

CARTA DEI SERVIZI

REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE
0	01/08/2018	Prima emissione
1	04/02/2019	Revisione generale
2	22/04/2021	Integrazione
3	12/09/2022	Revisione generale
4	23/11/2023	Integrazione
5	06/05/2024	Revisione generale
6	07/05/2025	Revisione generale
7	10/02/2026	Revisione generale

Elaborato	RSGQ Gabriele Botturi	Firma 
Verificato	Direttore Sanitario Giuseppe Baccaro	Firma 
Approvato	Direttore Generale Raffella Ferradini	Firma 

SOMMARIO

SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	4
1.1. LA STORIA	4
1.2. IL GRUPPO	4
1.3 VALORI DELL'ORGANIZZAZIONE	5
1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI	5
1.5 CODICE ETICO	6
1.6 MISSION.....	6
1.7 VISION.....	6
1.7 DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI	7
1.8 CONTATTI – DOVE SIAMO.....	9
SEZIONE II – SERVIZI E PRESTAZIONI	10
2.1. RESPONSABILI E ORGANIGRAMMA	10
2.2. REALTÀ ORGANIZZATIVA ATTUALE.....	13
2.3. REALTÀ ORGANIZZATIVA FUTURA	13
2.4. REALTÀ SANITARIE DELLA CASA DI CURA.....	14
2.4. INFORMAZIONI GENERALI PER IL RICOVERO	15
2.5. SERVIZIO AMBULATORIALE	16
2.6. CENTRO DI EMODIALISI.....	18
2.7 TEMPI DI ATTESA	18
2.8 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI	19
2.9 TICKET ED ESENZIONI.....	19
SEZIONE III – ULTERIORI SERVIZI.....	19
3.1 SERVIZI OFFERTI AI CITTADINI	19
3.2 VITTO	19
3.3 SERVIZIO BAR	20
3.4 ASSISTENZA RELIGIOSA	20
3.5. DIREZIONE SANITARIA	20
3.6 WI-FI	20
3.7 PARCHEGGIO.....	20
3.8 COPIA DELLA CARTELLA CLINICA DI RICOVERO.....	20
SEZIONE IV – MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA	21

4.1. GESTIONE DEI RECLAMI DIREZIONE SANITARIA.....	21
4.2. GESTIONE DELLE RICHIESTE DI RISARCIMENTI, RIMBORSI E RICORSI.....	21
4.3. VERIFICA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI-OSPITI	21
4.4. CCICA	21
4.5. COMITATO RISCHIO CLINICO	22
4.6. COMITATO VALUTAZIONE SINISTRI	22
4.7. ASSISTENZA SOCIALE	22
4.8 PAZIENTE CON DIFFICOLTÀ SOCIO-ECONOMICHE.....	22
4.9. ASSISTENZA AI CITTADINI STRANIERI – MEDIATORE CULTURALE	22
4.10. CONSENSO INFORMATO	22
4.11 INFORMAZIONI SANITARIE.....	22
4.12 SERVIZIO TRASFUSIONALE	23
4.13 FATTORI DI QUALITÀ	23

Gentile Ospite,

nell'accoglierla nella Casa di Cura Città di Roma – società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di GHC Garofalo Health Care – le presentiamo la nostra “Carta dei Servizi”, uno strumento utile per orientarsi e conoscere la nostra struttura.

Il presente documento è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte di Città di Roma nei confronti dell'utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'utente stesso.

Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- Facilità di accesso ai servizi;
- Coinvolgimento del cittadino-utente;
- Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal centro per raggiungere le proprie finalità

Le sue richieste e osservazioni saranno per noi un valido contributo, che ci permetterà di migliorare il nostro servizio.

Siamo consapevoli che solo agendo in questa maniera potremo conquistare e mantenere la fiducia da parte della collettività.

Il Rappresentante Legale Dott. Mariano Garofalo

Il Datore di Lavoro Dott.ssa Raffaella Ferradini

Il Direttore Sanitario Dott. Giuseppe Baccaro

SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

1.1. LA STORIA

La storia del **GRUPPO GAROFALO** è una storia che viene da lontano, dagli anni del dopoguerra, quando l'Italia era un paese annientato e dal futuro precario.

Raffaele Garofalo era un giovane idealista che obbediva al sogno in cui credeva fermamente: diventare un grande chirurgo. Subito dopo la laurea andò come volontario all'Ospedale militare di Napoli dove eseguì i suoi primi interventi chirurgici.

Da Napoli a Roma passando per Ripe San Ginesio, si realizzò così il sogno del giovane Raffaele, che insieme ai suoi fratelli alla fine degli anni '50 rilevò la gestione della Clinica dove operava con grande tenacia, la casa di Cura Sant'Antonio da Padova a Colle Oppio.

La **CASA DI CURA CITTÀ DI ROMA – GHC GAROFALO HEALTHCARE** è una struttura sanitaria privata autorizzata ed accreditata con il SSR. La struttura si pone quale parte integrante del Sistema Sanitario della Regione Lazio per soddisfare i bisogni sanitari sempre più complessi ed articolati dei propri Utenti, avvalendosi di tecniche e conoscenze scientifiche d'avanguardia.

1.2. IL GRUPPO

IL PAZIENTE DEVE ESSERE SEMPRE AL CENTRO DEL SISTEMA A questo principio, il fondatore del Gruppo, Prof. Raffaele Garofalo, ha costantemente orientato la sua attività professionale ed imprenditoriale, ponendo particolare attenzione all'eccellenza delle organizzazioni sanitarie, sempre al passo con i tempi sia per quanto riguarda la ricerca e la conoscenza scientifica, sia sotto l'aspetto delle innovazioni tecnologiche. Tutte le strutture del Gruppo, infatti, sono realizzate nel rispetto di questo principio al fine di garantire il più alto livello qualitativo delle prestazioni assistenziali erogate, perché, come diceva il Prof. Garofalo: *LA SALUTE È IL BENE*

PIÙ PREZIOSO CHE L'UOMO POSSA AVERE.

La Casa di Cura Città di Roma è una struttura sanitaria privata accreditata dal SSR per 155 posti letto che si pone quale parte integrante del sistema sanitario della Regione Lazio, per soddisfare i bisogni sanitari sempre più complessi ed articolati dei propri Utenti, avvalendosi dell'evoluzione delle tecniche e delle conoscenze scientifiche. L'interesse primario della Casa di Cura è stato da sempre quello di garantire a tutti i degenti la migliore qualità possibile delle prestazioni erogate, sia mediante la massima professionalità degli operatori sanitari, che dei mezzi tecnici messi a disposizione degli stessi. Un'attenzione particolare è stata rivolta al rispetto della dignità umana, senza distinzione di sesso, cultura, stato sociale, età, lingua, nel rispetto delle idee e della fede religiosa. Per tali motivi, massima cura viene posta nella selezione del personale di assistenza, che svolge i propri compiti con zelo ed umanità e che è sempre identificabile mediante cartellino personale. Al fine di migliorare l'organizzazione interna dei reparti, vengono effettuate riunioni periodiche tra Direzione Sanitaria e personale sanitario/medico e paramedico. Tali incontri hanno da sempre un'utilità notevole soprattutto a livello scientifico, per la valutazione di nuove metodiche sia diagnostiche che operative, nonché per la preparazione di Meeting destinati allo scambio di informazioni e risultati terapeutici, effettuati anche con sanitari provenienti da altre sedi. Ciò garantisce ulteriormente una assistenza sempre più qualificata e adeguata ai risultati nazionali ed internazionali in campo medico.

Con le Coordinatrici Infermieristiche responsabili dei reparti, vengono programmati interventi generali di miglioramento dei comfort alberghieri, acquisti di accessori vari, nonché l'organizzazione dei turni del personale sempre adeguato alle necessità dei diversi reparti. Questi aspetti assumono particolare importanza, tenuto conto che in base alle norme vigenti, il paziente può esercitare la libera scelta del luogo di cura con le garanzie di un trattamento sanitario qualificato.

1.3 VALORI DELL'ORGANIZZAZIONE

I valori che guidano l'azione della Casa di Cura Città di Roma sono la base su cui si fonda ogni nostra decisione e azione. Innanzitutto, crediamo nella compassione e nell'empatia, trattando ogni individuo con rispetto, dignità e gentilezza. L'integrità è fondamentale per noi: ci impegniamo a operare in modo trasparente, onesto e etico in tutte le nostre interazioni.

La collaborazione è al centro del nostro approccio, sia all'interno del nostro gruppo multidisciplinare, sia con i pazienti, le loro famiglie e la comunità. Siamo impegnati nella ricerca continua dell'eccellenza, abbracciando l'innovazione e l'apprendimento continuo per migliorare costantemente i nostri servizi e risultati. Infine, ci impegniamo a essere responsabili nei confronti della società e dell'ambiente, contribuendo attivamente al benessere e alla sostenibilità della comunità in cui viviamo e lavoriamo. Questi valori sono il fondamento del nostro impegno a fornire cure di altissima qualità e a creare un ambiente in cui ogni individuo possa prosperare e guarire

1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il paziente al centro dell'attenzione: a questo principio, il fondatore del Gruppo, Prof. Raffaele Garofalo, ha costantemente orientato la sua attività professionale ed imprenditoriale.

La CASA DI CURA CITTA' DI ROMA – GHC GAROFALO HEALTHCARE persegue gli obiettivi di:

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

- alle abitudini quotidiane dei degenti;
- l'aggiornamento costante degli operatori della Struttura su tematiche tecnico- professionali ed organizzativo – gestionali

1.5 CODICE ETICO

EGUAGLIANZA	Ogni utente/paziente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate senza distinzione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.
IMPARZIALITÀ	Il comportamento di tutto il personale in forza si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
CONTINUITÀ	La Clinica eroga i propri servizi sanitari con "continuità" intesa come erogazione nel tempo delle prestazioni e come elemento di qualifica tecnica
DIRITTO DI SCELTA	La Clinica assicura la piena libertà all'utente/paziente di scegliere sia il medico preposto all'esecuzione della prestazione sanitaria sia l'osservanza o meno delle terapie da quest'ultimo proposte.
PARTECIPAZIONE	L'utente/paziente partecipa al servizio attraverso un'informazione completa e corretta e può esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni anche mediante la compilazione di reclami e/o suggerimenti per il continuo miglioramento del servizio.
EFFICIENZA EFFICACIA	ED La Direzione Generale è impegnata costantemente a promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del paziente.

1.6 MISSION

La nostra missione è guidata dalla profonda convinzione che ogni individuo meriti cure sanitarie di altissima qualità, offerte con rispetto, compassione e dedizione. Ci impegniamo a fornire un ambiente accogliente e sicuro dove i pazienti si sentano al centro delle nostre attenzioni, dove le loro esigenze fisiche, emotive e spirituali vengano comprese e trattate con la massima cura. Siamo devoti alla costante ricerca dell'eccellenza, investendo nelle più moderne tecnologie e formando un *team* di professionisti altamente qualificati e compassionevoli. Collaboriamo attivamente con pazienti, famiglie e comunità per garantire un approccio olistico alla salute e al benessere. La nostra missione si estende oltre i confini della cura individuale, abbracciando l'educazione, la prevenzione e la promozione della salute nella società. Siamo impegnati a coltivare una cultura di responsabilità sociale e ambientale, contribuendo al benessere generale della comunità e dell'ambiente in cui operiamo. In tutto ciò facciamo, manteniamo saldi i nostri valori di etica, integrità, rispetto e compassione, guidati dalla visione di un mondo in cui la salute è un diritto universale accessibile a tutti.

1.7 VISION

La Casa di Cura Città di Roma aspira a essere molto più di una struttura sanitaria privata/convenzionata. Ci impegniamo a creare un ambiente in cui ogni paziente si senta accudito, ascoltato e rispettato, dove la cura va oltre la mera pratica medica e si estende alla sfera emotiva e umana. Miriamo a essere un faro di eccellenza nel panorama sanitario, non solo per le nostre cure mediche avanzate e personalizzate, ma anche per l'empatia e la compassione che permeano ogni interazione con i nostri pazienti e le loro famiglie. Inseguiamo l'innovazione costante, adattandoci ai cambiamenti delle esigenze sanitarie e integrando le più

recenti scoperte scientifiche per garantire il massimo beneficio ai nostri pazienti. Con il nostro impegno per la continua crescita e miglioramento, puntiamo a diventare un modello di eccellenza nel settore, ispirando fiducia e sicurezza nella comunità che serviamo.

1.7 DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

A) - DIRITTI

- 1) *Diritto al rispetto della dignità personale e delle convinzioni morali, politiche e religiose, garantendo:*
 - Protezione da qualsiasi pressione – diretta o indiretta – sulle convinzioni del cittadino ricoverato, come condizione di base per una relazione di fiducia tra il Paziente e gli operatori sanitari.
 - Riservatezza nell'esecuzione di visite e trattamenti.
 - Condizioni ambientali, nella fornitura dei servizi alberghieri e sanitari, tali da evitare ogni spersonalizzazione ed isolamento dovuto al ricovero.

- 2) *Diritto alla libertà di scelta, garantendo:*
 - Libertà di scelta della équipe medica e delle tecniche di cura.
 - Accesso alla struttura in tempi solleciti, anche nel caso di scelte di degenza di livello più economico.
 - Possibilità di rifiutare il metodo diagnostico e terapeutico.

- 3) *Diritto alla qualità delle cure, garantendo:*
 - Attenzione alla sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza ai pazienti.
 - Prestazioni di qualità.
 - Aggiornamento e applicazione dei progressi scientifici nel campo medicale, diagnostico e terapeutico.
 - Possibilità per il Medico di disporre di ogni mezzo necessario nell'ambito della sua attività di diagnosi e cura e rispetto della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici inerenti alla professione.
 - Formazione di base e specialistica del personale medico ed infermieristico anche mediante corsi di aggiornamento.
 - Attivazione del processo interno per il controllo della qualità.

- 4) *Diritto all'informazione, garantendo:*
 - Un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna.
 - Una indicazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti eventualmente disponibili presso altre strutture.
 - Un aggiornamento appropriato e comprensibile sulle diagnosi e gli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.
 - La riservatezza dei dati relativi alla persona del paziente ed alla sua storia clinica.
 - L'agevole identificazione del personale interno.
 - Un ragguglio preciso sulle condizioni alberghiere praticate o su altre prestazioni relative al maggiore comfort.

- 5) *Diritto al reclamo, garantendo:*
 - La possibilità di presentare reclami.
 - Precise informazioni sulle modalità di trasmissione dei reclami.
 - Specifiche comunicazioni in ordine all'esito dei reclami.
 - La possibilità di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni.

6) *Diritto alla privacy*

Per la concreta attuazione dei principi legislativi sul rispetto della Privacy (Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.) il paziente può, attraverso la sottoscrizione di appositi moduli disponibili presso l'ufficio accettazione:

- disporre che per il Suo ricovero sia mantenuto il completo anonimato;
- individuare le persone alle quali può essere comunicato, ad esclusione di altre, il Suo stato di salute;
- conoscere le modalità per il rilascio della cartella clinica e per tutto quanto concerne la consegna dei referti.

7) *Trattamento dati personali*

In applicazione delle norme vigenti in materia, la Casa di Cura garantisce a tutti gli utenti la massima riservatezza sui dati personali e sanitari che essa acquisisce in forza di obblighi derivanti dalla legge.

Detta riservatezza è garantita:

- attraverso l'applicazione di un apposito documento programmatico, previsto dal Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.;
- da un puntuale e costante sistema di monitoraggio;
- dal rispetto delle disposizioni in materia messe a punto dalla Direzione Sanitaria adottando tutti gli accorgimenti che si rendessero opportuni per garantire il più ampio rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.
- L'attenzione che viene posta alla tutela dei dati si concretizza anche attraverso specifici momenti formativi del personale, organizzati dalla Casa di Cura.
- L'attenzione che viene posta alla tutela dei dati si concretizza anche attraverso specifici momenti formativi del personale, organizzati dalla Casa di Cura.

B) - DOVERI:

- Ogni paziente all'interno della struttura ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria;
- È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse;
- Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- Nella considerazione di essere parte di una Comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ad altri pazienti (rumori, luci accese, televisore ad alto volume, ecc.);
- È doveroso rispettare il divieto di fumare; questo non solo per disposizioni di Legge ma soprattutto per il rispetto della salute propria e degli altri pazienti;
- Il paziente ha diritto a una corretta informazione sulla organizzazione della struttura sanitaria ma è anche suo dovere assumere informazioni nei tempi e nelle sedi opportune;
- È doveroso il rispetto degli orari e delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete ed il riposo degli altri pazienti presenti;
- Il personale tutto, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon funzionamento del reparto ed il benessere di tutti i pazienti.

1.8 CONTATTI – DOVE SIAMO

La casa di cura Città di Roma è ubicata in Via Francesco Maidalchini, 20 - Roma

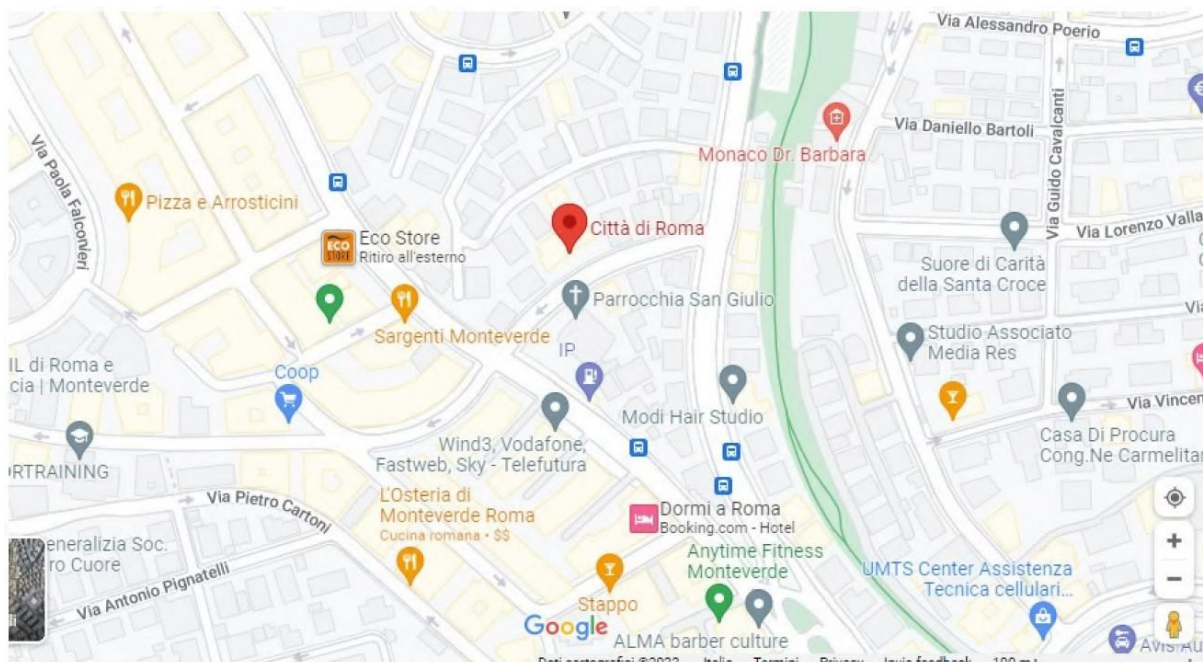
La posizione è nel cuore di Monteverde. La vicinanza con la Circonvallazione Gianicolense, con Via di Donna Olimpia e con Viale dei Quattro Venti garantisce un collegamento rapido con le principali vie di grande comunicazione, come viale Marconi, Viale Trastevere, la Tangenziale Est, la Via Olimpica etc.

Email: accettazionericoveri@casadicuracittadiroma.com

Centralino: +39 06 58471

Email Data Protection Officer: dpo@casadicuracittadiroma.com

PEC Data Protection Officer: dpcittadiroma@legalmail.it



<p>AUTOBUS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 8 - Casaletto - C.ne Gianicolense - L. go Argentina - 228 - Stazione Trastevere - C.ne Gianicolense - Via G.Folchi - 791 - P. le Nervi - C.ne Gianicolense - C.ne Cornelia - 710 - Via San Pancrazio - C.ne Gianicolense - Via G.Folchi - 773 - Stazione Trastevere - C.ne Gianicolense - Via G.Folchi - 786 - Stazione Trastevere - C.ne Gianicolense - L. go C.Reduzzi - 871 - Stazione Trastevere - Via Donna Olimpia - Via Carini
<p>METROPOLITANA</p>	<p>La linea B della metropolitana (direzione Laurentina) è la più vicina, ma non ha fermate immediatamente adiacenti a Via Francesco Maidalchini. È consigliabile combinare la metropolitana con altri mezzi di trasporto pubblico per raggiungere la destinazione.</p>
<p>TRENO</p>	<p>La stazione ferroviaria più vicina è Quattro Venti, servita dalla linea FL3 (Roma Ostiense - Viterbo), situata a circa 7 minuti a piedi da Via Francesco Maidalchini.</p>
<p>TRAM</p>	<p>La stazione del tram più vicina è Gianicolense/Ponte Bianco, servita dalla linea 8, a circa 5 minuti a piedi da Via Francesco Maidalchini.</p>

A PIEDI

Se ti trovi nelle vicinanze, puoi raggiungere Via Francesco Moidalchini a piedi. Ad esempio, da Piazzale dei Quattro Venti, la distanza è di circa 500 metri, percorribili in 6-7 minuti.

SEZIONE II – SERVIZI E PRESTAZIONI

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

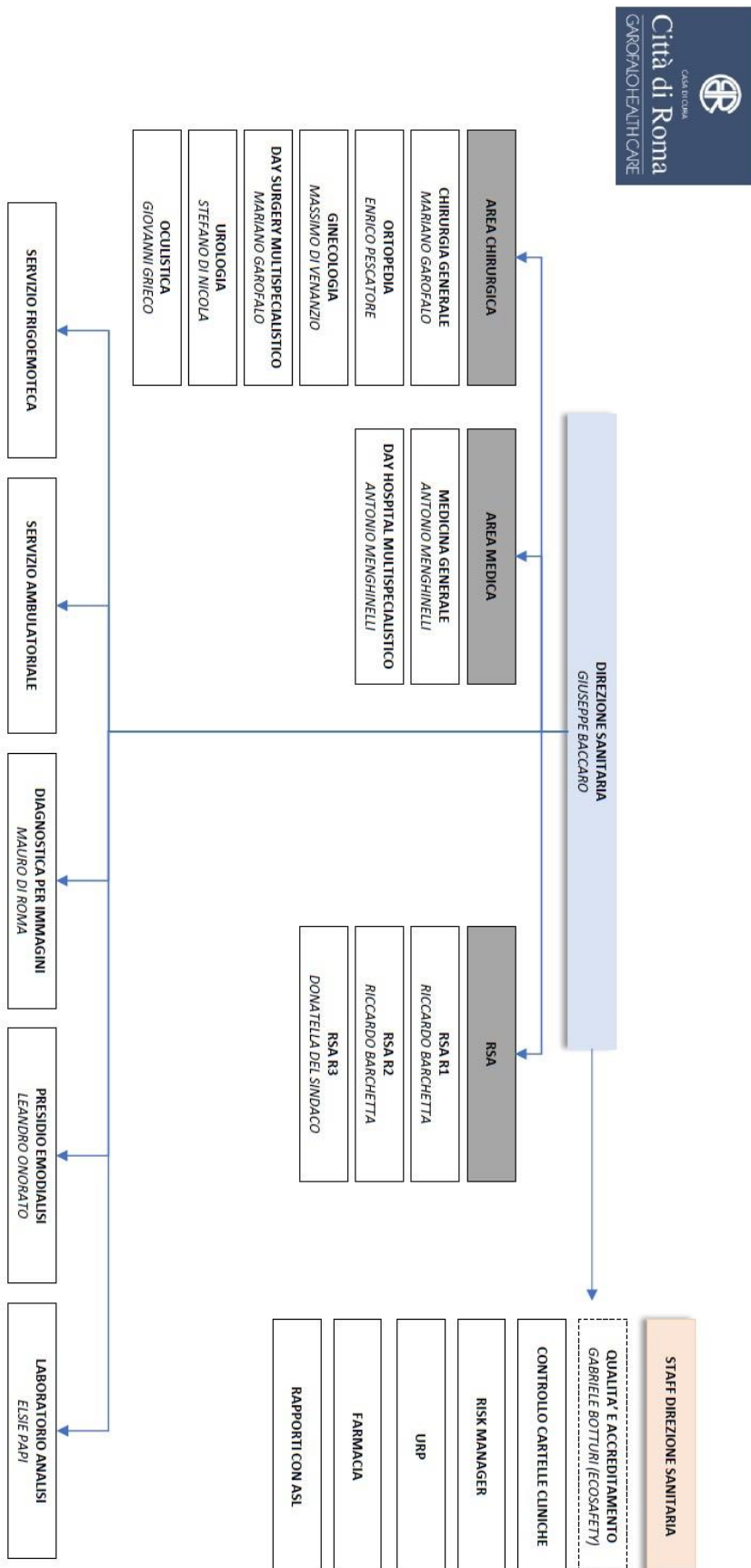
Inoltre, ha reparti RSA con 20 posti intensivi, 30 posti Estensivi, 30 posti Mantenimento Alto. Non rientrano, pertanto, tra le condizioni patologiche trattate dalle strutture operative della casa di cura, quelle che richiedono un trattamento diagnostico/terapeutico di lunga durata, fatta salva la fase post acuta.

Le prestazioni rivolte a trattare le condizioni patologiche indifferibili (emergenza - urgenza) e le patologie acute, sono effettuate compatibilmente con le specifiche di accreditamento ed autorizzazione riconosciute alla casa di cura da parte del SSR:

- in forma di ricovero programmato e di ricovero diurno (linea di elezione);
- in forma di trattamento ambulatoriale (linea ambulatoriale)

2.1. RESPONSABILI E ORGANIGRAMMA

- **Il Legale Rappresentante** è il Prof. Mariano Garofalo
- **Direttore Generale**: è la Dott.ssa Raffaella Ferradini
- **Il Direttore Sanitario**: è il Dott. Giuseppe Baccaro
- **Il Direttore Amministrativo**: è la Dott.ssa Loredana Baccini



2.2. REALTÀ ORGANIZZATIVA ATTUALE

Negli anni l'organizzazione di Città di Roma ha vissuto molteplici riorganizzazioni in termini di offerta sanitaria, che sono rappresentate e definite secondo le seguenti normative:

- DCA U00009/2018
- Determina della Regione Lazio n.G12541/2022
- DGR 610/2024
- DGR 1266/2025

L'organizzazione attualmente è così suddivisa:

Attività di assistenza a persone non autosufficienti anche anziane (secondo Deliberazione della Giunta Regionale n.1266 del 18 dicembre 2025):

Autorizzati all'esercizio e Accreditati:

- 20 PL – R.S.A. Intensivo
- 30 PL – R.S.A. Estensivo
- 30 PL – R.S.A. Mantenimento Alto

Attività di ricovero in acuzie (secondo Determinazione della Regione Lazio n.G12541 del 21 settembre 2022):

Raggruppamento chirurgico

- Chirurgia Generale 15 Autorizzati all'esercizio, di cui 14 Accreditati
- Oculistica 3 PL Autorizzati all'esercizio, di cui 2 Accreditati
- Ortopedia 15 PL Autorizzati all'esercizio, di cui 14 Accreditati
- Urologia 16 PL Autorizzati all'esercizio, di cui 14 Accreditati
- Day surgery multispecialistico 11PL Autorizzati all'esercizio, di cui 9 Accreditati
- Ginecologia 7 PL Autorizzati all'esercizio, di cui 6 Accreditati

Raggruppamento medico

in regime di Autorizzazione all'esercizio e di Accredimento Istituzionale:

- Day Hospital Multispecialistico 5 PL
- Medicina Generale 20 PL

2.3. REALTÀ ORGANIZZATIVA FUTURA

Tramite la riorganizzazione riportata nella Deliberazione della Giunta della Regione Lazio n.135 del 12 marzo 2026, il Gruppo mira a ottenere la riconversione della Casa di Cura in un centro di assistenza sanitaria post-acuzie dotato di posti letto di riabilitazione intensiva (cod. 56) e di posti letto di assistenza a persone non autosufficienti anche anziane intensiva, estensiva e di mantenimento alto, per un totale di 136 posti letto in regime di Autorizzazione all'esercizio di cui 134 in regime di Accredimento Istituzionale.

Nello specifico:

In regime di Autorizzazione all'esercizio e di Accredimento Istituzionale:

- 20 PL – R.S.A. Intensivo
- 30 PL – R.S.A. Estensivo
- 30 PL – RSA Mantenimento Alto
- 49 PL – Recupero e rieducazione funzionale cod. 56
- 5 PL – DH Riabilitativo

In regime di Autorizzazione all'esercizio:

- 2 PL – Recupero e rieducazione funzionale cod. 56

2.4. REALTÀ SANITARIE DELLA CASA DI CURA

RSA - INTENSIVI, ESTENSIVI E MANTENIMENTO ALTO (secondo Deliberazione n. 1266 del 18 dicembre 2025)

All'interno della Casa di Cura Città di Roma è attivo un reparto RSA articolato in tre livelli assistenziali distinti Autorizzati:

- 20 posti letto per Livello Assistenziale Intensivo
- 30 posti letto per Livello Assistenziale Mantenimento Alto
- 30 posti letto per Livello Assistenziale Mantenimento Estensivo

Si tratta di una struttura moderna e organizzata, dedicata a garantire la massima qualità assistenziale e riabilitativa per persone anziane non autosufficienti, affette da gravi patologie croniche o in condizioni di particolare fragilità clinico-assistenziale.

- Reparto RSA di Livello Assistenziale Intensivo – Unità di Cure Residenziali Intensive Assistenza residenziale extraospedaliera ad elevato impegno sanitario, rivolta a pazienti in condizioni di responsività minimale, stati vegetativi, comi prolungati, gravi patologie neurologiche degenerative progressive, insufficienza respiratoria grave con necessità di ventilazione meccanica. L'assistenza si fonda su trattamenti medico-infermieristici h24, supporto psicologico, riabilitazione intensiva e assistenza tutelare, garantendo una continuità assistenziale completa e l'utilizzo di tecnologie avanzate per il monitoraggio e la gestione clinica.
- Reparto RSA di Livello Assistenziale Mantenimento Alto – Cure Estensive Assistenza sanitaria e riabilitativa a medio impegno, rivolta a pazienti con patologie croniche stabilizzate ma ancora suscettibili di miglioramento funzionale. Il focus è il recupero dell'autonomia residua e la prevenzione del deterioramento delle condizioni generali. Il percorso di cura è integrato da attività riabilitative quotidiane, interventi infermieristici e supporto socioassistenziale.
- Reparto RSA di Livello Assistenziale Mantenimento Estensivo – Mantenimento Alto Assistenza continuativa a elevato contenuto assistenziale per pazienti cronici non recuperabili, con bisogni stabili e complessi, che non richiedono più cure sanitarie intensive ma necessitano di un supporto qualificato e costante nelle attività della vita quotidiana. Le prestazioni offerte mirano a garantire benessere, dignità e qualità della vita, con un approccio umanizzato e personalizzato.

Le modalità di accesso - Per l'inserimento nelle Residenze Sanitarie Assistenziali è necessaria la valutazione multidisciplinare da parte dell'UVMD (Unità di Valutazione Multidisciplinare che ne stabilirà il setting) del territorio di residenza. La richiesta va effettuata dal Medico di Medicina Generale o dall'Ospedale che ha in cura il paziente tramite apposito modulo disponibile presso il PUA della ASL di riferimento. Una volta ottenuto parere favorevole, l'utente potrà accedere alle liste d'attesa delle strutture accreditate della Regione Lazio.

Un'eccellenza nel settore dell'assistenza sanitaria - Il nostro reparto RSA rappresenta un punto di riferimento nel panorama sanitario regionale. Con un'équipe multidisciplinare altamente qualificata e un ambiente accogliente e sicuro, ci impegniamo ogni giorno a garantire cure personalizzate e di alto livello, ponendo al centro la dignità e i bisogni della persona. La nostra missione è promuovere salute, autonomia e benessere, collaborando attivamente con le famiglie e i caregiver per costruire percorsi di cura completi e condivisi.

RICOVERO ORDINARIO CHIRURGICO

Le modalità di accesso – In caso di ricovero, il paziente deve recarsi con la richiesta di ricovero del medico di base (MMG) presso gli uffici dell'accettazione posti al piano terra, gli orari di apertura al pubblico sono:

- Dal lunedì al venerdì dalle 07.45 alle 16.00 con orario continuato o prenotare telefonicamente tramite il numero 06/58471

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

RICOVERO ORDINARIO MEDICINA

Le modalità di accesso – Il ricovero nel reparto di medicina generale avviene tramite trasferimento dai PS.

RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE COD.56 – in fase di Autorizzazione all'esercizio e di Accredimento istituzionale (come da Deliberazione della Giunta della Regione Lazio n.135 del 12 marzo 2026)

Le modalità di accesso – Il ricovero (presa in carico) in questa tipologia di reparto avviene tramite richiesta di trasferimento da un reparto per acuti, attraverso la piattaforma regionale SIATESS l'utilizzo del Modulo Unico Regionale.

L'offerta sanitaria – oltre al ricovero, nella Struttura sarà disponibile un Servizio di Day Hospital Riabilitativo per l'erogazione di prestazioni ambulatoriali di fisioterapia.

RICOVERO IN DAY-HOSPITAL MEDICO E DAY SURGERY CHIRURGICO

Le attività di Day-Hospital consistono in un ricovero o in un ciclo di ricoveri programmati, ove vengono effettuate diverse prestazioni sanitarie di carattere diagnostico e/o terapeutico, ciascuno di durata non superiore ad una giornata. Per accedere al regime di Day-Hospital o APA è necessario effettuare preventivamente una visita dal Medico Specialista della Struttura.

2.4. INFORMAZIONI GENERALI PER IL RICOVERO

L'ufficio accettazione ricoveri della Casa di Cura Città di Roma è situato presso gli uffici amministrativi al piano terra ed è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì 7:45 - 16:00. Per il ricovero, il degente o un suo familiare si recheranno all'Ufficio accettazione ricoveri presentando:

- fotocopia della tessera sanitaria dell'ASL di provenienza e un documento di identità valido
- la richiesta di ricovero del proprio medico curante con indicazione della patologia e del
- motivo del ricovero

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

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

Il pagamento delle prestazioni in regime di ricovero avviene con un anticipo rispetto al preventivo concordato al momento del ricovero e con il saldo finale alla dimissione.

Le modalità di pagamento in uso presso la Struttura:

- contanti
- tramite carta di credito

COSA PORTARE AL MOMENTO DEL RICOVERO

Si consiglia di portare, oltre ai propri effetti personali, tutta la documentazione sanitaria relativa ad eventuali ricoveri precedenti, documentazione di esami diagnostici recenti. La documentazione consegnata è conservata in reparto per tutto il periodo del ricovero e riconsegnata al momento della dimissione. La Casa di cura non risponde di eventuali furti. È consigliabile non tenere oggetti di valore o denaro contante, se non quello strettamente necessario

VISITA MEDICA

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

VISITE AI DEGENTI

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

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

Accesso dei familiari/caregiver e ricevimento con i medici di reparto

Di seguito sono riportati gli orari di visita e di colloquio con i medici in base al reparto:

Reparto	Giorni di visita	Orario di visita	Giorni per colloquio	Orario di colloquio con i medici
R1 - RSA	Tutti i giorni	13.00-14.00 15.00-16.00	Lun-Ven	13.00-14.00
MEDICINA	Tutti i giorni	17.00 – 18.00	Lun-Ven	12.30-13.00
CHIRURGIA	Tutti i giorni	16.00-17.00	Lun-Ven	12.30-13.00

Gli orari di visita e di colloquio con il personale medico possono variare in base a:

- le necessità dei parenti/caregiver (difficoltà a causa degli orari di lavoro, problematiche familiari, distanza domicilio-ospedale, etc.), previa autorizzazione del Responsabile Medico di reparto.
- Le condizioni del paziente ricoverato (come nel caso del fine vita).

Gli orari per la visita dei degenti e per il colloquio con i medici sono esposti all'esterno di ogni reparto.

2.5. SERVIZIO AMBULATORIALE

Per le prenotazioni delle visite ambulatoriali, è possibile recarsi presso gli sportelli del CUP della struttura, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07:45 alle ore 19:00 con orario continuato, ed il sabato dalle ore 7:45 alle ore 13:00, oppure telefonicamente dalle 08:00 alle 19:00 chiamando lo 06/58471 (centralino). In caso di impossibilità ad usufruire della prestazione è necessario disdire la prenotazione preferibilmente con un anticipo di almeno due giorni, con le stesse modalità della prenotazione. Il giorno della visita/prenotazione il Pz dovrà presentarsi allo sportello del CUP con mezz'ora di anticipo rispetto all'orario della prenotazione con l'impegnativa, la tessera sanitaria e la documentazione sanitaria inerente il problema da trattare. Presso il CUP, attraverso uno sportello dedicato, viene data la precedenza agli utenti portatori di handicap e alle donne in stato di gravidanza.

Presso la Casa di Cura Città di Roma è possibile usufruire delle seguenti prestazioni ambulatoriali divise in:

- regime *Autorizzativo all'esercizio e Accreditato con il SSN*
 - Laboratorio Analisi
 - Chirurgia Vascolare – Angiologia
 - Cardiologia
 - Chirurgia Generale
 - Nefrologia
 - Oculistica
 - Ortopedia e Traumatologia
 - Ostetricia e Ginecologia
 - ORL
 - Urologia
 - Dermosifilopatia
 - Medicina Fisica e Riabilitazione
 - Pneumologia
 - Diagnostica per Immagini – Radiologia Diagnostica
 - Neurologia

- regime *Autorizzativo all'esercizio*
 - Cardiologia
 - Chirurgia generale
 - Chirurgia plastica
 - Chirurgia vascolare - angiologia
 - Dermosifilopatia
 - Fisiopatologia cardiovascolare
 - Fisiopatologia respiratoria
 - Fluorangiografia e laser terapia oculistica
 - Gastroenterologia
 - Holter ecg
 - Holter pressorio
 - Laboratorio analisi
 - Medicina fisica e riabilitazione
 - Medicina generale
 - Moc
 - Nefrologia
 - Neurologia
 - Oculistica
 - Ortopedia e traumatologia
 - Ostetricia e ginecologia
 - Otorinolaringoiatria
 - Pc2 ospedaliero
 - Pneumologia
 - Senologia
 - Servizio di diagnostica per immagini
 - Urologia

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Servizio di Diagnostica per Immagini, costruito in modo da offrire all'utente comfort e sicurezza dotato di una TC spirale volumetrica e di una sezione di Radiologia convenzionale. Le apparecchiature a nostra disposizione, oltre a garantire un'elevata qualità diagnostica, permettono, grazie all'impiego di tecniche ultraveloci, esami in tempi rapidissimi, particolarmente graditi ai pazienti e ricostruzioni multiplanari e tridimensionali utili sia alla localizzazione spaziale sia per la successiva pianificazione terapeutica. Il servizio si avvale di un sistema di trasmissione digitale delle immagini radiografiche (RIS/PACS).

LABORATORIO ANALISI

Il prelievo viene effettuato con accesso diretto senza prenotazione, presentandosi direttamente a digiuno, dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 10.30 presso il CUP al piano terra

La refertazione per gli esami eseguiti dal laboratorio avviene in giornata, mentre per gli esami inviati esternamente i tempi variano da 5 a 7 giorni. Il ritiro dei referti può essere effettuato personalmente, o da persona delegata per iscritto dal paziente munita del proprio documento di identità e di fotocopia del documento di identità del paziente delegante, tutti i giorni feriali dalle ore 11:30 alle ore 18:30 e il sabato dalle 9:30 alle 13:00 presso il CUP. La data dalla quale sarà possibile ritirare il referto verrà indicata dal personale addetto al momento dell'accettazione dell'esame. I tamponi vaginali e rettali si effettuano solamente nei giorni: martedì, mercoledì ed il giovedì mattina dalle 9:00 alle 12:00.

La Casa di Cura Città di Roma ha attivo il Servizio di Laboratorio Analisi, diviso in:

- *Settore di chimica clinica*: fortemente automatizzato svolge la propria attività di diagnostica nei settori di biochimica, ematologia, coagulazione, marcatori cardiaci e tumorali, sierologia infettiva,

monitoraggio farmaci. Per i pazienti esterni vengono svolti in urgenza esami per il controllo della terapia anticoagulante orale.

- *Settore di microbiologia*: si occupa della ricerca colturale/microscopica di batteri aerobi anaerobi e miceti su tutti i materiali biologici, della sorveglianza di laboratorio delle infezioni ospedaliere e delle farmacoresistenze. Anche la microbiologia si avvale di apparecchi automatici per il monitoraggio delle emocolture, l'identificazione dei germi e l'esecuzione dei test di sensibilità agli antibiotici

Il laboratorio di Analisi Chimico Cliniche e Microbiologiche ha svolto, nell'ultimo anno, più di 700.00 indagini diagnostiche in vitro su differenti materiali eseguite in regime ordinario e di urgenza per pazienti interni ed esterni. Gli esami effettuati sono soggetti a controlli di qualità, Il Laboratorio Analisi effettua un "service" per l'esecuzione di analisi genetiche e biologico-molecolari in particolare: cariotipo, trombofilia, infertilità, poliabortività, oncologia molecolare, diagnosi prenatale, farmacogenetica, genetica cardiovascolare, genetica della riproduzione, indagini di paternità e consanguineità, infettologia molecolare

2.6. CENTRO DI EMODIALISI

Il Centro Dialisi dispone di 24 posti letto di cui 1 per pazienti HbsAe, con relative sale dedicate e letti bilancia (postazione con tv e cuffia, spogliatoi custoditi e servizi igienici dedicati). La dialisi ambulatoriale è svolta in regime di convenzione con il SSR. Vengono effettuate le seguenti tecniche: emodialisi in bicarbonato e membrane sintetiche a basso ed alto flusso, emodiafiltrazione, emodiafiltrazione *online*.

Il servizio prevede consulenze nefrologiche e tecniche dialitiche miste per pazienti critici dell'UTIC, Confezionamenti di FAV, protesi/vascolari e CVC temporanei o a permanenza per dialisi. Il personale Infermieristico dedicato è addestrato ed esperto sulle tecniche dialitiche e l'assistenza infermieristica di base e critica del paziente dializzato, con aggiornamenti professionali secondo le linee guida SIN e Regione Lazio. L'utilizzo del software H2O permette il monitoraggio clinico e dialitico con controlli di qualità secondo le linee guida della Società Italiana di Nefrologia, Ministero della Salute e Regione Lazio.

Inoltre, lo staff medico sviluppa attività di ricerca scientifica con pubblicazioni ed organizzazione di convegni. È a disposizione un servizio navetta per il trasporto dei pazienti e attrezzato per persone diversamente abili. Sono disponibili posti macchina dedicati ai pazienti dializzati.

2.7 TEMPI DI ATTESA

La Casa di Cura si impegna a garantire i tempi di attesa rispetto a

- la classe di priorità riportata sull'impegnativa (Servizi Ambulatoriali – dal primo febbraio 2026 è cambiata la validità delle prescrizioni):
 - *U Urgente* – da erogare entro le 72 ore; da prenotare entro 10 giorni
 - *B Breve* – da erogare entro 10 giorni; da prenotare entro 20 giorni
 - *D Differibile* – da erogare entro 30 giorni per le visite ed entro 60 giorni per gli accertamenti diagnostici; da prenotare entro 40 giorni per le visite e 70 giorni per le prestazioni
 - *P Programmata* – prestazioni da erogare entro 120 giorni; da prenotare entro 130 giorni.
- I ricoveri dei reparti:
 - Area Chirurgica – la Casa di Cura si impegna a rispettare le tempistiche indicate dalla Regione Lazio, ovvero:
 - *Classe A* (30 giorni): Ricovero entro 30 giorni per casi clinici che potenzialmente possono aggravarsi.
 - *Classe B* (60 giorni): Ricovero entro 60 giorni per casi che presentano intensi dolori, o disfunzioni, o grave disabilità, ma non tali da determinare un immediato pericolo per la vita.
 - *Classe C* (180 giorni): Ricovero entro 180 giorni per casi che presentano dolori, disfunzioni o disabilità moderati, o tali da non comportare un rapido peggioramento.
 - *Classe D* (12 mesi): Ricovero programmabile entro 12 mesi per casi che non presentano

alcun dolore, disfunzione o disabilità

- Area Medica – accesso diretto dai PS del territorio

Per la consegna della Cartella Clinica la Casa di Cura rispetta la tempistica massima di 30 giorni lavorativi dall'effettuazione della richiesta.

2.8 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

I tariffari relativi sono disponibili chiedendo informazioni agli addetti del CUP.

Il pagamento delle prestazioni ambulatoriali avviene prima dell'erogazione della prestazione stessa.

È possibile pagare:

- *Contanti* per un massimo di € 4999,99 come da normativa vigente
- *PoS* carta di credito/bancomat – limite dettato dai canali bancari in uso

2.9 TICKET ED ESENZIONI

I pazienti sono tenuti al pagamento di una quota di partecipazione alla spesa sanitaria denominata *ticket* e della quota ricetta prevista dalla normativa, ad esclusione dei soggetti in possesso dell'esenzione (totale o parziale) secondo le vigenti disposizioni di legge.

Il nomenclatore tariffario Regionale riporta le quote *ticket* per ogni singola prestazione.

Nota Bene: Le tariffe degli esami e le modalità di partecipazione alla spesa da parte dei cittadini sono soggette a variazioni; quanto riportato è valido salvo diverse disposizioni ministeriali o regionali che interverranno.

SEZIONE III – ULTERIORI SERVIZI

3.1 SERVIZI OFFERTI AI CITTADINI

L'ufficio Accettazione fornisce le informazioni sulle tariffe relative a particolari comforts alberghieri aggiuntivi:

- Camere singole con telefono e televisione al prezzo di 200 euro al giorno (IVA, compresa) Per le stanze singole è previsto il pagamento di una cauzione, che varia in base ai giorni di ricovero
- Nella stanza singola potrà dormire e consumare i pasti anche un familiare
- Tutte le camere di degenza sono dotate di sistema di climatizzazione.
- La struttura non ha barriere architettoniche
- Per quanto riguarda la razionalizzazione dei percorsi all'interno del complesso essa è favorita dalla disponibilità degli impianti elevatori che consentono la distinzione tra i vari traffici interni. Inoltre, grazie alla segnaletica interna è ottimizzato l'orientamento dell'utente presso i vari servizi e reparti.
- È importante ricordare che le persone ricoverate hanno bisogno di tranquillità e pertanto Vi preghiamo di limitare il numero dei visitatori e di tenere toni di voce bassa durante il colloquio
- Evitate, per ragioni igieniche, che i visitatori si siedano sui letti di degenza.
- È vietato l'accesso ai reparti ai bambini di età inferiore ai 12 anni.
- Ai pazienti che effettuano il Day-Hospital viene fornita una bevanda e uno spuntino

3.2 VITTO

I pasti ai degenti vengono somministrati nei seguenti orari:

- colazione: 8:00
- pranzo: 12:30
- cena: 18:30

La Casa di Cura Città di Roma pone particolare attenzione agli aspetti di comfort alberghiero. Il servizio di ristorazione offre ai degenti una doppia scelta del menù giornaliero, compatibilmente con le indicazioni

mediche, o in alternativa diete speciali personalizzate. I pasti vengono serviti in vassoi attrezzati con vaschette monouso sigillate che ne garantiscono l'igiene e la tenuta termica. Non sono ammessi, salvo casi particolari valutabili con il medico di reparto, cibi provenienti dall'esterno. È disponibile anche cucina multietnica per il rispetto delle abitudini alimentari per motivi etnici, religiosi e culturali.

3.3 SERVIZIO BAR

Il bar interno è situato accanto all'ingresso, è aperto dal lunedì al sabato dalle 6.30 - 16:00.

3.4 ASSISTENZA RELIGIOSA

È presente un sacerdote cattolico presso la struttura, è disponibile per le richieste di aiuto spirituale, per colloqui, per l'ascolto e per la somministrazione di sacramenti, contattandolo tramite il centralino. La celebrazione della Santa Messa è la domenica e nei giorni festivi alle ore 10:30 nella cappella della casa di cura situata al piano terreno.

Per i pazienti allettati è possibile ricevere, previa apposita richiesta alla capo sala o a persona incaricata alla sua sostituzione la visita del Sacerdote.

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

3.5. DIREZIONE SANITARIA

La Direzione Sanitaria è a disposizione degli utenti dal lunedì al venerdì negli orari di seguito indicati dalle 08:00 alle 13:00. La Direzione sanitaria è a disposizione degli utenti previo appuntamento scrivendo a direzionesanitaria@casadicuracittadiroma.com.

3.6 WI-FI

La struttura offre il servizio di wi-fi gratuito, registrandosi attraverso il collegamento alla rete "cittadiromaguest".

3.7 PARCHEGGIO

Esiste una convenzione con il parcheggio ROMA CENTRO MONTEVERDE PARKING situato in via di Donna Olimpia, 228 (tel. 06 58202669 - info@parcheggiromacentro.it), che riconosce una scontistica sul parcheggio orario e giornaliero per i pazienti ed i loro familiari.

Il parcheggio applica i seguenti orari con i seguenti orari:

- dal lunedì al sabato dalle ore 5.30 a.m. alla 1.00 a.m. del giorno dopo,
- domenica e festivi dalle ore 5.30 alle ore 11.00 e dalle ore 18.00 alle ore 1.00 a.m. del giorno dopo

3.8 COPIA DELLA CARTELLA CLINICA DI RICOVERO

Per ottenere la copia della propria cartella clinica è necessario farne richiesta presso l'Ufficio Cartelle cliniche durante gli orari di apertura. La documentazione può essere inviata via posta, previo pagamento delle relative spese postali o consegnata al diretto interessato (previa esibizione del documento di identità) o a persona delegata per iscritto con allegata fotocopia del documento d'identità del delegante, e del delegato, il tutto nel rispetto della vigente normativa sulla *privacy*.

L'Ufficio Cartelle Cliniche è ubicato all'interno della struttura al piano terra (CUP), ed è aperto il lunedì dalle 09:00 alle 12.00.

La copia di Cartella Clinica può essere richiesta in qualsiasi momento e ritirata nelle medesime modalità espresse sopra.

I tempi di attesa per il rilascio della copia della cartella clinica, anche autenticata, sono di massimo 30 giorni dalla richiesta della documentazione in seguito a dimissione del paziente, che potranno essere ridotti in casi di comprovata urgenza (come da normativa vigente).

SEZIONE IV – MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA

4.1. GESTIONE DEI RECLAMI DIREZIONE SANITARIA

Chiunque usufruisca delle prestazioni offerte dalla Casa di Cura, ha la possibilità di presentare suggerimenti, osservazioni o reclami, sia personalmente che tramite parenti o affini contro gli atti o i comportamenti che potenzialmente influenzano le prestazioni di assistenza sanitaria.

La presentazione può essere inoltrata tramite modulo dedicato, presente allo sportello *informazioni* o mandando una mail ai seguenti contatti:

- direzionesanitaria@casadicuracittadiroma.com

Sarà cura della Direzione fornire, entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione o del reclamo, tutte le informazioni ed i chiarimenti necessari ed a provvedere in merito agli episodi segnalati, affinché siano adottate tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio.

4.2. GESTIONE DELLE RICHIESTE DI RISARCIMENTI, RIMBORSI E RICORSI

È inoltrare le richieste di risarcimento, rimborso e ricorsi alla Direzione Sanitaria.

È possibile anche presentare domande di risarcimento o rimborso tramite lettera o apposita modulistica predisposta dalle assicurazioni, secondo le disposizioni della normativa vigente.

Per contatti inviare una mail a: direzionesanitaria@casadicuracittadiroma.com.

4.3 TRIBUNALE DEL MALATO

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

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

4.4. VERIFICA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI-OSPITI

All'interno dei reparti e servizi è possibile compilare la modulistica dedicata *questionario soddisfazione paziente-ospite* sia per quanto riguarda i servizi di ricovero che i servizi ambulatoriali e di diagnostica per immagini.

L'elaborazione del questionario viene eseguita annualmente ed i dati vengono analizzati della Direzione ed utilizzati per attivare azioni correttive e di miglioramento.

4.5. CCICA

La Casa di Cura Città di Roma, al fine di garantire il miglior livello possibile di sicurezza delle cure e per adeguarsi alle normative vigenti in materia di gestione del rischio sanitario, ha istituito all'interno della Struttura il CICA (Comitato per il Controllo delle Infezioni Correlate all'Assistenza – come richiesto dal Piano Nazionale di Contrasto dell'Antimicrobico-Resistenza PNCAR) che prevede:

- la definizione dell'attività Aziendali per prevenire e contrastare l'insorgenza di infezioni correlate all'assistenza (ICA);
- la sorveglianza continua e l'applicazione delle misure di controllo;
- la formazione specifica del personale

La Direzione al fine di rendere le informazioni inerenti al monitoraggio delle ICA accessibili a tutti redige e pubblica sul sito Aziendale con cadenza annuale il PARS (Piano Annuale per la gestione del Rischio Sanitario) <https://www.ghcspa.com/casadicuracittadiroma/chi-siamo/amministrazione-trasparente>.

4.6. COMITATO RISCHIO CLINICO

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

4.7. COMITATO VALUTAZIONE SINISTRI

Il Comitato valutazione Sinistri (CVS) è un organo tecnico istituito in seguito al Decreto attuativo DM 232/2023 con la funzione di valutare la responsabilità della struttura rispetto ai sinistri sanitari analizzando i rischi e coordinando le attività legate.

4.8. ASSISTENZA SOCIALE

L'aiuto dell'assistente sociale può essere richiesto dal degente o da un suo familiare. È consigliabile effettuare l'eventuale richiesta nei primi giorni di ricovero tramite il coordinatore infermieristico dell'unità operativa nella quale è ricoverato il paziente.

4.9 PAZIENTE CON DIFFICOLTÀ SOCIO-ECONOMICHE

In caso di pazienti ricoverati con difficoltà socioeconomiche, Città di Roma si impegna a:

- Reperire per l'assistito indumenti e presidi in base alla necessità clinico-assistenziali (come deambulatori, carrozzine, stampelle, etc.) attraverso il coinvolgimento dell'Assistente Sociale e di associazioni di volontariato;
- Garantire il trasporto del paziente dimesso al proprio domicilio – attivazione di Servizi di trasporto gratuiti o con un costo "sociale"

4.10. ASSISTENZA AI CITTADINI STRANIERI – MEDIATORE CULTURALE

In caso di necessità la Casa di Cura può chiedere il sostegno di un mediatore culturale. Il quale verrà attivato su segnalazione dell'Assistenza Sociale con una tempistica tra i 2 e i 10 giorni.

4.11. CONSENSO INFORMATO

Per tutti i trattamenti sanitari notoriamente gravati da rischi, quali le pratiche trasfusionali o l'impiego di emoderivati, gli interventi anestesilogici, gli interventi chirurgici e la loro prognosi, è necessario il consenso informato del paziente che gli sarà richiesto dopo adeguata ed esauriente informazione.

Se il paziente è momentaneamente incapace di intendere e volere, l'autorizzazione al trattamento sarà data dal familiare più prossimo, tutore legale, curatore o amministratore di sostegno.

In qualsiasi momento, il paziente può revocare il consenso di un trattamento sanitario proposto e/o in corso, come da normativa Nazionale (Legge 219/2017) e Regionale vigente (Determinazione della Regione Lazio G00642/2022).

In situazioni di emergenza, il medico agirà secondo lo stato di necessità).

4.12 INFORMAZIONI SANITARIE

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

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

4.13 SERVIZIO TRASFUSIONALE

La Casa di Cura garantisce, in collaborazione con il Servizio Immunotrasfusionale dell'Ospedale San Camillo Forlanini, la somministrazione di sangue e derivati in caso di necessità; ciò solo a fronte del consenso del paziente.

4.14 FATTORI DI QUALITÀ

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

RISPETTO DEL TEMPO DEL NOSTRO CLIENTE	n° giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e visita specialistica privata	5/15 giorni
RISPETTO DELLA DIGNITÀ E DEL COMFORT DEL CLIENTE	Frequenza della pulizia delle stanze di degenza e del bagno personale	Quotidiana
	Frequenza della pulizia dei servizi igienici	Due volte al giorno
	Comfort all'interno di ogni stanza di degenza	Aria condizionata e bagno
	Biancheria	Quotidiana
	Dotazione del personale medico e tecnico professionale	Conformità ai requisiti di legge
	Dotazione e qualifica del personale infermieristico, tecnico e ausiliario differenziato per le alte specialità	Conformità ai requisiti di legge
	Selezione del personale infermieristico	Superamento delle prove di selezione: - Colloquio - Valutazione durante e a conclusione del periodo di prova
Formazione ed aggiornamento del personale infermieristico	Programma annuale di corsi di aggiornamento	
RISPETTO DELLA PRIVACY	Effettuato secondo i principi del nuovo RUE 2016/679	Spazi garantiti per colloqui riservati
INFORMAZIONE CORRETTA	Tutte le informazioni vengono fornite secondo gli orari e le modalità concordate	Informazione continua e puntuale
ATTREZZATURE	Tutte le informazioni vengono fornite secondo gli orari e le modalità concordate	Conformità ai requisiti di legge

4.15 CONVENZIONI DIDATTICHE

La Casa di Cura Città di Roma ha stipulato le seguenti convenzioni didattiche per lo svolgimento di tirocini curriculari per allievi del corso di Operatore Socio Sanitario (OSS) con:

- la Croce Rossa Italiana (CRI)
- Ente GL3000 Services SRL

