

CARTA DEI SERVIZI

Copia controllata

Copia non controllata

Elaborato	Qualità
Verificato	Direzione sanitaria
Approvato	Direzione generale

Indice

1. Benvenuto.....	4
2. La storia del Gruppo Garofalo.....	4
2.1. La Casa di Cura Aurelia Hospital.....	4
2.2. Organizzazione.....	4
2.3. Missione, valori ed obiettivi.....	5
3. Servizi e prestazioni.....	6
3.1. Ricovero d'urgenza.....	6
3.2. Ricovero ordinario.....	6
3.3. Ricovero in Day surgery multi specialistico e day hospital.....	6
3.4. Day hospital riabilitativo.....	6
3.5. Chirurgia ambulatoriale multi specialistica.....	7
4. R1.....	7
5. Assistenza ai cittadini stranieri.....	7
6. Informazioni generali per il ricovero.....	7
6.1. Cosa portare con sé al momento del ricovero.....	7
6.2. Visita medica di pre ricovero.....	7
6.3. Vitto.....	7
6.4. Le stanze.....	8
6.5. Visite ai degenti.....	8
6.6. Raccomandazioni generali durante il ricovero.....	8
7. Ufficio Informazioni e Centralino.....	8
8. Specialità offerte.....	8
9. Accertamenti diagnostici in convenzione.....	9
10. Prenotazione ed accettazione per le visite ambulatoriali in convenzione e a pagamento.....	10
11. Tempi di attesa.....	10
12. Ritiro referti e documentazione.....	10
12.1. Referti di ambulatorio.....	10
12.2. Referti e cartella clinica di pronto soccorso.....	11
12.3. Copia della cartella clinica di ricovero.....	11
13. ALTRA TIPOLOGIA DI SERVIZI NON SANITARI.....	11
13.1. Bar.....	11
13.2. Assistenza religiosa.....	11
14. Percorsi assistenziali.....	11

14.1. Descrizione di un percorso.....	12
15. Meccanismi di tutela	12
15.1. URP.....	12
15.2. Tribunale del malato.....	12
15.3. Comitato infezioni ospedaliere.....	12
15.4. Comitato Rischio Clinico	13
15.5. Consenso informato	13
15.6. Informazioni sanitarie	13
16. Codice Etico.....	13
16.1. Fattori di qualità del ricovero	14
16.2. Fattori di qualità nell'attività specialistica ambulatoriale e per le prestazioni di diagnostica	14
17. Diritti e doveri del paziente.....	14
18. Contatti.....	16
19. Come raggiungere la Casa di Cura	16

1. Benvenuto

Gentile Ospite,
nell'accoglierla nella Casa di Cura Aurelia Hospital voglio presentarLe la nostra "Carta dei Servizi". Il nostro obiettivo è garantirLe un'assistenza di qualità, sicura ed efficace, centrata sulle Sue necessità. In tal senso, il personale è formato e sensibilizzato ad essere attento ai Suoi bisogni ed a sostenere la Sua famiglia nella comprensione dei percorsi assistenziali che Lei seguirà. Sarà nostro compito fornirLe tutte le informazioni necessarie a che Lei possa pienamente essere consapevole dei trattamenti ai quali sarà sottoposto. Contiamo sin d'ora sulla Sua collaborazione e disponibilità che è indispensabile per raggiungere il miglior risultato terapeutico. Ci auguriamo che la Sua esperienza presso di noi sia gradevole, e noi faremo del nostro meglio perché ciò accada.

Il Direttore Sanitario Pasqualina Rossi

2. La storia del Gruppo Garofalo

La storia del Gruppo Garofalo è una storia che viene da lontano, dagli anni del dopoguerra, quando l'Italia era un paese annientato e dal futuro precario. **Raffaele Garofalo** era un giovane idealista che obbediva al sogno in cui credeva fermamente: diventare un grande chirurgo. Subito dopo la laurea andò come volontario all'Ospedale militare di Napoli dove eseguì i suoi primi interventi chirurgici. Da Napoli a Roma passando per Ripe San Ginesio, si realizza così il sogno del giovane Raffaele, che insieme ai suoi fratelli alla fine degli anni '50 rileva la gestione della Clinica dove operava con grande tenacia, la casa di Cura Sant'Antonio da Padova a Colle Oppio.

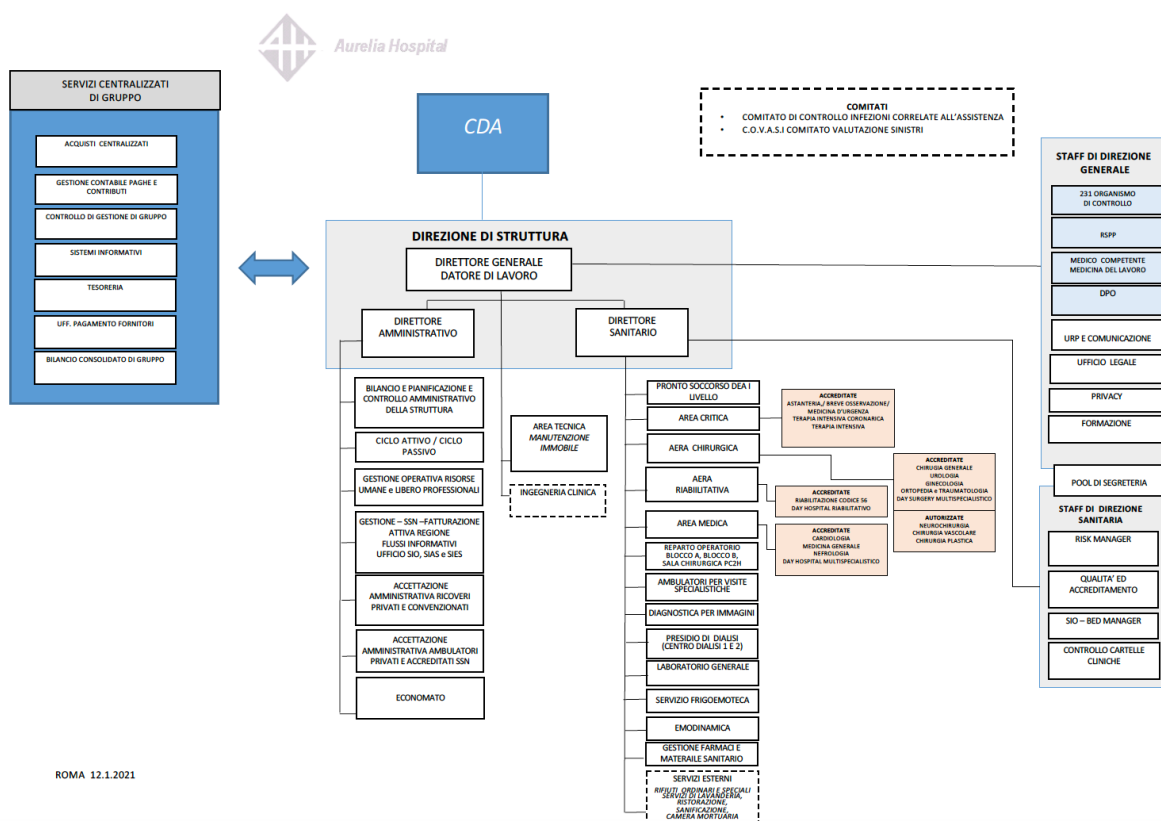
Successivamente, negli anni '60, viene acquistato un terreno nel quartiere di Monteverde e avviata la costruzione di una nuova clinica. Nasce così la Casa di Cura Città di Roma. In seguito, dopo vent'anni di diversificazione nel settore alberghiero, negli anni '80 il Gruppo nasce l'Aurelia Hospital, l'European Hospital e la Casa di Cura Samadi. Nel '90 viene acquistata anche un'emittente televisiva locale Videouno con segnale su tutto il Lazio e parte della Toscana. Essa fu trasformata in Telesalute, prima emittente monotematica europea esclusivamente focalizzata sui temi della salute. Oggi Telesalute è diventata IES TV Informazione e salute. Alla fine degli anni '90 e all'esordio del 2000 il Gruppo Garofalo, presieduto dal suo fondatore Raffaele Garofalo, avviò una sana diversificazione territoriale, acquisendo strutture sanitarie in svariate regioni del Nord Italia. E' la volta dell'Eremo di Miazzina a Verbania, l'Hesperia Hospital a Modena, Villa Berica a Vicenza e Villa Garda a Garda. Un processo di crescita che anche dopo la grave perdita subita dal Gruppo con la scomparsa del suo fondatore, avvenuta nel febbraio del 2006, si è perpetrato con l'acquisizione della Casa di Cura Rugani a Siena e la Casa di Cura Villa Von Siebenthal a Genzano di Roma.

2.1. La Casa di Cura Aurelia Hospital

La **Casa di Cura Aurelia Hospital** è una struttura sanitaria privata autorizzata ed accreditata presso il SSR. L'ospedale si pone quale parte integrante del Sistema Sanitario della Regione Lazio per soddisfare i bisogni sanitari sempre più complessi ed articolati dei propri Utenti, avvalendosi di tecniche e conoscenze scientifiche d'avanguardia.

2.2. Organizzazione

La casa di cura è diretta da un collegio di direzione composto dal Direttore Generale, dal Direttore Sanitario, dal Direttore Amministrativo e dal Direttore dei servizi alla persona.



ROMA 12.1.2021

2.3. Missione, valori ed obiettivi

Il paziente al centro dell'attenzione: a questo principio, il fondatore del Gruppo, Prof. Raffaele Garofalo, ha costantemente orientato la sua attività professionale ed imprenditoriale, ponendo particolare attenzione all'eccellenza delle organizzazioni sanitarie, sempre al passo con i tempi sia per quanto riguarda la ricerca e la conoscenza scientifica, sia sotto l'aspetto delle innovazioni tecnologiche. Tutte le strutture del Gruppo, infatti, sono realizzate nel rispetto di questo principio al fine di garantire il più possibile la salute che è il bene più prezioso che l'uomo possa avere.

La Casa di Cura Aurelia Hospital persegue gli obiettivi di:

- **tempestività ed accessibilità alle prestazioni sanitarie** per l'esecuzione dei trattamenti più appropriati e per un'assistenza efficace e continuativa all'utente;
- **elevata qualità tecnico-professionale delle prestazioni** e della globalità dei servizi resi attraverso:
 - la verifica dell'efficacia degli interventi e delle procedure sanitarie utilizzate;
 - il miglioramento della comunicazione tra medico e paziente, con la partecipazione attiva del paziente alle scelte e alle possibili alternative diagnostiche e terapeutiche;
 - l'aggiornamento continuo delle tecnologie e l'ammodernamento della struttura nel suo complesso per mantenerla sempre al più alto standard di sicurezza di qualità diagnostica;
 - il miglioramento del servizio alberghiero e del comfort in modo da adeguarlo il più possibile alle abitudini quotidiane dei degenti;
 - l'aggiornamento costante degli operatori della Struttura su tematiche tecnico-professionali ed organizzativo - gestionali.

3. Servizi e prestazioni

La Casa di Cura Aurelia Hospital eroga prestazioni (visite ed interventi medici rivolti alla prevenzione secondaria e terziaria, diagnosi, cura e terapia, riabilitazione, esami diagnostici e strumentali, assistenza infermieristica) rivolte a trattare le condizioni patologiche indifferibili (emergenza – urgenza) e le patologie acute.

Non rientrano, pertanto, tra le condizioni patologiche trattate dalle strutture operative della casa di cura quelle che richiedono un trattamento diagnostico–terapeutico di lunga durata, fatta salva la fase post acuta. Le prestazioni rivolte a trattare le condizioni patologiche indifferibili (emergenza – urgenza) e le patologie acute, sono effettuate compatibilmente con il livello di dotazione tecnologica:

- a) in forma di trattamento e/o ricovero di emergenza e/o urgenza (linea dell'emergenza);
- b) in forma di ricovero programmato e di ricovero diurno (linea di elezione);
- c) in forma di trattamento ambulatoriale (linea ambulatoriale);
- d) in forma di trattamento sanitario obbligatorio.

3.1. Ricovero d'urgenza

La risposta all'emergenza ed all'urgenza sanitaria viene assicurata dal Dipartimento di Emergenza ed Accettazione (D.E.A.) presso la Casa di Cura Aurelia Hospital. Allo scopo di rispondere adeguatamente a tutte le patologie in fase critica ed allo scopo di concorrere alla riduzione della letalità, l'Azienda ha organizzato le attività deputate all'emergenza ed all'urgenza con criteri multidisciplinari, così come previsto dalla normativa vigente.

Il Dipartimento di Emergenza ed Accettazione (D.E.A.) di I livello assicura le funzioni di pronto soccorso e gli interventi di emergenza medico-chirurgici e di tutte le branche specialistiche presenti nell'Azienda.

3.2. Ricovero ordinario

In caso di ricovero, il paziente deve recarsi con la richiesta di ricovero del medico di base presso gli Uffici dell'Accettazione al piano rialzato, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 16:30 o prenotare telefonicamente allo 06/66492 414 - 330 - 418 negli stessi orari.

All'atto della prenotazione, sarà comunicata la data e l'ora in cui avverrà il ricovero, seguendo la lista d'attesa, secondo la disponibilità di posto letto nelle singole specialità e secondo la gravità della patologia. Se il ricovero è programmato per un intervento chirurgico, verrà inoltre comunicata la data per l'accesso di pre-ospedalizzazione, generalmente fissato circa 10 giorni prima del ricovero. In tale accesso vengono eseguiti accertamenti per la valutazione pre-operatoria, finalizzata ad una migliore preparazione all'intervento. Vengono inoltre date le indicazioni da seguire fino al giorno programmato per l'intervento.

Il ricovero ordinario può anche avvenire in urgenza o in emergenza, tramite Pronto Soccorso. Il personale medico, valutata la necessità urgente del ricovero, stabilisce il reparto di destinazione.

3.3. Ricovero in Day surgery multi specialistico e day hospital

Le attività di Day surgery multi specialistico consistono in un ricovero o in un ciclo di ricoveri programmati, ove vengono effettuate diverse prestazioni sanitarie di carattere diagnostico, terapeutico e/o riabilitativo, ciascuno di durata non superiore ad una giornata.

Si prenota previa visita chirurgica eseguita nella struttura. I pazienti vengono contattati telefonicamente per gli appuntamenti e le informazioni relative.

La segreteria si trova al piano 0 stanza 7, tel.06/66492425.

3.4. Day hospital riabilitativo

Si prenotano i pazienti operati nella struttura che presentano la richiesta dello specialista.

I pazienti operati in altra struttura devono prima eseguire una visita specialistica fisiologica o ortopedica.

La segreteria si trova al piano 0 stanza 1 (Accettazione), tel. 06/66492418- 330-414.

3.5. Chirurgia ambulatoriale multi specialistica

Le attività di chirurgia ambulatoriale multi specialistica consistono in interventi chirurgici o procedure diagnostiche e/o terapeutiche che consentono al paziente autonomia motoria e piena vigilanza entro due ore dall'intervento.

Si prenota previa visita chirurgica eseguita nella struttura. I pazienti vengono contattati telefonicamente per gli appuntamenti e le informazioni relative.

La segreteria si trova al piano 0 stanza 7, tel.06/66492425.

4. R1

L'Unità di assistenza intensiva RSA R1 eroga prestazioni in regime residenziale intensive di cura e mantenimento funzionale, ad elevato impegno sanitario, alle persone con patologie non acute che, presentando alto livello di complessità, instabilità clinica, sintomi di difficile controllo, necessità di supporto alle funzioni vitali e/o gravissima disabilità, richiedono continuità assistenziale con pronta disponibilità medica e presenza infermieristica sulle 24 ore. Eroga prestazioni a pazienti affetti da SLA o altre sindromi neurodegenerative in fase avanzata, pazienti con patologie croniche con necessità di assistenza respiratoria, portatori di tracheotomia, nutrizione artificiale (enterale o parenterale), o comunque confinate a letto e con dipendenza totale per l'alimentazione, il controllo degli sfinteri, l'igiene personale, in fase di stabilizzazione clinica, che abbiano completato i necessari precedenti protocolli riabilitativi ma per problematiche sociali e/o tecnico-organizzative non possono essere assistiti a domicilio.

5. Assistenza ai cittadini stranieri

In caso di necessità la Casa di Cura può chiedere il sostegno di un mediatore culturale.

6. Informazioni generali per il ricovero

L'ufficio accettazione della Casa di Cura è situato al piano rialzato

L'orario di apertura è dal lunedì al venerdì: 8.00 -16.30, il sabato 9.00 – 13.00.

Per il ricovero, il degente o un suo familiare si recheranno all'Ufficio accettazione presentando:

- la tessera sanitaria dell'ASL di provenienza;
- un documento di identità valido;
- in caso di ricovero programmato: la richiesta di ricovero del proprio medico curante con indicazione della patologia e del motivo del ricovero.

L'Ufficio è preposto a rilasciare, su richiesta degli interessati, una certificazione di ricovero e/o di dimissione per necessità lavorative, previdenziali e/o assicurative.

6.1. Cosa portare con sé al momento del ricovero

Oltre ai propri effetti personali, si consiglia di portare tutta la documentazione sanitaria relativa ad eventuali ricoveri precedenti e la documentazione di esami diagnostici recenti.

La Casa di cura non risponde di eventuali furti: è consigliabile non tenere oggetti di valore o denaro contante, se non quello strettamente necessario.

6.2. Visita medica di pre ricovero

È importante segnalare al medico eventuali allergie e/o terapie farmacologiche in atto.

Durante gli orari stabiliti dai reparti, è assolutamente necessario rimanere nella propria stanza durante l'orario della visita medica. Negli altri momenti della giornata, ai pazienti che ne hanno la possibilità è consentito uscire dalla stanza e dal reparto in cui sono ricoverati, pur rimanendo sempre all'interno della Casa di Cura.

6.3. Vitto

I pasti ai degenti vengono somministrati nei seguenti orari:

- colazione: 8:00
- pranzo: 12:00

- cena: 18:30

Sono disponibili, dietro prescrizione medica, menù particolari per i pazienti che necessitano di speciali diete. La struttura assicura al paziente la possibilità di scelta dei pasti nel rispetto del proprio credo religioso.

Non sono ammessi, salvo casi particolari valutabili con il medico di reparto, cibi provenienti dall'esterno.

6.4. Le stanze

La Casa di Cura dispone delle seguenti tipologie di camere (tutte dotate di servizio igienico interno):

- Camera a 3 letti
- Camere singole con televisione a pagamento

Per le stanze singole è previsto il pagamento di una cauzione, che varia in base ai giorni di ricovero. Nella stanza singola potrà dormire e consumare i pasti un familiare. Tutte le camere di degenza sono dotate di sistema di climatizzazione. La struttura non ha barriere architettoniche.

6.5. Visite ai degenti

I degenti possono ricevere visite negli orari indicati presso ogni reparto. È vietato l'accesso ai reparti ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

6.6. Raccomandazioni generali durante il ricovero

È importante ricordare che le persone ricoverate hanno bisogno di tranquillità e pertanto Vi preghiamo di limitare il numero dei visitatori e di tenere toni di voce bassa durante il colloquio. Evitate, per ragioni igieniche, che i visitatori si siedano sui letti di degenza.

Per evitare interferenze e malfunzionamenti, in prossimità delle aree che ospitano apparecchiature elettromedicali è vietato l'uso di telefoni cellulari.

7. Ufficio Informazioni e Centralino

Il centralino - Ufficio informazioni della Casa di cura risponde al numero telefonico: 06.664921. Il servizio è attivo 24h su 24.

8. Specialità offerte

La casa di cura Aurelia Hospital è stata autorizzata ed accreditata per la seguente

	Attività autorizzate in regime privato posti letto	Attività accreditate con l'SSR posti letto
Area chirurgica		
Chirurgia Generale	54	54
Chirurgia Vascolare	6	
Chirurgia Plastica	6	
Neurochirurgia	6	
Ortopedia e traumatologia	26	20
Urologia	10	10
Day surgery multi specialistico	7 riferiti alle sole discipline chirurgiche autorizzate	7 riferiti alle sole discipline chirurgiche autorizzate
Area Medica		
Cardiologia	18	18
Medicina generale	27	26
Nefrologia	10	10
Day hospital multi specialistico	1 riferiti alle sole discipline chirurgiche autorizzate	1 riferiti alle sole discipline chirurgiche autorizzate


Ostetricia e ginecologia	13	5
Area critica		
Astanteria/osservazione breve/medicina d'urgenza	12 + 4 posti letto tecnici	12 + 4 posti letto tecnici
Terapia intensiva	11	11
Terapia intensiva coronarica UTIC	8	8
Riabilitazione	51	49
Day hospital riabilitativo	5	5
R1	20	20
COVID 19	12+4 intensiva	12+4 intensiva

	Attività autorizzate in regime privato	Attività accreditate con l'ISSR
Ambulatori per visite specialistiche		
Presidio di recupero e riabilitazione funzionale	si	si
Chirurgia generale	si	si
Cardiologia	si	si
Endoscopia digestiva	si	
Ostetricia e ginecologia		
Urologia	si	si
Ortopedia e traumatologia	si	si
Chirurgia vascolare	si	si
Angiologia	si	si
Oculistica	si	si
Neurologia	si	
Malattie dell'apparato respiratorio	si	si
Chirurgia plastica e ricostruttiva	si	
Medicina interna	si	
Presidio di dialisi		
Centro dialisi ambulatoriale 1	19 + n.2 pazienti HbsAG+	19 + n.2 pazienti HbsAG+
Centro dialisi ambulatoriale 2	14 + n.2 pazienti HbsAG+	14 + n.2 pazienti HbsAG+
Altri servizi		
Pronto soccorso ospedaliero area medicina d'urgenza e PS in DEA di 1 livello	si	si
Laboratorio analisi	si	si
Diagnostica per immagini	si	si
Emodinamica	si	si

La Casa di cura è convenzionata per alcune visite ambulatoriali/accertamenti diagnostici, che potranno quindi essere eseguiti anche presentando l'impegnativa del medico curante, previa prenotazione telefonica.

9. Accertamenti diagnostici in convenzione

- RISONANZA MAGNETICA e RADIOLOGIA, su prenotazione

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p>	Rev 2 del 12.1.2021
		Codice IU00

- LABORATORIO ANALISI (per l'accesso alle prestazioni del Laboratorio analisi non occorre prenotazione: è sufficiente presentarsi con l'impegnativa del medico di base dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 9.30 a digiuno).

10. Prenotazione ed accettazione per le visite ambulatoriali in convenzione e a pagamento

Per le visite ambulatoriali e per gli esami strumentali (Radiologici, TAC, Ecodoppler, Ecografie), e per le visite e le indagini di Urologia, rivolgersi al CUP situato al piano 0 aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:15. Per le prenotazioni telefonare ai numeri: 06/66541150 – 06/66514227 – 06/66411967 – 06/66514205 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle 15:00.

In caso di impossibilità ad usufruire della prestazione è necessario disdire la prenotazione preferibilmente con un anticipo di almeno 2 giorni, chiamando il numero telefonico della Segreteria dove è stata effettuata precedentemente la prenotazione.

Il giorno della visita/prestazione si consiglia di portare la documentazione sanitaria inerente al problema da trattare e di presentarsi agli sportelli della Segreteria per effettuare le pratiche di accettazione, con il codice fiscale, necessario all'emissione della fattura. Per l'adempimento delle operazioni amministrative, all'arrivo bisognerà munirsi dell'apposito biglietto emesso dalla macchina elimina code presente all'entrata. In caso in cui la prestazione sia prenotata per un orario successivo a quello di chiusura dello sportello dell'accettazione, si è pregati di anticipare l'arrivo per rendere possibile l'espletamento delle pratiche amministrative.

Si ricorda che il viene sempre data precedenza agli utenti con disabilità e alle donne in stato di gravidanza. L'operatore allo sportello provvederà a registrare l'impegnativa e far pagare il ticket, qualora il paziente non sia esente. Svolti tali adempimenti, verrà indicato al paziente dove recarsi per eseguire la prestazione.

Le visite specialistiche sono svolte presso gli studi medici situati al piano 0, le prestazioni strumentali presso il blocco A piano 0.

N.B. Si segnala che l'Aurelia Hospital è una Casa di cura privata accreditata, e che i medici della struttura non sono in possesso di ricettario regionale per la prescrizione delle prestazioni in convenzione.

11. Tempi di attesa

La Casa di Cura si impegna a rispettare i seguenti tempi di attesa:

- per le prenotazioni delle visite specialistiche: mediamente 5/15 giorni;
- per il ricovero: secondo priorità delle liste d'attesa (urgente, alta, media, bassa)
- per le prestazioni di diagnostica per immagini: entro 20 giorni per la RM accreditata; per le prestazioni di Fisiocinesiterapia: mediamente 4 giorni.


12. Ritiro referti e documentazione

12.1. Referti di ambulatorio

I referti delle visite specialistiche e delle prestazioni di diagnostica strumentale sono forniti direttamente dal medico al termine della visita.

Le elettromiografie, gli elettrocardiogrammi, gli holter, le elettroencefalografie si ritirano presso gli Studi Medici.

I referti radiologici saranno disponibili dal terzo giorno, le risonanze magnetiche dal quinto successivo all'esecuzione dell'esame.

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p>	Rev 2 del 12.1.2021
		Codice IU00

12.2. Referti e cartella clinica di pronto soccorso

Copie dei referti diagnostici eseguiti e della cartella clinica compilata in P.S. vengono consegnati su richiesta del paziente o di altra persona delegata presso il CUP dalle ore 14 alle ore 16. Le copie sono a pagamento.

12.3. Copia della cartella clinica di ricovero

Per ottenere la copia della propria cartella clinica è necessario farne richiesta presso l'Ufficio Cartelle cliniche. La documentazione può essere inviata via posta, previo pagamento delle relative spese postali, o consegnata al diretto interessato di persona (previa esibizione del documento di identità), o a persona delegata per iscritto con allegata fotocopia del documento d'identità del delegante, e del delegato, il tutto nel rispetto della vigente normativa sulla privacy. L'Ufficio Cartelle Cliniche è ubicato al piano rialzato, vicino all'ingresso principale, accanto all'ufficio informazioni ed è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00, escluso il Martedì.

I tempi di attesa per il rilascio della copia della cartella clinica, anche autenticata, sono di 40 giorni dalla dimissione del paziente, che potranno essere ridotti in casi di comprovata urgenza.

Per la richiesta di tutta la restante documentazione sanitaria extra ricovero (per esempio cartella clinica di Pronto Soccorso, esami diagnostici ecc.) è necessario rivolgersi alle apposite segreterie. L'ufficio cartelle cliniche è ubicato al piano 0, vicino all'ingresso principale, accanto all'ufficio informazioni ed è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00, escluso il martedì.

13. ALTRA TIPOLOGIA DI SERVIZI NON SANITARI

13.1. Bar

Il bar interno è situato al piano 0 accanto all'ingresso ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 18,30, il sabato e la domenica dalle 7,30 alle 17,30. Presso il bar è possibile acquistare articoli da toilette (deodoranti, rasoi, ecc.)

13.2. Assistenza religiosa

L'Aurelia Hospital assicura su richiesta l'assistenza religiosa multiconfessionale.

È presente un sacerdote cattolico che risiede stabilmente presso la struttura, ed è disponibile per le richieste di aiuto spirituale, per colloqui, per l'ascolto e per la somministrazione di sacramenti, contattandolo tramite il centralino.


La celebrazione della Santa Messa si tiene tutti i giorni feriali alle ore 16.00; la domenica e nei giorni festivi la messa è alle ore 10.00. Il Santo Rosario viene recitato in Cappella tutti i giorni feriali alle ore 15.30, la domenica e nei giorni festivi alle ore 15.00.

Per i pazienti che non possono recarsi nella Cappella, è possibile ricevere, previa apposita richiesta al coordinatore del reparto, o a persona incaricata, nelle prime ore del mattino o del pomeriggio, la visita del Sacerdote che alloggia presso la clinica.

Il paziente può ricevere l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede, anche in questo caso dopo apposita richiesta alla caposala o sostituto.

14. Percorsi assistenziali

All'interno della Casa di Cura Aurelia Hospital è ormai consolidata e diffusa la metodologia di lavoro basata sui percorsi clinico-assistenziali. I percorsi clinico-assistenziali nascono con lo scopo di assicurare al paziente la miglior risposta clinico assistenziale possibile definendo, per ogni problema di salute, le modalità di gestione di ogni singola fase di sviluppo dell'iter clinico assistenziale (ingresso, inquadramento diagnostico, stadiazione, trattamento, follow-up e uscita), le azioni da compiere ed i soggetti organizzativi coinvolti (pronto soccorso, reparto di degenza, sala operatoria, ambulatorio, ecc..).

	CARTA DEI SERVIZI	Rev 2 del 12.1.2021
		Codice IU00

14.1. Descrizione di un percorso

Primo contatto con la struttura sanitaria	L'accesso del paziente al Percorso può avvenire attraverso il Pronto Soccorso o attraverso la prenotazione di prestazioni ambulatoriale
Diagnosi e terapia	Il trattamento per i pazienti che presentano tumore del polmone diagnosticato prevede trattamenti medici, trattamenti chirurgici e la valutazione per l'avvio alle Cure palliative
Continuità assistenziale	La continuità assistenziale è attivata dai medici che hanno in carico il paziente e dall'assistente sociale, ed ha l'obiettivo di favorire e garantire la continuità assistenziale tra l'ospedale e le diverse realtà territoriali individuando i setting assistenziali post ospedalieri più appropriati; essa può essere a livello domiciliare o residenziale.
Peculiarità presa in carico	un team multidisciplinare prende in carico il paziente in tutto il suo percorso.
Standard di qualità per le dimensioni rilevanti, indicatori e valori programmati relativi ai nodi critici del percorso e monitoraggio di qualità dei percorsi:	<ul style="list-style-type: none"> • Tempestività nella capacità di valutazione della • Continuità post-ricovero • Formalizzazione e divulgazione piano di follow-up • Qualità percepita • Capacità di monitoraggio del paziente al domicilio Il monitoraggio del percorso viene eseguito con cadenza semestrale attraverso l'uso degli indicatori ed i risultati viene discusso e condiviso dal Team multidisciplinare

15. Meccanismi di tutela

15.1. URP

Considerate le dimensioni della struttura reclami, segnalazioni e suggerimenti sono raccolti esclusivamente dall'URP. L'Utente trova il modulo per il reclamo o la segnalazione all'entrata vicino al CUP, compila il form e lo inserisce nell'apposita cassetta. In alternativa l'utente può inviare la segnalazione tramite il form che si trova sul sito della Casa di Cura o inviando una mail al responsabile dell'URP all'indirizzo di posta elettronica direzione@aureliahospital.com

Il processo di gestione del reclamo è gestito interamente dall'URP, dalla ricezione del reclamo alla archiviazione del fascicolo.

I tempi di svolgimento delle diverse fasi di valutazione del reclamo o della segnalazione procedimento possono svolgersi in tempi possono essere variabili, sulle base delle esigenze dell'istruttoria e delle attività dell'URP. Tuttavia l'intervallo di tempo tra la ricezione del reclamo, formalizzato per iscritto, e la formulazione della risposta al Paziente/Utente non supera i 30 giorni lavorativi.

15.2. Tribunale del malato


In caso di mancato adempimento da parte della Struttura ai propri diritti, il malato può rivolgersi al Tribunale per i diritti del Malato.

Sede Nazionale: Via Flaminia, 53 - 00196 Roma - Tel. 06 367181 - Fax 06 36718333

15.3. Comitato infezioni ospedaliere

Il Comitato per il Controllo delle Infezioni Ospedaliere (CIO) è stato istituito in seguito alla Circolare Ministeriale n. 52/1985 ("Lotta contro le Infezioni Ospedaliere") che prevede:

- la definizione di linee guida per contrastare l'insorgenza di infezioni ospedaliere;
- la sorveglianza continua e l'applicazione delle misure di controllo;
- la formazione specifica del personale.

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p>	Rev 2 del 12.1.2021
		Codice IU00

La struttura, inoltre, in collaborazione con il CIO ha attivato una convenzione con L'Istituto Nazionale per le Malattie Infettive IRCCS Lazzaro Spallanzani per prestazioni di supporto metodologico, consulenza infettivologica e di gestione di interventi di sorveglianza, controllo e formazione sulla prevenzione delle infezioni associate a procedure assistenziali.

15.4. Comitato Rischio Clinico

Presso l'Aurelia Hospital è presente il Comitato del Rischio Clinico, gruppo interdisciplinare e multi professionale preposto al coordinamento delle attività di identificazione del rischio clinico e all'analisi e programmazione di interventi migliorativi. Il Comitato si propone, in particolare, di sensibilizzare tutti gli operatori sul tema del rischio clinico e della sua prevenzione, nonché sulla necessità di segnalazione degli eventi avversi.

15.5. Consenso informato

Per tutti i trattamenti sanitari invasivi o di particolare rilievo deve essere data al paziente la più ampia informazione sul trattamento consigliato, sulle eventuali alternative e sui rischi e vantaggi a queste correlati.

Il paziente dovrà esprimere per iscritto il proprio consenso, o dissenso, che saranno vincolanti per l'operatore e la struttura.

La volontà valida è quella del paziente in grado di intendere e di volere o, in caso contrario, di chi, per la vigente normativa, può sostituirlo validamente.

Se l'informativa data non è ritenuta sufficiente, il paziente, prima di apporre la propria firma, può richiedere ogni chiarimento che ritenga necessario per decidere.

15.6. Informazioni sanitarie

Le informazioni, da parte dello staff medico, sulle condizioni di salute e sul programma di cura seguito, vengono fornite ai pazienti, e alle persone da questi delegate, nel rispetto della normativa sulla privacy, nei giorni e negli orari indicati in reparto. Il personale non può fornire informazioni telefoniche sulle condizioni di salute dei pazienti ricoverati.

Al momento della dimissione, sarà consegnata un'esauriente documentazione scritta che comprende i risultati delle indagini cliniche svolte e delle cure eseguite, la terapia consigliata e suggerimenti per eventuali controlli ambulatoriali; è importante mostrare tale documentazione al proprio medico curante e conservarla accuratamente.

16. Codice Etico

La casa di cura Aurelia Hospital si avvale dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA	Ogni utente/paziente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate senza distinzione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.
IMPARZIALITÀ	Il comportamento di tutto il personale in forza si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
CONTINUITÀ	L'Aurelia Hospital eroga i propri servizi sanitari con "continuità" intesa come erogazione nel tempo delle prestazioni e come elemento di qualifica tecnica della politica della qualità stesse. L'erogazione dei servizi aziendali è pertanto continua, regolare e senza interruzioni, con l'impegno di adottare tutte le misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai pazienti.
DIRITTO DI SCELTA	L'Aurelia Hospital assicura la piena libertà al cliente/paziente di scegliere sia il medico preposto all'esecuzione della prestazione sanitaria sia l'osservanza o meno delle terapie da quest'ultimo proposte.

PARTECIPAZIONE	Il cliente/paziente partecipa al servizio attraverso un'informazione completa e corretta e può esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni anche mediante la compilazione di reclami e/o suggerimenti per il continuo miglioramento del servizio.
EFFICIENZA ED EFFICACIA	La Direzione Generale dell'Aurelia hospital è impegnata costantemente a promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del paziente.

16.1. Fattori di qualità del ricovero

- Rispetto dell'ordine di prenotazione salvo motivate e documentate necessità per la patologia o per questioni di carattere organizzativo;
- rispetto dei tempi per il ricovero d'urgenza; trattamenti sanitari d'avanguardia; accoglienza e comfort nella degenza; condizioni igienico sanitarie ottimali; completezza e chiarezza dell'informazione;
- schede di dimissione per il medico di famiglia per ogni ricovero.


16.2. Fattori di qualità nell'attività specialistica ambulatoriale e per le prestazioni di diagnostica

- Diffusione e semplicità dell'informazione sugli orari di attività specialistica ambulatoriale e di quella diagnostica di laboratorio e di radiologia, nonché sui recapiti telefonici per le prenotazioni e per le informazioni;
- rispetto dell'ordine di prenotazione (salvo eccezioni previste e motivate);
- attenzione e appropriatezza della prestazione; completezza delle informazioni sulla prestazione.

17. Diritti e doveri del paziente

DIRITTI DEL PAZIENTE	
DIRITTO A MISURE PREVENTIVE	Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.
DIRITTO ALL'ACCESSO	Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. Nei limiti delle convenzioni stipulate con il SSR la nostra Struttura garantisce eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE	Ogni individuo ha il diritto di accedere ad ogni tipo di informazione che riguarda il suo stato di salute ed i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
DIRITTO AL CONSENSO	Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento
DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA	Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni
DIRITTO ALLA PRIVACY ED ALLA CONFIDENZIALITÀ	Ogni individuo ha il diritto di confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti sanitari in generale.
DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI	Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo ristretto e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ	Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
DIRITTO ALLA SICUREZZA	Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
DIRITTO ALL'INNOVAZIONE	Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
DIRITTO A EVITARE SOFFERENZE E DOLORE NON NECESSARI	Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
DIRITTO AD UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO	Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
DIRITTO AL RECLAMO	Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.
DIRITTO AL RISARCIMENTO	Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qualvolta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento sanitario.
DIRITTO AL CREDO	La Struttura rispetta il Credo e le convinzioni religiose di ogni singolo paziente.
DOVERI DEL PAZIENTE	
DOVERI DEL PAZIENTE	Il cittadino malato quando accede ad una Struttura Sanitaria, è invitato ad assumere un comportamento responsabile nel rispetto dei diritti degli altri e a collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria della Struttura.
FIDUCIA E RISPETTO	L'accesso in una Struttura Sanitaria esprime, da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
EVITARE SPRECHI DI TEMPO E RISORSE	E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinunciare secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
RISPETTO DEI TEMPI E DEGLI SPAZI	L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza; le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza. È opportuno, quindi, che i pazienti si spostino all'interno della Struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
RISPETTO DELLE MODALITÀ PRE ESAME	Il paziente deve rispettare le modalità di preparazione all'esame (ad es. digiuno, eventuali prescrizioni dietetiche, etc.) allo scopo di eseguire l'esame in condizioni ottimali; ciò consentirà tra l'altro di evitarne la ripetizione.
OBBLIGO DI FORNIRE INFORMAZIONI ESAUSTIVE	L'utente deve fornire al proprio medico, e al medico che eseguirà l'indagine diagnostica, tutte le informazioni adeguate a descrivere il quadro più chiaro possibile della propria situazione (allergie, effetti collaterali provocati in passato da un farmaco, eventuali interventi chirurgici precedenti, etc.) e l'eventuale documentazione sanitaria
CUSTODIA DELLA DOCUMENTAZIONE	Il paziente deve custodire tutta la documentazione sanitaria ed esibirla in caso di ripetizione della stessa indagine a distanza di tempo o nel caso di altre indagini.
RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO	L'utente deve sempre ritirare gli esami clinici effettuati presso la Struttura nei tempi e nei modi prescritti.
RISPETTO DI AMBIENTI E ATTREZZATURE	Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e, quindi, anche propri.
RISPETTO DEGLI ORARI	Chiunque si trovi in una Struttura Sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale diagnostica o terapeutica.
RISPETTO DEL PROSSIMO	Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri pazienti (rumori, suonerie di cellulari, telefonate a voce alta, ecc.)

	CARTA DEI SERVIZI	Rev 2 del 12.1.2021
		Codice IU00

DIVIETO DI FUMARE	All'interno della Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano stile di vivere nella struttura ospedaliera.
DOVERE DI INFORMAZIONE	Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura Sanitaria, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

18. Contatti

La Casa di Cura Aurelia Hospital è a Roma, in via Aurelia 860.

La posizione in prossimità del Grande Raccordo Anulare garantisce il collegamento rapido con tutte le strade consolari, con l'Autostrada del Sole, l'Autostrada Roma - L'Aquila -Pescara e, soprattutto, la pone in posizione strategica nei confronti dei centri della zona del litorale a Nord di Roma quali Cerveteri, Ladispoli, etc.

La Casa di Cura è circondata da giardini e parcheggi e, per la sua particolare ubicazione, risulta lontana dai rumori e dall'inquinamento.

19. Come raggiungere la Casa di Cura

CON L'AUTO	<ul style="list-style-type: none"> • Da Piazza Irnerio: <ul style="list-style-type: none"> ○ dirigersi su Via Aurelia, in direzione G.R.A: l'ingresso della Casa di Cura è a circa 3 km. • Dal Grande Raccordo Anulare: <ul style="list-style-type: none"> ○ prendere l'uscita 1 - Via Aurelia - direzione "Centro"; ○ dopo circa un km, seguendo l'indicazione, invertire la marcia e tornare indietro: l'ingresso è a pochi metri.
CON I MEZZI PUBBLICI AUTOBUS	<ul style="list-style-type: none"> • da Piazza Irnerio: 246 e 260 • per raggiungere piazza Irnerio: 46 (da Largo dei Fiorentini e Piazza Venezia); 490 (da Stazione Tiburtina)
METROPOLITANA	<ul style="list-style-type: none"> • Stazione F.S. Aurelia (poi linea autobus 028) • linea A - Stazione Cornelia (poi linea autobus 246)