



Medicus

**Casa di Cura privata, accreditata con il S. S. N.
per Riabilitazione Neuromotoria e
Respiratoria, Medicina Generale, Residenza
Sanitaria Assistita e Centro Emodialisi**

Carta dei Servizi

I.N.I. divisione MEDICUS – P.le S. Giovanni di Dio
00019 Tivoli Tel. 0774 3381, Fax 0774 313839
Certificata UNI EN ISO 9001:2008 www.gruppoini.it

Presentazione

La presente Carta dei Servizi regola il rapporto tra cittadino/utente e la Casa di Cura I.N.I. divisione Medicus. La Carta dei Servizi attua i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

I servizi vengono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- ◆ **Eguaglianza** – i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- ◆ **Imparzialità** – nell'erogazione del servizio verso gli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale;
- ◆ **Continuità** – i servizi sono erogati con continuità e imparzialità;
- ◆ **Diritto di scelta** – tale diritto rientra in quello della libertà personale e in quello della libera circolazione del cittadino che, in ambito sanitario, può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale;
- ◆ **Partecipazione** – al cittadino utente è garantito il diritto all'informazione sul suo stato di salute e sulle prestazioni che gli vengono erogate;
- ◆ **Efficienza ed efficacia** – il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza, come rapporto tra risorse impiegate e risultati attesi, e l'efficacia, intesa come rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti.

La Carta dei Servizi della Casa di Cura, sulla base delle indicazioni della Carta dei Servizi, Decreto del Consiglio dei Ministri n.65 del 19/5/95 e delle Linee-Guida n.2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" emanate dal Ministero della Sanità, è riferita:

- alla degenza residenziale e diurna;
- all'accesso alle prestazioni ambulatoriali;
- all'informazione, alla tutela, all'accoglienza e alla partecipazione.

La Casa di Cura ha come obiettivo primario la qualità totale. Al fine di garantire la qualità delle prestazioni, viene adottato in via ordinaria il metodo della verifica e della revisione della quantità e qualità delle prestazioni e si assicura, per il monitoraggio dell'attività, l'attivazione del sistema di indicatori qualità previsti dall'art.10, 3° comma, del Decreto Legislativo n.502 del 30.12.92 così come modificato dal Decreto Legislativo n.517/93, in conformità alle indicazioni metodologiche contenute nella Carta dei Servizi emanata dal Ministero della Sanità e dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

Principi ispiratori e missione

La Casa di Cura mira alla crescita integrale degli ospiti con un progetto educativo riabilitativo, che ha come centro la persona umana perché possa realizzare, nella misura più piena possibile, quella autonomia che consenta un adeguato inserimento nella vita civile e nell'attività sociale.

L'obiettivo primario della Casa di Cura è la Cura degli Assistiti, intesa come prevenzione, salvaguardia e recupero funzionale della salute, con l'erogazione di prestazioni ad alta specializzazione e con un impegno continuo a:

- ◆ garantire professionalità e tecnologie all'avanguardia e in costante aggiornamento
- ◆ ridurre al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi
- ◆ rispettare la dignità dell'Assistito in tutti i momenti del vivere quotidiano, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la tutela della riservatezza e il superamento di ogni barriera
- ◆ informare correttamente e chiaramente l'interessato e il suo Medico curante su tutto quanto concerne lo stato di salute e l'eventuale progetto terapeutico e riabilitativo
- ◆ promuovere il comfort e l'accoglienza
- ◆ effettuare periodiche rilevazioni del gradimento degli utenti sui servizi offerti.

L'approccio alla Qualità

Fin dalla sua creazione la Casa di Cura è orientata verso valori etici primari, volti alla promozione non solo della Salute fisica in senso stretto, ma anche di un benessere psico-fisico frutto di una visione dell'individuo olistica, ossia orientata all'individuo in tutte le sue dimensioni psico-fisiche. E' proprio per questo che da sempre i servizi "accessori" quali Ristorante, Bar, Telefono e Televisione, Parco, Parcheggio, etc... costituiscono una parte integrante e sostanziale del trattamento riservato agli Assistiti.

L'ampia varietà di figure professionali garantisce un miglioramento continuo del servizio.

Dal 1999 la Casa di Cura I.N.I. divisione Medicus ha intrapreso un progetto di miglioramento della Qualità dei propri Servizi, mirato inizialmente alla definizione al suo interno di un Sistema di gestione aziendale orientato ai principi della Qualità e capace di automigliorarsi nel tempo. Il progetto, ispirato alla applicazione di una normativa internazionale di larga diffusione denominata UNI EN ISO9001:2000/vision 2000, è culminato nel corso del 2001 con la "Certificazione" del Sistema da parte dell'Ente certificatore IMQ/CSQ di Milano. Tale certificazione ha dato un ulteriore impulso al cammino verso l'eccellenza intrapreso dall'Istituto, orientato al costante miglioramento dei servizi sanitari ed alberghieri erogati ed in generale al perseguimento di reali benefici per l'assistito attraverso una gestione per processi, caratterizzata dal continuo raggiungimento di obiettivi chiari, definiti e misurabili.

Come raggiungerci

Nata come albergo e riadattata nel tempo a rispondere sempre più alle esigenze strutturali proprie di un ambiente sanitario, nel rispetto delle normative vigenti, è situata in zona collinare e lussureggiante sovrastante l'abitato di Tivoli, dove è presente un rapporto ottimale con l'ambiente in una atmosfera ossigenata e silenziosa.

Modalità di accesso

La Casa di Cura I.N.I. divisione Medicus è ubicata a Tivoli, in provincia di Roma, in località Monteripoli, P.zza S. Giovanni di Dio (senza numero civico), dove l'altitudine garantisce purezza dell'aria e isolamento dai rumori e permette la visione di uno stupendo panorama, compresa una impareggiabile visione di Roma fino (quando il tempo lo permette) al Mar Tirreno.

- **Auto propria**

Per chi proviene da Roma, la statale Tiburtina e L'Autostrada Roma-L'Aquila sono le vie più agevoli; seguire le indicazioni per Tivoli e, alle porte del centro abitato, percorrere la strada provinciale per S. Gregorio da Sassola, seguendo le indicazioni stradali che recano la scritta "Casa di Cura Medicus".

- **Mezzi pubblici**

Per chi non dispone di auto propria, esiste un servizio COTRAL che collega Tivoli con Roma e gli altri Comuni limitrofi con una frequenza di passaggio di circa mezz'ora. In alternativa si può usufruire della linea ferroviaria. Da Tivoli è attivo un servizio urbano comunale C.A.T.; il percorso, gli orari di arrivo e di partenza della linea urbana sono esposti in portineria (il servizio non è attivo nei giorni festivi infrasettimanali e la domenica).

Dislocazione dei Servizi nella struttura

La struttura è piuttosto vasta, e si articola su diversi piani e in diverse ali del complesso. Una segnaletica dettagliata guida l'Assistito all'interno della struttura.

Prestazioni e Servizi offerti

La Casa di Cura Medicus dispone di un'ampia offerta di Servizi sanitari accessibile in convenzione o privatamente, in regime di:

- Ricovero ordinario e day hospital
- Ambulatoriale.

Quanto segue descrive i Servizi offerti per ogni tipologia.

Ricoveri

La Casa di Cura è una struttura accreditata con Atto deliberativo della Regione Lazio e dispone complessivamente di 250 posti letto per ricoveri di diagnosi e cura in regime di Ricovero segnatamente alle specialità di seguito indicate. I Reparti sono dislocati su cinque piani, e oltre ad essere dotati di moderne attrezzature, sono costantemente presidiati da personale medico, infermieristico e ausiliario preposto alla diagnosi e cura degli Assistiti.

- ◆ **Medicina Riabilitativa**

Reparto	Nominativo Medico di riferimento	Prenotazione ricovero	Posti letto
Motulesi e Neurolesi	Alain Rocco	SI	90
Motulesi e Neurolesi (day hospital)		SI	10

◆ **Residenza Sanitaria Assistenziale**

Reparto	Nominativo Medico di riferimento	Prenotazione ricovero	Posti letto
R. S. A.	Renato Petrolini	Secondo delibera regionale	100

◆ **Centro Emodialisi**

Servizio	Nominativo Medico di riferimento	Prenotazione	Posti letto
Centro Emodialisi	Luigina Misiti	Visita medica preliminare	15

Il Servizio di Medicina Fisica e Riabilitazione offre prestazioni fisioterapiche ai Reparti di Degenza e Day Hospital ed è suddivisa in cinque sezioni.

Le sezioni sono così ripartite:

- Fisioterapia: vengono utilizzate tecniche manuali e strumentali secondo i protocolli riconosciuti dalla letteratura scientifica in riabilitazione
- Logopedia: si propone interventi per la riabilitazione dell'afasia, disartria, disfonia, disfagia e dei disturbi della comunicazione e relazione
- Respiratoria: finalizzata al miglioramento delle patologie respiratorie acute e cronicizzate
- Terapia occupazionale: affronta la riduzione della disabilità mediante strategie volte al superamento dell'handicap. Vengono utilizzati espedienti (o ausili) per conferire autonomia alle attività di vita quotidiana, alla cura della persona, al ritorno alla vita familiare e professionale, mediante lavori in laboratorio e con attività ludiche.
- Terapia cognitiva: si avvale della collaborazione di psicologi per la somministrazione di test di valutazione del deficit cognitivo e delle componenti psicologiche alterate. Sulla base delle valutazioni si impostano trattamenti di recupero delle componenti cognitive, attentive e di concentrazione.

Ogni sezione utilizza una cartella contenente il notiziario clinico del paziente e l'inquadramento fisiatrico mediante scale di valutazione opportune. Il progetto fisiatrico ed il successivo programma riservato alla sezione di competenza, rappresentano le modalità del percorso riabilitativo da svolgere, che sarà monitorato dal personale medico con verifiche periodiche.

Il personale è esclusivamente composto da medici specialisti in fisiatria e da personale tecnico, come previsto dalle normative vigenti e sulla base dei profili professionali in Riabilitazione riconosciuti dall'OMS, ovvero fisioterapisti, logopedisti, terapisti occupazionali, terapisti cognitivi.

Uno degli obiettivi primari dell'Organizzazione interna è costituito dalla programmazione e dal rispetto dei tempi necessari ad ottimizzare il risultato terapeutico con il più rapido reinserimento dell'Assistito nel tessuto sociale, con riduzione massima dei tempi di attesa.

Servizi Ambulatoriali

Nella Casa di Cura operano numerosi servizi sanitari a favore anche dell'utenza esterna in regime non convenzionato. Il servizio accettazione ambulatoriale è accessibile dall'ingresso principale nei giorni lavorativi dalle ore 9.00 alle ore 14.00; le prenotazioni si effettuano anche telefonicamente al numero 0774/338842

Tabella Servizi Ambulatoriali

Ambulatorio	Medico di riferimento	Prenotazione
Neurologia	Mohammad Kalili - Francesca Girmenia - Francesca Girardi	SI
Geriatría	Renato Petrolini	SI
Fisiatria	Alain Rocco - Marinella Penna	SI
O. R. L.	Piera Cristofari	SI
Epatologia	Domenico D'Errico	SI
Angiologia	Massimo Della Medaglia	SI
Dermatologia	Mohammad Musa	SI
Psicologia	Simona Tomassetti	SI
Neurochirurgia	Stefano Coscia	SI
Ortopedia	Riccardo Venanzi	SI
Centro Emodialisi	Luigina Misiti	SI

Le risorse umane

L'ampia varietà di figure professionali garantisce un miglioramento continuo del nostro servizio. Tra queste sono incluse: l'ortopedico, il fisiatra, il neurologo, l'internista, l'urologo, il cardiologo, l'angiologo, l'ORL, l'infettivologo, il geriatra, medici generici, psicologa, assistente sociale, coordinatori, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, educatori, addetti ai servizi generali, impiegati amministrativi.

Rapporti con le famiglie

I rapporti con le famiglie vengono tenuti costantemente dall'Assistente Sociale presente dal lunedì al sabato dalle 8 alle 14 e dai medici del Centro.

Il lunedì, mercoledì e venerdì (dalle ore 11.30 alle ore 12.30) i medici ricevono i familiari che desiderano conoscere lo stato di salute del familiare.

Servizio di Prenotazione e Accettazione (SA)

La Casa di Cura dispone di un Servizio per lo svolgimento delle attività di prenotazione e accettazione delle Prestazioni sanitarie in regime di ricovero ordinario e day hospital. Il Servizio è collocato al piano terra, accessibile dall'ingresso principale nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 12.00 dal lunedì al sabato, raggiungibile telefonicamente al numero 0774/338838, fax 0774/338839; nell'Ufficio sono disponibili operatori abilitati all'Accettazione dei Ricoveri per i Reparti della struttura; essi provvedono:

- alla eventuale prenotazione in lista di attesa
 - all'accoglienza all'atto del Ricovero
 - alla prenotazione e consegna delle fotocopie Cartelle Cliniche per le quali l'Assistito inoltra la relativa richiesta
 - alla dimissione amministrativa
- Il centro Emodialisi ha un proprio servizio di prenotazione e accettazione raggiungibile telefonicamente al numero 0774/338832 - 0774/338834, fax 0774/314480, dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al sabato.

Altri Servizi accessori disponibili

La Casa di Cura Medicus dispone inoltre di:

- ◆ Un Servizio di Mensa, Bar e Ristorante interni, allo scopo di offrire un servizio aggiuntivo, di promuovere i rapporti umani, la socializzazione e un clima che favorisca il recupero e la reintegrazione psico-fisica del malato
- ◆ un Servizio Religioso con disponibilità del Sacerdote e di una Cappella, ove, mercoledì e sabato alle ore 16, viene celebrata la Messa
- ◆ Servizio a richiesta di Parrucchiere per signora e di Barbiere (disponibile ogni giorno dalle ore 8.30)
- ◆ Servizio pulmino offerto gratuitamente ai pazienti afferenti al Centro Emodialisi e al day hospital

Livelli di Servizio

UFFICI DI RIFERIMENTO	
Ufficio Informazioni Centro Emodialisi (Presso il centro)	Dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 18.00 Tel. 0774/338832 - 0774/338834
Ufficio Informazioni (Presso il centralino, l'U.R.P. e l'Ufficio)	Dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 19.00 Tel. 0774/3381 0774/338840 0774/338838

Accettazione)	
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) (informazioni, suggerimenti, reclami)	Dal Lunedì al Sabato dalle 8.30 alle 13.00 Tel. 0774/338840

CENTRO EMODIALISI

Accessibilità	Da tutto il territorio nazionale e U. E.
Documentazione necessaria alla pre-accettazione	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta del Medico curante con indicazione del sospetto diagnostico • Scheda dialitica • Documento d'identità • Codice fiscale • Libretto SSN
Modalità di accertamento appropriatezza del trattamento	Visita di idoneità
Tempo di preavviso al trattamento	Un giorno – in caso di urgenza immediato Il centro contatta telefonicamente l'Assistito al recapito fornito fissando un appuntamento
Accoglienza all'ingresso	Tutti gli Assistiti e gli eventuali accompagnatori sono accolti presso il Centro dalle ore 8.00 alle ore 18.00 tutti i giorni feriali
Tempo di attesa per il trattamento	Da 5 a 15 minuti in relazione agli orari di afflusso

RICOVERI

Accessibilità	Da tutto il territorio nazionale e U. E.
Documentazione necessaria alla pre-accettazione	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta del Medico curante con indicazione della diagnosi • Documento d'identità • Codice fiscale • Libretto SSN • Scheda Nosologica compilata dal Medico Curante
Modalità di accertamento appropriatezza del ricovero	Visita di idoneità
Richieste da reparti ospedalieri	Scheda Nosologica compilata dal Medico del reparto fax 0774/338839
Tempo di attesa per il ricovero programmato	Inferiore a 10 giorni per il reparto di Riabilitazione
Liste di attesa	L'Ufficio ricoveri assegna un numero di riferimento e lo comunica ad ogni Assistito per fornire informazioni sulla priorità conseguita

RICOVERI	
Tempo di preavviso ricovero	Un giorno L'Ufficio ricoveri contatta telefonicamente l'Assistito al recapito fornito fissando un appuntamento
Accoglienza all'ingresso	Tutti gli Assistiti e gli eventuali accompagnatori sono accolti presso l'Ufficio Ricoveri dalle ore 8.00 alle ore 12.00 tutti i giorni feriali
Tempo di attesa in coda all'Ufficio Accettazione	Da 5 a 15 minuti in relazione agli orari di afflusso

DEGENZA		
ASSISTENZA SANITARIA	Frequenza visite mediche	Giornaliera ad orari prestabiliti
	Accertamenti diagnostici	Prevalentemente interni, presso i numerosi Servizi Ambulatoriali Se ricorre il caso è disponibile una Ambulanza per effettuare eventuali ulteriori accertamenti presso altra struttura, a carico del SSN
	Informazioni agli Assistiti sui trattamenti diagnostici-terapeutici	L'Assistito sottoscrive a inizio degenza il Consenso Informato, ossia una lettera che evidenzia i rischi e i benefici dei procedimenti proposti
	Definizione terapeutica	A valle degli accertamenti diagnostici richiesti, per ogni Assistito il Medico responsabile della Unità Funzionale provvede a definire un Piano terapeutico individualizzato, che evidenzia i trattamenti richiesti, i tempi previsti e gli esiti attesi
	Urgenze	L'Istituto dispone di farmaci e attrezzature idonei al pronto intervento in caso di urgenza; qualora l'urgenza non fosse gestibile all'interno dell'Istituto, si provvede a trasferire l'Assistito presso altra idonea struttura con una Ambulanza in servizio 24h al giorno
	Farmaci e Presidi	L'Istituto dispone al suo interno di Magazzini con scorte adeguate all'uso di farmaci e presidi di uso corrente, approvvigionate secondo necessità; apposite convenzioni con farmacie locali consentono l'approvvigionamento in casi d'urgenza.
	Tempo medio degenza	<ul style="list-style-type: none"> • Fino a 50 giorni per Riabilitazione • A richiesta del responsabile CAD per R.S.A.

DEGENZA		
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	Comfort nelle stanze	<ul style="list-style-type: none"> • Guardaroba personale • Telefono • Televisore (se richiesto) • Luce individuale • Materassi anti-decubito all'occorrenza • Letti ortopedici • Bagno con water, bidè, lavandino e doccia
	Numero medio posti letto per stanza	• 80% stanze con 2 posti letto, il rimanente 20% a 1, a 3 o a 4 posti letto
	Disponibilità stanze singole	A richiesta, con un supplemento di spesa a carico dell'Assistito
	Servizio di pulizia stanza	Giornaliero, sia per la stanza che per il bagno
	Numero operatori per Assistito	Secondo gli standard di legge
	Esistenza dispositivi per disabili	Si
	Distribuzione pasti	<ul style="list-style-type: none"> • Colazione: in stanza • Pranzo e cena: a scelta in stanza o presso la sala ristorante interna
	Orario pasti	<ul style="list-style-type: none"> • Colazione: dalle 7.30 alle 8.00 • Pranzo: dalle ore 12.00 alle ore 12.30 • Cena: dalle ore 18.00 alle ore 18.30
	Menù	Adeguate alle prescrizioni dietetiche eventualmente necessarie; in caso contrario ad ogni pasto esiste la possibilità di scelta tra due opzioni per ogni componente del Menù
Assicurazione	Gli Assistiti e i loro accompagnatori sono assicurati per eventuali infortuni dovessero loro occorrere all'interno dell'Istituto	

DEGENZA		
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	Servizio Bar	Interno, aperto dalle ore 7.00 alle ore 18.00, è possibile chiedere al gestore l'acquisto di riviste e quotidiani
	Telefoni pubblici	Numerosi dispositivi a moneta e a scheda magnetica, con distributori di schede magnetiche

	Servizio Parrucchiere/Barbiere	Giorni feriali dalle ore 8.30
	Assistenza religiosa	Santa Messa: mercoledì e sabato alle ore 16.00
RELAZIONI CON I FAMILIARI	Accessibilità ai familiari	Orario continuato di visita nel Parco esterno e nella hall dalle ore 8.00 alle ore 21.00. Orario di visita: dalle ore 11 alle ore 12.30 e dalle ore 15 alle ore 19. Presso il Reparto è interdetto l'accesso durante gli orari di visita medica e distribuzione pasti
RELAZIONI CON IL PERSONALE	Riconoscibilità degli operatori	Camice bianco: Medici Divisa bianca / verde: Infermieri Pantaloni blu e casacca bianca: fisioterapisti Divisa celeste: Ausiliari Divisa verde: Infermieri centro emodialisi
	Visibilità del tesserino di riconoscimento	tessera di riconoscimento, con indicato il numero di matricola, il nome, la qualifica e la fotografia (art. 39 L. Reg. Lazio n.64/87)
	Umanizzazione	Riservatezza Rispetto della dignità umana e della privacy Assistenza religiosa Gli Assistiti le cui condizioni di salute lo permettono sono invitati a circolare negli spazi comuni vestendo normalmente
TRASPORTI	Parcheggio	Parcheggio esterno libero E' consentito l'accesso in alcune aree interne solo per alcuni Servizi (Centro Emodialisi, D. H.)

DIMISSIONI

Tempo medio di preavviso	5 giorni per il Reparto di Riabilitazione
Valutazione Gradimento Assistito in Ricovero	Distribuzione dei Moduli Assistiti in ricovero
Tempi di rilascio fotocopia Cartella Clinica	20 giorni Per la richiesta di rilascio e la successiva consegna rivolgersi presso il Servizio di Accettazione dal lunedì al sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00 -
Trattamenti post-dimissione	Alla dimissione il Medico Responsabile del Reparto predispone una Lettera di dimissioni per il Medico curante, in cui si specifica: <ul style="list-style-type: none">• la diagnosi riscontrata• i trattamenti svolti in ricovero• i trattamenti necessari dopo il ricovero, incluso l'eventuale regime dietetico• la frequenza dei controlli successivi consigliati.