



CARTA DEI SERVIZI
DIVISIONE MEDICUS



LA CARTA DEI SERVIZI

di INI, ISTITUTO NEUROTRAUMATOLOGICO ITALIANO - DIVISIONE MEDICUS è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 mag. 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari".

GRUPPO DI LAVORO

Jessica Veronica Faroni
Direttore Generale - Manager Sanitario
Giovanni Tavani
Direttore Amministrativo della Struttura
Simonetta Massafra
Direttore Sanitario

VALIDITÀ

La presente edizione della Carta dei Servizi è stata redatta nel mese di giugno 2013. La Carta dei Servizi viene revisionata ed aggiornata periodicamente per migliorare gli standard di qualità.

SISTEMA DI QUALITÀ

La Struttura è certificata da parte di IMQ/CSQ sin dal 2000 e ha un sistema di gestione qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2008.

PER INFORMAZIONI UTILI

INI Divisione MEDICUS S.da Colle Ripoli snc - 00019 Tivoli
Tel. 0774.338000 - Fax 0774.338846

DIVISIONE MEDICUS	3
PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
APPROCCIO ALLA QUALITÀ	8
QUALITÀ DEL SERVIZIO	9
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA COME RAGGIUNGERCI	10
SERVIZI	11
INFORMAZIONI	13
RINGRAZIAMENTI E PUBBLICAZIONE	23
	29

CARTA DEI SERVIZI

DIVISIONE MEDICUS

La **“Carta dei Servizi”** della **Casa di Cura INI Medicus**, frutto del lavoro sinergico della Direzione Sanitaria e dell'intera équipe infermieristica, è un documento realizzato per offrire una conoscenza approfondita dei servizi e degli impegni assunti dalla Casa di Cura per poter assicurare ai propri pazienti i più elevati standard di qualità.

A completamento delle informazioni più generali viene proposta una descrizione approfondita di tutti i servizi medici e di assistenza, i reparti in cui essi si svolgono, come vi si accede e infine come si può migliorare il rapporto tra utente e organizzazione del servizio sanitario della Casa di Cura.

L'OBIETTIVO PRINCIPALE È QUELLO DI COINVOLGERE DIRETTAMENTE GLI UTENTI INSTAURARE UN DIALOGO E UN CONFRONTO COSTANTI, PER UN SERVIZIO IN CONTINUA EVOLUZIONE.

A tal proposito i pazienti vengono invitati a fornire suggerimenti, osservazioni e segnalazioni, attraverso la compilazione di questionari e della modulistica preposta. Il contributo degli utenti permette, infatti, di migliorare le prestazioni offerte e la loro soddisfazione.



PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il Decreto legge del 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento"; per il settore sanitario detto schema di riferimento è stato adottato con DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n.65), sulla base delle indicazioni contenute nelle linee guida per la predisposizione degli atti aziendali della Regione. Inoltre la DGRC 369 del 2010 individua le linee guida per la redazione e l'adozione della carta dei servizi sanitari.

IN SINTESI LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI È IL PATTO TRA LE STRUTTURE DEL S.S.N. ED I CITTADINI, SECONDO I SEGUENTI PRINCIPI INFORMATIVI:

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

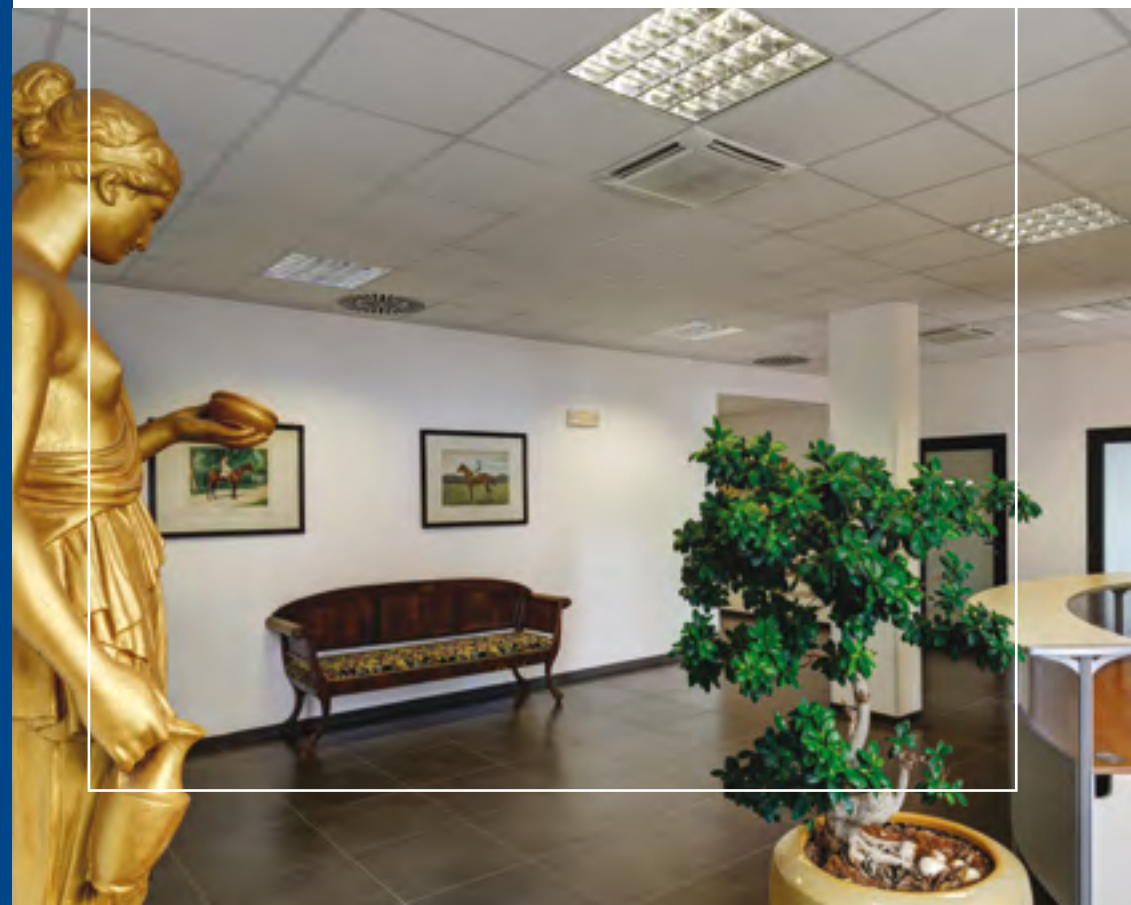
Al cittadino utente è garantito il diritto all'informazione sul suo stato di salute e sulle prestazioni che gli vengono erogate.

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.

CON LA CARTA DEI SERVIZI L'AZIENDA SI IMPEGNA:

- Ad assicurare il rispetto degli standard di qualità e quantità previsti nella carta;
- A pubblicare gli standard di qualità ed i livelli di servizio raggiunti ed ad informare il cittadino utente;
- Adottare e fare propri i principi enunciati nella carta dei diritti del paziente;
- Verificare il rispetto degli standard adottati e il grado di soddisfazione degli utenti.



La struttura nella redazione della Carta dei Servizi ha inoltre fatto propri i 14 diritti enunciati nella **CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO**:

- 1. DIRITTO A MISURE PREVENTIVE.** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.
- 2. DIRITTO ALL'ACCESSO.** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- 3. DIRITTO ALLA INFORMAZIONE.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.
- 4. DIRITTO AL CONSENSO.** Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
- 5. DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA.** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
- 6. DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ.** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.
- 7. DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI.** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

- 8. DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
- 9. DIRITTO ALLA SICUREZZA.** Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
- 10. DIRITTO ALL'INNOVAZIONE.** Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
- 11. DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI.** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
- 12. DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO.** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
- 13. DIRITTO AL RECLAMO.** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.
- 14. DIRITTO AL RISARCIMENTO.** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI REGOLA IL RAPPORTO TRA CITTADINOUTENTE E LA STRUTTURA SANITARIA. LA CARTA È UNO STRUMENTO A TUTELA DEL DIRITTO ALLA SALUTE. ATTRIBUISCE AL CITTADINO UTENTE E ALLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E DI TUTELA LA POSSIBILITÀ DI MOMENTI DI CONTROLLO EFFETTIVO SUI SERVIZI EROGATI E SULLA LORO QUALITÀ.

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 psicofisico frutto di una visione dell'individuo olistica, ossia orientata all'individuo in tutte le sue dimensioni psicofisiche.

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.

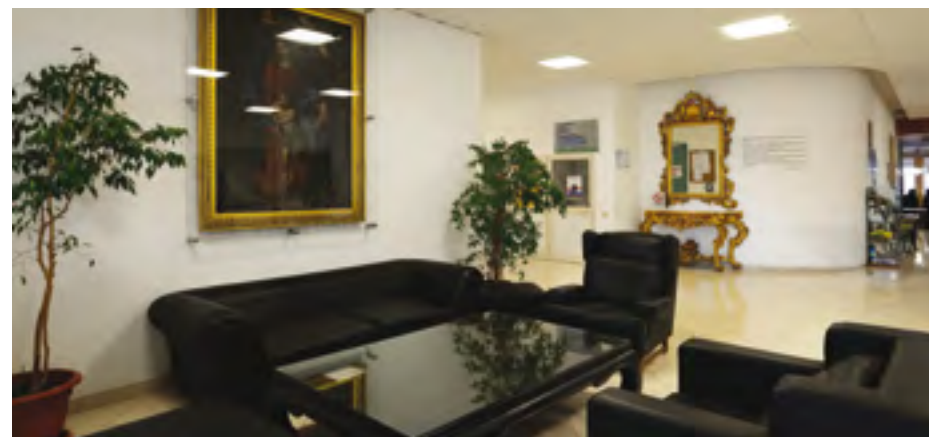
Dal 1999 la Casa di Cura INI divisione Medicus ha intrapreso un progetto di miglioramento della Qualità dei propri Servizi, mirato inizialmente alla definizione al suo interno di un Sistema di gestione aziendale orientato ai principi della Qualità e capace di automigliorarsi nel tempo.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il progetto, ispirato alla applicazione di una normativa internazionale di larga diffusione denominata UNI EN ISO9001:2008, 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.

GLI IMPEGNI

- La Casa di Cura garantisce la presenza di un Ufficio di Relazioni con il Pubblico
- Assicura la consultabilità della carta dei servizi e il suo periodico aggiornamento.
- Garantisce la presenza all'interno della struttura di punti informativi caratterizzati da espositori contenenti opuscoli e depliant informativi in continuo aggiornamento.
- La casa di Cura garantisce all'atto del ricovero un'accoglienza personalizzata attraverso un colloquio iniziale e la consegna della Carta dei Servizi.



MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

- La struttura garantisce rispetto dei valori e del credo dei pazienti attraverso l'assistenza personalizzata (valutazione assistente sociale presente in CC).
- Assicura al paziente l'informazione sui trattamenti sanitari praticati, anche attraverso la definizione e la pubblicizzazione degli orari di ricevimento da parte dei medici.
- Garantisce menù personalizzati, previa valutazione medica e dietetica.

VERIFICA DEGLI STANDARD

Per ciascuno degli standard descritti, la Direzione adotta rispettivamente i seguenti strumenti:

- verifiche periodiche da parte del Responsabile Qualità;
- verifica sistematica da parte del direttore sanitario dell'esecuzione corretta del servizio;
- verifica dei progetti riabilitativi;
- Audit clinico e supervisione della corretta e completa compilazione delle cartelle cliniche.

LA STRUTTURA, INOLTRE, EFFETTUA LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO AL COMFORT E ALLA QUALITÀ DEL TRATTAMENTO RICEVUTO ATTRAVERSO UN APPOSITO QUESTIONARIO REGOLARMENTE DISTRIBUITO.

Il Centro garantisce una continua indagine promuovendo la distribuzione della presente carta dei servizi, la distribuzione dei questionari e la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti.

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.

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 17.00 dal lunedì al sabato**, raggiungibile telefonicamente al numero **0774.33800-0774.338838**, fax **0774.338839**; nell'Ufficio sono disponibili operatori abilitati all'Accettazione dei Ricoveri per i Reparti della struttura;

I NOSTRI OPERATORI PROVVEDERANNO:

- alla eventuale prenotazione in lista di attesa
- all'accoglienza all'atto del Ricovero
- alla dimissione amministrativa

II CENTRO EMODIALISI ha un proprio servizio di prenotazione e accettazione raggiungibile telefonicamente al numero **0774.338814 - 0774.338834**, fax **0774.314480**, **dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al sabato**.

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 LETTI
Motulesi e Neurolesi		SI	58
Motulesi e Neurolesi (day hospital)	Marinella Penna	SI	6
Medicina Generale	Mohamed Khalili	SI	20

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

REPARTO	NOMINATIVO MEDICO DI RIFERIMENTO	PRENOTAZIONE RICOVERO	POSTI LETTI
R.S.A.	Renato Petrolini Giovanni Pacifici	Secondo delibera regionale	160

CENTRO EMODIALISI

REPARTO	NOMINATIVO MEDICO DI RIFERIMENTO	PRENOTAZIONE RICOVERO	POSTI LETTI
Centro Emodialisi	Matteo Baldinelli	Visita medica preliminare	15+1

MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

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

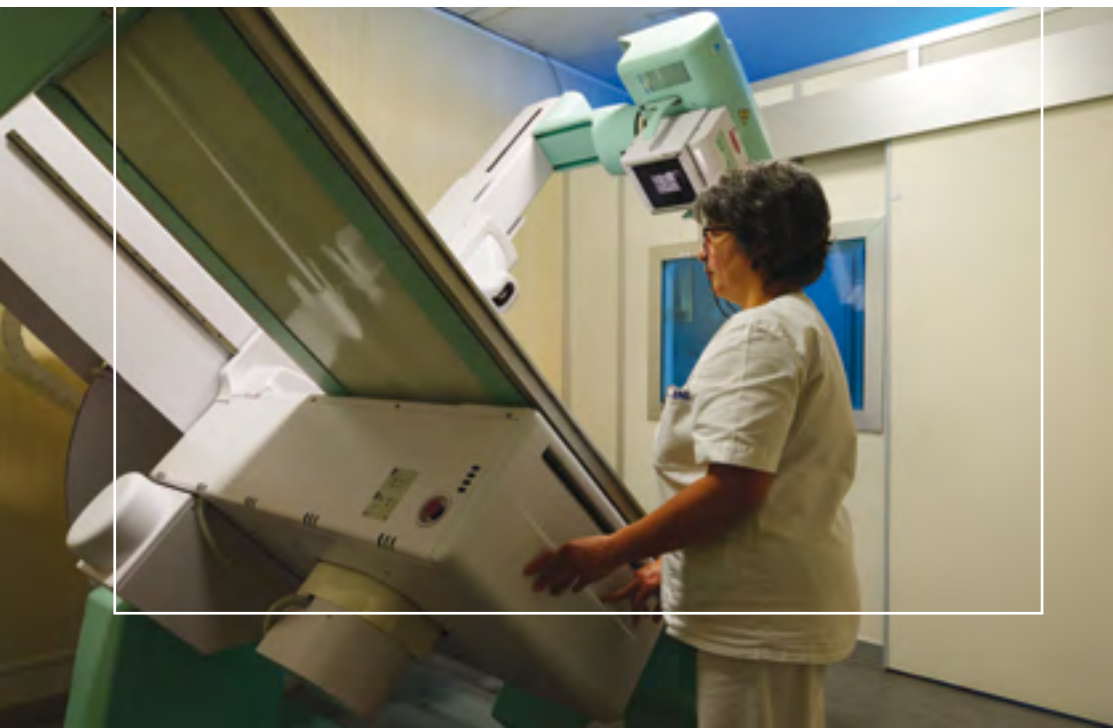
Le sezioni sono così ripartite:

- **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.



SERVIZIO DI ACCETTAZIONE

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 17.00; LE PRENOTAZIONI SI EFFETTUANO ANCHE TELEFONICAMENTE AL NUMERO 0774.338000

AMBULATORIO	PRENOTAZIONE
Neurologia	SI
Geriatría	SI
Fisiatria	SI
O.R.L.	SI
Epatologia	SI
Angiologia	SI
Dermatologia	SI
Psicologia	SI
Oculistica	SI
Ortopedia	SI
Nefrologia	SI
Diabetologia	SI
Kinesiterapia	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 8.00 alle 14.00 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.

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

INFORMAZIONI GENERALI ALL'UTENZA

UFFICIO INFORMAZIONI CENTRO EMODIALISI (PRESSO IL CENTRO). Dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 18.00 Tel. 0774.338814 - 0774.338834.

UFFICIO INFORMAZIONI (PRESSO IL CENTRALINO, L'U.R.P. E L'UFFICIO ACCETTAZIONE). Dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 17.00. Tel. 0774.338000 - 0774.338840 - 0774.338838.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.) (INFORMAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI). Dal Lunedì al Sabato dalle 8.30 alle 13.00. Tel. 0774.338840.

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 15.00 alle ore 19.00. Presso il Reparto è interdetto l'accesso durante gli orari di visita medica e distribuzione pasti.

PARCHEGGIO. Parcheggio esterno libero. E' consentito l'accesso in alcune aree interne solo per alcuni Servizi (Centro Emodialisi, D. H.)

INFORMAZIONI PER I PAZIENTI DEL CENTRO DI EMODIALISI

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA ALLA PRE-ACCETTAZIONE. Richiesta del Medico curante con indicazione del sospetto diagnostico. Scheda dialitica. Documento d'identità. Codice fiscale. Libretto SSN.

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.

INFORMAZIONI PER ACCEDERE AI RICOVERI

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA ALLA PRE-ACCETTAZIONE. Richiesta del Medico curante con indicazione della diagnosi. Documento d'identità. Codice fiscale. Libretto SSN. Scheda Nosologica compilata dal Medico Curante.

RICHIESTE DA REPARTI OSPEDALIERI. Scheda Nosologica compilata dal Medico del reparto fax 0774/338839

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.

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

COMFORT NELLE STANZE. Guardaroba personale. Telefono. Televisore (se richiesto). Luce individuale. Materassi anti-decubito all'occorrenza. Letti ortopedici. Bagno con water, bidè, lavandino e doccia. Disponibilità stanze singole. A richiesta, con un supplemento di spesa a carico dell'Assistito.

ESISTENZA DISPOSITIVI PER DISABILI. Le stanze e i bagni sono dotati di dispositivi per disabili. Distribuzione pasti. Colazione: istanza. Pranzo e cena: a scelta in stanza o presso la sala ristorante interna.

ORARIO PASTI. 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. Adeguato alle prescrizioni dietetiche eventualmente necessarie; in caso contrario ad ogni pasto esiste la possibilità di scelta tra due opzioni per ogni componente del Menù. La struttura, inoltre, assicura al paziente la possibilità di scelta dei pasti nel rispetto del proprio credo religioso.

ASSICURAZIONE. Gli Assistiti e i loro accompagnatori sono assicurati per eventuali infortuni dovessero loro occorrere all'interno dell'Istituto.

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.



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.

GESTIONE LISTE DI ATTESA

L'Ufficio ricoveri assegna un numero di riferimento e lo comunica ad ogni Assistito per fornire informazioni sulla priorità conseguita.

STANDARD DI QUALITÀ

INDICATORE	STANDARD
Tempo di preavviso al trattamento per il Centro di Emodialisi	Un giorno – in caso di urgenza immediato. Il centro contatta telefonicamente l'Assistito al recapito fornito fissando un appuntamento
Tempo di attesa per il trattamento per il Centro di Emodialisi	Da 5 a 15 minuti in relazione agli orari di afflusso
Tempo di attesa per il ricovero programmato	Inferiore a 10 giorni per il reparto di Riabilitazione
Tempo di preavviso ricovero	Un giorno L'Ufficio ricoveri contatta telefonicamente l'Assistito al recapito fornito fissando un appuntamento
Tempo di attesa in coda all'Ufficio Accettazione	Da 5 a 15 minuti in relazione agli orari di afflusso
Frequenza visite mediche	Giornaliera ad orari prestabiliti
Tempo medio degenza	- Fino a 50 giorni per Riabilitazione - A richiesta del responsabile CAD per R.S.A.
Numero medio posti letto per stanza	80% stanze con 2 posti letto, il rimanente 20% a 1, a 3 o a 4 posti letto
Tempo medio di preavviso per le Dimissioni	5 giorni per il Reparto di Riabilitazione
Tempi di rilascio fotocopia Cartella Clinica	25 giorni
Visita di follow up	A 60 gg dalla dimissione
Reclami. Tempo di risposta reclamo	7 giorni tempo medio

RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA

Durante il trattamento o alla fine dello stesso il paziente o chi ne fa le veci (parenti e/o affini, organismi di volontariato di tutela dei diritti accreditati presso regioni o ASL) potrà richiedere copia della cartella clinica (o parte della documentazione); tale richiesta va formalizzata attraverso la compilazione del modello Richiesta Cartella Clinica. Il modello, che è reperibile presso l'ufficio Cassa, dal lunedì al sabato dalle ore 09,00 alle ore 12,00, viene compilato a cura del richiedente o suo delegato (modulo delega incorporato), con la data, il nominativo e la propria firma. L'utente può scegliere che la copia venga spedita al proprio domicilio.

MODALITÀ DI RICEZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

ART. 1

Presso la Casa di Cura INI Grottaferrata ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato presso la Direzione Operativa l'ufficio reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante su delega della Direzione Amministrativa;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante, o suo delegato, in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.

ART. 2

Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Lazio.

ART. 3

I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando os-

servazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione Amministrativa e consegnata alla Direzione Operativa;
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

ART. 4

La Direzione Operativa provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

ART. 5

Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene trasmesso alla Direzione Amministrativa della Casa di Cura, che dovrà provvedere alla comunicazione della decisione adottata. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. Produrre una nuova istanza.

ART. 6

La Direzione Operativa dovrà curare:

- L'invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all'utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
- L'invio alla Direzione Amministrativa dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 gg dal ricevimento, il provvedimento definitivo sentito il Direttore Operativo.

La Direzione ha previsto una procedura nell'eventualità che gli utenti intendano presentare reclami per possibili disfunzioni o danni patiti durante i periodi di ricovero o la fruizione delle prestazioni.

Detta procedura può essere così sintetizzata:

- * il referente per la ricezione dei reclami è lo stesso che intrattiene rapporti generali con l'utenza
- * vengono accettate e prese in considerazione tutte le rimostranze che segnalano

- carenze organizzative o comportamenti scorretti;
- * il reclamo va presentato entro 10 giorni dal verificarsi del fatto che si intende contestare;
- * la segnalazione può avvenire in vario modo o con vari mezzi: comunicazione telefonica, colloquio o lettera scritta;
- * al proponente il reclamo sarà data comunque risposta che – per disservizi di rilevante entità sarà scritta e inviata entro il termine di 20 giorni dalla segnalazione.

I reclami vengono registrati e trasmessi al responsabile del Servizio Assicurazione e Qualità per rilevare eventuali cause di disfunzioni ricorrenti e programmare i rimedi opportuni.

I DOVERI DEI PAZIENTI

Per usufruire completamente dei propri diritti collaborando, ove necessario, al miglioramento dei servizi erogati, il paziente è tenuto ad adempiere ai seguenti doveri:

- essere puntuale agli appuntamenti;
- comunicare per tempo la propria intenzione di rinunciare alle prestazioni programmate onde evitare sprechi di tempo e di risorse che potrebbero essere utilizzate per altri.

È DIRITTO – DOVERE DI TUTTI I PAZIENTI PROVVEDERE A:

- inoltrare reclami riguardo a fatti negativi per i quali si propone una verifica da parte dei responsabili;
- fare proposte e/o dare suggerimenti orientati al miglioramento del servizio.

TUTELA DELLA PRIVACY

La Struttura ottempera ai requisiti sul trattamento e la protezione dei dati personali come da D.Lgs 196/2003: Codice di protezione dei dati personali. Ai sensi di detto decreto all'atto dell'inserimento in trattamento l'utente firma un modulo che autorizza il Centro al trattamento dei dati personali esclusivamente per fini istituzionali. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro eventuale mancato conferimento comporta l'impossibilità di trattare i dati personali e di conseguenza di eseguire il trattamento.

CONSENSO INFORMATO

All'atto della presa in carico dell'utente da parte dell'equipe medica riabilitativa, l'utente viene informato dal medico che apre la cartella clinica ed esegue l'anamnesi, sui trattamenti che andrà ad effettuare. Il medico informa il paziente su eventuali rischi connessi all'erogazione della prestazione, sulla terapia farmacologica, sui benefici che ne derivano e sulla necessità della sua collaborazione per il successo del progetto terapeutico. Contestualmente richiede il consenso scritto alla prestazione. L'interessato ha diritto di accedere a tutti i dati personali che lo riguardano, in qualunque documento, supporto anche visivo o archivio in cui essi siano contenuti.

REGOLAMENTO

- * Nell'interesse del paziente è assolutamente vietato fumare nelle camere e nei corridoi dei reparti.
- * È vietato circolare nella Casa di Cura in pigiama, è consentito indossare vestaglie e scarpe da ginnastica.
- * La visita medica è un momento diagnostico-terapeutico fondamentale ed è quindi assolutamente necessario negli orari previsti dal giro visite rimanere nella propria stanza.
- * È severamente vietato gettare rifiuti o qualsiasi altra cosa dalle finestre; è altresì proibito nelle camere di degenza l'uso di fornelli elettrici, macchine da caffè, ferri da stiro, lavare biancheria.
- * In un luogo affollato come un luogo di ricovero, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono sempre possibili; la struttura non si assume responsabilità per questi inconvenienti. CONSIGLIAMO quindi di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari.
- * Ogni osservazione o reclamo dovrà essere fatto all'Assistente Sociale che farà riferimento al Direttore Sanitario.
- * Le note di degenza devono essere soddisfatte settimanalmente.
- * È proibito portare dall'esterno all'ospite medicinali, alimenti, bevande, senza il consenso del personale dell'assistenza.
- * È consentito utilizzare radio o televisori portatili di proprietà dell'ospite solo mante-

nendoli a basso volume ed a patto che non arrechino disturbo agli altri ricoverati.

- * Rispettare gli orari delle visite non trattenendosi oltre il periodo fissato.
- * Tenere basso il tono della voce.
- * È vietato introdurre animali.
- * È vietato offrire mance al personale di servizio ancorché come manifestazione di gratitudine verso chi si prende cura degli ospiti con la dovuta professionalità e sincera dedizione.

SUL SITO WEB WWW.GRUPPOINI.IT È INOLTRE POSSIBILE ACCEDERE A TANTE ALTRE INFORMAZIONI tra cui quelle riguardanti: tutte le prestazioni sanitarie effettuate nelle varie strutture del GRUPPO INI e la loro ubicazione; la formazione con l'indicazione di convegni, giornate di studio e seminari; l'ufficio comunicazione e stampa con i suoi comunicati e le pubblicazioni; l'area multimediale con i filmati riguardanti la vita delle strutture.

SI RINGRAZIA tutto il personale della struttura per il contributo e i suggerimenti offerti nella stesura della carta dei servizi. In particolar modo la Direzione Sanitaria e i Responsabili delle singole Unità Operative. Si precisa che le attività, l'articolazione, l'ubicazione sia della **CASA DI CURA MEDICUS** nonché dell'intero Istituto Neurotraumatologico Italiano, di cui la struttura Medicus è parte integrante, sono state segnalate all'Assessorato ai Servizi Sociali per la Famiglia della Provincia di Roma affinché venissero comunicate alle Associazioni di Volontariato, iscritte nell'apposito Registro. Analoga iniziativa è stata presa nei confronti dell'Associazione Cittadinanza Attiva.

La presente **CARTA DEI SERVIZI**, disponibile in accettazione, viene consegnata al paziente quando accede alle prestazioni; la carta, inoltre, è stata condivisa con le organizzazioni sindacali di riferimento, è scaricabile dal sito web all'indirizzo **www.gruppoi.it**

Emessa da:
Ufficio Comunicazione

Approvata da:
Direzione Generale
Direzione Sanitaria
Direzione Sanitaria

NUMERI TELEFONICI DI PUBBLICA UTILITÀ

Carabinieri	112
Polizia	113
Vigili del Fuoco	115
Guardia di Finanza	117
Polizia Locale	0774.453501
Emergenza Sanitaria	118
Croce Rosse Italiana Delegazione di Tivoli	0774.335086
Caritas Diocesana di Tivoli	0774.332696
Ospedale San Giovanni Evangelista	0774.3161
ASL RmG	0774.382973
Tribunale e Procura della Repubblica	0774.4511
Tribunale dei diritti del Malato C/O Ospedale	
San Giovanni Evangelista	0774.3161
Comune di Tivoli	0774.4531



INI Istituto Neurotraumatologico Italiano

Sede legale: via Torino, 122 - 00184 Roma

Direzione Generale: via Sardegna, 50 - 00187 Roma - Tel 06 94534700 - Fax 06 94534735

WWW.GRUPPOINI.IT - info@gruppoini.it