



CARTA DEI SERVIZI SANITARI

2020

OSPEDALE ISRAELITICO

Poliambulatorio Via Veronese 53

Autorizzazione Determina G09075 del 28/06/2017

“chi salva una sola persona è come se salvasse il mondo intero”

“Il personale dell’Ospedale si è sempre impegnato ad offrire tutti i servizi non solo ad un alto livello di qualità e specializzazione, ma anche con cortesia e umanità adeguate”.

Gentile Utente,

L’Ospedale Israelitico opera da oltre 400 anni e vanta un’antica tradizione di eccellenza nell’assistenza ospedaliera e nella cura dei pazienti alla quale abbiamo l’aspirazione e il dovere di attenerci per sempre al servizio della salute.

Questa Carta dei Servizi ne racconta l’organizzazione interna e indica i principi fondamentali che ispirano il lavoro giornaliero del nostro personale sanitario: uguaglianza, informazione, partecipazione, qualità delle prestazioni.

In tal modo intendiamo rendere agevole l’accesso ai servizi offerti e rispondere in maniera veloce e concreta alle esigenze di chi fruisce delle nostre prestazioni.

Nel corso della sua lunga esperienza, il personale dell’Ospedale Israelitico si è sempre impegnato a offrire i servizi non solo a un alto livello di qualità e specializzazione, ma anche con cortesia e umanità adeguate.

Desidero ringraziare personalmente tutti coloro che operano all’interno dell’Ospedale per il lavoro che svolgono ogni giorno, con grande professionalità e attenzione nei confronti dei cittadini che a noi si affidano.

Restiamo a disposizione per fornire qualsiasi informazione utile a soddisfare le Sue esigenze.

Al servizio della salute.

Giovanni Naccarato

SOMMARIO

1. Guida alla lettura della Carta dei Servizi
2. Cenni storici e Cultura Ebraica
3. Principi fondamentali
4. Missione
5. Organigramma
6. Informazioni di servizio
7. Sede e collegamenti
8. Attività ambulatoriali
9. Prenotazione visite
10. Liste Attesa
11. Servizi di Accoglienza
12. Umanizzazione
13. Individuazione soggetti fragili
14. Assicurazioni
15. Documenti da esibire
16. Tutela della Privacy
17. Tempi medi di consegna del referto
18. Richiesta copia referti
19. Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP e Verifica della Soddisfazione degli utenti e gestione reclami
20. Certificazione di qualità
21. Antinfortunistica
22. Pulizia, sanificazione e sterilizzazione
23. Diritti e doveri

1. GUIDA ALLA LETTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi del Poliambulatorio di via Veronese 53 dell'Ospedale Israelitico è stata redatta in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari" e successivi aggiornamenti. Questa edizione del 2018 è una revisione di quella del 2016 pubblicata sul sito.

La Carta dei Servizi non è solo una forma di impegno verso i cittadini-utenti, ma anche un potente strumento di gestione interna per la valutazione della qualità dei servizi, in perfetta integrazione con il Sistema di Gestione per la Qualità.

La presente Carta dei Servizi:

- indica i compiti ed i principi fondamentali a cui deve ispirarsi;
- illustra il nuovo sistema organizzativo del Poliambulatorio, con particolare riferimento alle prestazioni, ai servizi erogati ed alle modalità cui accedervi, cercando di rendere il tutto più comprensibile ed accessibile, e più gradevole la permanenza presso la struttura e più garantiti i diritti;
- esplicita i meccanismi di tutela e di verifica. In particolare, viene indicata la procedura per verificare la soddisfazione dell'utente e poter sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni;
- indica l'assunzione di impegni sulla qualità del servizio e l'adozione di standard di qualità generali e specifici, identificando gli strumenti di verifica per il controllo dell'attuazione degli standard stessi e la modalità di comunicazione dei risultati al cittadino.

2. CENNI STORICI e CULTURA EBRAICA

L'Opera Pia Ebraica nasce a Roma nel 1600 con lo scopo di provvedere un minimo di assistenza sanitaria alla popolazione israelitica romana, privata, dalle norme sulla reclusione nel ghetto, dell'accesso agli ospedali di allora. L'Opera, nella sua forma di assistenza prevalentemente domiciliare, durerà fino al 1884.

In prossimità dell'epidemia di colera del 1834, le autorità del tempo, temendo la diffusione del contagio, concessero solo temporaneamente l'istituzione di un Lazzaretto per gli ebrei romani, sito nel Palazzo Cenci. Nel 1881, molti anni dopo la unificazione di Roma allo Stato Italiano, la Comunità Ebraica ha ottenuto dall'amministrazione comunale la concessione del vecchio Convento vicino alla Chiesa di San Bartolomeo per un Ospedale, considerata anche la vicinanza dell'Isola Tiberina al vecchio Ghetto, ed in seguito alla morte di un correligionario che, colto da malore, non venne accolto dagli ospedali pubblici.

Durante l'occupazione nazista il Tempio all'interno dell'Ospedale è stata l'unica Sinagoga funzionante della città.

É da notare che l'isola è stata sempre considerata un importante luogo sacro, con la peculiarità di essere dotata di capacità terapeutiche. Proprio sull'isola, infatti, venne eretto il famoso Tempio di Esculapio, inaugurato nel 289 a.C. e sorgeva nella parte meridionale dell'isola, luogo oggi occupato dalla Chiesa di San Bartolomeo.

Le cure ed il sostegno agli ebrei romani bisognosi si potenziarono grazie alla fusione di alcune associazioni e confraternite ebraiche, che provvidero anche al finanziamento dell'istituendo Ospedale Israelitico con i lasciti e la beneficenza. L'atto costitutivo ufficiale per Regio Decreto dell'Ospedale e del Ricovero per Anziani Poveri ed Invalidi (RIPI) è del 1911.

L'Ospedale Israelitico, convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale, nel 1970 inaugura una nuova sede nei pressi del quartiere della Magliana, acquisendo una struttura edilizia adeguata ove ospitare un consistente numero di posti letto. Come Ospedale Ecclesiastico e poi Classificato, comunque operante nel sistema pubblico, l'Ospedale Israelitico svolge la sua attività al servizio della popolazione territoriale, senza distinzione di credo religioso od appartenenze etniche. Lo storico edificio dell'Isola Tiberina diventa uno dei poliambulatori dell'Ente e la sua sede legale ed amministrativa.

Nel 2002 l'Ospedale Israelitico ha acquisito l'autorizzazione all'apertura di una nuova sede ambulatoriale sita in via Veronese.

Nel rispetto delle norme dell'Ebraismo, l'OI esplica la propria attività nell'osservanza delle regole alimentari ebraiche e soprattutto attraverso i propri scopi sociali, seguendo le leggi morali ed universali che fanno parte della coscienza di ogni uomo.

Nella cultura ebraica il rispetto delle leggi concernenti l'alimentazione è di primaria importanza ed è considerato come uno strumento educativo. Le regole alimentari uniscono il soddisfacimento di un bisogno primario al rispetto di un rito sacro.

Gli aspetti significativi di queste regole, possono essere sintetizzate nel termine "kasher" che significa "essere adatto".

Seguire la complessità delle regole in poco spazio di informazioni è impossibile, diciamo piuttosto, in parole facilmente comprensibili, che kasher equivale a purezza, integrità, igienicità, divieto per alcuni cibi e selezione di quelli adoperati per l'alimentazione.

Nel periodo della Pasqua Ebraica "Pesach" secondo un'antica tradizione, la dieta è priva di cibi lievitati, in ricordo di ciò che avvenne quando il popolo ebraico lasciò l'Egitto.

Si invitano dunque gli utenti ad adeguarsi alle regole nel rispetto delle leggi ebraiche.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Poliambulatorio di via Veronese 53, al fine di porre l'utente al centro del proprio agire quotidiano, con la consapevolezza che il miglioramento della qualità tecnica delle prestazioni e dei servizi è inscindibile dal miglioramento della qualità delle relazioni con i cittadini, si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici"):

UGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi sanitari si basa sul principio di uguaglianza degli utenti.

Le regole relative ai rapporti con gli utenti sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio prestato, indipendentemente dall'area geografica e/o dalla fascia sociale di appartenenza dell'utente.

IMPARZIALITA'

Obiettività, giustizia ed imparzialità sono i criteri che vengono adottati nei confronti degli utenti.

CONTINUITA'

I servizi sanitari sono svolti con continuità, regolarità e senza interruzioni. Inoltre vengono adottati provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

PARTECIPAZIONE

Viene garantita la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Poliambulatorio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia.

4. MISSIONE

La Missione del *Poliambulatorio di Via Veronese 53* è sintetizzata in tre obiettivi fondamentali:

- personalizzazione dell'assistenza (Accoglienza);
- efficacia e sicurezza delle cure (Professionalità);
- qualità e tecnologie avanzate (Tecnologia);

coniuga elevata professionalità ed efficienza organizzativa per rispondere alle esigenze dell'utente nel più rigoroso rispetto dei suoi diritti fondamentali.

Nell'intento di proporre servizi e prestazioni sempre aggiornati, il Poliambulatorio fa riferimento a protocolli diagnostici e terapeutici secondo le Linee Guida per la corretta gestione del paziente ambulatoriale.

L'Ospedale Israelitico

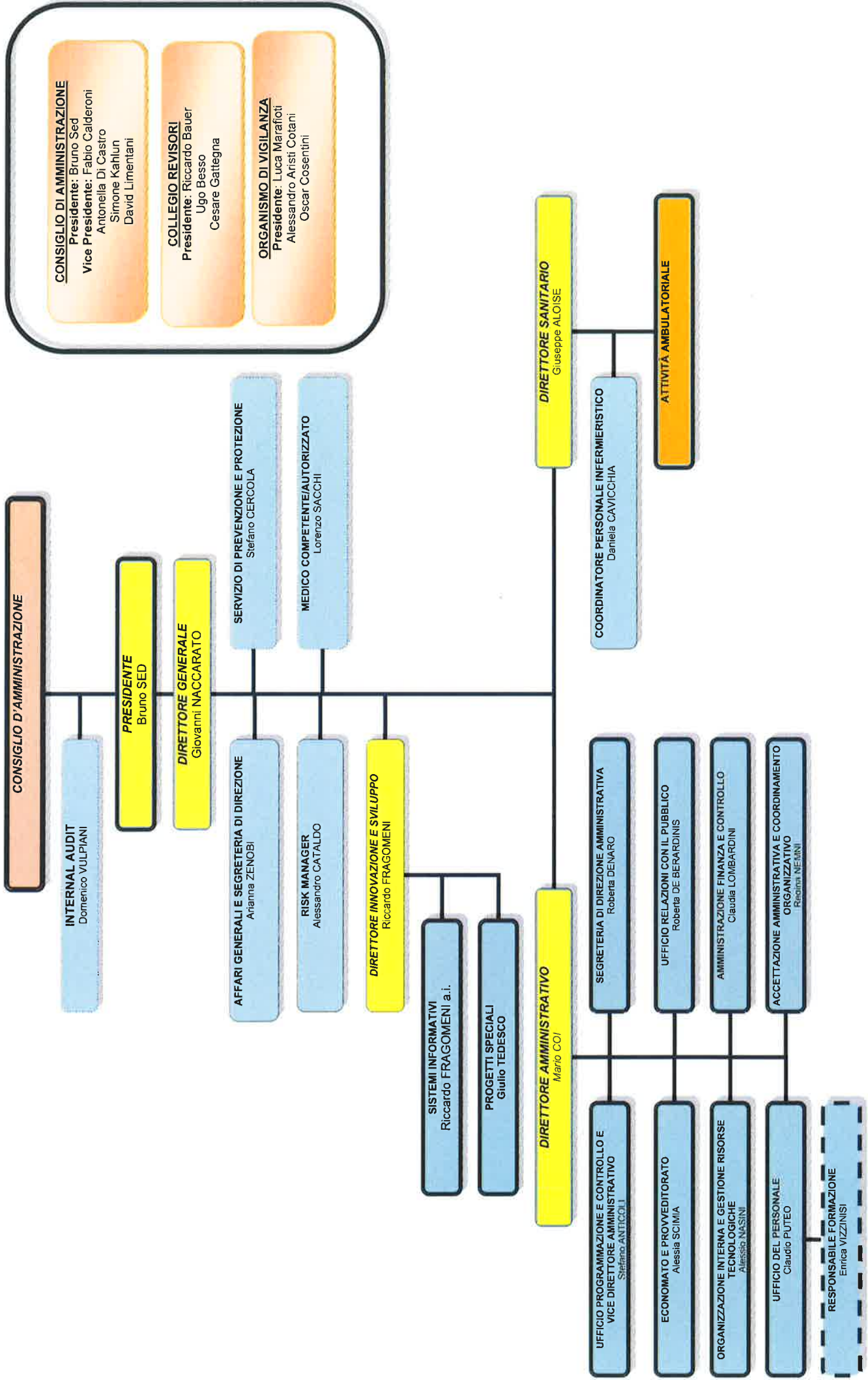
1. crede nella centralità della persona e per questo promuove la cultura del rispetto e dell'ascolto e investe nella lettura, nella comprensione e nell'interpretazione dei suoi bisogni di salute;
2. fornisce il suo contributo alla creazione di condizioni di equità nell'accesso e nella fruizione dei servizi;
3. fa leva sulla componente etica del suo agire quotidiano ispirato a principi di trasparenza, di visibilità dell'azione aziendale e di gestione efficace ed efficiente delle risorse;
4. si impegna nella presa in carico dei suoi utenti progettando risposte che si avvalgono di tutto il sistema sanitario con particolare riferimento a quanto presente sul territorio;
5. promuove la costruzione di una rete di alleanze con gli attori sociali, pubblici e privati, perché dalle sinergie possano scaturire soluzioni unitarie;
6. favorisce l'orientamento alla specializzazione come fattore indiscusso ed insostituibile di qualità dei servizi erogati;
7. favorisce il miglioramento continuo che mira all'eccellenza dei percorsi clinici ed assistenziali anche attraverso la costruzione delle garanzie professionali, organizzative e di accessibilità che infondono affidabilità e senso di sicurezza;
8. favorisce l'innovazione tecnologica e il progresso scientifico;
9. investe nello sviluppo, motivazione, valorizzazione dei dipendenti che dimostrano carattere, impegno, dedizione, spirito di squadra e senso d'appartenenza gratificando con crescita professionale e altri riconoscimenti basati su risultati e performance;
10. punta sulla "riconoscibilità" dei propri orientamenti e risultati da parte di coloro che accedono alla struttura.



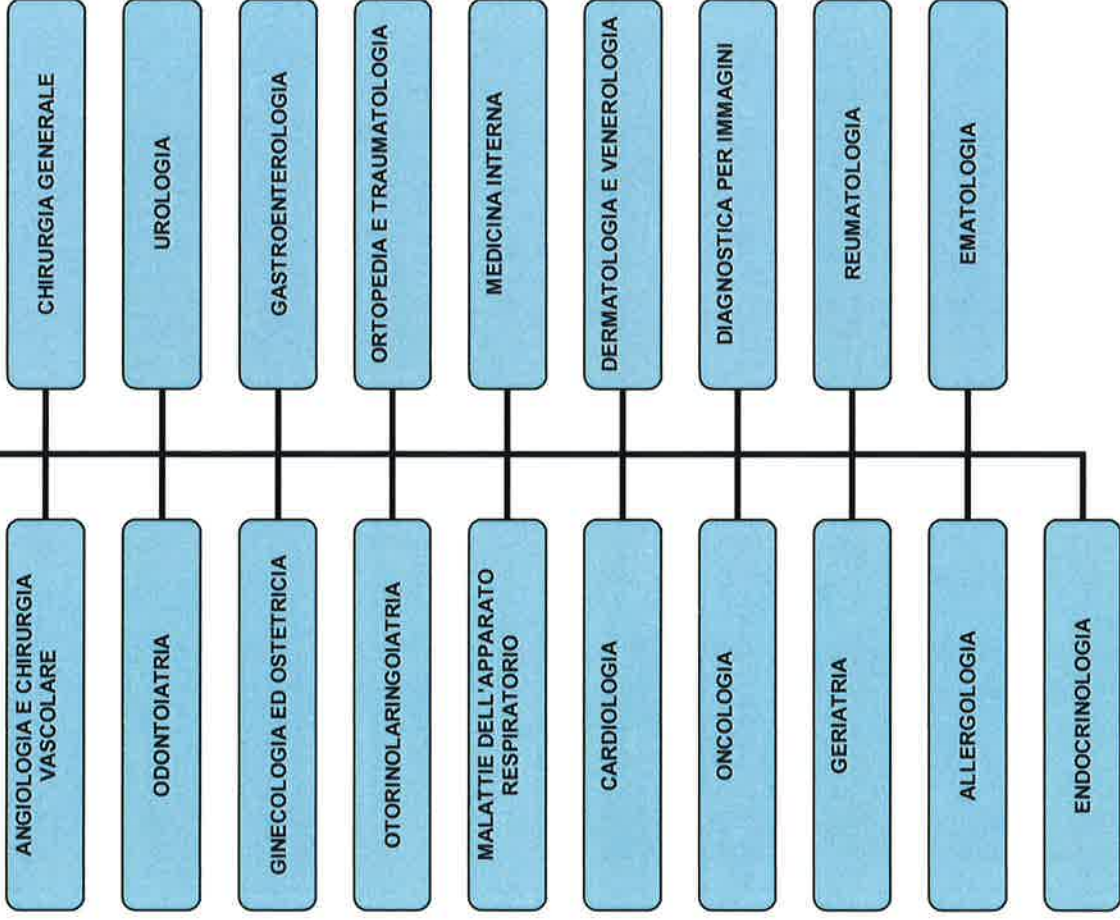
Ospedale Israelitico
Ospedale Provinciale Specializzato Geriatrico

ORGANIGRAMMA POLIAMBULATORIO DI VIA VERONESE 53 ROMA

Edizione 2
Rev. 2 del 2 gennaio 2020



ATTIVITÀ AMBULATORIALE



BRANCHE AUTORIZZATE

Consiglio di Amministrazione

Bruno Sed – Presidente

Fabio Calderoni – Vicepresidente

David Limentani – Consigliere

Simone Kalhun – Consigliere

Antonella Di Castro – Consigliere

Membri dell'Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs 231/2001

Avv. Luca Marafioti – Presidente

Dott. Alessandro Aristi Cotani

Dott. Oscar Cosentini

Collegio dei Revisori dei Conti

Riccardo Bauer – Presidente e Revisore

Ugo Besso – Revisore

Cesare Gattegna – Revisore

6. INFORMAZIONI DI SERVIZIO

Numeri utili:

CUP 06602911

Dal lunedì al venerdì 7.30 alle 19.30

Domenica 8.00/13.00

CENTRALINO 06655891

SEDE VIA VERONESE 53

Caposala Ambulatori 0655341010

7. SEDE e COLLEGAMENTI

Il Poliambulatorio si trova a via Veronese 53 – 00146 Roma

Come raggiungerci

Trasporti pubblici:

Metropolitana linea B: (Rebibbia-Laurentina) scendere alla fermata Marconi prendere la linea autobus 791 (C.ne Cornelia) scendere alla fermata Grimaldi/Pietra Papa, proseguire a piedi per 250 metri fino a via Veronese 53.

Metropolitana linea A: (Battistini-Anagnina) scendere alla fermata Termini e cambiare per la linea B (Laurentina) fino alla fermata Marconi prendere la linea autobus 791 (C.ne Cornelia) scendere alla fermata Grimaldi/Pietra Papa, proseguire a piedi per 250 metri fino a via Veronese 53.

8. ATTIVITA' AMBULATORIALE

Direttore Sanitario: Dott. Giuseppe Guglielmo Aloise

L'attività ambulatoriale presso la sede di via Veronese 53 è stata autorizzata dalla Regione Lazio con Determina G09075 del 28/06/2017.

Di seguito si riportano le prestazioni ambulatoriali erogate **in regime privato**:

- Angiologia
- Chirurgia Vascolare
- Chirurgia Generale
- Odontoiatria
- Urologia
- Ginecologia ed Ostetricia
- Gastroenterologia

- Otorinolaringoiatria
- Ortopedia e Traumatologia
- Malattie dell'apparato respiratorio
- Medicina interna
- Cardiologia
- Dermatologia e Venerologia
- Oncologia
- Presidio di Diagnostica per Immagini
- Geriatria
- Reumatologia
- Allergologia e Immunologia Clinica
- Ematologia
- Endocrinologia

9. PRENOTAZIONI VISITE

COME E DOVE PRENOTARE

Le visite e le prestazioni specialistiche vengono erogate dal Poliambulatorio di via Veronese 53, previa prenotazione e pagamento della prestazione. Il pagamento si può effettuare anche con Bancomat e Carte di credito (ad eccezione dell'American Express).

SI PUO' PRENOTARE:

Centro Unico di Prenotazione (CUP) dell'Ospedale al numero 06602911 tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.30 e la domenica dalle 7.30 alle 19.30

Presso gli sportelli dell'Accettazione Amministrativa nei seguenti orari:

dal lunedì al giovedì 7.30/19.00

il venerdì l'orario è il seguente:

dal 1° novembre al 31 dicembre 7.30/15.30

dal 1° gennaio al 31 marzo 7.30/16.30

dal 1° aprile al 31 ottobre 7.30/18.30

Online

Collegandosi al sito: www.ospedaleisraelitico.it cliccando sulla voce "Prenota online la tua visita"

Promemoria tramite messaggio sms: tre giorni prima della prestazione prenotata, verrà inviato un messaggio SMS di promemoria sul cellulare del paziente per:

- ricordare data e ora dell'appuntamento prenotato;
- dare la possibilità di disdire l'appuntamento semplicemente rispondendo all'SMS con testo "0".

Nel caso di più appuntamenti nella stessa giornata e qualora se ne volesse disdire solo uno, non si dovrà rispondere all'SMS, ma occorrerà chiamare il CUP allo 0602911. Questo perché il servizio di disdetta automatica dell'appuntamento disdice TUTTI gli appuntamenti indicati nell'SMS ricevuto.

10. LISTE ATTESA

Considerando che l'erogazione del servizio avviene esclusivamente su appuntamento, non è presente una lista d'attesa. Nel fissare gli appuntamenti il personale del CUP dell'Accettazione tiene conto di un numero massimo di appuntamenti giornalieri al fine di non creare un possibile sovraffollamento e quindi un disagio all'utenza.

11. SERVIZIO DI ACCOGLIENZA.

All'ingresso si trovano gli sportelli dell'accettazione ed il numeratore eliminacode.

Gli operatori di sportello ed il personale infermieristico sono a disposizione dell'utenza per fornire chiarimenti e/o indicazioni.

Il personale della struttura è riconoscibile da cartellino identificativo nel quale sono riportati: nome, cognome puntato e qualifica professionale, così come previsto dal DPCM 19 maggio 1995.

12. UMANIZZAZIONE.

Le iniziative orientate a migliorare l'accoglienza e l'accessibilità dell'utente consistono nel mettere a disposizione in accettazione dei seguenti documenti:

- Carta dei Servizi;
- Politica della Qualità
- Organigramma.

Il Poliambulatorio ha l'obbligo di accogliere l'utente secondo i parametri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, trasparenza ed efficienza ed efficacia.

13. INDIVIDUAZIONE SOGGETTI FRAGILI.

La struttura ha definito le modalità per identificare i soggetti che si trovano in situazioni, anche temporanee, di fragilità, definendo gli interventi di supporto a tali soggetti. Inoltre, assicura che tutti gli operatori siano informati sulle modalità e sugli strumenti per identificare soggetti fragili e sugli interventi di supporto, inoltre il paziente ambulatoriale è, per le specifiche discipline (visite specialistiche ed esami strumentali) gestito con protocolli medici basati su evidenze.

14. ASSICURAZIONI.

L'Ospedale Israelitico ha attivato delle convenzioni con differenti Compagnie di Assicurazione:

Assirete - Consorzio Musa – Coopsalute - Day Medical - Filo Diretto - Help Card – Galeno – Mapfre - My Assitance - Mutua Nuova Sanità – RMB – Previmedical.

Le convenzioni e gli accordi assicurativi sono in continuo aggiornamento; pertanto, consigliamo di informarsi sempre presso la propria compagnia assicurativa per verificare preventivamente i termini, le condizioni e le modalità per poter usufruire della convenzione stessa.

15. DOCUMENTI DA ESIBIRE:

- documento di identità
- codice fiscale
- tessera sanitaria
- eventuale documentazione clinica da portare in visione al medico specialista (ricordarsi anche i farmaci assunti al domicilio, eventuali prescrizioni dietetiche, intolleranze o allergie alimentari e/o a farmaci).

16. TUTELA DELLA PRIVACY.

Nel rispetto del Reg. Eu. 2016/679 la Direzione del Poliambulatorio ha provveduto a rendere visibile, nei locali della struttura, l'informativa riportante le finalità e modalità del trattamento dei dati personali.

17. TEMPI MEDI DI CONSEGNA DEL REFERTO.

I referti relativi ad indagini strumentali vengono consegnati contestualmente a fine esecuzione, laddove ciò non fosse possibile il ritiro avviene presso l'accettazione presentando un documento di riconoscimento

In caso di ritiro di referti di persona non intestataria, è necessaria anche un'autorizzazione mediante delega e relativo documento di riconoscimento dell'interessato qualora lo stesso fosse impossibilitato. Per altre tipologie di esami, la cui refertazione non è immediata, la consegna avverrà entro il termine prescritto sulla ricevuta della prestazione, ad esempio il referto del pap test viene consegnato dopo 15 gg. dall'esecuzione.

Orari	ore 10.00÷19.00 - dal lunedì al giovedì
	ore 10.00÷17.00 - il venerdì dal 1/1 al 31/3
	ore 10.00÷19.00 - il venerdì dal 1/4 al 30/9
	ore 10.00÷16.00 - il venerdì dal 1/10 al 31/12

18. RICHIESTA COPIA REFERTI

La richiesta di copia conforme di un referto può avvenire con le seguenti modalità:

- Direttamente allo sportello dell'accettazione amministrativa del Poliambulatorio dal lunedì al venerdì;

La copia può essere richiesta:

- Dal titolare della documentazione sanitaria se maggiorenne;

- Da persona delegata al ritiro;
- Dagli eredi legittimi;
- Dagli esercenti responsabilità genitoriali o tutela per minori, interdetti o inabili e amministratori di sostegno.

I tempi di consegna sono di circa 7 giorni lavorativi.

19. SERVIZIO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) E VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI.

L'URP, nell'esercizio delle proprie funzioni, riceve osservazioni, reclami, ringraziamenti, test di gradimento tramite:

- posta elettronica: urp@ospedaleisraelitico.it
- posta Ospedale Israelitico URP Via Fulda 14 00148 Roma
- telefonicamente n. 06.65589447

Il Poliambulatorio verifica periodicamente l'adeguamento organizzativo anche attraverso le segnalazioni (consigli, reclami, etc.) degli utenti, invitati ad utilizzare il modulo "Questionario soddisfazione dell'utente".

Ogni informazione ricevuta dall'utenza è utile a migliorare le attività svolte ed i servizi erogati.

Per ogni segnalazione, in qualsiasi forma ricevuta ma non anonima, l'Ente provvederà a dare risposta verbale immediata o scritta nei tempi necessari ad avviare eventuale attività istruttoria.

20. CERTIFICAZIONE DI QUALITA'.

L'Ospedale Israelitico ha ottenuto la Certificazione di Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma ISO 9001: 2015 (certificato n. IT244212 del 21 maggio 2018) per i seguenti servizi:

- Prenotazione, Accettazione Amministrativa, CUP
- Ritiro referti
- Servizio di Laboratorio Analisi e Anatomia Patologica

Per tutti gli altri servizi non coperti da certificazione l'Ospedale segue delle Procedure Operative ed istruzioni di lavoro conformi alla norma UNI EN ISO 9001 e al DCA 469/2017 (Manuale di Accreditamento).

21. ANTINFORTUNISTICA.

Ai sensi del DLgs 81/2008, il personale dell'Ospedale Israelitico è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei pazienti.

22. PULIZIA E SANIFICAZIONE E STERILIZZAZIONE

Il Servizio di Pulizia e Sanificazione degli ambienti, arredi ed impianti del Poliambulatorio è affidato a fornitori qualificati che assicurano gli interventi di pulizia e sanificazione ambientale come previsto

dalle normative e linee guida di riferimento. Viene effettuata ad ogni cambio paziente una disinfezione dei supporti che entrano in contatto con il paziente. Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino è assicurato ad ogni paziente. Quotidianamente viene effettuata la pulizia del materiale diagnostico specifico.

Il processo di sterilizzazione è attuato sui dispositivi medici e accessori utilizzati dagli ambulatori di odontoiatria.

23. DIRITTI E DOVERI.

La comunicazione e l'informazione fra la persona assistita e l'operatore sanitario sono essenziali per decidere sulla nostra salute. Questo vademecum nasce per informare l'utente e per facilitare la comunicazione con lo stesso

1. Il cittadino, quando entra in una struttura sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede in cui si trova.
2. L'accesso al Poliambulatorio o in un'altra 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 ed assistenziale.
3. E' buona norma di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sull'intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo la stessa patrimonio di tutti e quindi anche proprio.
5. Chiunque si trovi all'interno del Poliambulatorio è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabilite dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività terapeutica.
6. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
7. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni riguardanti le prestazioni erogate dalla stessa e modalità di accesso. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le personale che lo hanno in cura.
8. Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
9. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
10. Il Poliambulatorio garantisce che tutta la documentazione relativa a ciascun paziente sarà conservata ispirandosi ai principi fondamentali del diritto alla privacy.
11. Il paziente ha diritto di sporgere reclamo, attraverso la compilazione dell'apposito modulo disponibile presso ogni sede, a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.
12. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami da parte degli utenti provvedendo alla eventuale istruttoria e predisponendo la risposta. L'utente che,

per cause oggettive dipendenti dalla struttura, non fruiscce della prestazione specialistica prenotata, ha diritto al rimborso *immediato* della somma versata.

Firma Direttore Sanitario

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Luigi A. Ben', written over a horizontal line.

Firma del Direttore Amministrativo

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Rossi', written over a horizontal line.