



## CARTA DEI SERVIZI

D.P.C.M. 19 Maggio 1995

DCA 6 Ottobre 2014 n. U00311

Edizione: **2024**

**Casa di Cura European Hospital**

Via Portuense, 700 - 00149 Roma

[www.europeanhospital.it](http://www.europeanhospital.it)

# Indice

<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>4</b>
Il Gruppo	4
Obbiettivi Generali	4
Servizio Navetta	7
<b>LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	<b>8</b>
Strutture generali di degenza e ricovero	8
<b>MODALITÀ DI RICOVERO</b>	<b>10</b>
Ricovero di pazienti prestazioni S.S.N.	10
Ricovero di pazienti paganti in proprio e assicurati	10
<b>LA DEGENZA</b>	<b>11</b>
La struttura	11
Le prestazioni alberghiere	11

<b>L'INFORMAZIONE</b>	<b>13</b>
Informazione per gli ospiti e i familiari	13
Orario di visita ai pazienti	13
Informazioni ai parenti dei pazienti ricoverati presso il D.S.C.V.	13
Visite ambulatoriali	14
<b>LA QUALITÀ E GLI IMPEGNI</b>	<b>16</b>
Politica qualità triennio 2021-2023	17
<b>LE FUNZIONI AZIENDALI</b>	<b>19</b>
Funzionigramma aziendale	19
Numeri utili	20
<b>TARIFFARIO 2024</b>	<b>21</b>

Gentile Ospite,

la Carta dei Servizi è lo strumento a tutela del diritto alla salute, che consente al cittadino-utente di esercitare un controllo sul funzionamento e sulla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie.

Essa deve dare, con la piena collaborazione ed il coinvolgimento dei suoi protagonisti, ossia tutti i professionisti, gli operatori sanitari, i cittadini-utenti ed i loro rappresentanti, le indicazioni fondamentali per costruire e conoscere la nuova realtà ospedaliera.

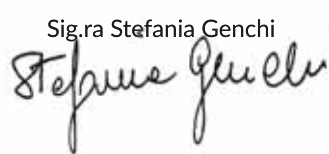
A tale scopo, l'European Hospital ha redatto la propria Carta dei Servizi, e si propone di presentarla alla Sua cortese attenzione, auspicandone l'utilizzo e l'azione di controllo verifica.

Con essa, quindi, l'European Hospital intende far sì che Lei possa conoscere l'intera struttura sanitaria ed i servizi messi a Sua disposizione, gli obiettivi che si intendono raggiungere e gli strumenti di controllo attivati per garantire, al presente ed in futuro, la migliore qualità assistenziale.

EUROPEAN HOSPITAL S.p.A.

Il Presidente del CDA

Sig.ra Stefania Genchi



## Il Gruppo

L'European Hospital fa parte del Gruppo Garofalo Health Care S.p.A. ed è stata autorizzata all'esercizio ed accreditamento con DCAn. U00044/2012 e seguente D.C.A n. U00418/2015.

Il Gruppo GHC, quotato sul segmento Euronext STAR Milano di Borsa Italiana, è tra i principali operatori del settore della sanità privata accreditata in Italia ed opera attraverso strutture ospedaliere e socio-sanitarie d'eccellenza, situate principalmente nelle regioni del Nord e Centro Italia. Diversificazione territoriale e di comparto, innovazione e professionalità, modernizzazione e umanizzazione delle cure, formazione e ricerca scientifica sono le molteplici caratteristiche e i punti di forza che attribuiscono unicità al Gruppo.

Inoltre tutte le strutture del Gruppo operano attraverso un modello organizzativo "patient-centered", elemento che si concretizza attraverso il rispetto delle preferenze, dei bisogni e dei valori del singolo paziente.

**"La Salute è il bene più prezioso che l'uomo possa avere"** è infatti il principio guida in base al quale la salute, quale bene primario e necessario, **va salvaguardata, tutelata e curata**, attraverso diagnosi e terapie accurate e tempestive, professionalità di elevato standard e dotazione tecnologica sempre all'avanguardia.



## Obiettivi Generali

Le linee fondamentali sulle quali l' European Hospital S.p.A. ha impostato le proprie tipologie assistenziali e le modalità di diagnosi e cura, sono volte a considerare il paziente/cliente "l'elemento centrale", la figura sulla quale far convergere il massimo impegno da parte di tutti gli operatori.

Ciò si può evidenziare nelle scelte strutturali: dalle tecnologie alle specialità attivate, ai percorsi assistenziali ed infine alla scelta dei Professionisti e del Personale infermieristico e tecnico e dello stesso management aziendale.

La finalità dell' European Hospital S.p.A. è di tutelare il diritto alla salute di ogni cittadino attribuendo allo stesso, inoltre, il potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati, in termini di efficienza, di personalizzazione e di efficacia.

La tutela del diritto alla salute presuppone il riconoscimento e la difesa dei seguenti principi, accolti e propugnati dall' European Hospital S.p.A. nello svolgimento della propria attività assistenziale:



- **Diritto a misure preventive:** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia. Il personale medico e paramedico della Casa di cura, si impegna a fornire tutti i servizi necessari alla prevenzione della malattia, garantendo procedure sanitarie a intervalli regolari, recando disponibili per tutti, le migliori metodiche sia diagnostiche che operative, frutto della ricerca scientifica e innovazione tecnologica.
- **Diritto all'accesso** Ogni individuo ha diritto ad accedere alle cure necessarie che il suo stato di salute richiede.  
La Casa di cura garantisce questo diritto, assicurando l'accesso alle cure, sia in ricovero che in ambulatorio, senza discriminazioni sulla base di risorse finanziarie, di residenza, del tipo di malattia.
- **Diritto all'informazione** Ogni individuo ha il diritto di ricevere tutte le informazioni sul suo stato di salute e sui servizi sanitari che verranno utilizzati, nonché all'informazione su tutti i mezzi che la ricerca scientifica e tecnologica rendono disponibili.  
Il personale tutto della Casa di cura assicura al paziente che gli saranno fornite sempre tutte le informazioni necessarie, attraverso colloqui diretti con i responsabili medici, con i capo sala, con il personale amministrativo, che garantirà

lo snellimento delle procedure burocratiche e fornirà tutti gli opuscoli informativi; sarà garantita sempre la possibilità di accesso alla propria cartella clinica al fine di ricevere chiarimenti in merito ai suoi contenuti e di ottenerne fotocopia, dopo semplici modalità di richiesta.

- **Diritto al consenso:** Ogni individuo ha il diritto di ricevere tutte le informazioni che gli permettano di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute.  
Il personale medico della Casa di cura, dovrà fornire al paziente tutte le informazioni relative ad un intervento chirurgico, procedura diagnostica o trattamento sanitario, comprendendo i rischi associati, gli effetti collaterali e le eventuali alternative. Il consenso informato, sarà richiesto con necessario anticipo ed il paziente sarà libero di rifiutare un intervento medico e di cambiare idea durante un trattamento, rifiutando il suo proseguimento.
- **Diritto alla libera scelta:** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari, sulla base di adeguate informazioni.  
Il paziente della Casa di cura sarà garantito nel diritto alla scelta di quali esami diagnostici o terapie sottoporsi, ricevendo altresì tutte le informazioni relative ad individuare quali

siano i professionisti atti a garantire un certo trattamento ed a ricevere informazioni sui risultati delle loro attività.

- **Diritto alla Privacy e alla confidenzialità** Ogni individuo ha diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, così come ha diritto di protezione alla sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.  
Il personale tutto della Casa di cura garantisce il diritto alla riservatezza delle informazioni sullo stato di salute del paziente e sui trattamenti medici o chirurgici cui è sottoposto, assicurando ambienti adeguati al rispetto della privacy.
- **Diritto al rispetto dei tempi dei pazienti:** Ogni individuo ha diritto a ricevere i trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. La Casa di cura fornisce informazioni esatte circa i tempi di effettuazione di visite specialistiche, esami diagnostici, interventi chirurgici o altri trattamenti, entro un tempo massimo predeterminato. I medici, garantiscono un tempo adeguato ai loro pazienti per informazioni, visite o trattamenti.

- **Uguaglianza e rispetto** l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

- **Imparzialità ed obiettività** ogni persona che presta un servizio all'interno del Centro opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

- **Continuità** l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Centro. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **Partecipazione** Il Centro garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Centro, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione del Cliente", che viene sottoposto

ai Pazienti, per poi essere consegnato, compilato, in Accettazione.

- **Efficacia ed efficienza** sono garantite dalla implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati.
- **Accoglienza** l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale in Accoglienza, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.
- **Tutela** la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.
- **Diritto al rispetto degli standard di qualità:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitaria di alta qualità, sulla base del rispetto di precisi standard. La Casa di cura assicura al paziente prestazioni tecniche, professionali, di comfort e di relazioni umane, nel rispetto di precisi standard di qualità, definite di

concerto dalla Direzione Sanitaria e Direzione Generale, secondo linee guida sanitarie internazionali e nazionali, valutate ed aggiornate periodicamente.

- **Diritto alla sicurezza:** Ogni individuo ha diritto di essere libero da danni derivanti dal malfunzionamento dei servizi sanitari, dagli errori medici ed ha il diritto di accesso a servizi sanitari con elevati standard di sicurezza. La Casa di cura assicura la protezione del paziente, attraverso il monitoraggio continuo dei fattori di rischio ed attraverso il controllo dei dispositivi sanitari elettronici, mediante ditte autorizzate e specializzate, che garantiscono l'efficienza e sicurezza delle apparecchiature, anche attraverso una formazione specifica degli operatori.
- **Diritto alla innovazione** Ogni individuo ha il diritto di accesso alle procedure innovative tutte, sia operative che diagnostiche secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie. I responsabili medici individuati dalla direzione della Casa di cura, partecipano attivamente alla ricerca scientifica, promuovendo incontri e convegni in campo biomedico, diffondendo i risultati adeguatamente ai colleghi, ai pazienti e alle società scientifiche di settore.
- **Diritto ad evitare le sofferenze ed il dolore non**

## Presentazione

necessario: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza, in ogni fase della malattia.

- **Diritto ad un trattamento personalizzato** Ogni individuo ha diritto a ricevere trattamenti personalizzati, sia diagnostici che terapeutici, adatti alle sue personali esigenze. Il personale sanitario della Casa di cura assicura un trattamento personalizzato delle cure mediche mediante programmi medici flessibili per la salvaguardia della salute del paziente.
- **Diritto al reclamo** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno ed ha il diritto di ricevere risposta. La Casa di cura assicura la possibilità di presentare reclami verbali o scritti, presso la Direzione Amministrativa nella persona del responsabile dei reclami: la sig.ra Paola Rosadini e di ricevere risposte adeguate. La gestione dei reclami è regolamentata dalla procedura operativa POG. 1.01
- **Mediazione Culturale** La struttura garantisce la presenza di una persona che favorisca l'interazione culturale e l'informazione del paziente straniero nel contesto sanitario per facilitare la comprensione degli aspetti comportamentali e culturali tra operatore sanitario ed utente.

Questa Carta dei Servizi contiene informazioni

adeguate e utili affinché il cittadino possa effettuare una libera scelta del luogo di cura, del medico e delle modalità assistenziali che sono più corrispondenti alla sua personalità, cultura, lavoro ed abitudini di vita, e, non ultimo, al suo stato di salute.

Dalla presentazione della struttura organizzativa e logistica di European Hospital S.p.A., il cittadino – utente avrà modo di verificare ed apprendere che le articolazioni dei servizi offerti, la loro gestione ed organizzazione, il Medico di fiducia personale e le moderne attrezzature tecnico-medicali, sono risorse idonee a proteggere il proprio stato di salute.

L'European Hospital S.p.A. ha come obiettivo quello di garantire nel tempo le qualità assistenziali enunciate, in quanto ciò costituisce l'elemento primo per instaurare un rapporto duraturo di fiducia.

Oltre a ciò, l'European Hospital S.p.A si impegna affinché l'intero percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico di ogni paziente risulti selettivo e rapportato alle sue esigenze e necessità in quella determinata circostanza.

Propugna, inoltre, l'attuazione di strategie informative dei mezzi disponibili e delle unità operative al fine di garantire che ciascun percorso assistenziale sia conosciuto, accettato e partecipato dallo stesso paziente in ogni sua fase.

Il risultato di questa politica costituisce, per il personale di assistenza, un'esperienza umana e professionale coinvolgente e gratificante e, per il paziente, un momento di analisi del suo stato di salute, eseguito con il concorso di più persone che gli hanno dato fiducia, speranza e sicurezza.

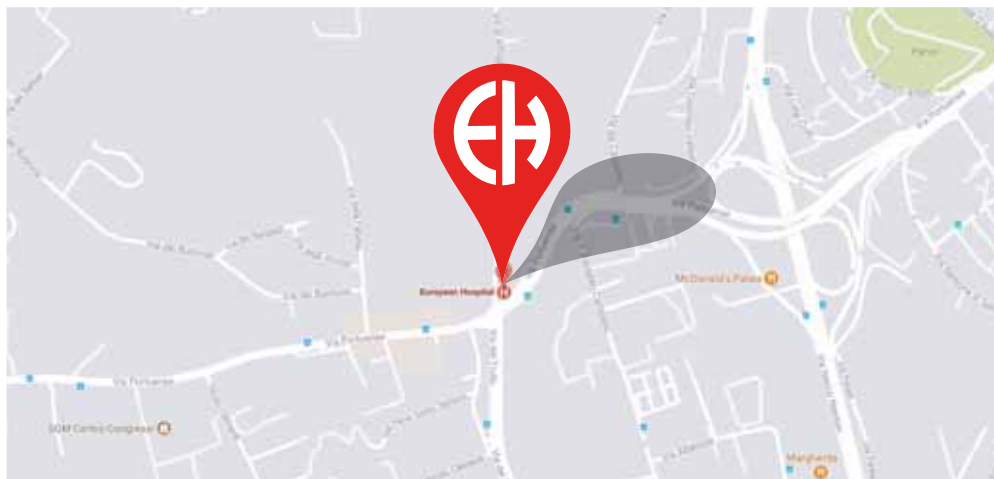
Lo staff European Hospital preposto all'assistenza, all'organizzazione, alla politica e alla verifica della qualità ha creato un sistema di integrazione e di interfacciamento polifunzionale per assicurare livelli assistenziali sempre più aderenti alle necessità dei clienti e, comunque, progressivamente superiori.

Il soggiorno passato in European Hospital deve costituire per il cliente un momento positivo per la sua salute e per la sua personalità.

Le indagini effettuate attraverso l'analisi dei questionari, i reclami ed i suggerimenti dati, costituiranno gli elementi portanti per l'orientamento del nostro operare futuro affinché si stabilisca un rapporto di fiducia crescente tra il cittadino e la European Hospital.

### Servizio Navetta

E' attivo il servizio di navetta gratuito per i visitatori, per usufruire di tale servizio rivolgersi all'ingresso al box nel parcheggio e all'uscita al centralino.



### Indirizzo

Via Portuense 700 - 00149 Roma

### Come raggiungerci con i mezzi pubblici

**719** da Piazzale dei Partigiani (stazione Ostiense, metro Piramide)

**228, 786, 773** dalla Stazione Trastevere, fermata davanti alla casa di cura

### Con mezzi privati: dall'aeroporto di Fiumicino

prendere l'autostrada A91 Fiumicino-Roma, uscire a Roma centro/Magliana/Trastevere, dopo circa 1 km. prendere lo svincolo per Grande Raccordo Anulare/ autostrade/Fiumicino. Entrare nella A91 per 200mt. e prendere l'uscita per Via Isacco Newton/ Via Portuense/Trullo 0.2 km. Proseguire su Viale Isacco Newton per 1.6 km, mantenere la destra allo svincolo Viale Isacco Newton (0.6 km), mantenere la destra a Via Portuense per 300mt.

### Dal centro (Trastevere)

Percorrere Viale Trastevere e la Circonvallazione Gianicolense; tenere la sinistra e svoltare a Via Bernardino Ramazzini. Continuare su Via di Donato e Via Virginia Agnelli, svoltare a destra su Piazzale Morelli. Continuare su Viale Isacco Newton, prendere lo svincolo Viale Newton per 300mt, tenere la destra su Via Portuense per 200mt.

### La struttura organizzativa

#### Strutture generali di degenza e ricovero

La European Hospital S.p.A è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e offre prestazioni in regime di ricovero per pazienti paganti e/o assicurati.

Blocco operatorio al secondo piano composto da 4 sale operatorie destinate alla cardiocirurgia ed alla chirurgia vascolare.

Blocco operatorio al terzo piano composto da 3 sale operatorie destinate alle altre chirurgie.

Sala operatoria al quinto piano dedicata alla Procreazione Medicalmente Assistita.

Presidio Chirurgico Ambulatoriale di Livello II al piano terra

Gruppo 2 sale di Emodinamica al piano terra.

#### **Prestazioni di ricovero a pagamento e/o in convenzione con tutte le assicurazioni private**

- Cardiocirurgia
- Cardiologia Interventistica
- Chirurgia toraco-vascolare
- Chirurgia Plastica - Ricostruttiva ed Estetica
- Ginecologia
- Medicina della Riproduzione
- Medicina interna
- Chirurgia oculistica
- Chirurgia ortopedica
- Otorinolaringoiatria
- Urologia
- Neurochirurgia
- Neurotraumatologia
- Colonproctologia
- Servizio di Terapia del Dolore
- Servizio di monitoraggio parametri vitali

#### **Prestazioni ambulatoriali a pagamento e/o in convenzione**

Sono inoltre attivi gli ambulatori, per i pazienti paganti e/o in convenzione con tutte le assicurazioni private per le seguenti specialità :

- Cardiologia
- Ortopedia
- Chirurgia generale
- Otorinolaringoiatria
- Angiologia
- Oculistica
- Ginecologia
- Procreazione Medicalmente Assistita
- Colonproctologia
- Pneumologia-Allergologia
- Allergologia
- Dermatologia
- Urologia
- Elettrofisiologia
- Neurologia
- Servizio di terapia del dolore
- Eco-doppler a colori
- Holter
- Test Ergometrico
- Ecografia
- Endoscopia digestiva
- Fisiokinesiterapia
- Laboratorio analisi
- Laboratorio di Chimica Clinica e Microbiologia, Immunologia, Citologia;
- Laboratorio di Istopatologia

#### **Accertamenti diagnostici a pagamento e/o in convenzione**

E' inoltre attivo il servizio di Diagnostica per immagini, per i pazienti paganti e/o in convenzione con tutte le assicurazioni private per le seguenti specialità:

- Radiodiagnostica Digitale
- Tomografia Computerizzata Spirale Multistrato
- Risonanza Magnetica - Neuro Body Articolare
- Ecografia
- Mammografia con Stereotassi
- Dentascan
- MOC

I pazienti soli o accompagnati dai propri familiari, dovranno rivolgersi alla Accettazione ubicata all'interno della Struttura.

Le tipologie di ricovero sono 2.

### Ricovero di pazienti prestazioni S.S.N.

#### Modalità di prenotazione

I cittadini che si rivolgono all'European Hospital per un ricovero programmato, in accreditamento, vengono inseriti in un registro di prenotazione.

Tale registro si trova presso l'Ufficio accettazione ed è consultabile, su richiesta autorizzata, in Direzione Sanitaria.

I criteri su cui si basa la costruzione della lista d'attesa sono:

- necessità cliniche del paziente
- ordine cronologico di prenotazione

In seguito ai pazienti viene comunicato il giorno e ora del ricovero.

#### Modalità di ricovero

Per tale ricovero sono necessari i seguenti documenti:

- la tessera sanitaria
- un documento di identità

- la richiesta di ricovero formulata dal Medico di famiglia
- documentazione sanitaria in possesso del paziente

#### Ricovero in urgenza- emergenza

Pur non essendo dotata di Pronto Soccorso nella struttura sono garantiti i ricoveri d'urgenza e di emergenza poiché provvista 24 ore su 24, della presenza dell'anestesista, del cardiologo, del cardiocirurgo, del personale tecnico di supporto.

Sono inoltre disponibili il biologo del laboratorio di chimica clinica, il radiologo e la équipe delle sale operatorie, oltre che dei servizi di supporto come l'emotrasfusione;

### Ricovero di pazienti paganti in proprio e assicurati

Il cittadino può usufruire del ricovero a pagamento, senza utilizzare il Servizio Sanitario Nazionale. In questa circostanza egli può telefonare per programmare il giorno e l'ora del ricovero, richiedere non solo un posto letto od una stanza ma anche l'intera équipe che desidera. Per questo tipo di ricovero è sufficiente il documento di identificazione e la relazione medica.

Il paziente assicurato necessita solo della richiesta di un medico di fiducia e di un documento di riconoscimento; alla Reception basta indicare la società di assicurazione alla quale fare riferimento. Tutte le procedure di comunicazione per il nulla osta sono svolte dal personale della European Hospital S.p.A.

Il paziente assicurato ha tutti i privilegi già descritti per il pagante in proprio.



## La degenza

### La struttura

La European Hospital è stata realizzata con la distribuzione dei reparti di degenza su 5 piani.

È dotata di 144 posti letto, suddivisi in camere singole o a 2 letti tutte fornite di telefono, televisore, servizi igienici, aria condizionata e letto per l'accompagnatore;

Ogni piano è dotato di medicheria, deposito farmaci, materiale di consumo, ambulatori medici, attrezzatura fissa e moduli specifici previsti in rapporto alla tipologia del settore di assistenza.

All'esterno esiste un ampio parcheggio.

Nell'ottica di garantire la massima sicurezza possibile ai propri clienti la European Hospital S.p.A. ha recepito a pieno il D.L. 81/08 e successive integrazioni dotandosi delle prescritte apparecchiature antincendio ed il personale ha frequentato i corsi di formazione "Squadre aziendali antincendio ed evacuazione".

### Le prestazioni alberghiere

L'European Hospital, al fine di aiutare il paziente a rendere meno carico di tensioni il passaggio da un iniziale stato di benessere, in genere coincidente col soggiorno nel proprio ambiente familiare, allo stato di malattia, aggravato dal ricovero ospedaliero, ha predisposto non solo modalità di accoglienza sanitaria specifiche, ma anche comfort alberghieri tali da garantire, riservatezza, protezione e sicurezza.

Ai ricoverati paganti viene fornito il menù giornaliero che comprende una vasta possibilità di scelta sia per qualità che per composizione e contenuto calorico.

Su specifica richiesta, il menù potrà essere rivisto in considerazione del credo religioso del paziente.

Il pranzo viene servito su vassoio, su un tavolino predisposto in camera e la distribuzione avviene secondo il seguente orario:

08,00 - 08,30	<b>colazione</b>
12,30 - 13,00	<b>pranzo</b>
18,30 - 19,00	<b>cena</b>

I parenti e familiari dei pazienti privati paganti ricoverati, possono pranzare con il loro congiunto ed eventualmente dormire nella stessa stanza.

\* Nel periodo di emergenza COVID 19 l'ingresso dei parenti non è consentito.

Il pagamento del servizio va effettuato presso l'ufficio accettazione entro le ore 11,30 del giorno di dimissione.

Per quanto riguarda le comunicazioni telefoniche bisogna comporre il n. 9 per parlare con il centralino della clinica, per le telefonate urbane su rete fissa è consentito di accedere alla linea esterna componendo il n. 0

### Taxi

Vengono chiamati tramite il centralino

### Servizio ristoro

All'interno di European Hospital funziona il servizio bar, disponibile nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì 7:00-19:00 - Sabato 7:00-17:30 - Domenica 7:30-14:30

Durante l'orario di chiusura del bar, è funzionante un distributore automatico di bevande calde e fredde attiguo al bar.

### Custodia valori e oggetti personali

Le stanze di degenza sono dotate di cassette di sicurezza.

### Riviste e giornali

All'interno del bar vi è una rivendita di quotidiani e riviste.

Ai degenti privati vengono consegnati i quotidiani insieme alla prima colazione.

### Servizio barbiere

Previo richiesta alla Caposala è possibile usufruire del servizio di barbiere.

### Assistenza religiosa

È predisposta l'assistenza religiosa su richiesta secondo il proprio Credo religioso.

### Abbigliamento

I degenti sono pregati di non circolare al di fuori del loro piano investaglia o in pigiama e detenere chiuse le porte delle camere.

### Parcheggio

Le auto devono essere lasciate nel parcheggio custodito a pagamento sito all'ingresso della clinica, dove è a disposizione un servizio navetta gratuito per i visitatori.



## L'informazione

### Informazione per gli ospiti e i familiari

- Le informazioni cliniche avvengono nel rispetto delle norme sulla privacy.
- Si può parlare con il Direttore Sanitario previo appuntamento

#### REPARTI DI DEGENZA S.S.N.

ORARIO DI INGRESSO	libero
--------------------	--------

#### REPARTI DI DEGENZA DIPARTIMENTO SCIENZE CARDIOVASCOLARI

ORARIO DI INGRESSO	18:00 -19:00	<i>L'ingresso dei parenti è consentito nell'orario indicato tutti i giorni, sabato, domenica e festivi inclusi. L'orario va rispettato nell'interesse del paziente e per un migliore svolgimento del lavoro dei medici e degli infermieri. Sono ammesse 1 o massimo 2 persone per paziente. L'ingresso e' vietato ai minori di anni 13. Solo per i pazienti in prima o seconda giornata, dopo l'operazione e' ammessa la presenza di una persona dalle ore 18 per tutta la notte. Per casi particolari sarà possibile ottenere un'autorizzazione dal medico di guardia o dalla caposala per un'assistenza continuativa.</i>
--------------------	--------------	---

#### TERAPIA INTENSIVA

#### L'INGRESSO AI PARENTI NON E' CONSENTITO

#### UTIC

ORARIO DI INGRESSO	18:00 -19:00	<i>È consentito l'ingresso ad un solo parente per paziente</i>
--------------------	--------------	--

### Informazioni ai parenti dei pazienti ricoverati in degenza S.S.N.

#### Reparto

Al termine dell'intervento i parenti sono contattati dal primario o da un suo aiuto per essere informati sulle condizioni del paziente nella saletta davanti l'ingresso del reparto.

#### Terapia intensiva

I parenti dei pazienti ricoverati in terapia intensiva possono avere informazione dagli anestesisti tutti i giorni dalle ore 18 alle ore 19 presso l'ambulatorio sito al 1° piano (reparto di degenza).

#### Dimissione

All'atto della dimissione, effettuata dal medico con la collaborazione della caposala, al paziente viene consegnata la lettera riassuntiva dell'iter diagnostico-terapeutico datata e firmata ed indirizzata al medico curante del paziente.

La lettera di dimissione è così formulata:

- nome, cognome e data di nascita del paziente;
- data del ricovero

- motivo del ricovero
- data della dimissione;
- diagnosi accertata;
- esami diagnostici rilevanti pre e post-operatori.
- decorso clinico durante il ricovero;
- terapie ed intervento chirurgico effettuati durante il ricovero e consigliate a domicilio
- terapia consigliata alla dimissione e indicazione dell'orario .

Al momento della dimissione al paziente viene restituita tutta la documentazione sanitaria di sua proprietà.

### UTIC

I parenti dei pazienti che hanno eseguito la procedura (diagnostica e/o operativa) verranno convocati dal primario o da un suo aiuto che li informerà sull'esito della stessa. Durante la degenza in Reparto ulteriori informazioni potranno essere richieste al cardiologo di guardia.



### Visite ambulatoriali

Al momento della dimissione il paziente deve prenotare la visita di controllo a un mese dall'intervento, che sarà effettuata nell'ambulatorio di reparto alle ore 8 di mattina.

### La legge sulla privacy

In ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/03 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento UE n. 679/2016 ("Regolamento Europeo relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati"), la struttura adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali rilasciati dai pazienti. Tutti i dati personali e particolari (sensibili) saranno trattati esclusivamente ai sensi di legge o previa autorizzazione dell'utente attraverso la sottoscrizione della relativa informativa e consenso dell'interessato. Il trattamento sui dati personali e particolari forniti dall'utente è destinato alla produzione e alla gestione della documentazione necessaria al trattamento sanitario, alla produzione dei referti, all'adempimento di obblighi istituzionali stabiliti dalla normativa ed alla fatturazione delle prestazioni nei confronti del SSN o dell'assistito in caso di prestazioni erogate in regime privatistico. I Suoi dati saranno trattati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti e comunque nei limiti previsti dalla normativa di settore, nonché da normative in materia fiscale e di conservazione per finalità storico-documentali.

### Accesso alla documentazione sanitaria

Il duplicato della cartella clinica deve essere richiesto all'ufficio cartelle cliniche il martedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00, tel. 0665975651.

## L'informazione

Si possono effettuare prenotazioni via mail:  
european@normadec.it

La cartella clinica viene fornita al paziente entro 35 giorni dalla richiesta. Salvo i casi previsti dalla L.24/2017

La cartella clinica viene consegnata al paziente o a persona da lui delegata secondo quanto previsto dalle normative in vigore sulla tutela della "privacy".

### Tutela del paziente

La struttura rileva sistematicamente i bisogni e

il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati.

L'ospite può contribuire al miglioramento delle prestazioni e quindi al superamento di eventuali problemi e disservizi attraverso la compilazione di un Questionario che viene consegnato in reparto.

I Questionari vengono poi trasmessi alla Direzione Amministrativa ed utilizzati per apportare le correzioni necessarie al miglioramento progressivo dell'assistenza. Per quanto attiene ai reclami, ogni comunicazione, anche se anonima, è esaminata

dalla Direzione Amministrativa e valutata con le coordinatrici delle aree di servizio. La Direzione Amministrativa, cui compete la gestione del reclamo, ne analizza le cause, cerca la risoluzione e darà successivamente comunicazione all'interessato. La struttura propone adeguamenti e interventi correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture nonché la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui l'amministrazione si propone all'utenza.

La struttura garantisce la tutela dei pazienti "fragili" e garantisce il rispetto della dignità del paziente.





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

	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
RISPETTO DEL TEMPO DEL NOSTRO CLIENTE	<i>n° giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero</i>	n° 15
RISPETTO DELLA DIGNITÀ E DEL COMFORT DEL CLIENTE	<i>Frequenza della pulizia delle stanze di degenza e del bagno personale</i>	<b>Due volte al giorno</b>
	<i>Frequenza della pulizia dei servizi igienici</i>	Due volte al giorno
	<i>Comfort all'interno di ogni stanza di degenza</i>	Telefono, TV, aria condizionata, bagno.
	<i>Biancheria</i>	Quotidiana
RISPETTO DELLA PRIVACY	<b>Effettuato secondo i principi del regolamento E. 679/2016. Spazi garantiti per colloqui riservati</b>	
	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
INFORMAZIONE CORRETTA	<i>Tutte le informazioni vengono fornite secondo gli orari e le modalità concordate</i>	Informazione continua e puntuale
RISPETTO DELLA DIGNITÀ E DEL COMFORT DEL CLIENTE	<i>Dotazione del personale medico e tecnico professionale</i>	Conformità ai requisiti di legge
	<i>Dotazione e qualifica del personale infermieristico tecnico e ausiliario, <b>OSS</b> differenziato per le alte specialità</i>	Conformità ai requisiti di legge
	<i>Selezione del personale infermieristico</i>	Superamento delle prove di selezione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio</li> <li>• Valutazione durante periodo di tirocinio</li> </ul>
	<i>Formazione ed aggiornamento del personale infermieristico</i>	Programma annuale di corsi di aggiornamento
ATTREZZATURE	<i>attrezzature per le alte specialità</i>	Conformità ai requisiti di legge



## Politica qualità

La casa di cura European Hospital ha ottenuto la certificazione ISO9001:2015 del Sistema di Gestione della Qualità, per i seguenti prodotti/servizi:  
Erogazione di prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di ricovero nelle specialità di cardiocirurgia, cardiologi diagnostico-interventistica, anestesia, terapia intensiva, UTIC, diagnostica per immagini.

Il sistema comprende una serie di procedure che codificano lo svolgimento delle attività e consentono di esplicitare in modo chiaro e condivisibile le potenzialità, le capacità produttive e l'orientamento al Miglioramento continuo. Poiché la realizzazione ed il mantenimento della Qualità richiedono un impegno costante ed il rispetto dei compiti affidati da parte di tutti i livelli operativi della struttura la Direzione si impegna affinché gli obiettivi e i requisiti di sistema siano stabili e sviluppati anche con il contributo del personale interessato.

Gli obiettivi specifici sono stabiliti annualmente a seguito dei Riesami di Direzione. Vengono definiti e monitorati nell'ambito delle singole Unità Operative che le costituiscono.



### Gestione globale del processo produttivo e dei fenomeni ambientali:

- raggiungimento del budget con un contestuale miglioramento dei servizi erogati, sulla base dei requisiti espressi dai Clienti
- intensificazione della competitività commerciale ed ampliamento delle quote di mercato puntando al rafforzamento della credibilità ed affidabilità (maggiore potere contrattuale nei confronti degli interlocutori istituzionali, riconoscimento formale) e sul rafforzamento dell'immagine (maggiore visibilità e richiamo sul territorio),
- regolarità normativa (assenza di conflitti interpretativi con organi di controllo e di verifica),
- aumento del peso contrattuale con i contraenti esterni istituzionali ed economici,
- implementazione costante delle normative applicabili,
- individuazione e aggiornamento di procedure inadeguate, erranee o mancanti,
- individuazione e monitoraggio costante di corretti indicatori di qualità,
- individuazione e gestione dei fattori di rischio tramite sistemi di prevenzione e protezione,
- individuazione e monitoraggio costante di

corretti indicatori di qualità,

- addestramento degli operatori per accrescere la professionalità e prevenire situazioni Non Conformi o problematiche,
- garantire un sistema di controlli per individuare prontamente le anomalie e garantire la conformità ai requisiti.

### Gestione delle risorse

- valutazione della quantità e della qualità delle risorse interne allocate sia tecnologiche, sia umane (ottimizzazione delle stesse, redistribuzione o conversione, formazione),
- individuazione di situazioni non conformi e loro risoluzione,
- valutazione della conformità al processo aziendale delle risorse afferenti dall'esterno, in particolare appalti di servizi (modifica, integrazione, sostituzione).

### Diffusione della conoscenza del Sistema tra tutti i collaboratori e loro partecipazione attiva e costante al suo sviluppo:

- crescita dell'orgoglio aziendale e del senso di appartenenza,
- selezione spontanea e conseguente identificazione di nuove figure dirigenti

(riduzione del rischio connesso all'accentramento direttivo),

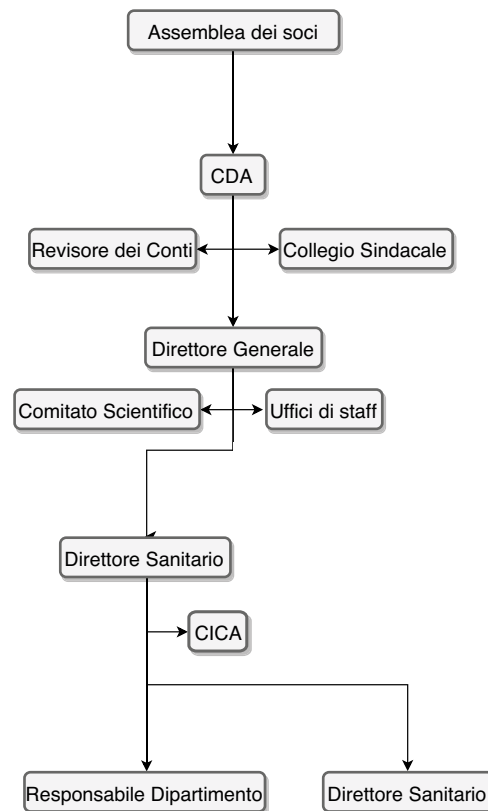
- presa di coscienza da parte degli attori della validità del processo di "miglioramento costante" e di formazione permanente (soddisfaccimento umano e professionale dei collaboratori),
- individuazione e condivisione dei carichi di lavoro e delle responsabilità (riduzione conflittualità aziendale ed interpersonale),
- accentuazione ed attivazione dei meccanismi di comunicazione interna (maggiore simbiosi tra i vari livelli funzionali, maggiore senso di appartenenza e considerazione, riduzione dei conflitti interpersonali, educazione alla cultura del dialogo).

La Politica per la Qualità, al pari di ogni altra attività, viene riesaminata periodicamente ed in tale sede vengono analizzati ed eventualmente aggiornati anche gli obiettivi.

# Le funzioni aziendali

## Funzionigramma aziendale

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| • DIRETTORE GENERALE                                 | Sig.ra Stefania Genchi  |
| • DIRETTORE SANITARIO                                | Dott. Francesco Cortese |
| • DIRETTORE SCIENTIFICO                              | Dott. Franco Turani     |
| • DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO SCIENZE CARDIOVASCOLARI | Prof. Mariano Garofalo  |
| • DIRETTORE U.O. CARDIOCHIRURGIA                     | Prof. Ruggero De Paulis |
| • DIRETTORE U.O. CARDIOLOGIA INTERVENTISTICA         | Prof. Fabrizio Tomai    |
| • DIRETTORE U.O. ANESTESIA E RIANIMAZIONE            | Dott. Mauro Falco       |
| • RESPONSABILE DIP. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI         | Dott. Mauro Di Roma     |
| • RESPONSABILE LABORATORIO ANALISI                   | Dott. Elsie Papi        |
| • RESPONSABILE DEI RECLAMI                           | Sig.ra Paola Rosadini   |
| • RESPONSABILE RISK MANAGER                          | Dott. Elsie Papi        |
| • MEDICI SPECIALISTI                                 |                         |
| • RESPONSABILE AZIENDALE QUALITÀ (RAQ)               | Dott. Francesco Cortese |
| • COMITATO SCIENTIFICO                               | Prof. Mariano Garofalo  |
| • COMITATO INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA        | Dott. Francesco Cortese |





#### Numeri utili

CENTRALINO	06/659759	7:00 - 19:30
ACCETTAZIONE RICOVERO	06/6597759 tasto 1	9:00 - 17:30
SEGRETERIA DIPARTIMENTO CARDIOVASCOLARE	06/6597759 tasto 2	9:00 - 17:30
CUP DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	06/6597759 tasto 3	8:00 - 17:00
SEGRETERIA ANGIOLOGIA CHIRURGIA VASCOLARE	06/6597759 tasto 4	9:30 - 17:00
CUP VISITE MEDICHE/ESAMI	06/6597759 tasto 5	8:00 - 19:00
SEGRETERIA PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA	06/6597759 tasto 6	9:00 - 17:00
LABORATORIO ANALISI	06/65975802	8:00 - 18:00
FISIOTERAPIA	06/65975518	8:00 - 19:00

## TARIFFARIO 2024

### Ricoveri privati

DEGENZA	suite	Euro 750,00 + IVA al giorno
DEGENZA	camera singola	Euro 550,00+ IVA al giorno
+ MONITORAGGIO		Euro 450,00 + IVA al giorno
DEGENZA	camera doppia	Euro 350,00 + IVA al giorno
DAY HOSPITAL	camera singola	Euro 450,00 + IVA al giorno
DAY HOSPITAL	camera doppia	Euro 300,00 + IVA al giorno
CAMERA DI MONITORAGGIO PARAMETRI VITALI		Euro 1.300,00 + IVA al giorno
STAND BY SALA OPERATORIA CCH		Euro 1.500,00 + IVA ad intervento

### SALA OPERATORIA RICOVERI NOTTURNI E DAY HOSPITAL

PRIMA ORA	Euro 750,00 + IVA
ORE A SEGUIRE	Euro 550,00 + IVA ora

### SALA OPERATORIA DAY SURGERY

PRIMA 1/2 ORA	Euro 400,00 + IVA
SUCCESSIVE 1/2 ORA	Euro 80,00 + IVA ora
MATERIALE SANITARIO E MEDICINALI	a consumo
MEDICAZIONI	Euro 35,00 + IVA cad.
SACCA SANGUE	Euro 355,00+ IVA cad.
SACCA EMAZIE	Euro 320,00+ IVA cad.

<b>SACCA PIASTRINE</b>	Euro 225,00 + IVA cad. uno
<b>PLASMA</b>	Euro 205,00 + IVA cad. uno
<b>VITTO EXTRAACCOMPAGNATORE</b>	
colazione	Euro 4,00 + IVA
pranzo	Euro 25,00 + IVA
cena	Euro 25,00 + IVA
<b>TELEFONATE</b>	a consumo

**Ricoveri in regime di accreditamento**

DIFFERENZA CLASSE PER SERVIZIO AGGIUNTIVO DI CAMERA SINGOLA/PRIVATA PREVISTA DI LETTO PER L'ACCOMPAGNATORE E MENUA SCELTA PER IL PAZIENTE	COMPLESSIVAMENTE EURO 250,00 IVA COMPRESA
---	--

**Prestazioni ambulatoriali**

Per il tariffario delle prestazioni ambulatoriali rivolgersi al Centro Unico di Prenotazioni Ambulatoriali ai numeri 06/65975.604 - 06/65975.626 - 06/65975.180









## European Hospital

Via Portuense, 700 - 00149 - Roma

P.IVA 01774941007

centralino: 06 65.97.59

[www.europeanhospital.it](http://www.europeanhospital.it)

