assolutamente vietato fumare.

Si rammenta, infine, che fumare all'interno della Struttura, comporta l'attivazione del relativo allarme antincendio, con conseguente attivazione delle relative procedure di emergenza.

## PARCHEGGIO E VIABILITÀ

La Casa di Cura dispone di parcheggio interno, facilmente raggiungibile e dotato di posti riservati a persone disabili.

## LA DIMISSIONE

### MODALITÀ DI DIMISSIONE

A conclusione del ricovero, il medico dell'Unità Operativa che ha in cura il Paziente dispone le dimissioni a domicilio o presso altra struttura sanitaria, compilando contestualmente la Lettera di dimissione che viene consegnata insieme alla restante documentazione sanitaria.

La Lettera di dimissione, rivolta al Paziente e al suo Medico curante, riporta:

- Un riassunto delle attività cliniche svolte durante il ricovero;
- La prescrizione medica da proseguire a domicilio;
- L'eventuale programmazione di visite di controllo post-ricovero;
- I consigli e le indicazioni dietetiche da seguire durante la convalescenza per accelerare il processo di guarigione.

Il Paziente può anche decidere di rifiutare il prosieguo delle cure, raccomandate dai medici, e optare per una dimissione volontaria contro parere medico.

Al momento della dimissione il Personale infermieristico consegna all'assistito la modulistica necessaria per la richiesta della Cartella Clinica e del Certificato di ricovero.

### RILASCIO DI DOCUMENTI

Il Paziente, può chiedere, anche durante il ricovero, il rilascio di alcuni documenti quali:

- *CERTIFICATO DI RICOVERO*, attestante la permanenza nella Casa di Cura, è rilasciato a vista, su richiesta dell'interessato presso l'Ufficio Accettazione, in carta semplice, per gli usi consentiti dalla legge.
- *COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA*, che può essere richiesta dall'interessato presso l'Ufficio Accettazione utilizzando l'apposito modulo disponibile anche sul sito aziendale. La documentazione sanitaria disponibile verrà fornita entro 7 giorni dalla richiesta, la restante documentazione sarà fornita entro 30 giorni.

La copia della documentazione sanitaria può essere ritirata personalmente, oppure da persona con apposita delega e copia del documento del Delegante, presso l'Ufficio Accettazione o fatta recapitare a domicilio con Raccomandata A/R oppure in formato elettronico tramite mail.

Il costo della fotocopia, ed eventuali spese di spedizione, sono a carico del Paziente.

- *EVENTUALE DOCUMENTAZIONE PERSONALE*, portata al momento del ricovero.
- *IMMAGINI DIAGNOSTICHE (Risonanza magnetica, TAC, radiografie)*

La copia della cartella clinica (sia in formato digitale che cartaceo) comprende solo i referti di eventuali esami effettuati durante il ricovero, e non comprende le relative immagini diagnostiche.

## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Nella Casa di Cura è presente l'Ufficio "Relazioni con il Pubblico", a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

- Ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami presentati dall'utenza;
- Comunicare le segnalazioni ai responsabili dei servizi interessati e alla Direzione per l'avvio dell'istruttoria;
- Dare tempestiva risposta all'Utente per le segnalazioni di più agevole definizione, dandone comunicazione ai Responsabili dei servizi interessati;
- Fornire all'Utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- Attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'Utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

### RECLAMO

La Casa di Cura Villa Aurora garantisce la funzione di tutela del Cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

### MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

L'Utente può presentare reclamo direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, comunicando le proprie osservazioni oralmente, oppure via email (all'indirizzo [info.va@sanfelicianoroma.it](mailto:info.va@sanfelicianoroma.it)) o per iscritto, in carta libera o utilizzando l'apposito Modulo, disponibile presso l'Ufficio Accettazione e il Punto Accoglienza, o scaricabile dal sito web del Polo.

È a tal fine disponibile presso la Sala d'attesa degli Ambulatori, un'apposita cassetta dove inoltrare i reclami e segnalazioni.

L'U.R.P. si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute non anonime entro 30 giorni dal ricevimento.

## INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

La Casa di Cura garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei Pazienti e dei loro familiari/caregiver promuovendo la distribuzione di Questionari di gradimento e attraverso l'osservazione diretta.

Al momento del ricovero, viene fornito al Paziente un Questionario di Gradimento (disponibile anche sul sito aziendale), allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione dell'Utente, i Questionari sono richiesti durante la dimissione o raccolti in apposita cassetta collocata al Piano Terra.

L'analisi periodica dei Questionari delle eventuali osservazioni permette di verificare il raggiungimento degli standard definiti e assicura il miglioramento costante della qualità organizzativa della Struttura.

## IMPEGNI ASSUNTI E STANDARD DI QUALITÀ

La Casa di Cura Villa Aurora si impegna nei confronti dei propri Ospiti e Pazienti a rispettare livelli di qualità (standard garantiti) definiti per gli aspetti più importanti del servizio offerto (fattori di qualità). Pertanto:

- Adotta standard di qualità del servizio;
- Rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- Verifica il rispetto degli standard;
- Verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- Assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informativi della presente Carta dei servizi e i diritti stessi dell'Utente.

Gli standard di qualità, pubblicati ed aggiornati con frequenza almeno annuale, rappresentano l'impegno della Casa di Cura per la gestione dei servizi e delle relazioni con gli Utenti.

Tali standard riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente.

La Casa di Cura si impegna a rispettare gli standard di qualità, definiti nella Carta dei Servizi, nei seguenti ambiti:

- Ricoveri;
- Prestazioni ambulatoriali;
- Rilascio documentazione sanitaria;
- Informazione e umanizzazione.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto dei principi e del dettame normativo dei seguenti provvedimenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici” - Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” - Gazzetta Ufficiale n. 261 dell’8 novembre 1994.
- Legge 11 luglio 1995 n. 273 “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi”.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi” - Supplemento n. 65 della Gazzetta Ufficiale del 31 maggio 1995.
- Ministero della Sanità – Linee Guida n. 2/1995 “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”, supplemento n. 203 della Gazzetta Ufficiale del 31 agosto 1995.
- Decreto del Ministero della Sanità 15 febbraio 1996 “Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l’umanizzazione dell’assistenza, il diritto all’informazione, alle prestazioni alberghiere nonché l’andamento delle attività di prevenzione delle malattie”.
- Decreto Ministeriale 12 dicembre 2001 “Sistema di garanzie per il monitoraggio dell’assistenza sanitaria” (adempimento LEA punto E.2.1. – Aggiornamento Carta dei Servizi).
- Delibera della Giunta Regionale del Lazio 3 agosto 2007, n. 636 “Requisiti ulteriori per l’accreditamento istituzionale nella Regione Lazio”.
- Decreto del Presidente in qualità di Commissario ad Acta n. 8 del 10 febbraio 2011, allegato C.
- Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. 311 “Linee guida per l’Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio”.
- Legge 8 marzo 2017, n. 24 “Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché, in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie.
- Decreto del Commissario ad Acta 7 novembre 2017, n. 469 “Modifica al DCA 410/2017 in materia di contrasto della L.R. 7/2014 al D. Lgs. 502/1992. Disposizioni in materia di autorizzazione a modifica ed integrazione del DCA 8/2011. Adozione del Manuale di accreditamento in attuazione del Patto per la salute 2010-2012”.

## TEMPI DI ATTESA

| Prestazioni Specialistiche Ambulatori | Tempo di attesa (giorni) | Tempo di attesa consegna referto (giorni) | In convenzione con SSN | Privata |
|---------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------|------------------------|---------|
| Visita ortopedica                     | 3 giorni                 | Immediato                                 |                        | X       |

| Diagnostica per immagini, strumentale | Tempo di attesa per esecuzione esame (giorni) | Tempo di attesa consegna referto (giorni) | In convenzione con SSN | Privata |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------|---------|
| Radiologia                            | 1 giorni                                      | 2 giorni                                  | X                      | X       |
| Ecografia                             | 1 giorni                                      | immediato                                 |                        | X       |
| TAC                                   | 1 giorni                                      | immediato                                 |                        | X       |

| Rilascio documentazione sanitaria | Tempo di attesa max (giorni) |
|-----------------------------------|------------------------------|
| Copia cartella clinica            | 20/30 giorni                 |
| Certificato di degenza            | Immediato                    |
| Certificato di presenza           | Immediato                    |

| Informazione e umanizzazione     | Tempo di risposta (giorni) |
|----------------------------------|----------------------------|
| Tempo max di risposta ai reclami | 30 giorni                  |

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

La Casa di Cura Villa Aurora si trova in Via Mattia Battistini, 44 in zona Boccea-Primavalle, nel comune di Roma.

La Struttura è raggiungibile mediante il trasporto pubblico e con mezzi propri.

### TRASPORTO PUBBLICO

#### METROPOLITANA

Roma fermata “BATTISTINI” (METRO A)

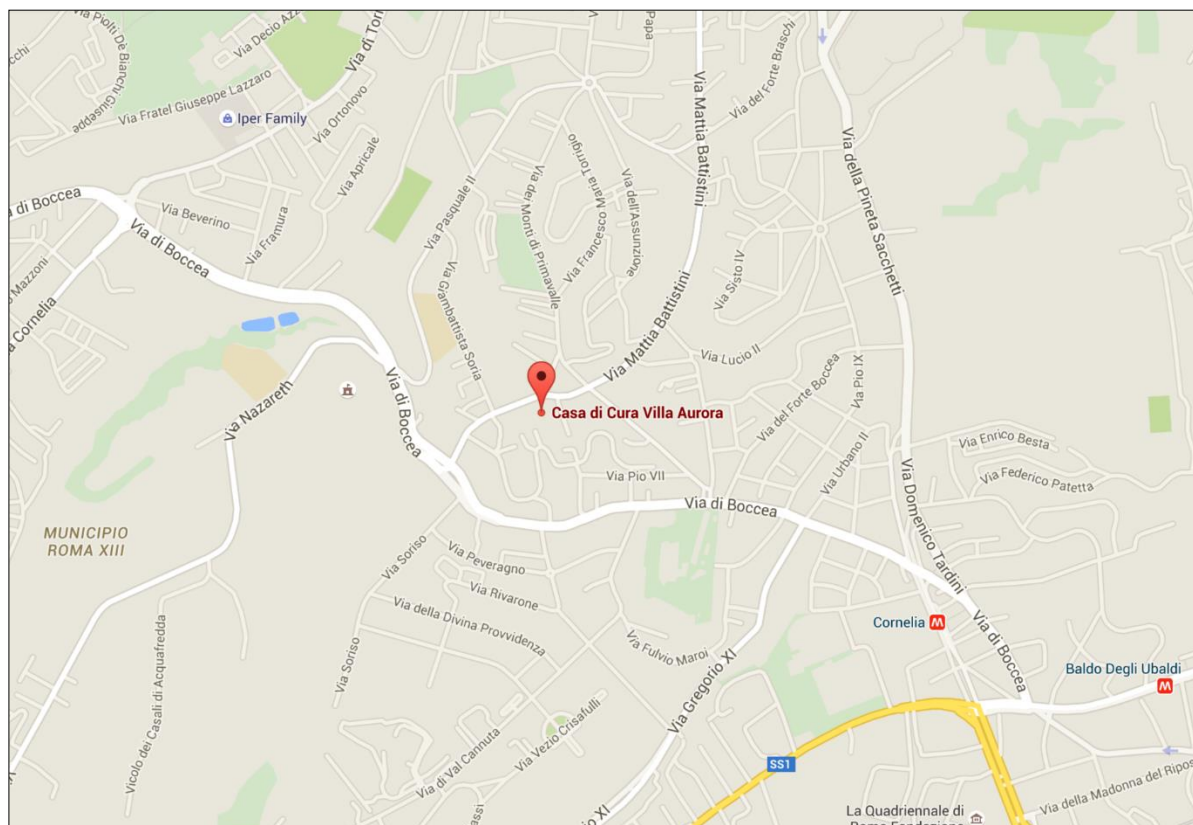
Ogni 3 minuti

#### AUTOBUS

546 – 916 – 46 b. Per ulteriori linee, consultare il sito [www.atac.it](http://www.atac.it)

### CON MEZZI PROPRI

La Casa di Cura Villa Aurora è comodamente raggiungibile con mezzi propri provenendo da tutte le direzioni, vista la vicinanza ad importanti arterie di scorrimento quali G.R.A., via Boccea, via dell'Acqua Fredda.



## CARTA DELLE GARANZIE

### 1: LE GARANZIE GENERALI

#### Informazione

Nessuna persona può essere sottoposta a pratiche sanitarie senza il suo consenso informato, salvo casi di emergenza.

Le decisioni relative alla cura dei minori sono assunte con il consenso dei genitori e, se possibile, con il coinvolgimento degli interessati. Se il piano di cura richiede un intervento chirurgico o una procedura invasiva, il Paziente deve fornire il proprio consenso scritto, dopo adeguata informazione.

Il Paziente e i loro parenti riceveranno informazioni appropriate sui servizi resi.

I Pazienti e i loro parenti hanno diritto a ricevere sempre (verbalmente e anche in forma scritta, se

richiesti dagli interessati) una descrizione del trattamento proposto, dei risultati prevedibili, delle indagini diagnostiche e delle procedure di cura, in un linguaggio comprensibile.

Essi saranno avvisati dei rischi e delle alternative, prima dell'esecuzione del trattamento.

Tutto il personale deve portare un cartellino di riconoscimento che lo renda prontamente identificabile da Pazienti, clienti e visitatori. Il duplicato della cartella clinica, quando richiesto, sarà consegnato o spedito al Paziente entro venti giorni lavorativi o verrà informato delle ragioni di un eventuale ritardo.

#### RISERVATEZZA

I colloqui confidenziali con il Paziente, parenti o tutori si svolgono in locali riservati.

Le consulenze e tutte le comunicazioni relative allo stato di salute dei Pazienti rispettano il diritto alla privacy e alla riservatezza.

#### TRASPARENZA

I Pazienti possono accedere alla loro documentazione sanitaria (cartella clinica, referti di esame, etc.). La Casa di Cura si farà carico di comunicare chiaramente i loro diritti.

#### SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli Utenti vengono informati del modo in cui poter fare commenti, suggerimenti, reclami ed elogi.

### 2: LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

I Medici, gli Infermieri, gli OSS che compongono le varie équipe assicurano un servizio di elevata qualità:

- Attraverso una condotta eticamente corretta;
- Applicando criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale;
- Mediante un approccio multi professionale al singolo caso;
- Adottando per ogni Utente un piano di cura secondo il concetto di "assistenza personalizzata";
- Definendo le principali attività, specifiche procedure ed istruzioni operative.

### 3: LA SICUREZZA

La Casa di Cura ha attivato un sistema per la prevenzione e protezione dei lavoratori e dei Pazienti secondo quanto previsto dal D.Lgs. 81/08.

E' garantita la messa in atto di procedure per la sorveglianza e la prevenzione dei rischi relativi alle principali infezioni ospedaliere.

### 4: DIMISSIONE DAL RICOVERO

La lettera di dimissione, datata e firmata, contiene almeno le seguenti informazioni:

a) nome e cognome del Paziente

- Data di ricovero;
- Data di dimissione;
- Diagnosi;
- Tipo di intervento eseguito;
- Nome del Medico che ha seguito il Paziente durante il ricovero;
- Nome del Medico curante;
- Decorso clinico;
- Esami diagnostici rilevanti;
- Terapia domiciliare consigliata;
- Numero di telefono di riferimento per la continuità assistenza nelle 48 ore successive alla dimissione

