UNIVERSITA`
CAMPUS
BIO-MEDICO
DI ROMA

CARTA DEI SERVIZI

POLICLINICO UNIVERSITARIO CAMPUS BIO-MEDICO

aggiornata al 31 luglio 2008

SEZIONE I – PRINCIPI FONDAMENTALI E STORIA

La Scienza per l'Uomo pag. 5
Teaching hospital pag. 5
Caratteristiche dell'assistenza sanitaria pag. 5
Centralità del paziente pag. 5
Innovazione per la cura pag. 5
Eccellenza del corpo infermieristico pag. 5
Principi fondamentali pag. 6
Storia pag. 6

SEZIONE II – LA STRUTTURA E I SUOI SERVIZI

Architettura e funzionalità pag. 9
Organizzazione pag. 9
Direzione Sanitaria pag. 9
Unità Operative pag. 10
Commissioni e Comitati pag. 10
Commissione Farmaci e Presidi pag. 10
Comitato Lotta Infezioni Ospedaliere (CLIO) pag. 10
Comitato Ospedaliero per il Buon Uso del Sangue (CO-BUS) pag. 11
Comitato Ospedaliero per il buon uso delle risorse oncologiche (CO-BUR) pag. 11
Comitato Etico pag. 11
Servizi e tipologia delle prestazioni pag. 12
Servizi ambulatoriali e diagnostici pag. 12
Servizi di day-hospital e day-surgery pag. 13
Degenze ordinarie e cure intensive pag. 13
Centro Trasfusionale pag. 14
Centro per la Salute dell'Anziano pag. 14
Centro di Radioterapia pag. 14
Principali ambiti clinici e assistenziali pag. 14
Anatomia patologica pag. 14
Anestesia e Rianimazione pag. 15
Cardiologia pag. 16
Chirurgia cardiovascolare pag. 16
Chirurgia generale pag. 17
Chirurgia plastica e ricostruttiva pag. 18
Diagnostica per Immagini pag. 19
Ematologia pag. 21
Endocrinologia e Diabetologia pag. 21
Endoscopia digestiva pag. 22
Farmacia pag. 23
Gastroenterologia pag. 23

Geriatria pag. 24
Ginecologia pag. 25
Laboratorio pag. 26
Medicina clinica pag. 26
Medicina fisica e della riabilitazione pag. 27
Medicina interna pag. 28
Neurologia pag. 29
Oftalmologia pag. 30
Oncologia pag. 30
Ortopedia e Traumatologia pag. 31
Otorinolaringoiatria pag. 31
Radioterapia pag. 32
Senologia pag. 32
Urologia pag. 32

SEZIONE III – MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)

Prestazioni ambulatoriali e diagnostiche pag. 33
Come prenotare le prestazioni pag. 33
Quali documenti portare con sé pag. 33
Modalità di pagamento pag. 33
Ritiro dei referti pag. 34
Come disdire una prenotazione pag. 34
Ricovero pag. 34
Come accedere al ricovero in day-hospital pag. 34
Come accedere al ricovero ordinario pag. 34
Prima del ricovero pag. 34
Il giorno del ricovero pag. 35
La dimissione pag. 35
Ritiro referti e cartella clinica pag. 36

IN REGIME LIBERO-PROFESSIONALE (INTRAMOENIA)

Prestazioni ambulatoriali e diagnostiche pag. 36
Ricovero pag. 37

IN REGIME PRIVATO O CON COPERTURA ASSICURATIVA

Prestazioni ambulatoriali e diagnostiche pag. 37
Come prenotare le prestazioni pag. 37
Quali documenti portare con sé pag. 37
Modalità di pagamento pag. 38
Ritiro dei referti pag. 38
Come disdire una prenotazione pag. 38

Ricovero pag. 38
Come accedere al ricovero in day-hospital pag. 38
Come accedere al ricovero ordinario pag. 38
Modalità di pagamento pag. 39
Prima del ricovero pag. 39
Il giorno del ricovero pag. 39
La dimissione pag. 40
Ritiro referti e cartella clinica pag. 40
Convenzioni con fondi assicurativi pag. 41
Come raggiungerci pag. 41
Le sedi pag. 41
Mezzi di trasporto pag. 41

SEZIONE IV – ORIENTARSI E VIVERE NELLA STRUTTURA

Servizi di Accoglienza pag. 43
Punti di accoglienza pag. 43
Ufficio Relazioni con il Pubblico pag. 43
Il Policlinico per piani pag. 43
Comfort pag. 44
Stile di comportamento pag. 44
Parcheggi pag. 45
Ingresso visitatori pag, 46
Ristorazione pag. 46
Assistenza spirituale pag. 46

SEZIONE V – STANDARD DI QUALITÀ

Accoglienza e informazione pag. 47
Aspetti igienico-sanitari pag. 47
Servizio medico e infermieristico pag. 47
Sorveglianza e sicurezza pag. 48

SEZIONE VI – MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA DI GRADIMENTO

Diritti e doveri degli utenti pag. 49
Reclami pag. 49
Modalità di presentazione del reclamo pag. 49
Forme di rimborso pag. 49
Indagini sulla soddisfazione degli utenti pag. 50
Fac-simile del “Questionario di gradimento del paziente” pag. 50

APPENDICE – CARTA DEI DIRITTI E DELLE GARANZIE pag. 51

SEZIONE I – PRINCIPI FONDAMENTALI E STORIA

La Scienza per l'Uomo

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico è la struttura di assistenza sanitaria dell'Università Campus Bio-Medico di Roma, Ateneo pubblico non statale centrato sulle scienze della salute.

Coerentemente con le finalità proprie dell'Ateneo, il Policlinico Universitario propone l'ideale dell'eccellenza in spirito di servizio, coniugando alta qualità dei servizi offerti con l'attenzione al rapporto personale con il paziente e i suoi familiari.

Si prende cura del paziente nell'unità dei suoi bisogni materiali e spirituali, secondo una concezione della vita aperta alla trascendenza.

Lo stile umano e professionale del personale che vi opera è improntato al lavoro interdisciplinare e multiprofessionale, in risposta alla complessità delle scienze che concorrono alla cura della persona.

Teaching Hospital

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico è concepito come *teaching hospital.* L'attività clinica presenta una marcata vocazione didattica, attenta alla formazione degli operatori, aperta all'interdisciplinarietà e correlata all'attività di ricerca.

Il complesso ospedaliero, perfettamente integrato nel campus universitario, è sede della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università Campus Bio-Medico di Roma e ospita gli studenti che svolgono i tirocini previsti dai Corsi di Laurea e di Specializzazione.

Caratteristiche dell'assistenza sanitaria

Centralità del paziente

Qualità delle cure, attenzione al rapporto personale con il paziente e i suoi familiari, accoglienza degli ambienti, sono caratteristiche determinanti dell'assistenza sanitaria offerta dal Policlinico Universitario.

Ogni paziente è seguito in modo particolare da un medico di riferimento, che coordina le consulenze delle diverse aree specialistiche e guida la verifica collegiale, con il pieno coinvolgimento del personale infermieristico.

Innovazione per la cura

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico offre servizi di prevenzione, diagnosi e cura avanzata, avvalendosi dell'attività di ricerca dell'Università, che ha un forte orientamento clinico e attinge la propria ricchezza dalla stretta collaborazione con la Facoltà di Ingegneria Biomedica.

L'aggiornamento professionale del personale medico e infermieristico è garantito dai *meeting* clinici multidisciplinari, da Master e Seminari organizzati dalla Scuola di Formazione Continua.

Eccellenza del corpo infermieristico

Il progetto assistenziale del Campus Bio-Medico riconosce al corpo infer-

mieristico un ruolo fondamentale per la qualità dei servizi erogati. A esso sono affidati importanti compiti di coordinamento dell'attività ospedaliera.

La sua formazione accademica è da sempre un punto d'eccellenza dell'Ateneo, tra i primi in Italia ad aver attivato il Corso di Laurea in Scienze Infermieristiche.

Principi fondamentali

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico opera nel rispetto dei principi richiamati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 (G.U. 22/02/1994, n. 43, Serie Generale).

Svolge la propria attività assistenziale nel rispetto della dignità della persona, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche (**uguaglianza**).

Garantisce agli utenti cure mediche appropriate, ispirandosi a criteri di obiettività, giustizia e neutralità (**imparzialità**).

Assicura la regolarità dei propri servizi, adottando, nei casi di interruzione regolati dalla normativa di settore, le misure necessarie per evitare o ridurre disagi al paziente (**continuità**).

Consente all'utente di scegliere tra servizi convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, in regime libero-professionale (intramoenia), servizi privati e in convenzione con fondi assicurativi (**diritto di scelta**).

Garantisce al paziente un'informazione corretta, chiara e completa e la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni ricevute (**partecipazione**).

Si impegna a produrre esiti validi per la salute della persona, salvaguardando l'utilizzo senza sprechi delle risorse (**efficienza ed efficacia**).

Offre cure appropriate secondo i bisogni di salute della persona, rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia, le modalità di erogazione e i tempi più opportuni rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita (**appropriatezza delle cure**).

Assicura trasparenza in riferimento alle modalità di erogazione dei servizi, nell'esplicitazione chiara degli obiettivi, nella pubblicizzazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati (**trasparenza**).

Effettua il trattamento dei dati relativi allo stato di salute della persona nel rispetto della riservatezza. Il personale sanitario e il personale amministrativo operano, attenendosi al principio del segreto professionale (**riservatezza**).

Storia

1998 - Mons. Álvaro del Portillo, Prelato dell'Opus Dei, suggerisce ad alcuni professionisti e docenti, membri della Prelatura, la promozione di un'iniziativa universitaria a Roma, che offra soluzioni alla realtà del dolo-

re e della malattia, attingendo allo spirito cristiano di servizio.

1993- È istituita l'Università Campus Bio-Medico di Roma con i Corsi di Laurea in Medicina e Chirurgia e in Infermieristica (già Diploma Universitario in Scienze Infermieristiche). Oggi l'Ateneo comprende anche i Corsi di Laurea in Scienze dell'Alimentazione e della Nutrizione Umana, Tecniche di Radiologia Medica per Immagini e Radioterapia, Ingegneria Biomedica (triennale e specialistica).

1994 - Viene inaugurato il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico, ubicato allora in via Longoni a Roma.

2001 - Si avvia a Trigoria (zona Sud di Roma) il Centro per la Salute dell'Anziano (CESA) del Policlinico Universitario, dedicato all'assistenza medica e alla ricerca applicata alle patologie dell'invecchiamento. Sorge su un terreno di 8 ettari, donati dall'attore Alberto Sordi.

2004 - Posa della prima pietra del nuovo Policlinico Universitario a Trigoria. È inaugurato contemporaneamente il Centro di Radioterapia presso la sede dell'Ateneo in via Longoni.

2008 - Il Policlinico si trasferisce nella sua sede definitiva a Trigoria, accanto al Polo di Ricerca Avanzata in Biomedicina e Bioingegneria e al Centro per la Salute dell'Anziano. Restano ubicati presso il Polo di via Longoni un Centro Poliambulatoriale e di Radioterapia.

SEZIONE II – LA STRUTTURA E I SUOI SERVIZI

Architettura e funzionalità

Progettato secondo i più moderni criteri di edilizia ospedaliera, il Policlinico Universitario sorge al centro del campus universitario, accanto al Polo di Ricerca Avanzata in Biomedicina e Bioingegneria (PRABB) e al Centro per la Salute dell'Anziano (CESA).

Si estende su una superficie di 62.000 metri quadrati. È dotato di 9 sale operatorie, un eliporto e può ospitare 196 posti letto in stanze singole e doppie.

La grande hall d'ingresso, dotata di verde e rifinita con mattoni a vista come l'esterno dell'edificio, ha la funzione di attutire l'impatto del paziente con la struttura ospedaliera. Il ristorante, il bar, i salotti d'attesa e i negozi che in futuro verranno aperti all'interno della hall, perseguono in più l'idea di "piazza del paese", uno spazio d'incontro intorno al quale ruota la vita del Policlinico.

L'architettura e gli arredi sono studiati per assicurare alti livelli di *comfort*. La flessibilità degli spazi consente un loro rapido adeguamento all'evoluzione delle tecnologie e dei metodi di cura.

Organizzazione

Le attività sanitarie, gestionali e amministrative del Policlinico Universitario Campus Bio-Medico sono coordinate dalla Direzione del Policlinico, organo di governo collegiale così composto:

Direttore Generale	Dr. Felice Barela
Direttore Sanitario	Prof. Felice Eugenio Agrò
Direzione Infermieristica	Dr.ssa Conchita Barros
Segretario	Ing. Paolo Casorati

Le attività finalizzate al rapporto con il pubblico sono gestite dal Servizio Accoglienza, dal Servizio Accettazione e dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), il cui responsabile è il Dr. Gianfranco Fortino (tel. 06.22541-1080).

Il referente per le prestazioni erogate in regime privato è l'Ing. Carlo Messina (tel. 06.22541-1036).

Legale rappresentante dell'Università Campus Bio-Medico di Roma è il Presidente del Consiglio d'Amministrazione, Prof. Paolo Arullani.

Direzione Sanitaria

È l'organo preposto alla gestione delle attività cliniche e organizzative e ai processi di mediazione che coinvolgono le Unità Operative.

Garantisce l'adeguatezza dei servizi e l'appropriatezza delle prestazioni erogate nei tempi e nei modi previsti.

Collabora e interagisce con il Comitato Etico, la Commissione Farmaci e Presidi, la Commissione Lotta Infezioni Ospedaliere, l'Ufficio Archivio Documentazione Sanitaria, il Servizio di Medicina Preventiva.

Un medico di Direzione Sanitaria è reperibile 24h/24.

Unità Operative

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico eroga i propri servizi attraverso 26 Unità Operative:

UNITÀ OPERATIVA	RESPONSABILE
Anatomia patologica	Prof. Andrea Onetti Muda
Anestesia e Rianimazione	Prof. Felice Eugenio Agrò
Cardiologia	Prof. Germano Di Sciascio
Chirurgia cardiovascolare	Prof. Elvio Covino
Chirurgia generale	Prof. Roberto Coppola
Chirurgia plastica e ricostruttiva	Prof. Paolo Persichetti
Diagnostica per Immagini	Prof. Bruno Beomonte Zobel
Ematologia	Prof. Giuseppe Avvisati
Endocrinologia e diabetologia	Prof. Paolo Pozzilli
Endoscopia digestiva	Prof. Armano Gabbrielli
Farmacia	Dr.ssa Nicoletta Onori
Gastroenterologia	Prof. Michele Cicala
Geriatria	Prof. Raffaele Antonelli Incalzi
Ginecologia	Prof. Roberto Angioli
Laboratorio	Prof. Giordano Dicuonzo
Medicina clinica	Prof.ssa Antonella Afeltra
Medicina fisica e della riabilitazione	Prof.ssa Silvia Sterzi
Medicina interna	Prof. Sebastiano Costantino
Neurologia	Prof. Paolo Maria Rossini
Oftalmologia	Prof. Stefano Bonini
Oncologia	Prof. Giuseppe Tonini
Ortopedia e Traumatologia	Prof. Vincenzo Denaro
Otorinolaringoiatria	Prof. Fabrizio Salvinelli
Radioterapia	Prof. Lucio Trodella
Senologia	Prof. Vittorio Altomare
Urologia	Prof. Maurizio Buscarini

Commissioni e Comitati

Commissione Farmaci e Presidi

Organo consultivo del Policlinico, studia i principi attivi dei farmaci e la funzionalità dei dispositivi medici, indicandone l'impiego più corretto.

Assicura l'accesso ai farmaci e ai presidi più appropriati, valutando efficacia, qualità e costi.

Responsabile: Prof. Felice Eugenio Agrò

Comitato Lotta Infezioni Ospedaliere (CLIO)

Elabora strategie di prevenzione e lotta contro i rischi d'infezione, in pazienti ricoverati, operatori sanitari o altri soggetti presenti nel Policlinico.

Aggiorna le linee guida relative all'antibioticoprofilassi perioperatoria,

all'antibioticoterapia e al corretto trattamento di malattie infettive nei reparti di degenza.

Responsabile: Prof. Giordano Dicuonzo

Comitato Ospedaliero per il Buon Uso del Sangue (CO-BUS)

È preposto alla stesura di linee guida e protocolli operativi finalizzati al buon uso del sangue, in termini di appropriatezza ed efficacia, sicurezza del paziente, risparmio della risorsa.

Svolge un'azione d'informazione e formazione degli operatori sanitari, promuovendo la conoscenza della normativa vigente in merito all'uso del sangue e al consenso informato previsto per la trasfusione e per altre procedure in uso (autotrasfusionali, perioperatorie, *etc.*)

Si riunisce almeno due volte all'anno, per individuare gli obiettivi da perseguire in ragione delle maggiori criticità presenti nella struttura.

Responsabile: Prof. Giuseppe Avvisati

Comitato Ospedaliero per il buon uso delle risorse oncologiche (CO-BUR)

Propone soluzioni per l'ottimizzazione delle risorse utilizzate da diverse Unità operative e Servizi in materia di trattamenti oncologici.

In particolare, valuta l'efficacia dei trattamenti farmacologici e le corrette modalità di somministrazione, suggerisce opportune modalità di comunicazione con il paziente oncologico e con i suoi familiari, propone l'avvio del paziente alle cure palliative.

Responsabile: Prof. Giuseppe Tonini

Comitato Etico

Tutela e promuove il rispetto della vita umana, dal momento del concepimento alla morte naturale, ispirandosi a quanto indicato nelle Carte dei Diritti dell'Uomo, nelle raccomandazioni degli organismi internazionali, nella deontologia medica e, in particolare, nella Dichiarazione di Helsinki e nelle linee guida di *Good Clinical Practice*.

Svolge funzioni di valutazione, approvazione e monitoraggio dei protocolli di sperimentazione clinica, di formazione degli sperimentatori e di consulenza.

È composto da esperti indipendenti, con competenze nei vari ambiti della ricerca biomedica, dell'assistenza sanitaria e della tutela del paziente.

Presidente: Prof. Claudio Buoni

Servizi e tipologia delle prestazioni

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico comprende servizi ambulatoriali e diagnostici, di *day-hospital* e *day-surgery,* degenze ordinarie e cure intensive, il Centro Trasfusionale e il Centro per la Salute dell'Anziano. Nella sede di via Longoni 47, a Roma, sono operativi inoltre un Poliambulatorio e un Centro di Radioterapia.

Presso la struttura è possibile ottenere prestazioni diagnostiche e terapeutiche sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale che privatamente.

Servizi ambulatoriali e diagnostici

	Responsabile	Sede
Anatomia patologica	Prof. Andrea Onetti Muda	Policlinico
Anestesia e Rianimazione	Prof. Felice Eugenio Agrò	Policlinico – Polo Longoni
Cardiologia	Prof. Germano Di Sciascio	Policlinico – Polo Longoni
Chirurgia cardiovascolare	Prof. Elvio Covino	Policlinico – Polo Longoni
Chirurgia generale, epatobiliare, proctologica e toracica	Prof. Roberto Coppola	Policlinico – Polo Longoni
Chirurgia plastica e ricostruttiva, con annesso servizio di Dermatologia	Prof. Paolo Persichetti	Policlinico – Polo Longoni
Diagnostica per Immagini	Prof. Bruno Beomonte Zobel	Policlinico – Polo Longoni
Ematologia	Prof. Giuseppe Avvisati	Policlinico – Polo Longoni
Endocrinologia e Diabetologia	Prof. Paolo Pozzilli	Policlinico – Polo Longoni
Endoscopia digestiva	Prof. Armando Gabbrielli	Policlinico
Farmacia	Dr.ssa Nicoletta Onori	Policlinico
Gastroenterologia	Prof. Michele Cicala	Policlinico – Polo Longoni
Geriatria	Prof. Raffaele Antonelli Incalzi	Centro Salute Anziano
Ginecologia	Prof. Roberto Angioli	Policlinico – Polo Longoni
Laboratorio	Prof. Giordano Dicuonzo	Policlinico
Medicina clinica, con annessi servizi di Allergologia, Immunologia, Epatologia e Nefrologia	Prof.ssa Antonella Afeltra	Policlinico – Polo Longoni
Medicina fisica e della riabilitazione	Prof.ssa Silvia Sterzi	Centro Salute Anziano
Medicina interna	Prof. Sebastiano Costantino	Policlinico – Polo Longoni
Neurologia	Prof. Paolo Maria Rossini	Policlinico – Polo Longoni
Oftalmologia	Prof. Stefano Bonini	Policlinico – Polo Longoni
Oncologia	Prof. Giuseppe Tonini	Policlinico – Polo Longoni
Ortopedia e Traumatologia	Prof. Vincenzo Denaro	Policlinico – Polo Longoni
Otorinolaringoiatria	Prof. Fabrizio Salvinell	Policlinico – Polo Longoni
Radioterapia	Prof. Lucio Trodella	Polo Longoni
Senologia	Prof. Vittorio Altomare	Policlinico – Polo Longoni
Terapia del dolore	Prof. Felice Eugenio Agrò	Policlinico – Polo Longoni
Urologia	Prof. Maurizio Buscarini	Policlinico – Polo Longoni

Servizi di day-hospital e day-surgery

	Responsabile	Sede
Allergologia, Immunologia, Epatologia, Nefrologia e Reumatologia	Prof. Antonella Afeltra	Policlinico – Polo Longoni
Chirurgia cardiovascolare	Prof. Elvio Covino	Policlinico – Polo Longoni
Chirurgia generale	Prof. Roberto Coppola	Policlinico – Polo Longoni
Chirurgia plastica e ricostruttiva	Prof. Paolo Persichetti	Policlinico – Polo Longoni
Ematologia	Prof. Giuseppe Avvisati	Policlinico – Polo Longoni
Endocrinologia e Diabetologia	Prof. Paolo Pozzilli	Policlinico – Polo Longoni
Endoscopia	Prof. Armando Gabbrielli	Policlinico – Polo Longoni
Gastroenterologia	Prof. Michele Cicala	Policlinico – Polo Longoni
Geriatria	Prof. Raffaele Antonelli Incalzi	Centro Salute Anziano
Ginecologia	Prof. Roberto Angioli	Policlinico / Polo Longoni
Neurologia	Prof. Paolo Maria Rossini	Policlinico
Oftalmologia	Prof. Stefano Bonini	Policlinico – Polo Longoni
Oncologia	Prof. Giuseppe Tonini	Policlinico – Polo Longoni
Otorinolaringoiatria	Prof. Fabrizio Salvinelli	Policlinico – Polo Longoni
Radioterapia	Prof. Lucio Trodella	Polo Longoni
Terapia del dolore	Prof. Felice Eugenio Agrò	Policlinico

Degenze ordinarie e cure intensive

	Responsabile	Sede – Piano
Cardiologia	Prof. Germano Di Sciascio	Policlinico – 1 ovest
Chirurgia cardiovascolare	Prof. Elvio Covino	Policlinico – 1 ovest
Chirurgia generale	Prof. Roberto Coppola	Policlinico – 2 est
Chirurgia plastica e ricostruttiva	Prof. Paolo Persichetti	Policlinico – 3 est
Ematologia	Prof. Giuseppe Avvisati	Policlinico – 1 est
Endoscopia digestiva	Prof. Armando Gabbrielli	Policlinico – 2 est
Gastroenterologia	Prof. Michele Cical	Policlinico – 2 est
Geriatria	Prof. Raffaele Antonelli Incalzi	Centro Salute Anziano
Ginecologia	Prof. Roberto Angioli	Policlinico – 2 ovest
Medicina clinica	Prof.ssa Antonella Afeltra	Policlinico – 2 ovest
Medicina interna	Prof. Sebastiano Costantino	Policlinico – 1 est
Neurologia	Prof. Paolo Maria Rossini	Policlinico – 3 est
Oftamologia	Prof. Stefano Bonini	Policlinico – 3 est
Oncologia	Prof. Giuseppe Tonini	Policlinico – 1 e 3 est
Ortopedia e Traumatologia	Prof. Vincenzo Denaro	Policlinico – 1 est
Otorinolaringoiatria	Prof. Fabrizio Salvinelli	Policlinico – 2 est
Riabilitazione intensiva post-acuzie	Prof.ssa Silvia Sterzi	Centro Salute Anziano
Senologia	Prof. Vittorio Altomare	Policlinico – 3 est
Terapie intensive: rianimato-ria, post-operatoria, post-car-diochirurgica, coronarica	Prof. Felice Eugenio Agrò	Policlinico – 1 ovest
Urologia	Prof. Maurizio Buscarini	Policlinico – 2 ovest

Centro Trasfusionale

Unità decentrata del Dipartimento di Medicina Trasfusionale Roma Est, offre prestazioni di medicina trasfusionale a tutte le aree mediche e chirurgiche del Policlinico Universitario Campus Bio-Medico.

Effettua procedure di autotrasfusione in preparazione a intervento chirurgico.

Dispone inoltre di una sala per la donazione di sangue ed emocomponenti.

Centro per la Salute dell'Anziano

Parte integrante del Policlinico Universitario, il Centro per la Salute dell'Anziano (CESA) è dedicato all'assistenza medica e alla ricerca applicata alle patologie dell'invecchiamento.

È dotato di ambulatori, reparti di degenza (Geriatria e Riabilitazione intensiva post-acuzie) e un servizio di terapia fisica e riabilitativa. Comprende anche il Centro Diurno per Anziani Fragili, gestito da personale e volontari dell'Associazione Alberto Sordi Onlus.

Centro di Radioterapia

Il Centro effettua trattamenti di radioterapia conformazionale tridimensionale (radioterapia 3D), radioterapia a intensità modulata (IMRT) e radioterapia stereotassica.

Da segnalare sono anche le applicazioni della radioterapia stereotassica nel trattamento di lesioni primitive e secondarie dell'encefalo, così come il trattamento *stereobody* delle lesioni polmonari ed epatiche con eventuale integrazione con altre metodiche interventistiche (termoablazione) e la dosimetria in vivo dei trattamenti stereotassici.

Particolare attenzione è volta all'integrazione delle moderne metodiche di diagnostica per immagini nella definizione del target delle neoplasie, al trattamento radiante con farmaci biologici e ai trattamenti integrati in Onco-Geriatria per il loro impatto sulla qualità di vita.

Principali ambiti clinici e assistenziali

Anatomia patologica
Responsabile: Prof. Andrea Onetti Muda

L'Unità Operativa di Anatomia Patologica ha funzioni di diagnostica istocitologica e autoptica. Esegue le seguenti prestazioni:

- esami istologici di materiale bioptico
- esame macroscopico e istologico di pezzi operatori
- esami estemporanei intraoperatori
- riscontri diagnostici autoptici
- esami citologici, suddivisi in citologia cervico-vaginale (PAP Test), citologia di liquidi e di versamenti, citologia per agoaspirazione, citologia urinaria
- diagnostica immunofenotipica e caratterizzazione dei fattori prognostici correlati alla crescita tumorale

Per lo svolgimento della propria attività, l'Unità Operativa è dotata di un laboratorio di colorazioni istochimiche e un laboratorio di immunoistochimica, che consente:

- l'esecuzione di esami di immunofluorescenza diretta e indiretta nell'ambito della nefropatologia e della dermatopatologia
- la tipizzazione delle malattie linfoproliferative
- la tipizzazione di neoplasie indifferenziate
- la valutazione dell'assetto recettoriale ormonale dei carcinomi della mammella, sia su campioni citologici ottenuti per ago aspirazione che su campioni istologici
- la valutazione dell'indice di proliferazione cellulare
- la valutazione della iper-espressione del prodotto del proto-oncogene HER-2/neu
- la valutazione dell'espressione di EGF-R
- il riconoscimento di alcuni antigeni virali

L'Unità Operativa di Anatomia Patologica è in grado di effettuare prestazioni per le altre Unità Operative del Policlinico Universitario, per le ASL del territorio provinciale, regionale e nazionale, per utenti pubblici e privati.

Anestesia e Rianimazione
Responsabile: Prof. Felice Eugenio Agrò

L'Unità Operativa di Anestesia e Rianimazione eroga i seguenti servizi:

- guardia 24h/24 presso la Unità di Terapia Intensiva, semintensiva, intensiva post-cardiochirurgica, UTI Coronarica
- servizio di anestesia diurno e notturno presso le sale operatorie attive, sia in regime di ricovero ordinario che di *day-surgery*
- assistenza e sedazione (12h/die) dei pazienti afferenti al Servizio di Endoscopia digestiva, per le procedure previste quali gastroscopie, colonscopie, ecoendoscopie, CPRE
- assistenza e sedazione ai pazienti candidati a procedure radiologiche, quali radiologia tradizionale con mezzo di contrasto, TC, RMN
- assistenza e sedazione dei pazienti candidati a procedure di radiologia interventistica, vascolare e non (angiografie operative, biopsie TC guidate o eco-guidate, *etc.*)
- assistenza ai pazienti sottoposti a Radioterapia
- pronto intervento nelle procedure di emodimamica (coronarografie, PTCA, endoprotesi vascolari, *etc.*)
- pronto intervento e consulenza ai reparti di degenza per i pazienti critici servizio 24h/24 di *Acute Pain Service*, per il trattamento continuativo del dolore acuto e cronico del paziente ricoverato, secondo le direttive nazionali dell'"Ospedale Senza Dolore"
- trattamento del dolore cronico benigno con impianto di elettroneurostimolatori midollari
- ambulatorio di Terapia del Dolore, particolarmente orientato alla diagnosi e cura delle cefalee e del dolore oncologico
- ambulatorio di Agopuntura
- ambulatorio di preospedalizzazione giornaliero per la valutazione dei pazienti candidati a intervento chirurgico

Gli ambiti clinici di maggior competenza dell'Unità Operativa sono:

- gestione delle vie aeree in elezione e in emergenza
- monitoraggio e ventilazione in sala operatoria e area critica
- trattamento del dolore acuto, cronico e oncologico nel rispetto della dignità della persona

Cardiologia
Responsabile: Prof. Germano Di Sciascio

L'Unità Operativa di Cardiologia opera nei seguenti ambiti:

- Emodinamica, Interventistica coronarica, angioplastica coronarica, stent, stent arterie iliache, stent arterie renali
- Terapia interventistica delle sindromi coronariche acute, stent in angioplastica primaria
- Terapia farmacologica nelle sindromi coronariche acute, terapia farmacologica adiuvante durante intervento coronarico percutaneo (PCI), terapia antitrombotica
- Unità Coronarica
- Terapia a lungo termine della malattia coronarica e valvolare
- Cardiopatie congenite nell'adulto
- Malattie vascolari periferiche

Chirurgia cardiovascolare
Responsabile: Prof. Elvio Covino

L'Unità Operativa di Chirurgia Cardiovascolare si occupa principalmente del trattamento chirurgico delle patologie cardiache dell'adulto e delle patologie dei vasi.

Trattamento chirurgico delle patologie cardiache dell'adulto:

- cardiopatia ischemica: bypass coronarico in CEC o a cuore battente; aneurismectomia ventricolare sinistra; reinterventi di rivascolarizzazione miocardica
- valvulopatie mitraliche: sostituzione valvolare; valvuloplastica mitralica
- valvulopatie aortiche: sostituzione valvolare aortica; valvuloplastica aortica
- aneurismi aortici: aneurismectomia e correzione secondo Bentall o Tirone David
- tumori intracardiaci: asportazione di mixoma cardiaco
- cardiopatie congenite nell'adulto: correzione di difetti interatriali e intraventricolari; correzione del dotto di Botallo pervio; correzione della coartazione aortica
- malattie del pericardio: finestra pericardio-pleurica, pericardiocentesi
- bradiaritmie: impianto di pacemaker endocardico percutaneo

Trattamento chirurgico delle patologie dei vasi:

- stenosi carotidea: endoarterectomia carotidea
- aneurisma dell'aorta addominale: sostituzione con protesi tubulare con intervento standard; sostituzione con endoprotesi

- stenosi dell'asse aorto-iliaco-femorale per arteriopatia: bypass arteriosi aorto-bifemorali, femoro-poplitei, femoro-tibilai posteriori, extraanatomici; angioplastica con endoprotesi dei vasi maggiori

Chirurgia generale
Responsabile: Prof. Roberto Coppola

L'Unità Operativa di Chirurgia generale si occupa principalmente di:

Chirurgia oncologica con particolare riferimento a:

- neoplasie del pancreas e delle vie biliari
- neoplasie del colon-retto
- neoplasie dello stomaco
- neoplasie del fegato
- neoplasie dell'esofago
- neoplasie del polmone

Chirurgia mini-invasiva avanzata (laparoscopica e toracoscopica) per il trattamento delle seguenti patologie:

- litiasi della colecisti
- reflusso gastro-esofageo
- malattia diverticolare
- neoplasie del colon-retto
- neoplasie del polmone
- neoplasie del surrene

Trattamento medico e chirurgico della malattie del pancreas e delle vie biliari:

- gestione interdisciplinare del paziente affetto da neoplasie del pancreas
- trattamento chirurgico radicale delle neoplasie del pancreas

Trattamento chirurgico avanzato delle neoplasie del fegato primitive e secondarie, integrato con metodiche diagnostiche e trattamento ablativo (RTA, TACE, PEI)

Trattamento chirurgico avanzato delle neoplasie del colon-retto:

- esecuzione di chirurgia laparoscopica con conservazione d'organo e/o di escissione locale
- disponibilità di esecuzione di terapie neoadiuvanti ed adiuvanti farmacologiche e/o radianti
- supporto di un'*équipe* stomaterapeutica

Trattamento chirurgico avanzato delle malattie infiammatorie croniche intestinali (chirurgia conservativa, chirurgia demolitiva con tecnica *open* e laparoscopica)

Trattamento di patologie d'interesse proctologico (servizio di coloproctologia, con particolare riferimento a ragadi anali, emorroidi, fistole anali, prolassi rettali, rettoceli, stipsi, incontinenza anale)

Trattamento delle patologie del torace e del collo con tecniche a cielo aperto e mini-invasive:

- ambulatorio di chirurgia toracica
- trattamento interdisciplinare delle neoplasie polmonari
- chirurgia toracica mini-invasiva

Chirurgia plastica e ricostruttiva
Responsabile: Prof. Paolo Persichetti

L'Unità Operativa di Chirurgia plastica e ricostruttiva si occupa principalmente di:

Chirurgia ricostruttiva post-oncologica con particolare riferimento a:

- ricostruzione del cuoio capelluto
- ricostruzione del distretto oculo-palpebrale
- ricostruzione della piramide nasale
- ricostruzione delle labbra e del cavo orale
- ricostruzione della parete toracica
- ricostruzione mammaria
- ricostruzione della parete addominale
- ricostruzione del piano perineale
- ricostruzione dell'arto superiore
- ricostruzione dell'arto inferiore

Chirurgia ricostruttiva post-malformativa con particolare riferimento a:

- malformazioni dell'estremo cefalico
- malformazione della mammella
- malformazioni della parete toracica
- malformazioni dell'arto superiore
- malformazioni dell'arto inferiore
- malformazioni dei genitali

Chirurgia ricostruttiva post-traumatica con particolare riferimento a:

- esiti da ustione
- esiti cicatriziali
- ulcere traumatiche degli arti

Chirurgia plastica funzionale con particolare riferimento a:

- blefaroplastiche
- rinosettoplastiche
- mastoplastiche
- addominoplastiche
- rimodellamenti del profilo corporeo

Laserterapia per il trattamento di:

- angiomi e lesioni vascolari
- lesioni verrucose della cute
- macchie cutanee
- invecchiamento del volto
- ipertricosi e irsutismi

Vengono anche eseguiti interventi di microchirurgia interventi di chirurgia estetica.

Diagnostica per Immagini
Responsabile: Prof. Bruno Beomonte Zobel

L'Unità Operativa di Diagnostica per Immagini esegue i seguenti esami e procedure:

Radiologia tradizionale

- apparato scheletrico
- apparato respiratorio
- apparato gastro-intestinale
- apparato uro-genitale
- esame morfometrico
- defecografia
- tempi di transito

Ecografia

- capo e collo (tiroide, ghiandole salivari, linfonodi)
- addome superiore (fegato, colecisti, vie biliari, pancreas, milza, reni)
- addome inferiore femminile (vescica, utero ed annessi)
- addome inferiore maschile (vescica, prostata, testicoli)
- ecografia trans-rettale
- ecografia trans-anale
- eco-color-doppler
- linfonodi *whole-body*
- apparato muscolo-scheletrico
- cute e sottocute
- agobiopsie per tipizzazione citologica (per es. nodulo tiroideo)

Tomografia computerizzata (TC) multistrato, con ricostruzioni tridimensionali della regione corporea indagata:

- TC cranio, collo, torace, addome, pelvi
- TC articolazioni e colonna vertebrale
- cardio-TC (Coronaro-TC), con studio quantitativo delle placche calcifiche coronariche (*calcium scoring*)
- Analisi Vascolare Avanzata (AVA) e Panangio-TC, con studio qualitativo della placca carotidea
- uro-TC
- studio del nodulo polmonare solitario
- studi di endoscopia virtuale (colonscopia virtuale, broncoscopia virtuale, cistoscopia virtuale)
- dentalscan

Risonanza Magnetica (RM)

- encefalo
- collo
- studio 3D orecchio, orbite, sella, APC, ATM
- angio-RM collo e circolo intracranico
- angio-RM viscerale e periferico
- studi dinamici parenchimali
- valutazione delle patologie del piccolo intestino (per es. malattia di Crohn)

- colangio-RM
- colonna e mielo-RM
- apparato muscolo-scheletrico
- mammella

Radiologia interventistica

- vertebroplastica/cementoplastica
- termoablazione epatica, polmonare, renale, tessuti molli, ossei
- TACE
- embolizzazioni in urgenza per sanguinamenti
- embolizzazione fibroma uterino
- drenaggio biliare, bilioplastica, “stent” biliare
- nefrostomia, “Stent” ureterale
- posizionamento di filtro cavale
- posizionamento di drenaggio addominale
- biopsie transcutanee
- trattamento endovascolare del varicocele

L’Unità Operativa di Diagnostica per Immagini è al servizio delle altre Unità del Policlinico Universitario.

È centro di riferimento per la patologia mammaria. Effettua esami di mammografia, ecografia mammaria e dei linfonodi ascellari, Risonanza Magnetica (RM) della mammella, agoaspirati per tipizzazione citologica, biopsie mammarie sotto guida ecografica, con stereotassi mammografica e sotto guida RM, posizionamento di fili di repere.

Svolge attivitàdiagnostica, principalmente mediante esami di TC, RM e di Radiologia Interventistica (termoablazioni, embolizzazioni, drenaggi biliari, biopsie, *etc.*), su tutti i pazienti oncologici.

Esegue testdiagnostici, funzionali e procedure di Radiologia Interventistica in pazienti con malattie traumatiche, degenerative e neoplastiche.

Effettua esami diagnostici in caso di malattie degenerative del Sistema Nervoso Centrale. Si utilizzano anche tecniche TC ed RM di perfusione, diffusione e funzionali, per il supporto ai pazienti colti da ictus cerebrale e da epilessia primaria.

Offre attività di supporto diagnostico, mediante cardio TC, cardio RM, SPECT-TC del cuore, angio-TC e angio-RM. Effettua lo studio quantitativo delle placche calcifiche coronariche e della riserva miocardica post-infarto. Esegue il posizionamento di endo-protesi arteriose, per il trattamento degli aneurismi, l’angioplastica transluminale e l’embolizzazione di malformazioni vascolari.

Svolge studi diagnostici per malattie funzionali, per malattie infiammatorie croniche e per malattie neoplastiche. Particolare esperienza è stata maturata nei pazienti con malattie delle vie biliari e del pancreas.

Ematologia
Responsabile: Prof. Giuseppe Avvisati

Le attività dell'Unità Operativa di Ematologia sono rivolte alla diagnosi, cura e *follow-up* di malattie del sangue quali:

- anemie acute e croniche
- malattie acquisite della coagulazione
- malattie tromboemboliche
- poliabortività per cause ematologiche
- malattie oncoematologiche acute e croniche

L'Unità Operativa offre livelli di assistenza differenziata, in base al tipo di patologia ematologica, alle procedure e ai servizi di supporto e al tipo di trattamento previsto:

- 1° livello: assistenza a pazienti affetti da malattie benigne o da leucemia linfoide cronica, linfoma non Hodgkin a basso grado di malignità, leucemia mieloide cronica, altre malattie mieloproliferative croniche, mieloma multiplo e mielodisplasie.
- 2° livello: assistenza ai pazienti affetti da leucemia mieloide acuta o linfoide acuta, sottoposti a regimi standard di chemioterapia, in accordo con i protocolli nazionali GIMEMA (Gruppo Italiano Malattie Ematologiche Maligne dell'Adulto) e internazionali EORTC (*European Organisation Research of Treatment of Cancer*). Vengono assistiti anche pazienti affetti da linfoma di Hodgkin o non-Hodgkin, sottoposti a regimi di chemioterapia più intensiva prevista dai protocolli nazionali (IIL Intergruppo Italiano linfomi) e internazionali IELSG (*International Extranodal Lymphoma Study Group*).
- 3° livello: assistenza a pazienti candidati al trapianto autologo, mediante utilizzo di cellule staminali emopoietiche (CSE) da midollo osseo o da sangue periferico e regimi di condizionamento con alte dosi di farmaci. L'attività di trapianto autologo e non allogenico aderisce al *Rome Trasplant Network* (RTN), una rete dei centri ematologici con cui si condividono standard, protocolli e procedure.

L'Unità Operativa di Ematologia offre inoltre i seguenti servizi:

- Centro Trasfusionale con sala donatori e laboratorio di immunoematologia (cfr. "Centro Trasfusionale", pag. 14)
- consulenza clinica ematologica per altre aree specialistiche
- monitoraggio della terapia anticoagulante orale (presso il Polo Longoni)

Endocrinologia e Diabetologia
Responsabile: Prof. Paolo Pozzilli

L'Unità Operativa di Endocrinologia e Diabetologia si occupa principalmente di:

- diagnosi, cura e attività di prevenzione delle patologie endocrine, con particolare attenzione alla patologia diabetica e a quella tiroidea
- corsi di educazione terapeutica individuali e di gruppo per diabetici di tipo 1 e di tipo 2

- corsi psico-educazionali di gruppo rivolti alla cura dell'obesità attraverso un approccio integrato endocrinologico, psichiatrico e dietistico per avviare correttamente il processo di cambiamento nello stile alimentare

Le visite dietistiche e gli incontri educazionali di gruppo vengono programmati su prenotazione, previa valutazione dell'*équipe* integrata di endocrinologo e dietista responsabili delle attività cliniche.

Ai pazienti afferenti all'Unità Operativa di Endocrinologia e Diabetologia è offerta la possibilità di:

- iniziare la terapia insulinica a infusione continua mediante microinfusori di ultima generazione, con calcolo di bolo
- usufruire di sistemi di monitoraggio continuo della glicemia nelle 24 ore, al fine di individuare cause nascoste di scompenso glico-metabolico
- partecipare a studi di sperimentazione sui più innovativi mezzi di prevenzione e trattamento del diabete e delle sue complicanze (per es. nuovi sistemi di erogazione dell'insulina, quali l'insulina spray orale, utilizzo di farmaci immunomodulatori in grado di modificare la naturale progressione del diabete di tipo 1 di recente insorgenza verso l'esaurimento funzionale delle beta cellule pancreatiche).

Endoscopia digestiva
Responsabile: Prof. Armando Gabbrielli

L'Unità Operativa di Endoscopia digestiva opera in particolare nei seguenti ambiti:

- patologia biliopancreatica (esami ecoendoscopici, diagnostici e operativi, e colangiopancreatografie endoscopiche)
- trattamento delle stenosi del tratto digerente sia alto che basso (posizionamento di protesi metalliche autoespandibili)
- stadiazione e caratterizzazione cito-istologiche delle masse adiacenti al tubo digerente mediante ecoendoscopia operativa (patologia del tubo digerente, neoplasie polmonari)

Le seguenti prestazioni si eseguono in analgo-sedazione cosciente:

- esofagogastroduodenoscopia (legatura varici, sclerosi, dilatazioni, posizionamento protesi esofagee, polipectomie, posizionamento protesi duodenali, tecniche di emostasi dei sanguinamenti)
- colonscopia (polipectomie, dilatazioni, posizionamento protesi coliche, emostasi dei sanguinamenti, trattamento endoscopico proctite attinica)
- esami endoscopici sulle vie biliari e pancreas (sfinterotomia biliare e pancreatica con estrazione litiasi, posizionamento protesi bilio-pancreatiche, trattamento delle lesioni cistiche pancreatiche, esecuzione di punture di lesioni solide per esami cito e istologici, trattamento stenosi duodenali
- accertamenti ecoendoscopici (operativi per caratterizzazione cito-istologica) su tutte le lesioni adiacenti al tubo digerente come le neoplasie del polmone

Farmacia
Responsabile: Dr.ssa Nicoletta Onori

La Farmacia del Policlinico Universitario acquista, gestisce e distribuisce farmaci e dispositivi medici all'interno del prontuario farmaceutico, farmaci esteri e fuori prontuario, farmaci stupefacenti secondo la normativa vigente, garantendo il controllo del processo dall'acquisto all'immagazzinamento e alla distribuzione.

Allestisce gli antiblastici richiesti dalle Unità Operative di Ematologia, Oncologia, Ginecologia, Radioterapia avvalendosi del robot Cytocare.

È attiva nella farmacovigilanza e nella partecipazione ai Comitati operativi interni al Policlinico (CO-BUR, CLIO) e al Comitato Etico, per l'approvazione degli studi sperimentali.

Gestisce in modo centralizzato gli studi sperimentali autorizzati, curando le varie fasi autorizzative e legislative.

Gestisce i farmaci per uso compassionevole richiesti dai medici per terapie particolari e cura la distribuzione degli antibiotici per paziente, elaborando report sulle infezioni nosocomiali.

Si occupa, infine, della distribuzione diretta ai pazienti in dimissione e dei farmaci ambulatoriali secondo la normativa vigente.

La sua attività è incentrata su principi di efficacia, efficienza e sicurezza, senza trascurare la dedizione al paziente.

Gastroenterologia
Responsabile: Prof. Michele Cicala

L'Unità Operativa di Gastroenterologia si occupa della diagnosi e del trattamento clinico-terapeutico delle principali patologie gastroenteriche dell'adulto, in particolare:

- malattie infiammatorie croniche intestinali (malattia di Crohn e rettocolite ulcerosa)
- malattia da reflusso gastro-esofageo
- malattia celiaca
- sindromi da malassorbimento intestinale
- lesioni neoplastiche o pre-neoplastiche dello stomaco e del colon
- disturbi funzionali cronici gastrointestinali

Le opzioni terapeutiche sono altamente individualizzate e prevedono l'utilizzo sia di terapie tradizionali (corticosteroidi e immunomodulanti), che dei farmaci biologici di ultima generazione (Anti TNF-alfa, inibitori selettivi delle molecole di adesione intercellulare).

Nell'ambito dell'attività di degenza è prevista la presenza del nutrizionista clinico, che valuta le esigenze calorico-proteiche del paziente studiando schemi nutrizionali personalizzati.

Nell'ambito del servizio *day-hospital* di Gastroenterologia e di Fisiopatologia Digestiva sono studiate le patologie gastro-esofagee e

ano-rettali e la malattia da reflusso gastroesofageo, mediante manometria esofagea stazionaria e pH-Impedenziometria ambulatoriale 24/h.

L'Unità Operativa dispone di ambulatori generici e specialistici:

- Gastroenterologia
- Malattie infiammatorie croniche intestinali
- Patologie funzionali intestinali
- Nutrizione clinica

Geriatria
Responsabile: Prof. Raffaele Antonelli Incalzi

L'Unità Operativa di Geriatria si occupa principalmente di:

Diagnosi delle patologie respiratorie:

- esecuzione di spirometrie semplici e globali
- test di reattività bronchiale
- saturimetria notturna
- test per i disturbi del sonno (polisonnografia)
- broncoscopie

Valutazione della patologia restrittiva

Diagnosi e trattamento della patologia venosa cronica:

- ambulatorio clinico dedicato
- diagnostica eco-color Doppler
- possibilità di trattamento mini-invasivo con schiuma dei casi più gravi

Diagnostica integrata per lo studio della sincope:

- ambulatorio clinico dedicato
- studio elettrocardiografico su 24 ore con valutazione del bilancio simpato/vagale (*heart rate variability*)
- monitoraggio ambulatoriale della pressione arteriosa
- diagnostica vascolare eco-color Doppler dei vasi epiaortici, e *head-up tilt test*

Attività di medicina preventiva:

- valutazione del rischio di cadute (con valutazione multidimensionale del rischio intrinseco ed ambientale)
- valutazione della massa ossea e della composizione corporea tramite DEXA
- valutazione dello stato nutrizionale e della qualità della dieta

Il reparto si avvale della presenza di accorgimenti architettonici (sala da pranzo, salottino, area di soggiorno all'aperto) che recepiscono la necessità di attenzione anche ad esigenze non strettamente mediche, che è uno dei capisaldi dei modelli più avanzati di assistenza al paziente anziano.

Ginecologia
Responsabile: Prof. Roberto Angioli

L'Unità Operativa di Ginecologia si occupa principalmente di:

Chirurgia ginecologica oncologica (trattamento chirurgico della patologia oncologica dell'apparato genitale femminile):

- neoplasie della cervice uterina
- neoplasie della tuba
- neoplasie dell'endometrio
- neoplasie dell'ovaio

Si eseguono interventi di LEEP, conizzazione, isterectomia radicale, colpoisterectomia, isterectomia vaginale assisitita laparoscopicamente, linfoadenectomia pelvica e lomboaortica, resezioni intestinali con confezionamento di anastomosi intestinali o di stomia terminale, pelevectomia con confezionamento di neovescica, flap cutanei, vulvectomia, vaginectomia, annessectomia, citoriduzione di prima e seconda istanza, *second look* laparoscopico.

Ginecologia oncologica medica: trattamento chemioterapico neoadiuvante, adiuvante e la gestione del *follow-up* delle pazienti con le principali neoplasie ginecologiche

Ginecologia patologica benigna (trattamento delle principali patologie benigne dell'apparato genitale femminile, anche con l'utilizzo di sonda ecografica introperatoria):

- fibromatosi uterina
- miomi e polipi uterini
- cisti ovariche

Ginecologia endoscopica (trattamento delle principali patologie ginecologiche mediante tecniche mini-invasive come la laparoscopia e l'isteroscopia):

- laparoscopia per isterectomia radicale laparoscopica
- stadiazione carcinoma dell'ovaio
- *second look* laparoscopico
- linfoadenectomia laparoscopia pelvica e lombo aortica
- adesiolisi
- asportazione di noduli endometriosici
- asportazione cisti ovarica
- annessectomia
- colposospensione
- Burch laparoscopica
- laparoscopia per sterilità (salpingotomia e neosalpingostomia)
- isterosalpingocromoscopia
- isteroscopia per trattamento di polipo endometriale, mioma sottomucoso, lisi di sinechie, ablazione endometriale, biopsia endometriale, resettoscopia

Chirurgia del pavimento pelvico, con trattamento dei problemi di incontinenza urinaria e di prolasso urogenitale

Riabilitazione del pavimento pelvico

Day-surgery ginecologico per il trattamento di patologie benigne dell'apparato genitale (isteroscopia diagnostica e operativa, laserterapia)

L'Unità Operativa di Ginecologia dispone di ambulatori dedicati alle diverse fasi dell'età della donna:

- ambulatorio di ginecologia: si effettuano controlli ginecologici di routine, diagnosi e terapia di disfunzioni ormonali, amenorree primarie e secondarie, disturbi del ritmo mestruale, menometrorragie, infezioni ginecologiche, diagnosi e cura della sterilità, regolazione naturale della fertilità
- ambulatorio di colposcopia: si svolge attività di alta competenza specialistica per la prevenzione dei tumori della cervice uterina
- ambulatorio di ecografia ginecologica: si eseguono ecografie transvaginali, trans-addominali e trans-rettali
- ambulatorio di ecografia ostetrica: si eseguono ecografie durante la gravidanza, con rilevazione di dilatazione e di accrescimento fetale: ecografia del primo trimestre, flussometria, stima del peso fetale
- ambulatorio di uro ginecologia: si studia il tipo di incontinenza, mediante prove urodinamiche, cui segue l'impostazione del trattamento più appropriato (chirurgico, farmacologico o rieducativo del pavimento pelvico)

Laboratorio
Responsabile: Prof. Giordano Dicuonzo

L'Unità Operativa di Laboratorio si occupa principalmente di:

- Diagnostica ematologica, coagulazione, chimica clinica, diagnostica endocrinologica, *markers* tumorali, protidologia, compresi dosaggi di proteine specifiche, immunofissazione delle proteine seriche, urinarie e liquorali
- Diagnostica microbiologica. Isolamento, identificazione, sensibilità e resistenza agli antibiotici di agenti microbici da prelievi biologici significativi
- Diagnostica microbiologica molecolare. Identificazione molecolare di batteri da materiale biologico e da coltura. I batteri e i loro geni di resistenza possono essere tipizzati fenotipicamente e genotipicamente. Sierologia
- Diagnostica virologica: diagnosi sierologica dei virus e identificazione molecolare. Real time PCR per il carico virale
- Citofluorimetria: studio delle popolazioni linfocitarie
- Diagnostica della infezione latente tubercolare con il metodo immunologico in vitro Quantiferon

Medicina clinica
Responsabile: Prof.ssa Antonella Afeltra

L'Unità Operativa di Medicina clinica opera nell'ambito dell'Immunolo-reumatologia, dell'Epatologia, della Nefrologia e dell'Ecografia internistica.

Immuno-reumatologia

- diagnosi e terapia delle malattie autoimmuni sistemiche (lupus eritematoso sistemico, artrite reumatoide, Sindrome di Sjogren, sclerosi sistemica, poli-dermatomiosite)
- diagnosi e terapia delle spondiloartriti (spondilite anchilosante, artropatia psoriasica, artriti enteropatiche, artriti reattive)
- terapia dell'artrite reumatoide e delle spondiloartriti con farmaci biologici
- diagnosi e terapia delle vasculiti sistemiche
- diagnostica di laboratorio delle malattie autoimmuni
- diagnosi e terapia delle malattie reumatiche degenerative e dei reumatismi extra-articolari
- diagnosi e terapia delle interstiziopatie polmonari
- diagnosi e terapia delle allergopatie IgE mediate e non IgE mediate

Epatologia

- diagnosi, terapia e *follow-up* delle epatiti virali
- inquadramento diagnostico e *follow-up* della cirrosi epatica
- profilassi e terapia delle complicanze della cirrosi epatica
- diagnosi e *follow-up* dell'ipertensione portale
- terapia e *follow-up* dei pazienti affetti da epatocarcinoma
- diagnosi, terapia e *follow-up* delle epatopatie e delle colangiopatie autoimmuni
- biopsie epatiche eco-guidate
- prevenzione, terapia e *follow-up* della sindrome metabolica e della steatosi alcolica e non alcolica (NAFLD, NASH)
- diagnostica plico-impedenziometrica e terapia dell'obesità

Nefrologia

- diagnosi, terapia e *follow-up* delle nefropatie
- terapia e *follow-up* dell'insufficienza renale cronica in terapia conservativa
- biopsie renali eco-guidate
- diagnosi, terapia e *follow-up* dell'ipertensione arteriosa

Ecografia internistica

- diagnostica ecografica epatosplenica, renale, tiroidea e delle ghiandole salivari
- diagnostica ecografica doppler del sistema venoso portale, delle arterie renali, dei tronchi sovra-aortici, dei vasi arteriosi e venosi periferici
- diagnostica ecografica articolare

Medicina fisica e della riabilitazione
Responsabile: Prof.ssa Silvia Sterzi

Nell'ambito del Servizio ambulatoriale di Medicina fisica e della riabilitazione si svolge attività di diagnosi e trattamento di:

- patologie degenerative osteo-articolari (artrosi, artrite reumatoide, osteoporosi)
- esiti di lesioni tendinee, muscolari e ossee (tendinite, traumi contusi-

vi, fratture)
- patologie del sistema nervoso centrale e periferico (esiti di *stroke*, morbo di Parkinson, neuropatie)
- esiti di trattamento chirurgico,chemioterapico e radioterapico di patologia neoplastica di diversi organi e apparati (tumore della mammella, tumore del polmone, *fatigue*)

Il Servizio include i seguenti Ambulatori:

- Riabilitazione oncologica
- Linfedema
- Mesoterapia
- Osteoporosi (valutazione e trattamento)
- Età evolutiva (scoliosi, cifosi, atteggiamenti posturali scorretti)

Il reparto di Riabilitazione intensiva post-acuzie è dedicato al trattamento di pazienti con esiti di trattamento chirurgico per patologia neoplastica del torace (tumore del polmone, della pleura e del timo), con esiti di trattamento chirurgico per patologia degenerativa/traumatica dell'apparato osteo-articolare (artroprotesi, osteosintesi) e con esiti di patologie vascolari celebrali.

Medicina interna
Responsabile: Prof. Sebastiano Costantino

L'Unità Operativa di Medicina interna si occupa della diagnosi e cura di:

Malattie infettive:
- sepsi
- polmoniti
- infezione delle vie urinarie
- ascessi
- tubercolosi

Patologie cardiovascolari:
- ipertensione arteriosa
- aritmie
- cardiopatia ischemica
- insufficienza cardiaca acuta e cronica
- arteriopatia aterosclerotica

Malattie metaboliche ed endocrinologiche:
- diabete mellito
- iperlipidemie
- iper o ipotiroidismo
- iper o iposurrenalismo
- disordini idroelettrolitici (iper o iponatriemia, iper o ipokaliemia, iper o ipocalcemia, iper o ipocloremia)

Malattie cerebrovascolari acute e croniche:
- *stroke* ischemico o emorragico
- demenza multiinfartuale

Malattie renali:

- insufficienza renale acuta o cronica
- nefrolitiasi
- glomerulo nefrite
- nefropatia ipertensiva o diabetica

Malattie polmonari:

- broncopneumopatia cronica ostruttiva (enfisema, bronchite cronica)
- asma
- insufficienza respiratoria acuta o cronica
- sindrome delle apnee ostruttive del sonno

Malattie apparato gastrointestinale:

- malattie infiammatorie intestinali (morbo di Crohn, rettocolite ulcerosa)
- sindrome dell'intestino irritabile
- pancreatite acuta o cronica
- colecistite
- colangite
- gastrite e ulcera peptica
- malattia da reflusso gastroesofagea ed esofagite
- epatite acuta o cronica
- cirrosi epatica

Malattie osteoarticolari e immunologiche:

- artrite reumatoide
- polimialgia reumatica
- arterite di Horton
- lupus eritematoso sistemico
- connettivite mista
- sclerodermia sistemica
- morbo di Still
- sarcoidosi
- amiloidosi
- artropatia cronica degenerativa
- gotta
- fibromialgia

Malattie onco-ematologiche:

- anemia
- diagnostica e gestione delle complicanze delle patologie neoplastiche

Neurologia
Responsabile: Prof. Paolo Maria Rossini

L'attività clinica dell'Unità Operativa di Neurologia riguarda principalmente:

- patologie neurodegenerative quali le varie forme di demenza (per es. Alzheimer), Sclerosi Laterale Amiotrofica e Parkinson
- disturbi del movimento
- epilessia nelle sue varie tipologie

- sclerosi multipla
- polineuropatie su base tossica, infiammatoria e autoimmune
- *stroke* e patologie cerebro-vascolari
- cefalea nelle sue varie forme
- disturbi del sonno

L'Unità Operativa dispone di tutte le tecniche neurosonologiche (doppler, echocolordoppler e doppler transcranico anche con mezzo di contrasto) e neurofisiologiche (EEG, MEG, TMS, Potenziali Evocati, EMG, ENG, studio dei riflessi).

Oftalmologia
Responsabile: Prof. Stefano Bonini

L'attività clinica e chirurgica dell'Unità Operativa di Oftalmologia si occupa della dignosi e trattamento di patologie oculari (patologie retiniche, glaucoma, cataratta).

Particolare interesse è rivolto alla diagnosi e terapia delle patologie della superficie oculare (cornea, congiuntiva e film lacrimale):

- allergie oculari
- occhio secco
- distrofie e degenerazioni corneali
- deficit limbari
- patologie infettive oculari
- patologie immunitarie oculari

Si eseguono interventi di cataratta, di chirurgia vitreo-retinica della camera anteriore e della camera posteriore.

Oltre alla diagnostica strumentale, l'Unità Operativa si avvale di un servizio di laboratorio oftalmico per la diagnostica immunoistochimica, biochimica e molecolare.

Oncologia
Responsabile: Prof. Giuseppe Tonini

L'Unità Operativa di Oncologia si occupa principalmente di:

- trattamento delle neoplasie del colone retto, con particolare attenzione allo sviluppo di nuovi trattamenti antiblastici comprendenti farmaci biologici (*targeted therapies*) e all'identificazione e validazione di fattori molecari e gentici predittivi di risposta
- trattamento delle neoplasie del pancreas e studio dei fattori molecolari e genetici predittivi di risposta e di prognosi
- sviluppo di nuovi approcci terapeutici per pazienti affetti da neoplasia del polmone in fase avanzata
- trattamento delle neoplasie dei tumori maligni dei tessuti molli compresi i GISTs. Tale attività clinica viene svolta in stretta collaborazione con la rete tumori rari facente capo all'Istituto Nazionale dei Tumori di Milano.

- trattamento delle neoplasie della mammella sia per quanto riguarda il *setting* adiuvante che quanto riguarda quello metastatico
- prevenzione dei principali effetti collaterali secondari ai trattamenti chemioterapici con particolare attenzione alla gestione del fenomeno emetico e alla prevenzione dell'anemia secondaria
- sviluppo di nuovi farmaci biologici nel trattamento delle neoplasie
- studio e sviluppo di approcci farmacogenomici nella "personalizzazione" dei trattamenti antiblastici
- valutazione multimodale delle neoplasie urogenitali, in collaborazione con l'Unità di Urologia

Ortopedia e Traumatologia
Responsabile: Prof. Vincenzo Denaro

Presso l'Unità Operativa di Ortopedia e Traumatologia sono trattati pazienti affetti da patologie ortopediche di tipo degenerativo, neoplastico e traumatico, con particolare riferimento alle patologie dell'adulto e dell'anziano.

L'Unità si occupa principalmente di:

Chirurgia vertebrale:

- trattamento di scoliosi evolutive dell'adulto, spondilosi e spondilolistesi degenerativa, stenosi vertebrali, spondilolistesi istmiche del giovane adulto, ernie del disco
- trattamento delle patologie della colonna cervicale (ernie discali, complessioni midollari da stenosi, lesioni traumatiche e loro esiti)
- trattamento integrato di patologia tumorale, primitiva e secondaria, della colonna vertebrale e dello scheletro, in collaborazione con le Unità Operative di Oncologia e Diagnostica per Immagini

Chirurgia artroscopica a livello delle articolazioni della spalla, del ginocchio e della caviglia

Chirurgia protesica delle grandi articolazioni (anca, ginocchio, gomito e spalla) in seguito a patologie degenerative, tumorali ed esiti gravi di patologie congenite, quali la displasia congenita dell'anca nell'adulto

Chirurgia del piede e della mano

- trattamento di patologie degenerative e infiammatorie dell'adulto (quali gli esiti dell'artrite reumatoide)
- tunnel carpale

Otorinolaringoiatria
Responsabile: Prof. Fabrizio Salvinelli

L'Unità di Otorinolaringoiatria di occupa principalmente di:

- microchirurgia otologica e otoneurologica (otite cronica, colesteatoma, otosclerosi, neurinoma dell'acustico, chirurgia della vertigine, impianti cocleari per la riabilitazione della sordità totale, protesi digitali semi-impiantabili), mediante laser e monitoraggio intracranico dei nervi cranici

- chirurgia funzionale endoscopica del naso e dei seni paranasali
- trattamento integrato delle neoplasie della testa e del collo
- diagnosi e trattamento del russamento e delle apnee notturne, dei disturbi della voce con valutazione foniatrica e riabilitazione logopedia
- chirurgia orale, decongestione chirurgica dei turbinati inferiori, chirurgia mini-invasiva del russamento
- diagnosi e trattamento dei disturbi dell'equilibrio, riabilitazione vestibolare

Radioterapia
Responsabile: Prof. Lucio Trodella

cfr. "Centro di Radioterapia", pag. 14.

Senologia
Responsabile: Prof. Vittorio Altomare

L'Unità Operativa di Senologia si occupa di diagnosi e trattamento della patologia mammaria, in particolare del tumore al seno.

I percorsi diagnostici, personalizzati per ogni paziente e con essa condivisi, sono coerenti con le linee guida nazionali e vengono effettuati in sequenza fino alla diagnosi definitiva.

Gli accertamenti diagnostici clinici e strumentali (mammografia, ecografia, ecocolordoppler, ecografia con mdc) e quelli anatomo-patologici (citologia, tru-cut, mammotome, reperaggio di lesioni non palpabili o calcificazioni con filo guida o radioguidata) consentono di programmare l'eventuale intervento.

L'Unità è dotata di apparecchiature diagnostiche di ultima generazione:

- tavolo stereotassico per la diagnosi delle lesioni non palpabili
- ecografo di ultima generazione con elastografia
- risonanza magnetica nucleare con bobina dedicata e possibilità di eseguire biopsie delle lesioni visibili solo alla risonanza

L'attività chirurgica viene svolta in regime di *day-surgery* (chirurgia minore e biopsia del linfonodo sentinella) o in regime di ricovero ordinario (chirurgia demolitiva, conservativa e ricostruttiva con protesi o espansori).

Urologia
Responsabile: Prof. Maurizio Buscarini

L'Unità Operativa di Urologia si occupa principalmente di:

- oncologia urologica
- trattamento mini-invasivo e laparoscopico delle neoplasie urologiche
- ricostruzione del tratto genitourinario
- endoscopia urologica per calcolosi e neoplasie del basso e alto tratto urinario
- trattamento medico e chirurgico dell'incontinenza maschile e femminile

SEZIONE III – MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)

Prestazioni ambulatoriali e diagnostiche
(in regime SSN)

Come prenotare le prestazioni

Visite specialistiche, prestazioni ambulatoriali e diagnostiche in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) possono essere prenotate telefonicamente, muniti d'impegnativa rilasciata dal medico di base, dalla guardia medica territoriale o dal medico specialista, contattando:

Call Center – Policlinico Universitario
Tel.: 06.87.43.43.43
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 8:00-17:15

È inoltre possibile effettuare una prenotazione, recandosi personalmente e muniti d'impegnativa, presso gli sportelli d'Accettazione ai seguenti indirizzi:

Accettazione – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano -1
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:00-16:00

Accettazione – Centro per la Salute dell'Anziano
Via Álvaro del Portillo, 5 - 00128 Roma (già Via dei Compositori)
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:00-16:00

Accettazione – Polo Longoni
(Centro Poliambulatoriale e di Radioterapia)
Via Emilio Longoni, 47 - 00155 Roma
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:00-16:00

Indipendentemente dalla sede presso la quale avverrà la prestazione, è possibile compiere una prenotazione presso tutti gli indirizzi sopra indicati.

Al momento della prenotazione viene indicato al paziente dove avverrà la visita specialistica o la prestazione diagnostica.

Quali documenti portare con sé

In caso di prestazione in convenzione con il SSN è necessario portare con sé, il giorno della visita:

- la richiesta del medico di base, della guardia medica o del medico specialista
- la tessera sanitaria
- il libretto sanitario (necessario solo per dimostrare il diritto di esenzione da ticket)

Modalità di pagamento

Il pagamento del ticket per visite specialistiche o prestazioni in convenzione con il SSN (esclusi i casi di esenzione), deve essere effettuato in contanti o tramite assegno bancario, prima della visita, presso gli sportel-

li d'Accettazione, situati al piano -1 del Policlinico Universitario, al piano 0 del Centro per la Salute dell'Anziano e al piano 0 del Polo Longoni.

Ritiro referti

I referti di prestazioni ambulatoriali si ritirano presso gli sportelli d'Accettazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 19:00.

Come disdire una prenotazione

Il paziente che intende disdire la propria prenotazione, può rivolgersi a:

Call Center – Policlinico Universitario
Tel.: 06.87.43.43.43
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 8:00-17:15

Ricovero
(in regime SSN)

Il Policlinico Universitario dispone di reparti di degenza con stanze singole e doppie e di un reparto di *day hospital* per cure che possono essere effettuate attraverso un ricovero o cicli di ricoveri, di durata inferiore alle 24 ore.

Come accedere al ricovero in *day-hospital*

Il ricovero in *day-hospital* viene prescritto e programmato dal personale medico, sempre a seguito di una o più visite specialistiche.

Le pratiche per il ricovero in *day-hospital* vengono effettuate presso:

Ufficio Day-Hospital – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 2
Tel.: 06.22541-1225 / -1223 / -1255
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 8:00-12:30 e 14:00-16:30

Come accedere al ricovero ordinario

Il ricovero ordinario viene prescritto e programmato dai medici del Policlinico Universitario, che ne constatano la necessità dopo aver sottoposto il paziente a una o più visite specialistiche.

A seconda delle cure di cui necessita il paziente, i ricoveri avvengono presso il Policlinico Universitario (Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma) o presso il Centro per la Salute dell'Anziano (Álvaro del Portillo, 5 - 00128 Roma).

Il ricovero in convenzione con il SSN è gratuito. La degenza del paziente è prevista in stanze a due letti, dotate tutte di bagno.

Prima del ricovero

Il ricovero chirurgico è preceduto dalla "preospedalizzazione", nel corso della quale vengono realizzati visite mediche ed esami strumentali, che verificano la necessità dell'intervento e l'operabilità del paziente.

Per le visite e gli esami di preospedalizzazione, il paziente deve presentarsi presso lo sportello d'Accettazione del Policlinico Universitario (piano

-1) alle ore 07:00 del mattino, a digiuno, portando con sé la tessera sanitaria e i referti di eventuali esami diagnostici effettuati precedentemente.

Gli accertamenti diagnostici in preospedalizzazione non sono soggetti al pagamento del ticket.

Il giorno del ricovero

I ricoveri si effettuano normalmente dalle ore 14:30 alle ore 17:00.

A seconda della sede presso la quale avviene il ricovero, il paziente è pregato di presentarsi presso:

Accettazione – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 0
Tel.: 06.22541-1031

Accettazione – Centro per la Salute dell'Anziano
Via Álvaro del Portillo, 5 - 00128 Roma – piano 0
Tel.: 06.22541-605

Qui riceverà:

- la Scheda di Ricovero che dovrà consegnare alla caposala una volta arrivato in Reparto
- il "Questionario di gradimento del paziente", da compilare al momento della dimissione e da inserire in un'apposita cassetta, situata all'ingresso principali della struttura (Policlinico Universitario e Centro per la Salute dell'Anziano)

Per il periodo di ricovero è opportuno che il paziente porti con sé:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- richiesta di ricovero del medico curante
- referti di eventuali esami diagnostici effettuati precedentemente

La dimissione

Al paziente viene rilasciata la lettera di dimissione dal personale medico in reparto. La lettera va conservata accuratamente e presentata al medico curante.

Vengono inoltre consegnati i farmaci per la continuità terapeutica. La distribuzione viene effettuata al piano 0 del Policlinico Universitario, dal lunedì al venerdì, dalle ore 11:00 alle ore 13:00, e il sabato, dalle ore 12:00 alle ore 13:00.

Il paziente può richiedere il certificato di degenza, prenotare visite di controllo o eventuali medicazioni post-operatorie presso:

Accettazione – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 0
Tel.: 06.22541-1031

Accettazione – Centro per la Salute dell'Anziano

Via Álvaro del Portillo, 5 - 00128 Roma – piano 0
Tel.: 06.22541-605

Il personale dell'ufficio potrà, su richiesta, inviare il certificato di degenza via fax.

Ritiro referti e cartella clinica

Dopo la dimissione, il paziente può chiedere copia della cartella clinica, contenente i referti di tutti gli esami effettuati in regime di ricovero o di *day-hospital* durante il periodo di degenza presso il Policlinico Universitario.

La richiesta, corredata con la data di accettazione e dimissione dal ricovero, può essere effettuata esclusivamente dal paziente o da persona da lui delegata.

Nel caso in cui il paziente decida di delegare altra persona al ritiro della documentazione, quest'ultima dovrà presentarsi munita di un proprio documento d'identificazione e della delega firmata dal paziente.

Il ritiro è a pagamento:

- 20 euro per la cartella clinica di ricovero ordinario (25 euro, se spedita direttamente a casa)
- 13 euro per la cartella clinica di ricovero in *day-hospital* (18 euro, se spedita direttamente a casa)
- 20 euro per il dvd contenente immagini di esami radiografici

La richiesta di documentazione e il pagamento in contanti vanno effettuati presso:

Sportello aperto al pubblico
Ufficio Archivio Documentazione Sanitaria
Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 0
Tel.: 06.22541-1666
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:00 – 13:00

Se il paziente desidera ricevere la cartella clinica direttamente a casa, può effettuare il pagamento mediante conto corrente postale (C/C N 88974001, intestato a UCBM, Via Álvaro del Portillo, 21 - 00128 Roma), e inviare la ricevuta di pagamento e una copia del proprio documento d'identità al numero di fax: 06.22541-1290.

IN REGIME LIBERO-PROFESSIONALE (INTRAMOENIA)

Prestazioni ambulatoriali e diagnostiche
(in intramoenia)

Il paziente può richiedere una visita o una prestazione in regime libero-professionale (intramoenia), con la facoltà di scegliere nominalmente uno specialista. In tal caso è tenuto al pagamento dell'onorario del medico.

Le prenotazioni di prestazioni in intramoenia si effettuano telefonicamente o recandosi personalmente presso una delle seguenti sedi:

Accettazione – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 2

Accettazione – Centro per la Salute dell'Anziano
Via Álvaro del Portillo, 5 - 00128 Roma – piano 0

Accettazione – Polo Longoni
Via Emilio Longoni, 47 - 00155 Roma – piano 0

Tel.: 06.22541-1240
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:00 – 17:00

Il giorno della visita o della prestazione, è sufficiente portare con sé la tessera sanitaria.

Il pagamento delle prestazioni in intramoenia può essere effettuato in contanti o tramite assegno bancario. Il paziente dovrà depositare un acconto presso gli sportelli d'Accettazione del Policlinico Universitario, del Centro per la Salute dell'Anziano o del Polo Longoni e successivamente provvedere al saldo.

Il ritiro dei referti ambulatoriali si effettua secondo le modalità indicate a pag. 34.

Ricovero
(in intramoenia)

Il paziente ricoverato in convenzione con il SSN può scegliere lo specialista curante e richiedere una camera singola. In tal caso, è tenuto al pagamento dell'onorario del medico, della stanza e del 50% del rimborso previsto dal Servizio Sanitario Nazionale (DRG).

I pagamenti possono essere effettuati in contanti o tramite assegno bancario, secondo le modalità sopra indicate.

Per informazioni sull'accesso al ricovero, la preospedalizzazione, la dimissione, il ritiro di referti e cartella clinica, si rimanda alle pagine 34-36.

IN REGIME PRIVATO O CON COPERTURA ASSICURATIVA

Prestazioni ambulatoriali e diagnostiche
(privatamente)

Come prenotare le prestazioni

Visite specialistiche, prestazioni ambulatoriali e diagnostiche private possono essere prenotate telefonicamente o recandosi personalmente presso:

Accettazione – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 2
Tel.: 06.22541-1240
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:00 – 17:00

Al momento della prenotazione viene indicata al paziente l'esatta ubicazione presso cui avverrà la visita specialistica o la prestazione diagnostica.

Quali documenti portare con sé

In caso di prestazione privata è necessario presentarsi con documento

d'identità e tessera sanitaria.

Modalità di pagamento

Il pagamento delle prestazioni private può essere effettuato in contanti o tramite assegno bancario. Il paziente dovrà depositare un acconto presso gli sportelli d'Accettazione del Policlinico Universitario, del Centro per la Salute dell'Anziano o del Polo Longoni e, successivamente, provvedere al saldo.

Ritiro referti

I referti di prestazioni ambulatoriali si ritirano presso gli sportelli d'Accettazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 19:00.

Come disdire visite o prestazioni ambulatoriali

Il paziente che intende disdire la propria prenotazione, può rivolgersi a:

Accettazione – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 2
Tel.: 06.22541-1240
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:00-17:00

Ricovero (privatamente)

Il Policlinico Universitario dispone di reparti di degenza con stanze singole e doppie e di un reparto di *day hospital* per cure che possono essere effettuate attraverso un ricovero o cicli di ricoveri, di durata inferiore alle 24 ore.

Come accedere al ricovero in day-hospital

Il ricovero in *day-hospital* viene prescritto e programmato dal personale medico, sempre a seguito di una o più visite specialistiche.

Le pratiche per il ricovero in *day-hospital* vengono effettuate presso:

Ufficio Day-Hospital – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 2
Tel.: 06.22541-1225 / -1223 / -1255
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 8:00-12:30 e 14:00-16:30

Come accedere al ricovero ordinario

Il ricovero ordinario viene prescritto e programmato dai medici del Policlinico Universitario, che ne constatano la necessità dopo aver sottoposto il paziente a una o più visite specialistiche.

A secondo delle cure di cui necessita il paziente, i ricoveri avvengono presso il Policlinico Universitario (Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma) o presso il Centro per la Salute dell'Anziano (Álvaro del Portillo, 5 - 00128 Roma).

La degenza del paziente in regime privato è in stanza singola, dotata di bagno, cofanetto beauty, accesso alla rete Internet ed help desk tecnologico.

Il paziente può richiedere di soggiornare nella *suite*, dotata di stanza per accompagnatore, bagno, accesso alla rete Internet. Sono inclusi tra i *comfort*: telefono abilitato a chiamate urbane e interurbane, cofanetto beauty, accesso gratuito al parcheggio e pasto per accompagnatore.

È possibile chiedere informazioni e preventivi a:

Accettazione – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 0
Tel.: 06.22541-1073
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:00-17:00

Modalità di pagamento

Il pagamento per la degenza in regime privato può essere effettuato in contanti o tramite assegno bancario. Il paziente dovrà depositare un acconto presso gli sportelli d'Accettazione del Policlinico Universitario e, successivamente, provvedere al saldo.

Il paziente in possesso di assicurazione sanitaria convenzionata con il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico deve rivolgersi a:

Accettazione – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 0
Tel.: 06.22541-1073
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:00-17:00

In questo caso, il paziente non è tenuto al pagamento delle prestazioni presso lo sportello. È cura del Servizio Accettazione inviare documentazione delle prestazioni erogate al fondo assicurativo convenzionato.

Il paziente in possesso di un'assicurazione sanitaria non convenzionata con il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico deve provvedere invece al pagamento delle prestazioni, secondo le modalità sopra elencate per assistenza privata senza copertura assicurativa. Sarà poi cura del paziente stesso richiedere al proprio fondo assicurativo il rimborso delle spese sostenute.

Prima del ricovero

Il ricovero chirurgico è preceduto dalla "preospedalizzazione", nel corso della quale vengono realizzati visite mediche ed esami strumentali, che verificano la necessità dell'intervento e l'operabilità del paziente.

Per le visite e gli esami di preospedalizzazione, il paziente deve presentarsi presso lo sportello dell'Accettazione del Policlinico Universitario (piano -1) alle ore 07:00 del mattino, a digiuno, portando con sé il libretto sanitario e i referti di eventuali esami diagnostici effettuati precedentemente.

Gli accertamenti diagnostici in preospedalizzazione non sono soggetti a pagamento.

Il giorno del ricovero

I ricoveri si effettuano normalmente dalle ore 14:30 alle ore 17:00.

Il giorno del ricovero il paziente è pregato di presentarsi presso:

Accettazione – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 0
Tel.: 06.22541-1073

Qui riceverà:

- la Scheda di Ricovero che dovrà consegnare alla caposala una volta arrivato in Reparto
- il "Questionario di gradimento del paziente", da compilare al momento della dimissione e da inserire in un'apposita cassetta, situata all'ingresso principali della struttura (Policlinico Universitario o Centro per la Salute dell'Anziano)

Per il periodo di ricovero è opportuno che il paziente porti con sé:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- richiesta di ricovero del medico curante
- referti di eventuali esami diagnostici effettuati precedentemente

Il paziente viene accolto e accompagnato nella stanza di degenza da personale dedicato dal Servizio Accoglienza, che è a disposizione per qualsiasi necessità.

La dimissione

Al paziente viene rilasciato il certificato di dimissione dal personale medico in reparto. È importante presentarla al medico curante e conservarla accuratamente.

Vengono inoltre consegnati i farmaci per la continuità terapeutica. La distribuzione viene effettuata al piano 0 del Policlinico Universitario, dal lunedì al venerdì, dalle ore 11:00 alle ore 13:00, e il sabato, dalle ore 12:00 alle ore 13:00.

Il paziente può richiedere il certificato di degenza, prenotare visite di controllo o eventuali medicazioni post-operatorie presso:

Accettazione – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 0
Tel.: 06.22541-1073

Ritiro referti e cartella clinica

Dopo la dimissione, il paziente può chiedere copia della cartella clinica, contenente i referti di tutti gli esami effettuati in regime di ricovero o di *day-hospital* durante il periodo di degenza presso il Policlinico Universitario.

La richiesta, corredata con la data di accettazione e dimissione dal ricovero, può essere effettuata esclusivamente dal paziente o da persona da lui delegata.

Nel caso in cui il paziente decide di delegare altra persona al ritiro della

documentazione, quest'ultima dovrà presentarsi munita di un proprio documento d'identificazione e della delega firmata dal paziente.

Il ritiro è a pagamento:

- 20 euro per la cartella clinica di ricovero ordinario (25 euro, se spedita direttamente a casa)
- 13 euro per la cartella clinica di ricovero in *day-hospital* (18 euro, se spedita direttamente a casa)
- 20 euro per il dvd contenente immagini di esami radiografici

La richiesta di documentazione e il pagamento in contanti vanno effettuati presso:

Sportello aperto al pubblico
Ufficio Archivio Documentazione Sanitaria
Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 0
Tel.: 06.22541-1666
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:00 – 13:00

Se il paziente desidera ricevere la cartella clinica direttamente a casa, può effettuare il pagamento mediante conto corrente postale (C/C N 88974001, intestato a UCBM, Via Álvaro del Portillo, 21 - 00128 Roma), e inviare la ricevuta di pagamento e una copia del proprio documento d'identità al numero di fax: 06.22541-1290.

Convenzioni con fondi assicurativi

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico è convenzionato con:

- Generali Assicurazioni
- Fondo Assicurazioni (FAS) della Città del Vaticano

Se il paziente è in possesso di altre assicurazioni sanitarie, può rivolgersi a:

Accettazione – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma – piano 0
Tel.: 06.22541-1073
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:00-17:00

Come raggiungerci

Le sedi

Policlinico Universitario Campus Bio-Medico
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma

Centro per la Salute dell'Anziano (CESA)
Via Álvaro del Portillo, 5 - 00128 Roma (già Via dei Compositori)

Centro Poliambulatoriale e di Radioterapia – Polo Longoni
Via Emilio Longoni, 47 - 00155 Roma

Mezzi di trasporto

Via Álvaro del Portillo è raggiungibile:

- con la linea pubblica 707. Percorso: Piazza dell'Agricoltura, Eur Fermi, Via Laurentina, Via di Trigoria, Via D'Arpe, Polo di Ricerca (PRABB), Policlinico Universitario
- in automobile, a partire dall'uscita 25 del GRA in direzione Trigoria - Ardea: percorrere via Laurentina per 700 mt. fino a via di Vallerano; immettersi a destra in via di Vallerano e percorrerla per 500 mt. fino alla rotatoria; svoltare a sinistra per via Álvaro del Portillo e percorrerla per 1.8 km (arrivo al Policlinico), 2.5 km (arrivo al Polo di Ricerca - PRABB), 2.7 km (arrivo al CESA).

Via Emilio Longoni è raggiungibile:

- con la linea pubblica 112, con partenza da Largo Preneste, 12 fermate lungo via Prenestina, via Longoni
- in automobile, a partire dall'uscita 16 del GRA in direzione Roma centro: percorrere via Prenestina per circa 1 km, svoltare a destra in via Longoni

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito Internet dell'Università Campus Bio-Medico di Roma **www.unicampus.it** nella sezione "Come raggiungerci".

SEZIONE IV – ORIENTARSI E VIVERE NELLA STRUTTURA

Servizi di accoglienza

Punti di accoglienza

Il Campus Bio-Medico dispone di punti di accoglienza situati all'ingresso del Policlinico Universitario, del Centro per la Salute dell'Anziano e del Centro Poliambulatoriale e di Radioterapia in via Longoni.

Il personale addetto all'accoglienza è a disposizione di pazienti e accompagnatori per fornire informazioni, indicare l'ubicazione dei servizi sanitari, accompagnare pazienti in evidente stato di difficoltà, mettere in contatto i visitatori con personale medico e amministrativo del Policlinico.

I servizi di accoglienza sono garantiti nei seguenti giorni e orari:

Policlinico Universitario – Ingresso principale
Orari: tutti i giorni, compresi i festivi, ore 07:00-22:00

Centro per la Salute dell'Anziano (CESA)
Orari: tutti i giorni, compresi i festivi, ore 07:00-21:30

Centro Poliambulatoriale e di Radioterapia – Polo Longoni
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 07:00-20:00

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Il personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) offre informazioni sulle prestazioni sanitarie del Policlinico Universitario ed è quotidianamente impegnato ad agevolare il rapporto dei cittadini con la struttura, prestando attenzione a ogni richiesta d'informazione e chiarimento.

È inoltre preposto a raccogliere reclami e segnalazioni di disfunzioni, che gli possono essere segnalate telefonicamente, mediante lettera consegnata a mano o per posta, oppure recandosi personalmente presso l'Ufficio.

URP – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 – 00128 Roma - piano 0
Responsabile: Dr. Francesco Giovanni Fortino
Tel. 06.22541-1082
E-mail: urp@unicampus.it
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:30-12:30 e 14:30-17:00

Il Policlinico per piani

Ubicazione dei servizi e delle strutture

Livello 3:	Degenza ordinaria (3° est)
Livello 2:	Sale operatorie e *Day-surgery*
	Ambulatori e *Day-hospital*
	Degenza ordinaria (2° est, 2° ovest)
	Uffici medici
	Open space specializzandi
Livello 1:	Unità di Terapia Intensiva
	Laboratorio Analisi e Anatomia patologica

	Degenza ordinaria (1° est, 1°ovest)
	Uffici medici
Livello 0:	Direzione e Amministrazione
	Accettazione Ricoveri
	Centro Trasfusionale
	Cappella
	Bar e Ristorante
Livello -1:	Accettazione Ambulatori
	Blocco operatorio
	Diagnostica per Immagini
	Emodinamica
	Endoscopia
	Farmacia
	Uffici medici
Livello -2:	*Morgue*

Comfort

Stanze di degenza

I reparti di degenza del Policlinico Universitario sono dotati di stanze a due letti con bagno, aria condizionata e dispositivo di chiamata per l'assistenza infermieristica.

Il paziente può richiedere l'installazione di un telefono in stanza con assegnazione di numero diretto. L'apparecchio permette di effettuare chiamate urbane (se in regime privato, anche interurbane) e di ricevere chiamate urbane, extraurbane e internazionali. Il servizio telefonico è a pagamento.

Pasti

I pasti sono confezionati in modo personalizzato e portati in stanza al paziente mediante carrelli scaldavivande. Ciascuna portata è sigillata, così da offrire condizioni ottimali d'igiene nelle fasi di trasporto.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:
Colazione: ore 8:00
Pranzo: ore 13:00
Cena: ore 19:00

Il Policlinico Universitario assicura al paziente la possibilità di scegliere i pasti nel rispetto del proprio credo religioso.

Stile di comportamento

Il Policlinico Universitario si impegna a garantire un ambiente confortevole e decoroso. A tale scopo chiede la gentile collaborazione di tutti i pazienti nel rispetto di alcune semplici regole:

- tenere la porta della propria stanza sempre chiusa
- indossare abiti adatti quando ci si muove al di fuori della propria stanza, evitando pigiami e vestaglie
- non fumare all'interno del Policlinico Universitario
- limitare le visite dei familiari a un massimo di due visitatori per ogni degente, negli orari previsti

Parcheggi

Policlinico Universitario

Pazienti e visitatori possono accedere ai parcheggi P1 (sotterraneo) e P3 (solo per motocicli).

I parcheggi sono aperti dalle ore 06:00 alle ore 22:00 per 365 giorni all'anno. Al di fuori degli orari indicati, l'utente potrà mettersi in contatto con il personale di sorveglianza attraverso i citofoni delle colonnine poste all'ingresso/uscita.

I parcheggi sono a pagamento. La tariffa oraria è così ripartita:

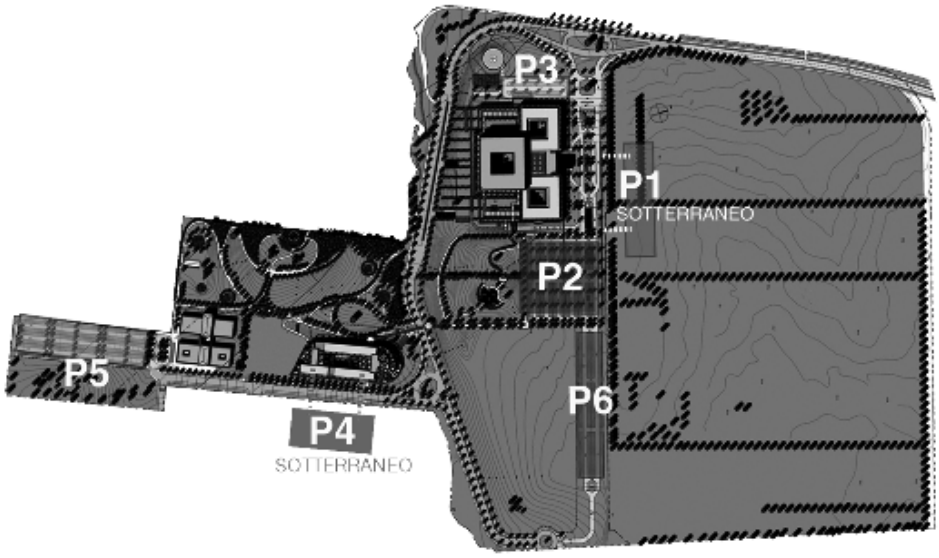
soste fino a 30 minuti:	gratuite
da 1 a 5 ore:	1 euro all'ora o frazione di ora
da 5 a 7 ore:	5 euro
da 7 a 24 ore:	8 euro

In alternativa, per periodi di sosta più lunga, gli utenti esterni potranno scegliere tra un abbonamento settimanale di 30 euro o uno mensile di 80 euro. È possibile acquistare gli abbonamenti mensili presso la guardiola ubicata all'inizio della strada di accesso al Policlinico.

Per accedere e uscire dai parcheggi, è necessario l'utilizzo del biglietto distribuito dalle colonnine poste accanto alle sbarre. Il pagamento della tariffa avviene attraverso le casse automatiche situate presso le rampe di scale che dal parcheggio sotterraneo conducono all'ingresso del Policlinico Universitario.

Centro per la Salute dell'Anziano

Pazienti e visitatori possono utilizzare il parcheggio antistante il CESA o il parcheggio P5.



Ingresso visitatori

Le visite ai degenti sono consentite nei seguenti orari:

Degenza ordinaria: tutti i giorni, ore 12:00-20:00
Terapia Intensiva: tutti i giorni, ore 12:30-13.30 e 17:30-18:30

Non è permesso l'ingresso nei reparti di degenza ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

Per conoscere in quale reparto è ricoverato un paziente, i visitatori possono rivolgersi al personale addetto all'accoglienza, all'ingresso del Policlinico Universitario o del Centro per la Salute dell'Anziano.

Ristorazione

Sono presenti all'interno del Policlinico Universitario e del Centro per la Salute dell'Anziano bar aperti tutti i giorni, inclusi domenica e giorni festivi, dalle ore 7:30 alle 20:30.

I familiari dei pazienti possono accedere anche al Ristorante del Policlinico Universitario, dal lunedì al sabato, dalle ore 12:30 alle ore 15:00. Il costo di un pasto completo è 8,50 euro.

Assistenza spirituale

L'assistenza spirituale ai pazienti di culto cattolico è offerta all'interno delle strutture del Campus Bio-Medico di Roma dai sacerdoti della Prelatura dell'Opus Dei, i quali, nel pieno rispetto delle idee del paziente, sono disponibili ad assisterlo durante il periodo di degenza e ad amministrare i Sacramenti.

La presenza del sacerdote può essere richiesta in ogni momento rivolgendosi al personale infermieristico.

La Santa Messa è celebrata nei seguenti orari:

Cappella Policlinico Universitario (piano 0)
Dal lunedì al venerdì: ore 7:25 e 8:15
Sabato: ore 8:00
Domenica: ore 10:00

Cappella Centro per la Salute dell'Anziano (piano 2)
Martedì e venerdì: ore 16:00
Domenica: ore 10:30

Gli orari delle Sante Messe possono subire variazioni in determinati periodi dell'anno (per esempio mesi estivi, festività, *etc.*). Gli orari sono costantemente aggiornati sul sito Internet dell'Ateneo: **www.unicampus.it**.

I pazienti di religione diversa da quella cattolica, possono presentare richiesta di assistenza religiosa alla Direzione Sanitaria, che provvederà a reperire i Ministri di culto.

SEZIONE V – STANDARD DI QUALITÀ

Accoglienza e informazione

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico dispone di punti di accoglienza situati all'ingresso delle proprie strutture (cfr. "Punti di accoglienza", pag. 43).

Al momento del ricovero vengono fornite al paziente informazioni scritte sull'attività di reparto e sui servizi presenti in ospedale.

Il paziente riceve inoltre il "Questionario di gradimento del paziente" per la valutazione della qualità del servizio fornito (cfr. pag. 50).

La Direzione esegue periodicamente la rilevazione dei tempi di attesa per i ricoveri, consultabili dall'utenza presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Le tariffe degli esami per le prestazioni a pagamento vengono comunicate prima dell'effettuazione della prestazione.

Segnalazioni e reclami possono essere effettuati attraverso il questionario sopra menzionato o interpellando l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

La Direzione si impegna a dare risposta a qualsiasi reclamo presentato.

La cartella clinica relativa al ricovero può essere ritirata entro 40 giorni dal momento della dimissione. In caso di urgenza, l'Archivio Cartelle Cliniche e l'URP raccoglieranno il sollecito e la cartella verrà fornita nel più breve tempo possibile.

I tempi per la consegna degli esami effettuati ambulatorialmente sono:

- esami radiologici: 7 giorni lavorativi. Le immagini degli esami radiologici vengono consegnate su supporto informatizzato (DVD), per non essere sottoposte all'usura del tempo.
- esami di laboratorio: 4 giorni lavorativi (salvo indicazioni diverse date al momento del prelievo, in base al tipo di esame effettuato)
- pap test ed esami istologici: 15 giorni

Tutto il personale dipendente del Policlinico Universitario indossa il proprio badge identificativo.

Aspetti igienico-sanitari

L'alimentazione dei pazienti ricoverati è garantita da programmi alimentari definiti nei nutrienti controllati da personale specializzato.

L'aspetto igienico-sanitario relativo all'alimentazione dei ricoverati è garantito attraverso un programma di autocontrollo secondo le normative vigenti (HACCP).

Gli ambienti sono sanificati secondo protocolli standardizzati.

Servizio medico e infermieristico

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico garantisce la possibilità di svolgere esami ematochimici urgenti ed esami di diagnostica per immagini 24h/24.

È garantita la presenza 24h/24 del medico di guardia interdivisionale, del cardiologo, del rianimatore. Gli altri specialisti possono essere contattati in pronta disponibilità.

Un medico appartenente alla Direzione Sanitaria è reperibile 24h/24 compresi i giorni festivi.

Tutto il personale infermieristico presente nel Policlinico è personale laureato.

Il personale infermieristico e tecnico neoassunto segue un percorso formativo di inserimento con valutazione finale dopo un periodo di prova.

Il Policlinico assicura la continuità assistenziale secondo lo standard di accreditamento anche a fronte di assenze improvvise di personale.

Il trasporto dei degenti all'interno della struttura fra i reparti e i servizi diagnostici è assicurato dal personale ATI (Addetti ai Trasporti Interni), riconoscibile dal badge e da una divisa grigia.

Sorveglianza e sicurezza

Il Servizio di Sorveglianza è attivo 24h/24 ed è dotato di impianti tv con telecamere ubicate all'interno e all'esterno delle strutture.

Il Servizio Prevenzione e Protezione aggiorna periodicamente il piano di sicurezza attraverso l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi, consultabile presso ogni Unità Operativa.

Il Servizio di Ingegneria Clinica si occupa della manutenzione e del controllo periodico di sicurezza di tutte le apparecchiature biomedicali.

Il Servizio di Manutenzione è garantito 24h/24.

SEZIONE VI – MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA DI GRADIMENTO

Diritti e doveri degli utenti

Il paziente in cura presso il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico gode di diritti e assume dei doveri, in base alla normativa vigente (cfr. Appendice – Carta dei Diritti e delle Garanzie).

Ha diritto a ricevere informazioni chiare e complete sul proprio stato di salute e sugli interventi terapeutici che il personale sanitario intende eseguire; a dare o negare il proprio consenso per le terapie proposte; a essere rispettato nella propria dignità di persona; a conoscere le modalità di accesso alla prestazioni in intramoenia; al trattamento corretto dei dati personali; a presentare reclami in caso di disservizio.

Ha il dovere di informare gli operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore diagnosi e assistenza; di accettare le conseguenze delle proprie decisioni; di aver cura di ambienti, attrezzature e arredi del Policlinico Universitario; di rispettare alcune semplici norme di comportamento (cfr. pag. 44), evitando comportamenti che possano disturbare gli altri pazienti.

Reclami

Policlinico Universitario Campus Bio-Medico tutela i propri utenti accogliendo reclami o segnalazioni di disfunzioni.

Modalità di presentazione del reclamo

È possibile presentare un reclamo e segnalare disfunzioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) telefonicamente, mediante lettera consegnata a mano o per posta, oppure recandosi personalmente presso l'Ufficio.

URP – Policlinico Universitario
Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma - piano 0
Responsabile: Dr. Francesco Giovanni Fortino
Tel. 06.22541-1082
E-mail: urp@unicampus.it
Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:30-12:30 e 14:30-17:00

Dopo aver ricevuto la segnalazione o la domanda di chiarimento, l'URP si incaricherà di rispondere nel più breve tempo possibile.

Forme di rimborso e modalità di fruizione

L'utente che per cause oggettive, dipendenti dal Policlinico Universitario Campus Bio-Medico, non fruisce delle prestazioni prenotate, ha diritto al rimborso immediato della somma versata.

Il rimborso è erogato dal Servizio Accettazione del Policlinico Universitario Campus Bio-Medico (Via Álvaro del Portillo, 200 - 00128 Roma).

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Il Policlinico Universitario Campus Bio-Medico verifica annualmente la qualità dei propri servizi. La rilevazione della qualità percepita dagli utenti avviene mediante la distribuzione al paziente del questionario di valutazione di seguito riportato.

I dati elaborati dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico vengono utilizzati per implementare azioni di miglioramento e ottimizzare l'efficienza ed efficacia dei servizi della struttura.

I questionari sono consegnati al paziente dal personale del Servizio Accettazione Ricoveri e possono essere riposti, dopo la compilazione, nelle apposite cassette contrassegnate dalla scritta "Questionario di gradimento del paziente", situate all'ingresso principale del Policlinico Universitario e del Centro per la Salute dell'Anziano.

Fac-simile "Questionario di gradimento del paziente"

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a compilare il seguente questionario che ci aiuterà a comprendere meglio le esigenze dei nostri pazienti. La Sua opinione e i Suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi. Le chiediamo di valutare la Sua permanenza e il trattamento ricevuto. Ringraziandola per la gentile collaborazione, La invitiamo a imbucare il questionario nel contenitore che troverà presso il Suo reparto o all'Accettazione.

Sesso: ☐ Maschio ☐ Femmina

Fascia d'età:

☐ 0-20 ☐ 21-50 ☐ 51-70 ☐ oltre 70

Professione: _____

Servizio Sanitario Nazionale: ☐ Sì ☐ No

Data di ricovero: _____

Area funzionale: _____

Piano di degenza: _____

E' la prima volta che si rivolge al nostro Centro?

☐ Sì ☐ No

Indichi il Suo grado di soddisfazione su:

	Scarso	Sufficiente	Buono	Eccellente
Accettazione				
Cortesia e disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐
Tempi di attesa in accettazione	☐	☐	☐	☐
Informazioni ricevute e Suo ritiro	☐	☐	☐	☐
Facilità ad orientarsi nel Policlinico	☐	☐	☐	☐
Reparto di degenza	Scarso	Sufficiente	Buono	Eccellente
Cortesia e disponibilità del personale infermieristico	☐	☐	☐	☐
Cortesia e disponibilità del personale medico	☐	☐	☐	☐
Informazioni ricevute sul Suo stato di salute	☐	☐	☐	☐
Informazioni ricevute sulla terapia e gli esami eseguiti	☐	☐	☐	☐
Rispetto degli orari per le visite e gli esami	☐	☐	☐	☐
Rispetto della privacy nella camera di degenza	☐	☐	☐	☐
Servizio alberghiero	Scarso	Sufficiente	Buono	Eccellente
Comfort della camera di degenza	☐	☐	☐	☐
Igiene e pulizia nei reparti	☐	☐	☐	☐
Cortesia e disponibilità del personale addetto alla ristorazione	☐	☐	☐	☐
Qualità del cibo	☐	☐	☐	☐
Quantità del cibo	☐	☐	☐	☐
Varietà dei menu	☐	☐	☐	☐
Rispetto degli orari dei pasti	☐	☐	☐	☐
Giudizio complessivo sulle prestazioni ricevute	☐	☐	☐	☐

Quali consigli darebbe per migliorare la nostra organizzazione?

Ci sono eventuali situazioni generali o particolari che hanno reso più confortevole il suo soggiorno in ospedale:

APPENDICE – CARTA DEI DIRITTI E DELLE GARANZIE

Informazione sanitaria e consenso informato

I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

La persona assistita ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza.

L'utente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico:

- sul proprio stato di salute
- sull'eziologia, durata ed evoluzione della malattia, laddove sia possibile
- sulla natura e sugli effetti dei mezzi diagnostici e terapeutici
- sulle alternative di cura, ove esistano
- sulla partecipazione all'elaborazione del piano di cura
- sui riflessi della malattia e delle cure sullo stato e sulla qualità della propria vita
- su tutti i rimedi terapeutici e assistenziali esistenti atti a evitare o sedare gli eventuali stati di sofferenza e di dolore.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto della persona assistita dare o negare il proprio consenso per le analisi e le terapie proposte.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità e urgenza e quando l'utente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

Il degente ha diritto:

- a identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura
- ad avere informazioni dal medico che lo ha preso in cura
- ad avere chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati dal personale infermieristico e tecnico-sanitario
- ad avere una riservatezza sul proprio stato di salute e a comunicarlo ai familiari solo con il suo consenso o nei casi previsti dalla legge
- ad avere un'informazione chiara e completa sulle sperimentazioni cliniche
- a partecipare liberamente a eventuali protocolli di sperimentazione e ad accedervi solo con la firma del consenso informato

Rispetto della dignità della persona

La persona, ricoverata nel Policlinico Universitario Campus Bio-Medico, ha il diritto:

- a veder rispettati dalla struttura sanitaria cui si è affidato, tutti i diritti che competono a ogni essere umano: nessuno può approfittare della situazione di dipendenza, dovuta alla malattia, in cui si trova. Lo stato di malattia comporta, infatti, non la riduzione temporanea dei diritti in sé, ma la transitoria difficoltà del loro spontaneo esercizio

- a essere considerata nella totalità unificata di corpo, psiche, spirito
- a vedere difesa e onorata la propria libertà, responsabilità ed eticità
- a ricevere un'ospitalità e un trattamento alberghiero secondo livelli di qualità dignitosi
- a essere sempre trattata con rispetto e dignità e a essere individuata con nome e cognome
- al rispetto del proprio pudore fisico e spirituale
- ad avere le cure che tutti, a parità di condizioni di bisogno, possono ricevere senza differenze di sesso, cultura, proprio credo religioso ed etica personale

Libera professione intramuraria

L'esercizio della libera professione intramuraria non deve contrastare con il diritto, riconosciuto a tutti i cittadini, di un uguale livello di assistenza.

L'utente nel richiedere la prestazione ha diritto a ricevere le seguenti informazioni:

- nomi dei medici che erogano le prestazioni
- costo della prestazione o della degenza e modalità di pagamento
- orari, modalità di prenotazione e di accettazione

Diritto a un trattamento corretto dei dati personali

La persona interessata ha diritto che gli venga richiesta l'autorizzazione alla divulgazione del ricovero e riceva il modulo per il consenso al trattamento dei dati sensibili.

Rispetto della semplificazione amministrativa e diritto di accesso alla documentazione

L'utente ha diritto a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

Diritto alla tutela

Il cittadino che ritenga di aver subito un disservizio ha diritto a presentare reclamo nelle modalità indicate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Diritti e garanzie per le attività ospedaliere

Prenotazione del ricovero

L'utente, al momento della prenotazione di un ricovero, ha il diritto di conoscere i criteri della gestione delle liste d'attesa e di ricevere informazioni riguardanti:

- il tempo di attesa
- il reparto di assegnazione
- il luogo e le modalità di accettazione
- gli effetti personali da portare con sé

Accoglienza

Al momento del ricovero l'utente deve informare sulla propria intenzione

di non autorizzare la divulgazione del ricovero.

Ha, inoltre, diritto a ricevere:

- una *brochure* contente le principali informazioni sulla struttura
- un questionario per la valutazione della qualità del servizio
- un modulo per la presentazione di eventuali reclami (solo su esplicita richiesta)

Ha, inoltre, diritto ad avere informazioni:

- sulle regole di vita in Policlinico
- sulle modalità di attivazione dell'assistenza spirituale
- sulle modalità con le quali sarà richiesto il consenso informato

Diritti durante il ricovero

La persona assistita ha diritto a un'informazione sanitaria come descritto nel paragrafo "Informazione sanitaria e consenso informato".

Ha, inoltre, il diritto:

- ad almeno un colloquio con il medico all'inizio del trattamento e uno prima della dimissione
- a conoscere il nome del responsabile dell'Unità Operativa
- a ricevere adeguate informazioni da parte del personale infermieristico rispetto alle procedure diagnostiche e terapeutiche
- a un menu alternativo, qualora per motivi etici o religiosi non possa mangiare alcune pietanze
- a interrompere in qualunque momento il ricovero, contro il parere dei sanitari, previa conoscenza dei rischi connessi e assunzione di responsabilità

Diritti al momento delle dimissioni

La persona assistita, al momento delle dimissioni, ha diritto:

- a ricevere una lettera di dimissioni, la documentazione e le informazioni sulle terapie ed eventuali controlli da effettuare dopo le dimissioni
- ad avere informazioni infermieristiche, laddove sia necessario
- ad avere la cartelle clinica, previa richiesta all'ufficio competente

Diritti sul comfort e sul rispetto dei ritmi di vita

La persona assistita ha diritto ad avere:

- la disponibilità di telefoni
- la disponibilità di spazi comuni
- la disponibilità di spazi per riporre oggetti personali
- la possibilità di un riposo tranquillo, diurno e notturno
- l'igiene della stanza e dei luoghi comuni

Diritto al rispetto della morte

Il Policlinico Universitario riconosce il diritto:

- a una morte umana e dignitosa
- a trascorrere le ultime ore di vita con il conforto di familiari, parenti e amici

- a essere assistito da un ministro di culto, secondo i dettami del proprio credo religioso

Diritti e garanzie per attività ambulatoriali

Prenotazione e accesso

L'utente ha diritto ad avere un sistema di prenotazione per le attività ambulatoriali con una gestione delle liste di attesa trasparente e documentabile.

Al momento della prenotazione saranno fornite le seguenti informazioni:

- data e orario dell'appuntamento
- nome del medico, se è ne consentità l'individuazione
- ubicazione dell'ambulatorio
- eventuale preparazione medica e non per l'effettuazione della prestazione
- obbligo da parte dell'utente che non intende usufruire della prestazione prenotata, di comunicare immediatamente la rinuncia e, comunque, non oltre i tre giorni precedenti l'appuntamento
- ticket o costo della prestazione

Tempi di attesa

L'utente ha diritto al rispetto dei tempi d'attesa preventivatigli al momento della prenotazione.

Doveri dell'utente/degente

Norme generali

L'utente/degente ha il dovere:

- d'informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate
- d'informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza
- d'informare sulla propria intenzione di non autorizzare la divulgazione del ricovero
- di comunicare immediatamente la rinuncia alla prestazione prenotata e comunque non oltre tre giorni precedenti l'appuntamento
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno del Policlinico Universitario
- di rispettare le norme che permettono il corretto svolgimento dell'attività assistenziale-terapeutica
- di rispettare il divieto di fumo

L'utente, quando accede in un Policlinico Universitario o in qualsiasi struttura sanitaria, esprime un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.