



Network Ospedale Israelitico



CARTA DEI SERVIZI SANITARI 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”

Veronese 53 - CDS Ed. 2 Rev. 1 del 07/09/2026

"Il personale dell'Ospedale si è sempre impegnato a 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.

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 ad offrire i servizi non solo con un alto livello di qualità e specializzazione, ma anche con cortesia ed 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.

Sommario

1. GUIDA ALLA LETTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	4
2. CENNI STORICI e CULTURA EBRAICA.....	4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
4. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	6
5. MISSIONE.....	7
6. ORGANIGRAMMA.....	8
7. INFORMAZIONI DI SERVIZIO.....	8
8. SEDE e COLLEGAMENTI.....	8
9. ATTIVITA' AMBULATORIALE.....	9
10. PRENOTAZIONI VISITE.....	9
11. LISTE ATTESA.....	10
12. SERVIZIO DI ACCOGLIENZA.....	11
13. UMANIZZAZIONE	11
14. INDIVIDUAZIONE SOGGETTI FRAGILI	12
15. ASSICURAZIONI	12
16. DOCUMENTI DA ESIBIRE.....	12
17. TUTELA DELLA PRIVACY	12
18. TEMPI MEDI DI CONSEGNA DEL REFERTO	13
19. RICHIESTA COPIA REFERTI	14
20. SERVIZIO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) E VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI	14
21. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ.....	15
22. VERIFICA DEGLI IMPEGNI	15
23. CERTIFICAZIONE DI QUALITA'.....	16
24. ANTINFORTUNISTICA	16
25. PULIZIA E SANIFICAZIONE.....	16
26. DIRITTI E DOVERI.....	16

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 nonché DCA U 00311 del 6.10.2014. Questa edizione è una revisione di quella pubblicata nel 2020.

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 e 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

Opera Pia Ebraica nasce a Roma nel 1600 con lo scopo di fornire un minimo di assistenza sanitaria alla popolazione israelitica romana. 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 l'unificazione di Roma allo Stato italiano, la Comunità Ebraica ottenne 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), in seguito alla morte di un correligionario che, colto da male, non venne accolto dagli ospedali pubblici.

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

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., che sorgeva nella parte meridionale dell'Isola, luogo oggi occupato dalla Chiesa di San Bartolomeo.

Le cure ed il sostegno agli ebrei romani bisognosi vennero potenziati 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 in Via Veronese.

Nel rispetto delle norme dell'ebraismo, l'Ospedale Israelitico 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.

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

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

4. RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normative presi in considerazione per la redazione della presente Carta dei Servizi sono:

- Legge 11 luglio 1995, n. 273 "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi".
- DPCM 19 maggio 1995 "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi"
- G.U. n. 108 del 31 agosto 1995, supplemento ordinario: linee guida n. 2 del 31 agosto 1995.
- Circolare del Ministero della Sanità n. 100/SCPS/21.12833 del 30 settembre 1995.
- Leggi nazionali e regionali e deliberazioni regionali che dettano norme sulla gestione delle Case di cura private accreditate
- Art.4 Legge Gelli Bianco 8marzo 2017 N°24
- Linea guida della regione lazio SAN_DCA_U00311_06_10_2014
- Decreto del Commissario ad Acta 7 novembre 2017, n. U00469

5. MISSIONE

La Missione del *Poliambulatorio Isola Tiberina* è sintetizzata in tre obiettivi fondamentali:

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

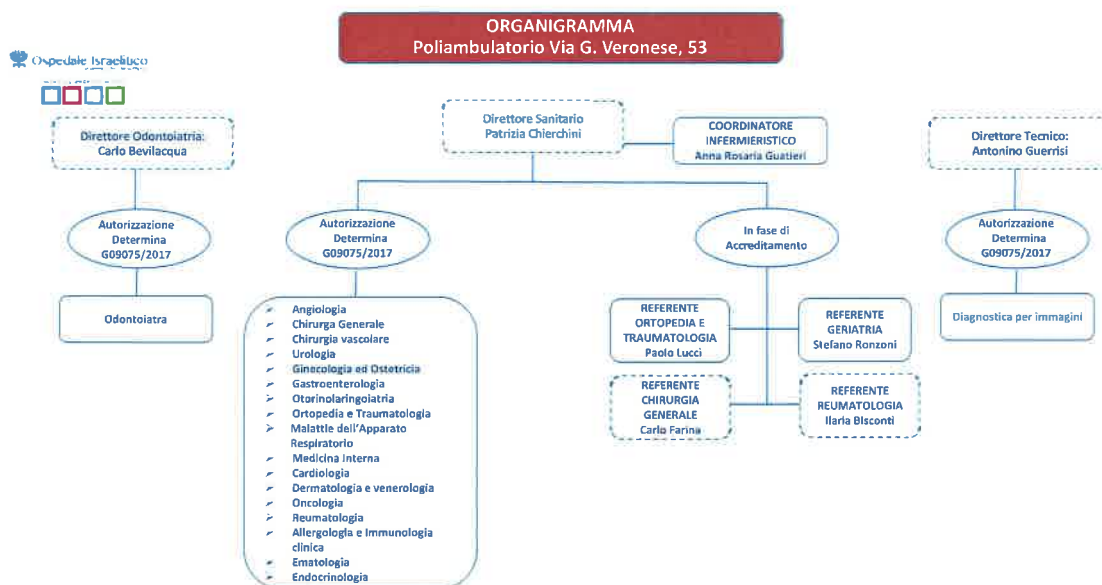
Coniuga elevata professionalità ed efficienza organizzativa per rispondere alle esigenze dell'utente nel più rigoroso rispetto dei suoi diritti fondamentali.

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.

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.

6. ORGANIGRAMMA



01/09/2026

7. 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

8. SEDE e COLLEGAMENTI

Il Poliambulatorio si trova a via Veronese 53 — 00146 Roma

Come raggiungerci

Trasporti pubblici:

Veronese 53 - CDS Ed. 2 Rev. 1 del 07/09/2026

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.

9. ATTIVITA' AMBULATORIALE

Direttore Sanitario: **Dott.ssa Patrizia Chierchini**

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 e Cardiologia
- Dermatologia e Venerologia
- Oncologia
- Presidio di Diagnostica per Immagini
- Geriatria
- Reumatologia
- Allergologia e Immunologia Clinica
- Ematologia
- Endocrinologia

10. 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).

Veronese 53 - CDS Ed. 2 Rev. 1 del 07/09/2026

SI PUO' PRENOTARE:

- Tramite **RECUP REGIONE LAZIO** (069939) (esclusivamente le prestazioni in SSN)
- **Centro Unico di Prenotazione (CUP)** dell'Ospedale al numero 06602911 tutti i giorni dalla domenica al giovedì 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

- **Di persona** 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

Il sabato il poliambulatorio è chiuso.

- **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.

11. LISTE ATTESA

L'organizzazione regola i criteri delle liste d'attesa delle prestazioni ambulatoriali. Si tiene conto dei principi di equità, trasparenza, diritto di accesso alle cure e di priorità clinica dei pazienti.

Tale metodo contribuisce alla trasparenza del processo attraverso l'individuazione di criteri certi e conosciuti anche dal paziente.

Il registro delle prenotazioni avviene tramite un sistema gestionale informatizzato e unico.

I criteri di scorrimento della lista sono:

- Ordine progressivo
- Codice di priorità
- Non disponibilità del paziente.

Classi di priorità e gestione delle liste di attesa

L'ordine progressivo può essere superato esclusivamente per criteri di gravità clinica, riscontrati dal medico di MMG o specialista ambulatoriale prescrittore e codificati sull'impegnativa con la classe di priorità.

Le classi di priorità utilizzate per le prestazioni di specialistica ambulatoriale sono codificate come segue:

- U = urgente - da erogare entro 72 ore; la validità della ricetta è di 10 giorni
- B = breve - da erogare entro 10 gg; la validità della ricetta è di 20 giorni
- D = differibile - da erogare entro 30 gg per le visite e entro 60 gg per le prestazioni strumentali; la validità della ricetta è di 40 giorni visite / 70 giorni prestazioni
- P = programmabile - da erogare entro 120 giorni; la validità della ricetta è di 130 giorni

Si considera un paziente uscito dalla lista d'attesa, se cancella la prenotazione in uno dei seguenti modi alternativi:

- presso lo sportello del Poliambulatorio
- telefonando al C.U.P. 06.602911 e digitando il TASTO 4
- tramite sms in risposta al servizio di reminder effettuato dalla struttura tramite un avviso sul cellulare del paziente
- tramite l'invio di una e-mail indirizzata a backoffice@ospedaleisraelitico.it con i seguenti dati:
Cognome e Nome, prestazione da annullare, data e ora dell'appuntamento da disdire
- tramite RECUP REGIONE LAZIO (esclusivamente per le prestazioni SSN)

Gli slot che si liberano vengono messi immediatamente a disposizione dell'utenza.

Gestione pazienti sospesi

In caso di assenza non programmata del medico, il personale amministrativo provvede a ricollocare gli appuntamenti sospesi e a consegnare il foglio con la nuova data al personale del backoffice che provvederà ad avvisare i pazienti comunicando loro il nuovo appuntamento.

12. SERVIZIO DI ACCOGLIENZA

All'ingresso si trovano gli sportelli dell'accettazione e 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 e dal DCA U 00311 del 6.10.2014.

13. 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.

14. 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.

15. ASSICURAZIONI

L'Ospedale Israelitico ha attivato convenzioni con le principali Compagnie di Assicurazione. 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.

16. 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).

17. TUTELA DELLA PRIVACY

In applicazione del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione dei dati, garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità del personale. L'Ospedale Israelitico in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali garantisce a tutti i pazienti la massima riservatezza sui dati personali che essa acquisisce in forza di obblighi derivanti dalla legge. Tale riservatezza è garantita tramite:

- un puntuale e costante sistema di monitoraggio del rispetto del Regolamento in materia a garanzia del più ampio rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità dei cittadini utenti.

- o Adeguamento al DDL 2801/2017 “Norme in materia di Consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento”

Particolare attenzione è posta per la tutela delle fasce deboli (disabili, minori, anziani, soggetti in condizioni di bisogno) e dei pazienti sottoposti a trattamenti medici invasivi.

Tutti i dati personali saranno trattati per le sole finalità di prevenzione, diagnosi, cura del paziente nonché per finalità amministrative legali e contabili. Essi saranno memorizzati e trattati in conformità alle disposizioni del Regolamento. Per ulteriori informazioni in merito alla protezione dei dati personali si rimanda al DPO (Responsabile protezione dati) Simona Vitullo raggiungibile all'indirizzo e-mail dpo@ospedaleisraelitico.it regolarmente nominato e censito presso il Garante della protezione dei dati.

Conformemente all'art. 15 e ss. del Regolamento si informano tutti i pazienti cittadini utenti che possono esercitare in qualsiasi momento i seguenti diritti:

- il diritto di accesso ai dati personali, che comprende altresì il diritto ad ottenere una copia dei dati personali oggetto di trattamento;
- il diritto di ricevere, in un formato strutturato, di uso comune, leggibile da dispositivo automatico e interoperabile, i dati personali che lo riguardano;
- il diritto di ottenere l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei dati;
- il diritto di ottenere la cancellazione, la limitazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- il diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che la riguardano, anche se pertinenti allo scopo della raccolta ed ai trattamenti effettuati per le finalità previste dalla normativa vigente.
- il diritto di proporre reclamo al Garante dei dati personali, secondo la procedura consultabile al sito (www.garanteprivacy.it) per lamentare una violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali e richiedere una verifica dell'Autorità;
- il diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali non vengono fornite informazioni telefoniche sullo stato di salute dei pazienti. Inoltre, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, la copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente al cliente (o a un referente delegato) a meno che non sia stato espresso lo specifico consenso all'invio della documentazione sanitaria on-line che avverrà tramite un indirizzo di posta certificata.

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.

18. TEMPI MEDI DI CONSEGNA DEL REFERTO

I referti relativi a 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

19. 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.

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

Ogni informazione ricevuta dall'utenza è utile a migliorare le attività svolte ed i servizi erogati. L'analisi dei test di rilevazione del grado di soddisfazione e dei bisogni dell'utenza è finalizzata al miglioramento dell'offerta delle prestazioni. L'Ente, tramite ricezione, istruttoria e trasmissione della domanda dell'utente, provvede a darne risposta verbale o scritta.

Il Poliambulatorio di via Veronese 53 verifica periodicamente l'adeguamento organizzativo anche attraverso le segnalazioni (consigli, reclami, etc.) degli utenti, invitati ad utilizzare il modulo "Questionario soddisfazione dell'utente".

Per ogni segnalazione, in qualsiasi forma ricevuta, sarà messo in atto un tentativo di soluzione immediata.

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

21. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

La Carta dei Servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti; non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzia al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Poliambulatorio Isola Tiberina dell'Ospedale Israelitico ha come obiettivo fornire assistenza assicurando **qualità, efficienza ed efficacia** delle cure prestate.

Il primo orientamento è la **soddisfazione delle necessità del malato**, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico ed istituzionale

Poliambulatorio Isola Tiberina dell'Ospedale Israelitico **ha definito i propri fattori e indicatori standard di:**

- ✓ **qualità clinica:** Percorso ambulatoriale in linea con le attese
- ✓ **qualità organizzativa:** Rispetto delle liste di attesa
- ✓ **qualità percepita:** rimanda ai questionari per la rilevazione della soddisfazione dei pazienti. Obiettivo per ciascuna voce: (MOLTO SODDISFATTO + SODDISFATTO) > 70%

Tali fattori e indicatori standard di qualità sono definiti tenendo conto dei seguenti aspetti:

- ✓ **Informazione e privacy:**
Riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito badge identificativo;
Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente;
Partecipazione informata del degente alle cure fornite;
Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i cittadini rilasciano il loro consenso informato.
- ✓ **Tempestività:**
Velocità di servizio,
Brevità delle liste e file d'attesa,
Puntualità,
Regolarità (rispetto dei programmi prefissati e comunicati).
- ✓ Aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza.
 ✓ Aspetti legati alla struttura fisica, tecnologica e impiantistica.
 ✓ Il comfort e la pulizia delle strutture e dei servizi.
 ✓ Aspetti legati alle relazioni sociali ed umane:
 la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento,
 la capacità di rassicurazione,
 la cortesia e il rispetto della dignità.

22. VERIFICA DEGLI IMPEGNI

L'accertamento del rispetto degli standard definiti e riportati successivamente, avviene tramite le verifiche ispettive interne che sono pianificate dalla Direzione Sanitaria e sono volte a valutare la Conformità e l'applicazione del Sistema Qualità.

23. 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 Anali e Anatomia Patologica

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

24. ANTINFORTUNISTICA

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

25. PULIZIA E SANIFICAZIONE

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.

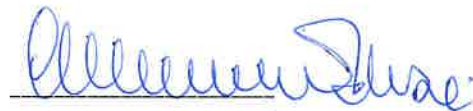
26. DIRITTI E DOVERI

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 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. 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 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 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 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 (Regolamento UE 2016/679).
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 fruisce della prestazione specialistica prenotata ha diritto al rimborso *immediato* della somma versata.

Firma del Direttore Sanitario



Firma del Direttore Amministrativo



