



**OSPEDALE M. G. VANNINI**

**UOC LABORATORIO DI PATOLOGIA CLINICA**

**Direttore dott. Maurizio Cortesi**



Sistema qualità  
certificato  
UNI EN ISO  
9001:2015  
Certificato n.°  
501007901/3

**FIGLIE DI SAN CAMILLO**

**GUIDA AI SERVIZI  
CARTA DEI DIRITTI**

UMANIZZAZIONE

ACCESSIBILITA'

SICUREZZA

APPROPRIATEZZA

QUALITA'

MD\_AS\_462\_13 revisione del 24 settembre 2022





## Indice

Presentazione della UOC di Laboratorio di Patologia Clinica .....	4
Modalità di accesso .....	5
Orari ed attività di reparto .....	6
Recapiti telefonici ed ubicazione .....	7
Responsabili e personale medico .....	8
Tipologia prestazioni assistenziali erogate (SSN) .....	9
Referti radiologici.....	11
Libera Professione.....	12
Per i cittadini stranieri.....	14
Servizi accessori.....	17
Standard di Qualità.....	18
Meccanismi di tutela e di verifica .....	20
Carta Europea dei diritti .....	21

## Presentazione della UOC di Laboratorio di Patologia Clinica

La UOC di Laboratorio di Patologia Clinica è un servizio diagnostico che esegue analisi cliniche allo scopo di fornire informazioni utilizzabili a scopi diagnostici, di monitoraggio delle malattie e delle terapie, prognostici ed epidemiologici.

Usufruiscono delle prestazioni del Laboratorio:

Pazienti ricoverati nei Reparti di degenza dell'ospedale.

Pazienti che afferiscono al Pronto Soccorso,

Pazienti che usufruiscono di prestazioni in regime di Day-Hospital/Surgery,

Pre-ospedalizzazione e Dimissione protetta.

Pazienti ambulatoriali esterni con richiesta di esami formulata a cura del medico curante

Pazienti ricoverati in Strutture Esterne convenzionate

**Il Laboratorio assicura l'attendibilità dei risultati delle analisi eseguite, attuando procedure di Controllo di Qualità Interno (CQI) e partecipando a Programmi Esterni di Valutazione della Qualità (VEQ).**

**Il Laboratorio fornisce consulenza su quesiti clinici, percorsi diagnostici ed interpretazione dei referti**



### Sito web (link)

<https://www.figliedisancamillo.it/roma/ospedale-vannini/struttura/uoc-laboratorio-di-patologia-clinica/>

## Modalità di accesso

La Sala prelievi è attiva tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 11.00. L'accesso alle prestazioni, per i pazienti esterni, è diretto, senza necessità di prenotazione. I pazienti esterni, prima di accedere alla Sala Prelievi, devono recarsi al CUP, sito in piazza della Marranella n° 11, unicamente per espletare le pratiche amministrative di accettazione, dalle 7.00 alle 10.45 dei giorni feriali. È possibile a richiesta la consegna del referto On Line.



## Orari, attività del servizio

I pazienti dopo aver espletato le pratiche amministrative di accettazione al CUP, devono recarsi presso la Sala prelievi del Laboratorio situata al piano -1 dell'avancorpo dell'Ospedale con accesso in via di Acqua Bullicante N°20.

La Sala prelievi è attiva tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 a.m. alle ore 11.00 a.m.. I pazienti esterni, prima di accedere alla Sala Prelievi, devono recarsi al CUP, sito in piazza della Marranella n° 11, unicamente per espletare le pratiche amministrative di accettazione, dalle 7.00 alle 10.45 dei giorni feriali.

La UOC di Laboratorio di Patologia Clinica è organizzata per l'attività d'emergenza e urgenza per il pronto soccorso e per i reparti di degenza dell'Ospedale. L'attività è assicurata 24 ore su 24.

La UOC di Laboratorio di Patologia Clinica eroga prestazioni anche per i pazienti esterni.

La UOC Laboratorio di Patologia Clinica è ubicata al piano -1 dell'Avancorpo con

# AVANCORPO



## Recapiti telefonici del Laboratorio Analisi

Per contattare il Laboratorio Analisi telefonare al seguente numero:



**0624291374**



## PUNTO INFORMAZIONE

Ingresso principale Ospedale  
Ingresso Pronto Soccorso  
Centro Unico di Prenotazioni  
Ufficio Relazioni con il Pubblico



## **Direttori, Responsabili, Coordinatori e personale medico**

### **Direttore della UOC di Laboratorio di Patologia Clinica**

Dr. Maurizio Cortesi

### **Coordinatore dell'assistenza infermieristica**

Suor Sabine Zigani

### **Dirigenti Medici**

Dr. Giacinto Giovannelli

Dr.ssa Agesilao Magnapera

Dr.ssa Paola Piccioni

### **Dirigenti biologi**

Dr.ssa Rosangela Mogavero

Dr.ssa Maria Pietracupa

Dr.ssa Alessia Siddu



## Prestazioni erogate (SSN)

1. Prestazioni su richiesta per pazienti afferenti al Pronto Soccorso (DEA I Livello);
2. Prestazioni su richiesta per pazienti afferenti da altri reparti dell'Ospedale;
3. Prestazioni su richiesta per pazienti esterni.

### Prenotazione visite ambulatoriali istituzionali (SSN)

L'accesso alle prestazioni, per i pazienti esterni, è diretto, senza necessità di prenotazione.

### ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI:

Per le prestazioni ambulatoriali istituzionali (SSN) è necessaria la richiesta di un medico del Servizio Sanitario Nazionale.

### ONERI A CARICO DELL'UTENTE:

Per usufruire delle prestazioni è previsto il pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), che va effettuato presso gli sportelli del CUP al momento dello svolgimento delle pratiche amministrative di accettazione. Le esenzioni previste dal SSN e riportate nella Gazzetta ufficiale n°166 del 19/7/2001, sono applicate direttamente. Ogni pagamento è documentato da una ricevuta in cui risulta l'ammontare versato. E' previsto l'accesso diretto alle prestazioni a pagamento.



L'elenco delle prestazioni è consultabile sul sito web dell'Ospedale al seguente indirizzo:

<https://www.figliedisancamillo.it/roma/ospedale-vannini/struttura/uoc-laboratorio-di-patologia-clinica/>

e presso gli sportelli del CUP.

Le analisi cliniche eseguite dal laboratorio appartengono a tutte le branche della Medicina di Laboratorio (Biochimica, Immunologia, Ematologia, Coagulazione, Farmacologia, Allergologia, Autoimmunità, Biologia molecolare e Microbiologia).

Le analisi vengono eseguite con modalità di routine e d'urgenza. Sono definite analisi urgenti quelle che consentono di formulare una diagnosi e di instaurare un trattamento terapeutico in tempi brevi quando il malato sia in condizioni di pericolo di vita.

Per i pazienti esterni non è prevista l'esecuzione di esami urgenti. Ma, se ne viene fatta richiesta alla segreteria del laboratorio, è possibile l'esecuzione di analisi con tempi di refertazione di 3-4 ore dal momento del prelievo.

I pazienti esterni sono chiamati, dal personale addetto alla Sala prelievi per l'esecuzione del prelievo ematico e / o la consegna dei campioni biologici, secondo la numerazione assegnata al CUP. Non si accettano campioni in contenitori inadeguati o sporchi.

Hanno la precedenza :

- le persone diversamente abili,
- i bambini in età prescolare,
- le gestanti con gravidanza a rischio certificata.
- i pazienti che devono eseguire la curva da carico glicemico e/o le determinazioni in ortostatismo e clinostatismo di Aldosterone e Renina, in considerazione della durata di tali prove.

La consegna dei campioni di pazienti ricoverati in Strutture Esterne convenzionate per l'esecuzione di prestazioni urgenti, avviene h24 direttamente presso l'Accettazione del Laboratorio che l'incaricato del trasporto raggiungerà attraverso il Pronto Soccorso .

## REFERTI DI LABORATORIO

### Dove ritirare i referti?

Presso l'apposito sportello di ritiro del Laboratorio di patologia clinica dove è stato eseguito l'esame.

### Chi può ritirare i referti?

Il diretto interessato.

Un delegato munito di documento di riconoscimento e dell'apposito modulo, rilasciato allo sportello del CUP al momento della prenotazione, in cui l'interessato dichiara chi è autorizzato al ritiro; occorre altresì il documento di identificazione dell'interessato.

### Quando?

Punto di Ritiro del Laboratorio di patologia clinica: il lunedì ed il venerdì dalle ore 11:00 alle ore 12:30 e dalle ore 13:30 alle ore 16:00. Il martedì, il mercoledì, il giovedì, il sabato ed i prefestivi dalle ore 11:00 alle ore 12:30.

### È possibile il ritiro on line ?

Il ritiro dei referti potrà avvenire anche tramite consegna ON LINE da richiedere espressamente in fase di accettazione presso il CUP.



## **LIBERA PROFESSIONE:**

per le prestazioni specialistiche in regime libero professionale il cittadino/paziente può scegliere il singolo professionista (Libera Professione Individuale).

L'attività in Libera Professione è prevista dalla normativa sanitaria nazionale. Essa viene effettuata al di fuori dell'orario di lavoro.

### **Attivazione e Prenotazione**

La prestazione ambulatoriale in libera professione può essere prenotata:

- telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 13:30 alle ore 17:00 chiamando il numero **06 24291900**
- recandosi personalmente presso gli sportelli del Centro Unico Prenotazione (CUP) dalle 9:00 alle 18:30 dal lunedì al venerdì e dalle 9:00 alle 12:30 il sabato.

In caso di prestazioni sanitarie che prevedono il ricovero è possibile prenotare direttamente presso l'Ufficio ALPI. Qui il paziente riceve tutte le informazioni relative alla parte economica, riceve un preventivo e tutte le indicazioni relative alle modalità di pre ricovero e ricovero. L'Ufficio ALPI ha cura di rilasciare informazioni su professionisti, tariffe, modalità di pagamento ed assicurazioni convenzionate, sia telefonicamente che a mezzo posta elettronica. Per una corretta e trasparente gestione dell'ALPI, per garantire la tutela dei diritti degli utenti e per consentire l'attuazione del principio della libera scelta da parte del cittadino, l'Ufficio ALPI rende disponibile ogni informazione, in ordine alle prestazioni erogabili ed ai professionisti esercenti anche attraverso la pubblicazione sul sito internet dell'ospedale del "Tariffario Libero Professionale".

Le prestazioni necessarie per eventuali approfondimenti diagnostici sono richieste del medico, con utilizzo del ricettario personale.

### **Modalità di pagamento**

L'onere è a completo carico del cittadino. La tariffa relativa le prestazioni ambulatoriali sarà pagata presso la cassa del CUP mentre le prestazioni che richiedono un ricovero presso l'Ufficio ALPI dove è disponibile l'elenco dei medici che svolgono la libera professione ambulatoriale con le relative tariffe. Ogni pagamento è documentato da ricevuta da cui risulta l'ammontare versato.

Il servizio cassa del CUP (piazza della Marranella 11) è attivo dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 19:00 e il sabato dalle 7:00 alle 13:00.

### **Modalità di ritiro della refertazione - Attività Istituzionale e Libera Professione**

Il referto viene consegnato all'interessato, come atto conclusivo della prestazione.

Nei casi in cui il referto sia consegnato in data successiva a quella della prestazione, il cittadino viene informato delle modalità per il suo ritiro.

Per tutte le prestazioni diagnostiche d'urgenza la refertazione è garantita immediatamente.

## UMANIZZAZIONE DELLE CURE

Hanno diritto di priorità:

- le persone diversamente abili,
- i bambini in età prescolare,
- le gestanti con gravidanza a rischio certificata
- i pazienti che devono eseguire la curva da carico glicemico e/o le determinazioni in ortostatismo e clinostatismo di Aldosterone e Renina, in considerazione della durata di tali prove.



## Per i cittadini stranieri

Per i cittadini stranieri, il ricovero è gratuito nei seguenti casi:

1. Cittadini della Unione Europea;
2. Cittadini di stati con i quali esistono accordi bilaterali che presentano un apposito modello rilasciato dal proprio ente di assistenza;
3. Cittadini extra-comunitari in possesso di tessera sanitaria.

Gli altri cittadini stranieri pagano la retta di degenza secondo il tipo di ricovero. Il ricovero d'urgenza è gratuito per tutti i cittadini.

### FOREIGN CITIZENS

For foreigners, the hospitalisation is free in the following instances:

1. UE citizens who submit form EIII;
2. Citizens of countries with which exist bi-lateral agreements, who submit appropriate form released by health authority of their own country;
3. Non eec citizens with health assistance card.

The other foreigners in Italy has to pay the daily fee according to the type of hospitalisation.

The emergency hospitalization is free for all citizens

### CITOYENS ETRANGERS

Puor les étrangers l'hospitalisation est gratuite dans le cas suivants:

1. Les citoyens de l'UE qui presentent le modèle EIII;
2. Les citoyens de pays avec lesquels existent des accords bilatéraux et qui presentent un modèle délivré par le bureau d'assistance;
3. Les citoyens extracomunautaires avec carte sanitaire.

Les autres citoyens étrangers en Italie payent les prix de dégence selon le type d'hospitalisation.

L'hospitalisation d'urgence est gratuite pour tous les citoyens.

### IUDADANOS EXTRANJEROS

Para los ciudadanos extranjeros, la hospitalización es gràtis en los siguientes casos:

1. Ciudadanos UE que presentan el mod EIII;
2. Ciudadanos de naciones con las cuales existen acuerdos bilaterales, que presentan el modelo dejado por su proprio seguro;
3. Ciudadanos extracomunitarios que poseen carnet de seguro. Los otros ciudadanos extranjeros pagan la hospitalización según la clase.

La hospitalization de emergencia es gratuito para todos los ciudadanos.

## CETĂȚENILOR STRĂINI

Pentru străini, spitalizarea este gratuită în următoarele cazuri:

1. Cetățenilor UE care depun formularul EIII;
  2. Cetățenii din țările cu care există acorduri bi-laterale, care prezintă o formă core-spunzătoare eliberate de către autoritatea de sănătate din propria lor țară;
  3. Non cetățeni CEE, cu card de asistență de sănătate.
- alți străini în Italia trebuie să plătească taxa de zi cu zi în funcție de tipul de spitalizare. spitalizare de urgență este gratuită pentru toți cetățenii

## TË HUAJ

Për të huajt, në spital është i lirë në rastet e mëposhtme:

1. Qytetarët e huaj komunitare që të dërgoj formularin III;
2. Qytetarët e vendeve me të cilat ekzistojnë marrëveshje dy-palëshe, të cilët paraqesin formë të përshtatshme të lëshuar nga autoritetet e shëndetit të vendit të tyre;
3. Jo qytetarët EEC me ndihmën e kartës shëndetësore.

Të huajt të tjera në Itali duhet të paguajnë tarifë të përditshme, sipas llojit të shtrimit në spital. shtrimit në spital i urgjencës është e lirë për të gjithë qytetarët

## AUSLÄNDER

Für Ausländer ist die Hospitalisierung kostenlos in den folgenden Fällen:

1. UE Bürger, die das Formular EIII vorzulegen;
2. Die Bürger der Länder, mit denen existieren bilaterale Abkommen, die angemessene Form von Gesundheits-Behörde freigegeben einreichen des eigenen Landes;
3. Nicht EWG Bürger mit Gesundheit Hilfe Karte.

Die anderen Ausländer in Italien hat der tägliche Gebühr je nach Art des Krankenhausaufenthaltes zu zahlen. Die Notaufnahme ist für alle Bürger

## CIDADÃOS ESTRANGEIROS

Para os estrangeiros, a internação é livre nos seguintes casos:

1. Cidadãos UE que enviar o formulário EIII;
2. Cidadãos de países com os quais existem acordos bi-lateral, que apresenta formato adequado lançado pela autoridade de saúde do seu próprio país;
3. Não cidadãos CEE com cartão de assistência à saúde.

Os outros estrangeiros na Itália tem de pagar a taxa diária de acordo com o tipo de internação. A internação de emergência é gratuita para todos os cidadãos

## Obcokrajowców

Dla obcokrajowców, hospitalizacja kosztuje w następujących przypadkach:

1. Obywateli UE, którzy złożą formularz E111;
  2. Obywatele państw, z którymi istnieją umowy dwustronne, którzy złożą odpowiedni formularz wydany przez organ zdrowia własnego kraju;
  3. Pokoje EWG obywatelom pomocy kart zdrowia.
- innych obcokrajowców we Włoszech musi zapłacić dodatkową opłatą w zależności od rodzaju hospitalizacji.

hospitalizacji awaryjnych jest bezpłatne dla wszystkich obywateli  
ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН

Для иностранцев, госпитализация бесплатно в следующих случаях:

1. УП граждан, которые могут предложить форму E111;
  2. Граждане стран, с которыми существуют двусторонние соглашения, которые могут предложить соответствующую форму выпустила органов здравоохранения их собственной стране;
  3. Номера ЕЭС гражданам медицинской карты помощи.
- других иностранцев в Италии должен заплатить ежедневную плату в зависимости от типа госпитализации.

срочной госпитализации является бесплатным для всех граждан

## 外國公民

對於外國人，住院是免費的情況如下：

1. UE的公民誰遞交表格E111;
2. 公民對國家所存在的雙邊協議，誰提出適當的形式公佈的衛生主管機關他們自己的國家;
3. 非歐共體公民提供醫療援助卡。

在意大利的其他外國人要支付日常費用按住院的類型。

緊急住院是免費為所有公民

بالأجانب ل لمواطنين

: ال تالية الاحالات يف حر واحد الا مد تشد فلو، بل الأجانب بال تسدية

1. E111 ال نموذج ني قدمو الأيون ن الامواطني الأوروب الات حداد بين علاقات
2. ال صبح تهبي ن ع صدر بالامناس ال تشكل جيو قد ال ذ، مكا ناك ال ات فاقه يات تد و ج يات ن ال بلدنا يمواطن
3. ال صحي المساعدة تب طاق عم الأوروب ال الات تصادية الجماعة ن الامواطني غير

المد تشد ف يات ف ال ال علاج نم عذول وف قا ال يومي مازر سوع عفضل ال طالي يف بالأجانب من غير هو  
ن الامواطني عجمي مجازا ال الطوار حالات ف ال المد تشد ال ال

## Servizi accessori

### SERVIZIO DI TRASPORTO DEGLI INFERMI

Il trasporto dei pazienti in altro luogo di cura, per trasferimenti/consulenze, avviene a mezzo di ambulanza di proprietà dell'Ospedale o di un fornitore adeguatamente selezionato e qualificato e, in caso si renda indispensabile adeguata assistenza medica, con Centro Mobile di Rianimazione con personale medico dell'Ospedale MG Vannini

### VIGILANZA E SICUREZZA INTERNA

L'Ufficio è situato nei pressi del Pronto Soccorso e vi fanno capo le Guardie Giurate. Il personale operante può essere rintracciato tramite telefono interno al n.<sup>o</sup> :



### BANCOMAT

L'Ospedale non dispone di un proprio servizio nella sede della struttura, tuttavia è disponibile presso l'Istituto bancario ubicato di fronte l'entrata principale dell'Ospedale una postazione Bancomat

### BAR

Il servizio bar per il personale, i visitatori e degenti è assicurato da idoneo locale ubicato all'esterno del corpo centrale della struttura ospedaliera, appositamente segnalato. L'orario effettuato va dalle ore 7,00 alle ore 19,00.

### PARCHEGGIO

È a disposizione degli utenti della struttura un parcheggio custodito a pagamento sito in via Canosa di Puglia, a 300 metri circa dall'Ospedale.

### ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa viene svolta con continuità dal Cappellano dell'Ospedale il quale giornalmente si reca presso i pazienti che, ove di gradimento ricevono idoneo conforto religioso. Nel caso di pazienti critici, in pericolo di vita, il Cappellano, informato dagli operatori provvede allo svolgimento del conforto e delle relative pratiche nei confronti dei pazienti. All'interno dell'Ospedale è presente un'ampia Cappella dove vengono svolti i riti e le funzioni religiose aperta anche al pubblico nei giorni festivi. In caso di richiesta da parte di pazienti di credenze religiose diverse da quella Cattolica, la Direzione Sanitaria si attiva per la ricerca dei Ministri di culto della relativa religione.

**PASTI** E' assicurata al paziente ricoverato la possibilità di scelta dei pasti nel rispetto del proprio credo religioso. E' possibile richiedere al Coordinatore Infermieristico la lista degli allergeni.

## Alcuni standard di Qualità

### FATTORE DI QUALITA'

Facilità ad acquisire informazioni sui servizi offerti, orientamento ed accoglienza.

#### Standard

-Dislocazione in ogni accesso dell'Ospedale, compreso il Pronto Soccorso, di un punto informazione presidiato da personale dedicato.

-Gli operatori sanitari sono identificati mediante il cartellino di riconoscimento (mansione/funzione e matricola).

### FATTORE DI QUALITA'

Informazioni al paziente sui trattamenti diagnostico terapeutici

#### Standard

-Acquisizione del consenso informato per i trattamenti diagnostico terapeutici.

-Colloquio tra familiari e il personale medico almeno 1 volta la settimana se richiesto.

-Rilascio di informazioni sulla preparazione del paziente attraverso modulistica allegata al foglio di prenotazione o mediante brochure informative.

### FATTORE DI QUALITA'

Informazioni all'uscita e consegna di relazione clinica

#### Standard

-A tutti i pazienti dimessi viene consegnata la lettera di dimissione indirizzata al medico curante contenente informazioni sul ricovero, esami diagnostici, terapie e follow up.

### FATTORE DI QUALITA'

Pulizia dei locali di degenza e dei servizi igienici

#### Standard

-I locali dell'Ospedale sono puliti, sanificati e sanitizzati a fronte di un'analisi del rischio.

Nei servizi igienici è affisso un documento sul quale è registrata la data dell'ultima procedura di pulizia, sanificazione e sanitizzazione effettuata.

### FATTORE DI QUALITA'

Qualità dei pasti

#### Standard

-Possibilità di scelta tra due menù per tutti i pazienti non sottoposti a diete speciali.

Vassoio personalizzato per tutti i pazienti. Somministrazione di vivande calde grazie all'impiego di speciali carrelli per il mantenimento della temperatura del pasto utilizzati per la distribuzione del vitto. Possibilità di richiedere la lista degli allergeni al Coordinatore infermieristico.

**E' possibile consultare ulteriori fattori di qualità e standard sulla Carta dei Servizi.**



## UFFICIO QUALITÀ

La Direzione Generale, al fine di garantire agli operatori dell’Ospedale un adeguato supporto metodologico, ha costituito un Ufficio Qualità quale funzione cui attribuire specifiche responsabilità sulla gestione e sul miglioramento della qualità.

La mission dell’Ufficio Qualità è fornire il supporto metodologico a tutte le articolazioni organizzative per l’adozione di un approccio strutturato alla promozione e allo sviluppo della qualità.

L’Ufficio Qualità si pone, quale visione, l’ambizioso obiettivo di portare il concetto, le logiche e gli strumenti della qualità a livello strategico al fine di ottenere il governo clinico in una visione sistemica.

L’Ufficio Qualità dell’Ospedale MG Vannini svolge, pertanto, attività di supporto nei confronti di tutte le articolazioni organizzative con il fine di contribuire:

- al mantenimento dell’Accreditamento Istituzionale;
- al mantenimento della Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015;
- al raggiungimento degli obiettivi definiti nel documento “Politica della Qualità”.

Inoltre l’Ospedale Vannini ha nominato un Risk Manager per la gestione del rischio e la prevenzione degli eventi avversi al fine di tutelare la salute dei pazienti e degli operatori.



## Meccanismi di tutela e di verifica

### MECCANISMI DI TUTELA

L'Ospedale M. G. Vannini garantisce, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la funzione di tutela nei confronti del cliente/utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. L'URP riceve le osservazioni, le opposizioni e i reclami in qualunque forma presentati dai singoli clienti/utenti o da Associazioni o Organismi riconosciuti che li rappresentano.

Provvede a dare **immediata risposta** al cliente/utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di **immediata soluzione**; in caso contrario, predispone l'attività istruttoria secondo le disposizioni vigenti e la procedura interna di pubblica tutela.

**N.B.:** è previsto il ricorso alla Commissione Mista Conciliativa, istituita presso la ASL di riferimento, per lo studio congiunto, con gli organismi di volontariato e di tutela, di eventuali reclami qualora il cliente/utente si dichiari insoddisfatto degli esiti prodotti in prima istanza dall'U.R.P. e dalla Direzione dell'Ospedale.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (più brevemente, U.R.P.) assicura accoglienza, informazione e tutela principalmente attraverso una postazione (front office) ubicata presso gli Uffici della Direzione Sanitaria e rispetta i seguenti orari:

Lunedì – Venerdì	dalle ore 8.30 alle ore 14.00
Sabato e prefestivi	dalle ore 8.30 alle ore 12.00

Per contattare dall'esterno l'U.R.P. è disponibile il seguente numero telefonico:



### MECCANISMI DI VERIFICA

L'Ospedale M. G. Vannini definisce annualmente, per il tramite dell'Ufficio Qualità, un piano di audit finalizzato a verificare gli impegni e l'adeguamento organizzativo in termini di miglioramento della qualità ed attuazione degli standard.

# **CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE**

**TUTELA DEL MALATO E  
PARTECIPAZIONE ALL'ORGANIZZAZIONE  
DEI SERVIZI SANITARI**

TRADUZIONE IN ITALIANO/INGLESE/ALBANESE/RUMENO/ARABO

## CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE.



### 1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia

### 2. Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

### 3. Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

### 4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

### 5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

### 6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

### 7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predefiniti. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento

### 8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

### **9. Diritto alla sicurezza**

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

### **10. Diritto all'innovazione**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

### **11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**

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

### **12. Diritto a un trattamento personalizzato**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

### **13. Diritto al reclamo**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta

### **14. Diritto al risarcimento**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.



## EUROPEAN CHARTER OF THE RIGHTS OF THE SICK



### 1. Right to preventive measures

Everyone has the right to appropriate services to prevent disease.

### 2. Right of access

Everyone has the right to access health services that his state of health. Health services must ensure equal access to everyone, without discrimination on the basis of financial resources, place of residence, type of illness or time of the service.

### 3. Right to information

Everyone has the right to access all information regarding his state of health, health services and how to use them, and all information that scientific research and technological innovation makes available.

### 4. Right to consent

Everyone has the right to access all information that may enable it to participate actively in decisions about their health. This information is a prerequisite for any procedure and treatment, including participation in trials.

### 5. Right to free choice

Everyone has the right to choose freely between different procedures and providers of medical treatment based on adequate information

### 6. Right to privacy and confidentiality

Everyone has the right to confidentiality of personal information, including those concerning his state of health and potential diagnostic or therapeutic procedures, as entitled to the protection of your privacy when implementing diagnostic tests, specialist visits and medical and surgical treatments in general.

### 7. Right to respect of patients' time

Everyone has the right to receive necessary treatment within a short time and predetermined. This law applies to every phase of treatment

### 8. Right to respect quality standards

Everyone has the right of access to health services of high quality, based on the specification and observance of precise standards.

### **9. Right to security**

Everyone has the right not to suffer damage caused by the poor functioning of health services or medical errors and has the right to access health services and treatments that meet high safety standards.

### **10. Innovation Law**

Everyone has the right to access to innovative procedures, including diagnostic procedures, in line with international standards and independently of economic or financial considerations.

### **11. Right to avoid unnecessary suffering and pain**

Everyone has the right to prevent much suffering as possible, at every stage of his illness.

### **12. Right to a personalized treatment**

Everyone has the right to diagnostic or therapeutic programs as possible suited to its needs.

### **13. Right to complaint**

Everyone has the right to claim when it has suffered a loss and receive a response.

### **14. Right to compensation**

Everyone has the right to receive adequate compensation in a reasonably short time whenever suffered physical damage, caused by moral or psychological health services.



## الميثاق الأوروبي المتعلق بحقوق المرضى

- 1- الحق في اتخاذ تدابير وقائية :  
كل شخص له الحق في الخدمات الصحية المناسبة أو الملائمة للوقاية من الأمراض.
- 2- الحق في الوصول:  
لكل فرد الحق في الحصول على الخدمات الصحية التي تتطلب خطابه عن حالته الصحية، حيث أنه ينبغي من الخدمات الصحية ضمان المساواة للجميع دون تمييز وذلك على أساس الموارد المالية، مكان الإقامة، و نوع المرض وذلك من وقت الوصول إلى الخدمة الصحية.
- 3- الحق في الحصول على المعلومات :  
لكل فرد الحق في الحصول على المعلومات المتعلقة بحالته الصحية و عن الخدمات الصحية و كيفية استخدامها، و كذلك لكل من تلك البحوث العلمية و توافر الابتكار التكنولوجي.
- 4 - الحق في الموافقة :  
لكل فرد الحق في الحصول على جميع المعلومات التي قد تمكنهم من المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالحالة الصحية للشخص نفسه. هذه المعلومات هي شرط مسبق لكل الإجراءات و المعاملة، بما في ذلك المشاركة في البحث العلمي.
- 5 - الحق في الاختيار الحر :  
لكل فرد الحق في أن تختار بحرية ما بين مختلف الإجراءات و مقدمي الرعاية أو العلاج الصحي، على أساس معلومات كافية .
- 6 - حقوق الخصوصية و السرية:  
لكل فرد الحق في سرية المعلومات الشخصية، بما في ذلك تلك التي تتعلق بصحة الشخص نفسه و أيضا الإجراءات التشخيصية أو العلاجية الممكنة ، و أيضا الحق في حماية خصوصيتك أثناء تنفيذ الاختبارات التشخيصية، و العلاجات الطبية و الجراحية بشكل عام.

- 7 - الحق في احترام وقت المرضى:  
لكل فرد الحق في الحصول على العلاج الطبي اللازم في فترة زمنية سريعة و محددة مسبقاً، وينطبق هذا الحق لكل مرحلة العلاج.
- 8 - الحق في احترام معايير الجودة :  
لكل فرد الحق في الحصول على الخدمات الصحية عالية الجودة، و ذلك على أساس المواصفات واحترام معايير دقيقة و محددة.
- 9 - الحق في الأمان :  
الخدمات لكل شخص له الحق في عدم التعرض للضرر الناجم عن سوء أداء الصحية، أو الأخطاء الطبية، و له أيضا الحق في الحصول على الخدمات الصحية و العلاج و ضمان أعلى معايير السلامة.
- 10 - الحق في الابتكار :  
لكل فرد الحق في الوصول الى اجراءات ابتكارية، بما في ذلك اجراءات التشخيص و ذلك وفقا للمعايير الدولية ، ولكن بغض النظر عن الاعتبارات الاقتصادية أو المالية.
- 11 - الحق لتجنب معاناة لاداعي لها :  
لكل فرد الحق في تجنب المعاناة قدر الممكن وذلك خلال مرحلة المرض كلها.
- 12 - الحق في المعاملة الشخصية :  
لكل فرد الحق في الحصول على علاج شخصي أو العلاج المناسب و الممكن تخصيصه بالنسبة للاحتياجات الفردية الخاصة بالشخص نفسه.
- 13 - الحق في المطالبة :  
لكل فرد الحق في تقديم شكوى في كل مرة قد أصيب بضرر ، وله الحق في الحصول على اجابة أو تبرير للذي حدث .
- 14 - الحق في التعويض :  
لكل فرد الحق في الحصول على تعويض كافي أو مناسب في صورة مقولة و في وقت قصير في حال وحدثت معاناة من أضرار مادية أو معنوية و نفسية ناجمة أو ناتجة عن الخدمات الصحية.



## 歐洲憲章權利的病人



### 1. 預防措施的權利

每個人都有權獲得適當服務，防止疾病。

### 2. 有權查閱

每個人都有權獲得醫療服務，他的健康狀況。衛生服務必須確保每個人平等的機會，不受歧視的基礎上，金融資源，居住地點，類型的疾病或時間的服務。

### 3. 知情權

每個人都有權訪問所有關於他的信息的健康狀況，衛生服務以及如何使用它們以及所有信息，科研和技術創新使可用。

### 4. 有權同意

每個人都有權訪問所有的信息可以使其能夠積極參與決定自己的健康。這些信息是任何程序的前提條件和待遇，包括參與審判。

### 5. 自由選擇的權利

人人有權自由選擇不同的程序和提供者之間的醫療信息的基礎上充分

### 6. 隱私和保密權

每個人都有權對個人信息的保密性，包括那些關於他的健康狀況和潛在的診斷或治療程序，有權對保護您的隱私在執行診斷測試，專家互訪和醫療和手術治療一般。

7. 權利得到尊重病人的時間

每個人都有權利接受必要的治療，並在很短的時間預定。此法適用於每一個階段的治療

8. 權利得到尊重的質量標準

每個人都有權獲得醫療服務的高品質的基礎上，規範和遵守精確的標準。

9. 安全權利

每個人都有權利不受到損害造成的運作不良的衛生服務或醫療差錯的，有權獲得醫療服務和治療，以滿足高安全標準。

10. 創新法

每個人都有權獲得創新的程序，包括診斷程序，符合國際標準和獨立的經濟或財政上的考慮。

11. 權，以避免不必要的痛苦和痛苦

每個人都有權阻止盡可能多的痛苦，在每一個階段他的病情。

12. 個性化治療的權利

每個人都有權作為診斷或治療方案可能適合其需要。

13. 投訴的權利

每個人都有權利要求時，它遭受了損失，得到答复。

14. 獲得賠償的權利

每個人都有權獲得足夠的賠償在相當短的時間時遭受身體傷害，造成的道德或心理健康服務

## CARTA EUROPEA DE LOS DERECHOS DE LOS ENFERMOS



### 1. Derecho a medidas preventivas

Toda persona tiene derecho a los servicios apropiados para prevenir la enfermedad.

### 2. Derecho de acceso

Toda persona tiene derecho a acceder a los servicios de salud que su estado de salud requiera. Los servicios de salud deben garantizar el acceso igual a todos, sin discriminación sobre la base de recursos financieros

recursos, lugar de residencia, tipo de enfermedad o tiempo de servicio.

### 3. Derecho a la información

Toda persona tiene derecho a acceder a toda la información sobre su estado de salud, los servicios de salud y la forma de uso, y toda la información que la investigación científica y la innovación tecnológica pone a su disposición.

### 4. Derecho al consentimiento

Toda persona tiene derecho a acceder a toda la información que le permita participar activamente en las decisiones sobre su salud. Esta información es un prerrequisito para cualquier procedimiento y tratamiento, incluida la participación en los ensayos.

### 5. Derecho a la libre elección

Toda persona tiene derecho a elegir libremente entre los distintos procedimientos y los proveedores de tratamiento médico basado en una información adecuada

### 6. Derecho a la intimidad y la confidencialidad

Toda persona tiene derecho a la confidencialidad de la información personal, incluidos los relativos a su estado de salud y el potencial de los procedimientos diagnósticos o terapéuticos, como el derecho a la protección de su privacidad en la aplicación de pruebas diagnósticas, consultas al especialista y tratamientos médicos y quirúrgicos en general.

### 7. Derecho al respeto del tiempo de los pacientes

Toda persona tiene derecho a recibir el tratamiento necesario dentro de un plazo corto y predeterminado. Esta ley se aplica a todas las fases del tratamiento

### 8. Derecho al respeto de las normas de calidad

Toda persona tiene el derecho de acceso a los servicios de salud de alta calidad, basada en la especificación y la observancia de las normas precisas.

9. Derecho a la seguridad

Toda persona tiene derecho a no sufrir daños causados por el mal funcionamiento de los servicios de salud o de errores médicos y tiene derecho a acceder a los servicios de salud y tratamientos que cumplen con altos estándares de seguridad.

10. Ley de Innovación

Toda persona tiene derecho a acceder a procedimientos innovadores, incluyendo los procedimientos de diagnóstico, de acuerdo con las normas internacionales y con independencia de consideraciones económicas o financieras.

11. Derecho a evitar sufrimientos innecesarios y el dolor

Toda persona tiene derecho a evitar el sufrimiento tanto como sea posible, en cada etapa de su enfermedad.

12. Derecho a un trato personalizado

Toda persona tiene derecho a los programas de diagnóstico o terapéutico de lo posible se ajuste a sus necesidades.

13. Derecho a la denuncia

Toda persona tiene derecho a reclamar cuando se ha sufrido una pérdida y recibir una respuesta.

14. Derecho a indemnización

Toda persona tiene derecho a recibir una compensación adecuada en un tiempo razonablemente corto cada vez que sufrió daños físicos, causados por los servicios de salud moral o psicológico.



## SE SEI IN CONDIZIONI DI FRAGILITA' E DI NON AUTOSUFFICIENZA

Le persone non autosufficienti sono coloro che hanno subito la perdita permanente, totale o parziale, delle abilità fisiche, psichiche, sensoriali, cognitive e relazionali, alla quale consegue l'incapacità di svolgere le azioni essenziali della vita quotidiana senza l'aiuto di altri. La fragilità è intesa come maggiore vulnerabilità dell'individuo allo stress; comporta una limitazione delle attività quotidiane dovuta alla presenza di pluripatologie e un deterioramento della salute e dello stato funzionale, che predispone a esiti negativi. In particolare si tratta di soggetti anziani con comorbidità e instabilità clinica, disabilità e rischio di eventi avversi. La presa in carico del soggetto con fragilità e/o del soggetto non autosufficiente assume per l'Ospedale Vannini un ruolo prioritario nella programmazione degli interventi sanitari, proprio in virtù delle peculiari caratteristiche bio-psico-sociali di tali pazienti. Centrali, a tale proposito, sono il momento della presa in carico e la formulazione di un progetto di cura e assistenza individuale finalizzato a tutelare la dignità della persona.

I pazienti anziani fragili e le persone non autosufficienti hanno pertanto **DIRITTO** alla continuità assistenziale nel percorso di dimissione ospedaliera e successiva presa in carico da parte dei servizi territoriali. Tale attività è promossa all'interno dell'Ospedale Vannini dai medici delle unità operative e servizi in coordinamento con la Direzione Sanitaria ed il servizio di Assistenza Sociale. L'Assistenza sociale viene svolta da personale specializzato, in possesso del relativo titolo. Il Servizio provvede alla soluzione dei vari problemi attraverso i contatti diretti con i pazienti, i familiari e le Associazioni per la tutela dei diritti del malato. Dove necessario, svolge tutte le pratiche relative al trasferimento dei pazienti in strutture di riabilitazione, di lunga degenza e nelle residenze sanitarie assistenziali. Facilita il rientro a domicilio dei pazienti attivando attraverso i CAD delle ASL l'assistenza domiciliare. Risponde a quesiti per ricoveri, lungo degenze, invalidità e rapporti con le ASL. Per contattare l'Assistente Sociale chiamare il numero:

 **0624291561**



## SE SEI UN BAMBINO



### Diritto

- ad essere assistito dai genitori o da una persona a cui sei legato dal punto di vista affettivo durante i prelievi, le medicazioni, le visite diagnostiche, nella fase preparatoria ad interventi e per l'intera degenza;
- ad avere spazi interni ed all'aperto, per il gioco, lo studio e la socializzazione.

***Ai genitori deve essere garantita la funzionale permanenza nei reparti assicurando loro il pasto.***

## I DOVERI

1. Il cittadino malato quando accede alla struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria del complesso ospedaliero esprime da parte del cittadino/ paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
3. E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie prenotate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. Chiunque si trovi nella struttura dell'Ospedale è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Inoltre per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
6. Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.
7. In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
8. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
9. E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.

10) In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.

11) L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

12) E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

13) Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.

14) Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.





PRENOTAZIONI

TELEFONICHE

PRESTAZIONI ASSISTENZIALI  
CON SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE



**0624291600**

PRESTAZIONI ASSISTENZIALI  
IN LIBERA PROFESSIONE



**0624291900**



**ISTITUTO FIGLIE DI SAN CAMILLO**  
**OSPEDALE M. G. VANNINI**

*Via di Acqua Bullicante, 4—00177 Roma*  
*06—242911*