CARTA DEI SERVIZI

OSPEDALE ISRAELITICO
VIA FULDA 14

Autorizzazione DCA U00018 del 1° Febbraio 2016

Accreditamento DCA U00072 dell'11 Marzo 2016

Autorizzazione ampliamento branche specialistiche DCA U00340 del 4 Novembre 2016

"Chi salva una sola persona è come se salvasse il mondo intero"

CDS Rev. 1 del 03.02.2020

"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. Sedi e collegamenti
8. Attività ambulatoriali
9. Prenotazione visite
10. Servizi di accoglienza
11. Umanizzazione
12. Individuazione soggetti fragili
13. Assicurazioni
14. Documenti da esibire
15. Tutela della Privacy
16. Tempi medi di consegna del referto
17. Ritiro referti
18. Richiesta copia referti
19. Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e verifica della soddisfazione degli utenti e gestione reclami
20. Antinfortunistica
21. Certificazione di qualità
22. Dipartimento Ospedaliero: ricovero e assistenza
    - Colloqui con il medico
    - I vostri interlocutori
    - Assistenza ospedaliera
    - Indumenti ed oggetti personali
    - Orari ingresso visitatori
    - Pasti
    - Wi-fi
    - Dimissione
23. Copia cartella clinica
24. Servizi
    - Servizio di Laboratorio analisi
    - Servizio di Anatomia Patologica
    - Servizio di Radiologia
    - Servizio di Fisiokinesiterapia
    - Unità Operativa Psicosociale (Servizio Di Psicologia)
    - Servizio religioso
    - Servizi complementari
25. Pulizia e Sanificazione
26. Diritti e Doveri

1. GUIDA ALLA LETTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI.

La Carta dei Servizi del presidio ospedaliero 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.

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 presidio ospedaliero, con particolare riferimento alle prestazioni, ai servizi erogati ed alle modalità cui accedervi, cercando di rendere il tutto più comprensibile ed accessibile, più gradevole la permanenza presso la struttura e 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

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 ha lasciato l'Egitto.

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

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

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.

È 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

L'Ospedale è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia.

4. MISSIONE

La Missione del *presidio ospedaliero dell'Ospedale Israelitico* 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 in linea con la Medicina basata sulle evidenze.

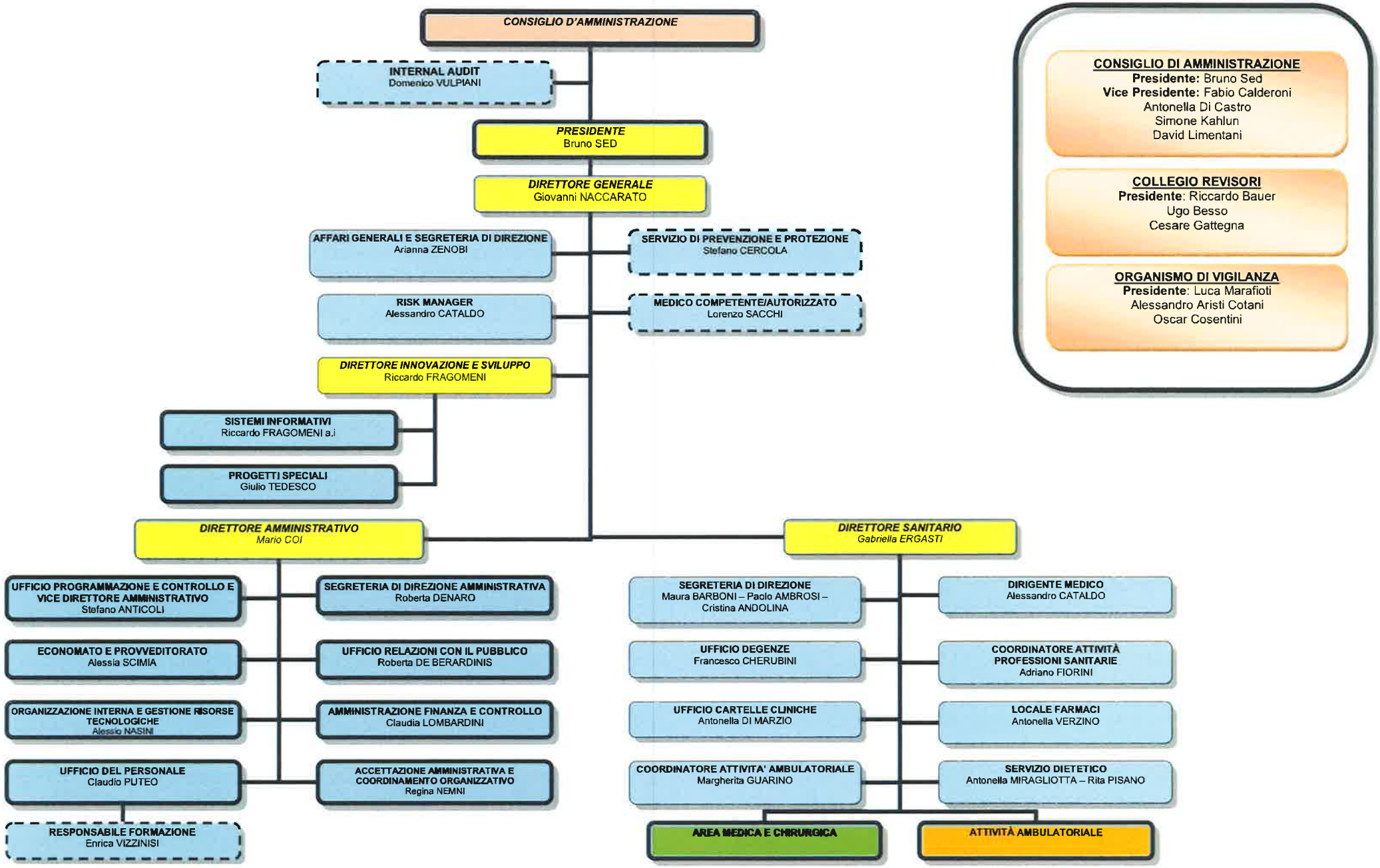
- crede nella centralità della persona e per questo promuove la cultura del rispetto e dell'ascolto e investe nella lettura, nella comprensione e nell'interpretazione dei suoi bisogni di salute;
- fornisce il suo contributo alla creazione di condizioni di equità nell'accesso e nella fruizione dei servizi;
- 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;
- promuove la costruzione di una rete di alleanze con gli attori sociali, pubblici e privati, perché dalle sinergie possano scaturire soluzioni unitarie;
- favorisce l'orientamento alla specializzazione come fattore indiscusso ed insostituibile di qualità dei servizi erogati;
- 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;
- favorisce l'innovazione tecnologica e il progresso scientifico;
- 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;
- punta sulla "riconoscibilità" dei propri orientamenti e risultati da parte di coloro che accedono alla struttura.

5. ORGANIGRAMMA

Ospedale Israelitico
Ospedale Provinciale Specializzato Geriatrico

ORGANIGRAMMA
PRESIDIO OSPEDALIERO E POLIMABULATORIO DI VIA FULDA 14 ROMA

Edizione 2
Rev. 1 del 2 gennaio 2020



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
Presidente: Bruno Sed
Vice Presidente: Fabio Calderoni
Antonella Di Castro
Simone Kahlun
David Limentani

COLLEGIO REVISORI
Presidente: Riccardo Bauer
Ugo Besso
Cesare Gattegna

ORGANISMO DI VIGILANZA
Presidente: Luca Marafioti
Alessandro Aristi Cotani
Oscar Cosentini

ORGANIGRAMMA
AREA MEDICA E CHIRURGICA

STRUTTURE COMPLESSE

GERIATRIA
Stefano RONZONI (f.f.)
DEGENZE ORDINARIE: 25 P.L.:
24 P.L. Accreditati – 1 P.L. Autorizzato

STRUTTURE SEMPLICI

BRONCOPNEUMOLOGIA
DEGENZE ORDINARIE: 5 P.L.:
4 P.L. Accreditati – 1 P.L. Autorizzato

ONCOLOGIA
Raffaele MADAIO
DEGENZE ORDINARIE: 13 P.L.:
12 P.L. Accreditati – 1 P.L. Autorizzato
DAY HOSPITAL: 5 P.L.

MEDICINA
Claudio VENTURA (f.f.)
DEGENZE ORDINARIE: 29 P.L.
27 P.L. Accreditati - 2 P.L. Autorizzati

STRUTTURE SEMPLICI

MEDICINA 1
U.O.S. Malattie Internistiche
Saul MEIROVICI
DEGENZE ORDINARIE:
12 P.L. Accreditati

MEDICINA 2
U.O.S. Endocrinopatie e Malattie del Metabolismo
Claudio Ventura
DEGENZE ORDINARIE:
8 P.L. Accreditati

MEDICINA 3
U.O.S. Malattie Cardiovascolari
Francesco Vetta
DEGENZE ORDINARIE:
7 P.L. Accreditati

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
Paolo LUCCI (f.f.)
DEGENZE ORDINARIE: 14 P.L.
10 P.L. Accreditati – 4 P.L. Autorizzati

STRUTTURE SEMPLICI DIPARTIMENTALI

ANGIOLOGIA
Yoram EILAM
DEGENZE ORDINARIE: 11 P.L.:
10 P.L. Accreditati – 1 P.L. Autorizzato

GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA
Claudio CANNAVIELLO
DEGENZE ORDINARIE: 7 P.L.:
6 P.L. Accreditati – 1 P.L. Autorizzato

CHIRURGIA DELLA MANO
Alessia PAGNOTTA
DEGENZE ORDINARIE: 3 P.L.:
2 P.L. Accreditati – 1 P.L. Autorizzato

DAY SURGERY
RESPONSABILE MEDICO
Paolo Lucci
COORDINATORE INFERMIERISTICO
Marta Anna Wronska
Urologia: 1 P.L.
Otorinolaringoiatria: 1 P.L.
Ortopedia e Traumatologia: 8 P.L.
Chirurgia Generale: 3 P.L.
Angiologia: 1 P.L.

SERVIZI DIPARTIMENTALI A SUPPORTO DELL'AREA MEDICA E CHIRURGICA

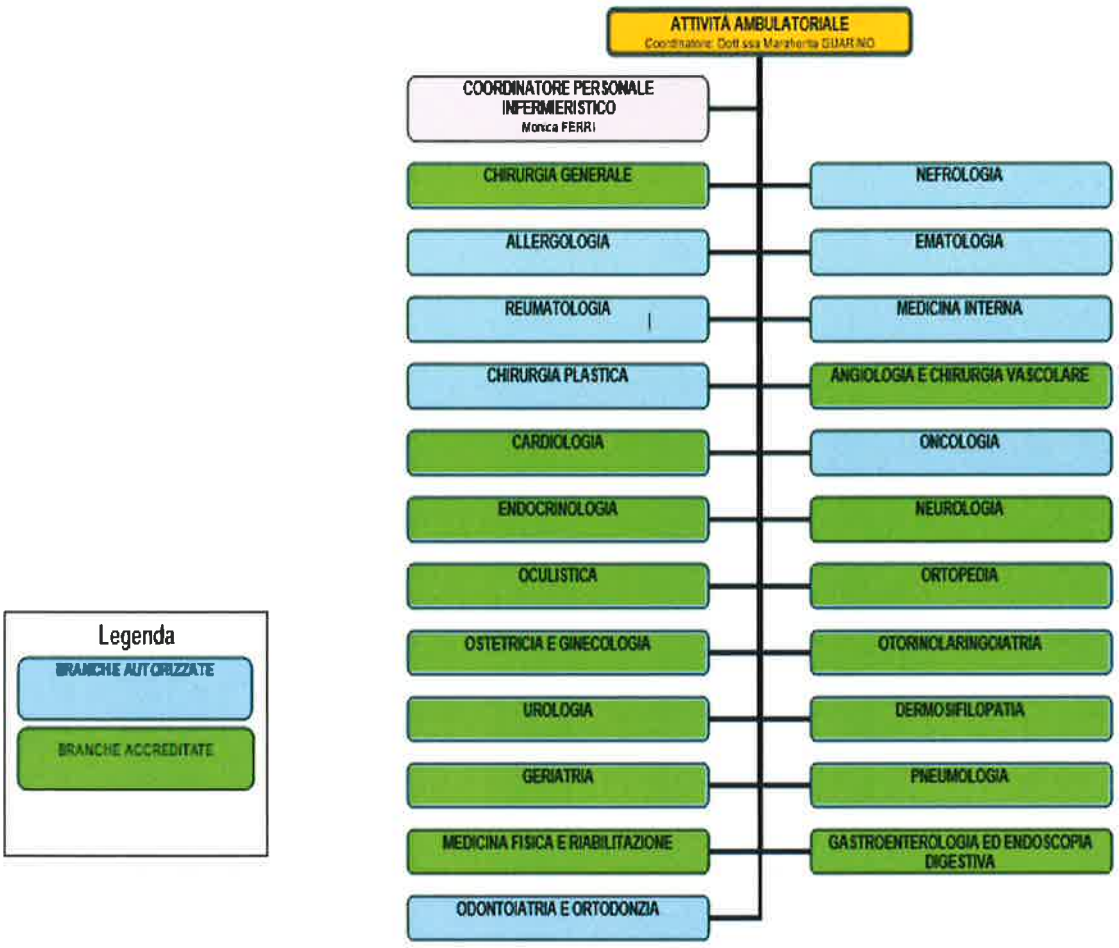
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
Basilio LIPPI
AMBULATORI
ATTIVITÀ INTERNA (Videat)

LABORATORIO ANALISI E ANATOMIA PATOLOGICA
Margherita GUARINO
AMBULATORI
ATTIVITÀ INTERNA (Videat)

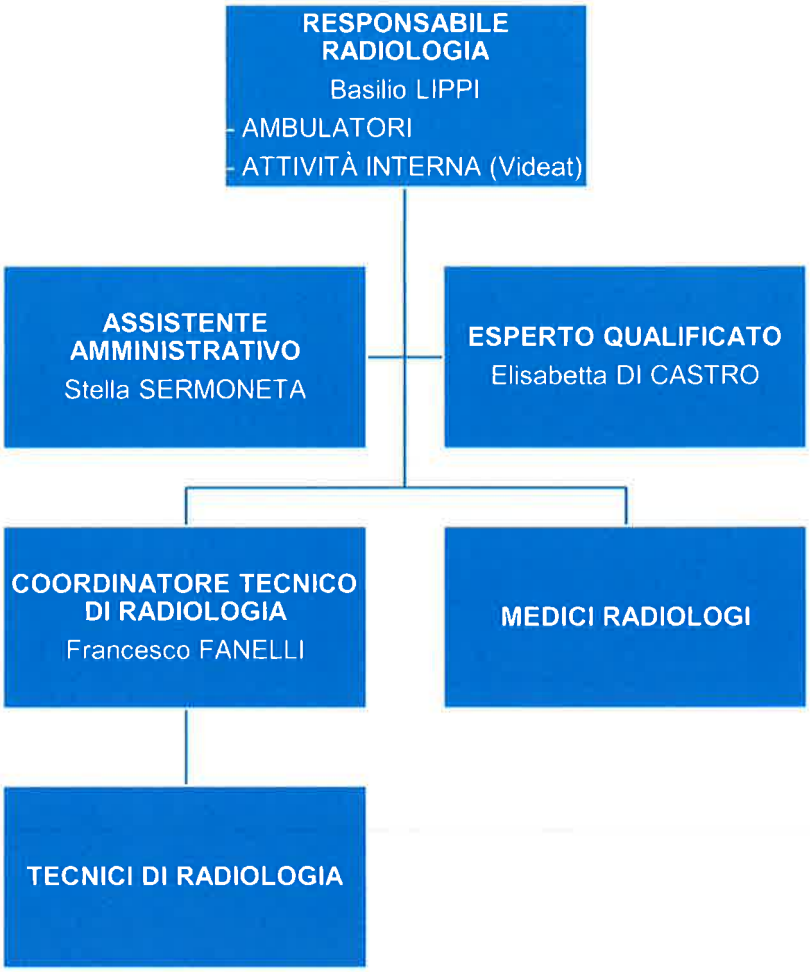
ANESTESIOLOGIA
Antonio BUSETTA
ATTIVITÀ INTERNA
(Sala Operatoria - Videat)

UNITÀ OPERATIVA PSICOSOCIALE
Diana COEN
ATTIVITÀ INTERNA (Videat)

ORGANIGRAMMA ATTIVITA' AMBULATORIALE



ORGANIGRAMMA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI



ORGANIGRAMMA LABORATORIO

Ospedale Provinciale Specializzato Geriatrico

DIREZIONE SANITARIA
Dott.ssa Gabriella Ergasti

DIREZIONE LABORATORIO
Dott.ssa Margherita Guarino

REFERENTE QUALITA'
Salvatore D'Angelo

COORDINATORE TECNICO
Salvatore D'Angelo

RESPONSABILE CONTROLLO APPARECCHIATURE
Giuseppe Nocotera

RESPONSABILE SERVIZIO ANATOMIA PATOLOGICA
Dott.ssa Silvia Taccogna

Medici - Patologi
Luca Turrini

Biologo
Michele Russo

Tecnici
Marta Carbone
Silvia Lanini
Alessandro Minciarelli

AUTOIMMUNITA'	CHIMICA CLINICA	COAGULAZIONE	ELETTROFORESI	EMATOLOGIA	IMMUNO ENZIMATICA	Es MANUALI Gestione SERVICE	MICROBIOLOGIA	TIROIDE E FERTILITA'	URINE	
Biologi	**Tecnici**	**Biologi**	**Biologi**	**Biologi**	**Tecnici**	**Tecnici**	**Biologi**	**Tecnici**	**Biologi**	**Tecnici**
Silvia Scalzo	Salvatore D'Angelo	Sabrina Bonifazi	Sabrina Bonifazi	Silvia Scalzo	Salvatore D'Angelo	Salvatore D'Angelo	Sabrina Bonifazi	Salvatore D'Angelo	Sabrina Bonifazi	M. A. Ventrella
	Marco Ciarrocchi	Daniela Sardella	Daniela Sardella	Daniela Sardella	Marco Ciarrocchi	Marco Ciarrocchi	Daniela Sardella	Marco Ciarrocchi	Daniela Sardella	Marco Ciarrocchi
	Andrea Biasutti	Emanuela Stradoni	Silvia Scalzo	Emanuela Stradoni	Andrea Biasutti	Andrea Biasutti	Emanuela Stradoni	Andrea Biasutti	Emanuela Stradoni	Andrea Biasutti
	Sabrina Damiani	Silvia Scalzo			Sabrina Damiani	Sabrina Damiani	Silvia Scalzo	Sabrina Damiani	Silvia Scalzo	Sabrina Damiani
	M. A. Ventrella				M. A. Ventrella	M. A. Ventrella		M. A. Ventrella		

6. INFORMAZIONI DI SERVIZIO

Numeri utili:

CUP 06.602911

Dal lunedì al venerdì 7.30 alle 19.30

Domenica 8.00/13.00

CENTRALINO 06.655891

Direzione Sanitaria 06.655891

Accettazione Amministrativa 06.65589342

Coordinatore Infermieristico Ambulatori 06.65589514

Coordinatore Infermieristico Day Hospital 06.65589370

Servizio Psicosociale 06.65589333/411

Laboratorio Analisi 06.65589351

Radiologia 06.65589354

7. SEDE e COLLEGAMENTI

Il presidio ospedaliero di via Fulda è una struttura sanitaria autorizzata ed accreditata con decreti dalla Regione Lazio.

COME RAGGIUNGERCI

Autobus – 128-228-773-786 solo festivo -719

F.S. Linea per Fiumicino Aeroporto – Stazione Magliana

Auto privata – dal centro della città prendere via Portuense proseguire e prendere via della Magliana, girando per via di Generosa. Via Fulda è la prima traversa sulla destra.

Dal Raccordo anulare uscita 31 Magliana/Ponte Galeria

Parcheggio pubblico incustodito in via dell'Oratorio Damasiano

Servizio di Navetta gratuito

È disponibile un servizio di bus navetta gratuito, solo per la sede di via Fulda, per l'utente tra piazza Madonna di Pompei e l'Ospedale di via Fulda con una frequenza di 10/15 minuti circa.

Gli orari sono i seguenti:

7.00/12.50

14.00/18.00

8. ATTIVITA' AMBULATORIALE

Di seguito si riportano le prestazioni ambulatoriali erogate

Branca specialistica	Privato	Accreditato
Laboratorio Analisi	X	X
Chirurgia Vascolare e Angiologia	X	X
Broncopneumologia	X	X
Cardiologia	X	X
Chirurgia Generale	X	X
Dermatologia	X	X
Diagnostica per immagine	X	X
Endocrinologia	X	X
Medicina Fisica (Fisiokinesitepia)	X	X
Gastroenterologia	X	X
Ostetricia e Ginecologia	X	X
Geriatria	X	X
Neurologia	X	X
Oculistica	X	X
Ortopedia	X	X
Otorinolaringoiatria	X	X
Urologia	X	X
Odontoiatria ed Ortodonzia	X	
Risonanza magnetica nucleare	X	
Oncologia	X	
Allergologia	X	
Ematologia	X	
Reumatologia	X	
Medicina Interna	X	
Chirurgia Plastica	X	

9. PRENOTAZIONI VISITE

COME E DOVE PRENOTARE

Per accedere alle prestazioni in SSR è necessaria la richiesta del medico di base o dello specialista su ricetta regionale. Le visite e le prestazioni specialistiche vengono erogate dall'Ente previa prenotazione e pagamento della prestazione. Il pagamento si può effettuare solo presso la sede di via Fulda, anche con Bancomat e Carte di credito (ad eccezione dell'American Express).

SI PUO' PRENOTARE:

Telefonicamente:

Centro Unico di Prenotazione (CUP) dell'Ospedale al numero 06.602911 tutti i giorni dal lunedì al giovedì dalle 7.30 alle 19.30 e la domenica dalle 7.30 alle 19.30. 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

Presso gli sportelli dell'Accettazione Amministrativa nei seguenti orari:

dal lunedì al giovedì 7.30/19.30

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

La domenica, in base all'apertura dell'Ospedale, dalle 7.30 alle 13.00.

Online:

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

Prenotazione visita in convenzione:

Mediante la compilazione del modulo è possibile inoltrare una richiesta di prenotazione al CUP dell'Ospedale Israelitico, il modulo deve essere utilizzato solo per le richieste di prenotazione in convenzione. Compilare tutti i campi ponendo particolare cura nella verifica della correttezza dei numeri telefonici e l'indirizzo mail. A seguito della richiesta di prenotazione viene inviata una mail contenente i dati relativi all'appuntamento assegnatovi. Se non veniste contattati entro 5 giorni dalla compilazione del modulo siete pregati di contattare telefonicamente il CUP al numero 06.602911.

Prenotazioni visita privata:

Seguendo le indicazioni del sito è possibile scegliere il tipo di visita ed il medico.

PROMEMORIA SMS

Il Poliambulatorio, due giorni prima della prestazione prenotata, invia un messaggio SMS di promemoria sul cellulare del paziente per:

- ricordargli data e ora dell'appuntamento prenotato;
- dare la possibilità di disdire qualora non fosse più necessario fruire di quella prestazione semplicemente rispondendo all'SMS con testo "0".

Nel caso di più appuntamenti nella stessa giornata e qualora se ne volesse disdire uno dei due, non si può rispondere all'SMS, bensì occorrerà chiamare il CUP allo 06.602911. Infatti, il servizio di disdetta automatica dell'appuntamento, disdice TUTTI gli appuntamenti indicati nell'SMS ricevuto.

10. SERVIZIO DI ACCOGLIENZA

In prossimità dell'ingresso principale si trova il servizio di portineria/informazioni che fornisce tutte le indicazioni necessarie riguardanti l'ubicazione, gli orari e le modalità di accesso ai servizi dell'Ospedale. Gli operatori sono a disposizione del pubblico 24 ore su 24.

Sempre al piano terra si trovano inoltre 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 e qualifica professionale, così come previsto dal DPCM 19 maggio 1995.

11. 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.

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

12. INDIVIDUAZIONE SOGGETTI FRAGILI

La struttura supporta i soggetti che si trovano in situazioni, anche temporanee, di fragilità (anziani, donne in gravidanza, disabili). 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 è, per le specifiche discipline (chirurgia, visite specialistiche, degenza, esami strumentali ecc.) gestito con protocolli medici basati su evidenze.

13. ASSICURAZIONI

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

- Assirete
- AON
- AXA
- Consorzio Musa
- Faschim
- Galeno
- Health Assistance
- Help Card
- ICC
- Mapfre
- My Assistance
- MyRete
- Nobis/Filo Diretto
- Poste
- Previmedical
- RMB

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.

14. 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)

15. TUTELA DELLA PRIVACY

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

16. 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 il servizio portineria/informazioni 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.

17. RITIRO REFERTI

Il ritiro dei referti potrà essere effettuato dall'interessato o da persona delegata con i seguenti orari:

Tutti i giorni dal lunedì al venerdì 7.30/19.30, domenica dalle 7.30/13.00.

Ritiro referti on line: esclusivamente per i referti del Laboratorio di Analisi previa richiesta e ricezione delle credenziali personali per l'accesso (user-name e password) sul sito WEB dell'Ospedale.

18. RICHIESTA COPIA REFERTI

La richiesta di copia conforme di un referto (es. referto radiologico) può avvenire direttamente allo sportello dell'accettazione amministrativa dell'Ospedale rispettando il calendario di apertura e chiusura dell'accettazione affisso nei locali o presente sul sito.

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 ed amministrativi di sostegno.

Il pagamento delle eventuali spese relative all'archiviazione dei referti avviene presso lo sportello dell'accettazione amministrativa dell'Ospedale.

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 ordinaria all'indirizzo: Ospedale Israelitico URP Via Fulda 14 00148 Roma
- telefonicamente n. 06.65589447

L'Ente 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. 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.

21. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

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).

22. DIPARTIMENTO OSPEDALIERO: RICOVERO E ASSISTENZA

RICOVERO

Il Ricovero ordinario avviene tramite la proposta di ricovero da parte del medico di base, dello specialista ambulatoriale oppure in urgenza tramite richiesta posto letto da parte del Pronto Soccorso di altri Ospedali.

L'Ospedale dispone di posti letto per la degenza ordinaria e day hospital medico/chirurgico sia convenzionati con il SSR che in regime privato.

L'Ospedale Israelitico dispone di 114 posti letto convenzionati con il SSR e così distribuiti:

Degenza ordinaria, 95 posti letto

- Geriatria
- Broncopneumologia
- Oncologia
- Medicina
- Ortopedia e Traumatologia
- Gastroenterologia
- Angiologia

Day hospital / Day Surgery 19 posti letto

- Urologia
- Otorinolaringoiatria
- Ortopedia e Traumatologia
- Chirurgia Generale

- Oncologia
- Angiologia

L'Ospedale mette a disposizione inoltre 12 posti letto in *regime privato*:

- Geriatria
- Broncopneumologia
- Oncologia
- Medicina
- Ortopedia e Traumatologia
- Gastroenterologia
- Angiologia

L'ammissione del paziente per il ricovero avviene tramite il Medico di Guardia presso l'Accettazione Medica al piano terra dell'Ospedale.

Il ricovero in regime ordinario ed in Day Hospital per interventi chirurgici avviene tramite l'inserimento del nominativo del paziente in una lista di attesa per classi di priorità dal medico che esegue la visita e tramite la compilazione di una scheda per l'inserimento in lista per l'intervento programmato e fornisce al paziente tutte le informazioni sulla sua posizione e sul ricovero.

Le classi di priorità (criteri per stabilire la data entro cui deve essere fissato il ricovero) sono le seguenti:

- "A" ricovero entro 30 giorni;
- "B" ricovero entro 60 giorni;
- "C" ricovero entro 180 giorni;
- "D" ricovero entro 12 mesi.

Inoltre, viene rilasciata al paziente una parte della scheda in cui sono riportate le indicazioni per ricevere informazioni telefonicamente o di persona presso il reparto in cui è stato prenotato.

Il ricovero in regime privato è effettuato dall'Ufficio Degenze che si occupa del ricovero privato e di seguire il paziente durante l'intero percorso.

Il paziente viene accolto nelle stanze fornite di ogni comfort: in ogni stanza, se richiesto, è presente il letto per l'eventuale accompagnatore. Inoltre, la stanza è dotata di TV e servizio WiFi. Per il vitto il paziente può scegliere tra 4/5 menù (se consentito dalla dieta prescritta dal medico). All'ingresso il paziente viene valutato dall'equipe medica al fine di programmare gli interventi clinico-assistenziali in funzione della patologia da trattare e vengono svolte delle valutazioni intermedie fino al raggiungimento dell'obiettivo prefissato. Il tariffario delle singole voci costituenti la prestazione del ricovero eseguito in regime privato è disponibile presso l'ufficio degenza.

L'utente può optare anche per i soli comfort alberghieri, le relative tariffe, al fine di garantire una piena attuazione del diritto di scelta, sono portati alla sua conoscenza prima del ricovero.

Al termine del ricovero il paziente effettua il pagamento dietro presentazione della fattura.

COLLOQUI CON IL MEDICO

È possibile parlare con il Medico del reparto durante gli orari previsti per i colloqui privati.

I nostri medici garantiscono la più assoluta riservatezza sullo stato di salute dei pazienti.

I VOSTRI INTERLOCUTORI

Tutto il personale è a completa disposizione per ogni chiarimento, assistenza o aiuto necessario. Il responsabile e gli altri medici formano una squadra che si incarica delle cure, delle visite, delle prescrizioni di esami e terapie. Si può sempre contare su questa equipe per ogni informazione necessaria. Il personale infermieristico formato dal coordinatore infermieristico e dagli infermieri, si occupa dell'erogazione delle prestazioni infermieristiche di tipo preventivo, curativo, palliativo e riabilitativo.

ASSISTENZA OSPEDALIERA

L'ente garantisce il ricovero ospedaliero per la diagnosi e cura delle malattie acute che non possono essere affrontate in ambulatorio. L'assistenza ospedaliera comprende le visite mediche, l'assistenza infermieristica, ogni atto e procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa necessari per risolvere i problemi di salute del paziente degente e compatibili con il livello di dotazione tecnologica delle singole strutture.

Il medico darà tutte le informazioni sugli esami a cui si è sottoposti ed informerà sugli eventuali rischi che essi possono comportare. *È diritto del paziente rifiutare esami e cure firmando l'apposita dichiarazione di rifiuto.*

INDUMENTI ED OGGETTI PERSONALI

Il paziente ha a sua disposizione un armadietto ed un comodino nei quali riporre gli oggetti personali. Date le dimensioni ridotte di questi mobili è meglio limitare il bagaglio all'indispensabile. È consigliabile portare l'occorrente per l'igiene personale, la biancheria personale, vestaglia, pantofole ed asciugamani. È utile prevedere diversi cambi di biancheria intima e magliette per permettere al personale di assistenza di garantire una costante igiene del paziente. Si consiglia di non portare oggetti di valore e denaro, la Direzione dell'Ospedale non può assumersi la responsabilità per smarrimento o furti di oggetti di valore.

ORARI INGRESSO VISITATORI

Le visite ai degenti sono autorizzate nei seguenti orari:

da lunedì a sabato:	12.00/13.15
	15.00/16.00
	18.00/19.30

domenica e altri festivi: 10.00/13.00

15.00/18.00

Ogni paziente può ricevere visite da parenti ed amici ma è consigliabile non ricevere più di 2 persone per volta per non affaticare troppo il degente e non recare disturbo agli altri degenti.

Non vengono ammessi presso i reparti di degenza bambini di età inferiore ai 12 anni.

Solo per alcuni pazienti particolarmente bisognosi di assistenza si concedono permessi speciali per accedere ai reparti al di fuori dei suddetti orari. In tal caso il permesso si riferisce ad una sola persona e viene rilasciato dal Medico Responsabile del Reparto su richiesta dell'interessato.

PASTI

L'alimentazione è parte integrante della cura, per questo motivo è opportuno non assumere cibi e bevande non forniti dal personale ospedaliero e non autorizzati dal medico.

Il menù assicura il massimo rispetto delle regole del kasherut

Orario dei pasti: Colazione 7:30 Pranzo 12:30 Merenda 16:30 Cena 18:30.

WI FI

È attivo il servizio Wi-fi.

DIMISSIONE

Al momento della dimissione verrà rilasciata una relazione da consegnare al medico curante e le medicine necessarie per circa 7 giorni di terapia domiciliare. Per alcune malattie è necessario un controllo periodico per cui verrà fissato il giorno e la data del primo controllo.

23. RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA

La richiesta di copia conforme cartella clinica può avvenire dopo la dimissione del paziente dalla Struttura Sanitaria.

Modalità:

- Direttamente allo sportello dell'accettazione amministrativa, dal lunedì al venerdì;
- Inviando una richiesta all' indirizzo e-mail cartellecliniche@ospedaleisraelitico.it
  L'ufficio invierà una mail di risposta con le modalità utili per il pagamento della copia della documentazione richiesta.

In entrambi i casi è necessario specificare nome, cognome, data di ingresso, di dimissione, reparto e se il ritiro sarà fatto:

- di persona;

- mediante spedizione a domicilio;
- da altro soggetto espressamente autorizzato mediante delega.

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 30 giorni lavorativi.

Ufficio Cartelle Cliniche – Ospedale Israelitico

Via Fulda, 14 00148 Roma

Tel. 06 65589384

24. SERVIZI

SERVIZIO DI LABORATORIO ANALISI

Prestazioni:

ematologia, coagulazione, chimica-clinica, immunologia, allergologia, tossicologia, radioimmunologia, microbiologia, virologia, autoimmunità, sieroimmunologia. Per esami particolari (es. curva glicemica) è necessario concordare la data dell'esame con il medico prelevatore.

La sala prelievi, attiva solo presso la sede di via Fulda, è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 9.30.

La domenica dalle 7.30 alle 9.30

Si può accedere direttamente senza prenotazione presentandosi a digiuno con l'impegnativa del medico.

SERVIZIO DI ANATOMIA PATOLOGICA

Prestazioni:

esami istologici su biopsie endoscopiche, agobiopsie, prelievi di tessuto da organi ed apparati, esami citologici da urine, espettorato, scraping e sedimento, citologia cervico-vaginale, esami intraoperatori, esami istochimici, tipizzazione immunoistochimiche, valutazione di sensibilità a chemio terapia per neoplasie solide ed ematologiche, valutazione fattori prognostici in oncologia.

Traduzione referti

In caso di comprovata necessità è disponibile la traduzione in lingua inglese del referto isto/citologico.

La richiesta deve essere inoltrata alla segreteria del Servizio.

Consegna vetrini in visione

È possibile richiedere i vetrini in visione, facendo apposita richiesta: il servizio è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30.

- Per il ritiro occorre un documento di riconoscimento
- Per eventuali sezioni in bianco o per vetrini antecedenti l'anno in corso occorre un preavviso telefonico.

È necessaria autorizzazione mediante delega e relativo documento di riconoscimento dell'interessato qualora lo stesso fosse impossibilitato a ritirare i vetrini.

Certificazione di qualità

I servizi di Laboratorio di Analisi e Anatomia Patologica sono realizzati nel rispetto dei requisiti del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001.

SERVIZIO DI RADIOLOGIA

Il servizio di diagnostica per immagini svolge la sua attività sia per i pazienti ricoverati che per i pazienti ambulatoriali. Si avvale delle più moderne apparecchiature con tecnologia digitale di ultima generazione, periodicamente sottoposte a controlli di qualità, e di una equipe di professionisti di elevata qualificazione professionale.
È possibile eseguire tutte le principali prestazioni diagnostiche sia in convenzione con il SSR che in regime privato:

- Radiologia tradizionale con tecnica digitale diretta
- TAC multistrato con sistema di riduzione della dose radiante
- Colonscopia virtuale
- Risonanza Magnetica di tutti gli organi ed apparati
- Mammografia digitale con Tomosintesi 3d
- Senologia interventistica, con biopsia "Mammotome" con guida stereotassica
- Mammografia con mezzo di contrasto endovenoso (CESM)
- MOC dexa
- Ecografia ad alta risoluzione
- TC dentascan "cone – beam"

SERVIZIO DI FISIOKINESITERAPIA

Il Servizio di fisiokinesiterapia dell'Ospedale Israelitico eroga in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale ed in regime privato le seguenti prestazioni:

- rieducazione motoria segmentale semplice;
- rieducazione motoria segmentale complessa;
- esercizi posturali propriocettivi;
- training deambulatorio del passo;
- drenaggio linfatico manuale;
- elettrostimolazione muscolare.

Si effettuano inoltre prestazioni esclusivamente in regime privato quali:

- massoterapia distrettuale;
- elettroterapia antalgica (tens, ionoforesi, diadinamica);
- ultrasuonoterapia;
- laserterapia;
- tecarterapia;
- pressoterapia sequenziale progressiva;
- laser yag ad alta definizione;
- ginnastica posturale.

UNITÀ OPERATIVA PSICOSOCIALE (SERVIZIO DI PSICOLOGIA)

Le prestazioni effettuate dal SERVIZIO DI PSICOLOGIA sono rivolte sia ai pazienti ricoverati che ai familiari.

AREA PSICOSOCIALE

Il servizio effettua attività di consulenza, supporto psicologico, psicoterapia e psicodiagnostica ai pazienti ricoverati e ai loro familiari.

Lo psicologo accompagna il paziente e la famiglia nel percorso verso il recupero di un equilibrio psicofisico offrendo strumenti di orientamento, sostegno e cura.

L'attività viene svolta sia con un intervento diretto sulla persona, sia attraverso il raccordo con le strutture territoriali; ha l'obiettivo di agevolare la soluzione dei problemi socio ambientali connessi alla dimissione e alla gestione del paziente anziano malato.

In questo ambito il servizio effettua:

- consulenza psicosociale individuale;
- consulenza psicosociale familiare;
- consulenza sociale;
- valutazione e analisi del problema socio assistenziale e orientamento alla famiglia e al paziente ricoverato;
- collegamento alla rete territoriale.

AREA PSICOLOGICA

Il servizio effettua prestazioni psicologiche diagnostiche e terapeutiche sui pazienti ricoverati nei vari reparti; l'intervento viene attivato tramite segnalazione del medico, qualora ne ravvisi la necessità o ne riceva richiesta dal paziente o dai familiari.

Gli psicologi effettuano regolarmente una visita nei reparti per individuare casi che possano richiedere una valutazione psicologica.

AREA PSICO-GERIATRICA

Il servizio effettua attività di diagnosi precoce dei disturbi da decadimento cognitivo.

AREA PSICO-ONCOLOGICA

Lo psicologo è presente in reparto con interventi quotidiani in DAY HOSPITAL; effettua colloqui di supporto e chiarificazione con i pazienti ricoverati in reparto e con i familiari.

PSICODIAGNOSTICA

- Valutazione cognitiva per i disturbi di memoria Assessment cognitivo
- Valutazione dei disturbi dell'umore (ansia, depressione, disturbi da somatizzazione e tutti i disturbi psichici che alterano la funzionalità della vita quotidiana)
- Test di Personalità MMPI (Minnesota Multiphasic Personality Inventory)
- Test di Valutazione del Quoziente Intellettivo Q.I. (Scala WAISS e WMS)

FORMAZIONE

Il Servizio di Psicologia svolge anche attività di formazione nei confronti dei dipendenti nell'ambito del programma di Educazione Continua in Medicina, sui temi della comunicazione con il paziente e con i familiari.

Per appuntamenti, rivolgersi direttamente alla U.O. Psico-sociale

Telefono: 06 65589333 /411

Responsabile: dr Diana Coen

Psicologi: dr Diana Destrero, dr Simona Spizzichino

SERVIZIO RELIGIOSO

Tutto il personale rispetta le idee e le credenze del paziente. Per i pazienti di religione ebraica all'interno dell'ospedale è presente una Sinagoga, sita al piano terra. Le funzioni religiose vengono celebrate nei giorni e nelle ore stabilite dall'Assistente al Culto, il quale effettua quotidianamente visite ai reparti. Per i degenti di altre confessioni religiose, su richiesta del paziente, il personale si attiva per garantire l'assistenza religiosa.

SERVIZI COMPLEMENTARI

BAR

Il bar interno è situato all'ingresso dell'ospedale ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 18.00 e la domenica dalle 7.00 alle ore 16.00.

DISTRIBUTORI AUTOMATICI

All'interno della struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde, fredde e snack.

CAMERA MORTUARIA

È ubicata all'interno della struttura ospedaliera di via Fulda ed è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 12.30 alle 17.00, il sabato dalle 9.00 alle 12.00.

25. PULIZIA E SANIFICAZIONE

Il Servizio di Pulizia e Sanificazione degli ambienti, arredi ed impianti dell'Ospedale 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 una disinfezione dei supporti e cambio lenzuolo ad ogni cambio paziente.

26. DIRITTI E DOVERI

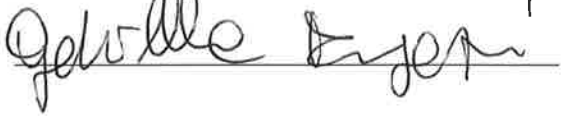
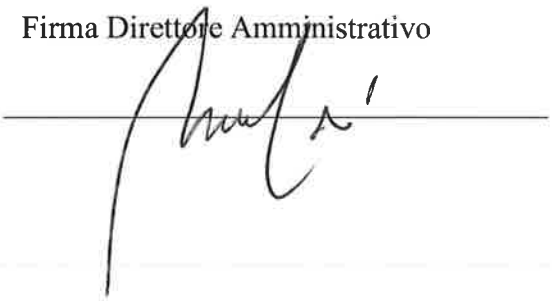
La comunicazione e l'informazione fra la persona assistita e l'operatore sanitario sono essenziali per decidere sulla nostra salute. Questo vademecum nasce per informare l'utente e per facilitare la comunicazione con lo stesso.

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 alla 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. È 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 della struttura ospedaliera 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 le modalità di accesso. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente il personale che lo ha 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 permettano 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. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
10. Il paziente ha altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altra struttura. Ove il paziente non sia in grado di

determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.

11. L'Ospedale Israelitico garantisce che tutta la documentazione relativa a ciascun paziente sarà conservata nel rispetto della normativa vigente sulla privacy (Regolamento UE 2016/679).
12. Il paziente ha diritto di sporgere reclamo, attraverso la compilazione dell'apposito modulo disponibile presso il centralino sito al piano terra, a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.
13. 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 fruisce della prestazione specialistica prenotata ha diritto al rimborso *immediato* della somma versata.

Firma Direttore Sanitario



Firma Direttore Amministrativo