

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO



AURORA
MEDICA TIBERINA

Ogni giorno, per la tua salute

Redatta in conformità
**- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005 - Deliberazione della
Giunta Regionale del 03/08/2007 n°636 - Legge Regionale n°3 - Lazio**

*In consultazione con le categorie professionali
e con le associazioni di tutela rappresentative degli utenti*

Indice

1. PRESENTAZIONE della CARTA DEI SERVIZI	3
2. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE	4
2.1 Dati societari AURORA MEDICA TIBERINA S.r.l.....	4
2.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA	4
2.3 LA MISSIONE E I VALORI CHE CI ISPIRANO	5
2.4 I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
2.5 DOVERI DELL'UTENTE	7
3. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	7
4. LE AREE SPECIALISTICHE DEL CENTRO.....	8
5. CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO.....	14
6. LE PRESTAZIONI FORNITE DAL CENTRO AURORA	16
6.1 PRESTAZIONI PRESIDIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI.....	16
6.2 PRESTAZIONI POLIAMBULATORIO MEDICO SPECIALISTICO.....	16
6.3 PRESTAZIONI PRESIDIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE SERVIZIO DI FISIOKINESITERAPIA.....	17
6.4 PRESTAZIONI PRESIDIO DI CHIRURGIA AMBULATORIALE	19
6.5 TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI DI CHIRURGIA AMBULATORIALE.....	21
6.6 SERVIZI PRESTAZIONI DEL PRESIDIO DI LABORATORIO GENERALE DI BASE	26
6.7 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE.....	26
6.8 IL PRIMO SOCCORSO	28
7. MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	28
8. MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	28
9. INFORMAZIONI ALL'UTENZA e STANDARD di QUALITA' dei SERVIZI	29
9.1 CONTATTI PER INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI	29
9.2 ORARI DI ACCESSO.....	29
9.3 PRENOTAZIONI	29
9.4 TEMPISTICHE, RITIRO REFERTI E LISTE DI ATTESA.....	30
9.3.1 LISTE D'ATTESA e TEMPI di ATTESA	30
9.5 ESAMI URGENTI	31
9.6 ACCOGLIENZA E CONFORT	31
9.7 GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO.....	31
9.7.1 ADEMPIMENTI IN MATERIA DI RADIOPROTEZIONE	32
9.8 TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI	32
9.8.1 TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSO	32
9.8.2 PRESTAZIONE SANITARIA E CONSENSO.....	33
9.9 MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA IL CENTRO E IL TERRITORIO	35
9.10 TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE-UTENTE-CITTADINO	35
10. FORMAZIONE.....	36
11. RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON I CITTADINI	36

	CARTA DEI SERVIZI	CSERV Rev.09
	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 3 di 37

1. PRESENTAZIONE della CARTA DEI SERVIZI

Gentile utente,

ho il piacere di presentarle la nostra "**Carta dei Servizi**". Questa Carta dei servizi è concepita soprattutto come mezzo per l'inizio di un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto e costante con i Pazienti/Utenti, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, rendendoli più efficienti e tempestivi, ma soprattutto più vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

Siamo fermamente convinti che tanto più il rapporto tra Paziente/Utente e Personale si fonda sulla reciproca fiducia e conoscenza, tanto più cresce l'efficacia e l'efficienza globale del nostro sistema e tanto maggiori sono i risultati.

Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirle una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.

Nel ringraziarla per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

Capena lì, 28.10.2019

*L'Amministratore Unico
Aurora Medica Tiberina S.r.l.
Alessandro Giorgio*

	CARTA DEI SERVIZI	CSERV Rev.09
	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 4 di 37

2. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

2.1 Dati societari AURORA MEDICA TIBERINA S.r.l.

Sede Legale ed Amministrativa: 00060 Capena (Roma) - Via Tiberina, 34/i

Tel. +39 06.62280101

Fax + 39 06-90383185

sito web <https://www.auroramedica.it>

e-mail: info@auroramedica.it

e-mail PEC: auroramedica@pec.auroramedica.it

Codice Fiscale e Partita IVA: 12967771002

Registro Imprese di Roma - R.E.A. RM -1413901

Capitale sociale € 50.000,00 deliberato, sottoscritto e interamente versato

2.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Un servizio completo di elevata specializzazione in campo diagnostico

Rappresentante Legale: Alessandro GIORGIO

➤ **DIRETTORE SANITARIO:** Dott. **Fabio Fruscella**

➤ **VICE DIRETTORE SANITARIO:** Dott. **E. G. Vallati**

❖ **Medico Responsabile/Direttore Presidio di Diagnostica per Immagini:**

Dott. Giulio Eugenio VALLATI

❖ **Medico Responsabile/Direttore Ambulatorio Specialistico:**

Dott. Fabio FRUSCELLA

❖ **Medico Responsabile/Direttore Presidio di Recupero e Riabilitazione**

Funzionale: *Dott. Lorenzo TICCA*

❖ **Medico Responsabile/Direttore Laboratorio Generale di base:**

Biologo Andrea LAMIONI

❖ **Medico Responsabile/Direttore Tecnico Presidio di Chirurgia Ambulatoriale:**

Dott. Giuseppe ANGELICI

	CARTA DEI SERVIZI	CSERV Rev.09
	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 5 di 37

2.3 LA MISSIONE E I VALORI CHE CI ISPIRANO

La Mission

Il Centro AURORA Medica Tiberina S.r.l. si prefigge di offrire servizi di elevata qualità sia a singoli cittadini che ad aziende, nell'ambito della diagnostica di laboratorio, diagnostica per immagini, poliambulatorio specialistico, riabilitazione e recupero funzionale, chirurgia extra-ospedaliera, formazione.

L'erogazione dei servizi del Centro avviene ad oggi in forma privata, ci stiamo adeguando per erogare tutte le prestazioni in regime convenzionato-accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, secondo modalità di completa integrazione.

Vision "la salute per il Paziente"

Il Centro AURORA Medica Tiberina S.r.l. utilizza standard riconosciuti a livello internazionale al fine di posizionarsi come punto di riferimento nel panorama delle prestazioni sanitarie e diagnostiche, offrendo servizi all'avanguardia, sia in termini professionali, che tecnologici ed organizzativi, così da garantire al paziente efficacia, efficienza, sicurezza, tempestività, continuità, equità, coinvolgimento e comfort.

2.4 I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività viene svolta osservando i principi fondamentali di:

- • **UGUAGLIANZA:** Nessuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizione economica, sia dal punto di vista morale che nell'erogazione dei servizi sanitari.
- • **IMPARZIALITÀ:** I servizi vengono erogati nel rispetto dei principi di obiettività, trasparenza e giustizia.
- • **CONTINUITÀ:** È garantita la regolarità nell'erogazione dei servizi sia in termini quantitativi che qualitativi coerentemente con i provvedimenti di autorizzazione e accreditamento e secondo la normativa nazionale e regionale vigente.
- • **DIRITTO DI SCELTA:** A ogni utente è assicurato il diritto di scegliere, conformemente alle normative vigenti, tra le differenti strutture sanitarie

	CARTA DEI SERVIZI	CSERV Rev.09
	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 6 di 37

che erogano il medesimo servizio ma anche fra i diversi operatori nell'ambito della stessa struttura.

- • **CENTRALITÀ DELLA PERSONA, ASCOLTO E DISPONIBILITÀ:** I servizi erogati e le prassi adottate in AURORA Medica Tiberina sono centrati sulle persone e i loro diritti e gli operatori prestano la massima cura nella relazione con l'utente per soddisfare i suoi bisogni di informazione, orientamento, supporto. Alle persone che accedono in struttura sono assicurate attenzione, sollecitudine e cortesia nel rispetto della loro dignità e a ognuno viene riconosciuto il diritto di ricevere e comprendere tutte le informazioni relative al proprio stato di salute anche attraverso il colloquio diretto con gli specialisti presenti in struttura.
- • **PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA:** All'utente è garantito il diritto di accedere alle informazioni, proporre osservazioni, suggerimenti, reclami, esprimere la valutazione del servizio ricevuto attraverso le brochure poste nelle sala d'attesa o rivolgendosi direttamente al servizio accettazione.
- • **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** L'organizzazione garantisce che i servizi e le prestazioni siano forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo tempestivo i bisogni dell'utente.

La struttura individua nel coinvolgimento e nella fattiva collaborazione di tutto il personale gli elementi imprescindibili per il raggiungimento degli obiettivi, come pure la partecipazione dell'utente al costante processo di miglioramento della qualità.

- • **VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE:** Il personale che opera e collabora con il Centro AURORA Medica Tiberina S.r.l. possiede elevate competenze, professionalità e capacità tecniche nel proprio settore, accompagnate da una spiccata capacità di ascolto e dialogo con l'utente/paziente.
- • **ECCELLENZA DELL'ORGANIZZAZIONE:** L'organizzazione tende costantemente ad elevare i propri standard di qualità e sicurezza in ogni

	CARTA DEI SERVIZI	CSERV Rev.09
	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 7 di 37

ambito in un contesto di “miglioramento continuo” e di “coinvolgimento degli operatori ad ogni livello” così come previsto dal sistema di qualità totale e dai requisiti delle norme cogenti e di quelle volontarie di riferimento scelte dall’organizzazione.

Sulla base dei principi enunciati, della Mission e della Vision, il Centro AURORA Medica Tiberina ha elaborato questo documento chiamato “Carta dei Servizi”, che costituisce uno strumento di informazione e di tutela del cittadino-utente-paziente attraverso la definizione esplicita degli obiettivi e delle modalità con cui l’organizzazione si impegna ad offrire e a migliorare i propri servizi.

2.5 DOVERI DELL’UTENTE

L’osservanza di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti; per questo motivo il cittadino-utente che si rivolge al Centro AURORA Medica Tiberina è invitato a:

- ✓ *Mantenere un comportamento corretto, educato e rispettoso nei confronti degli operatori e degli altri utenti della struttura.*
- ✓ *Rispettare gli ambienti e gli spazi comuni, le attrezzature e gli arredi.*
- ✓ *Attenersi alle indicazioni espresse in struttura.*
- ✓ *Rispettare gli orari e attenersi alle informazioni e disposizioni ricevute.*
- ✓ *Comunicare al personale competente con almeno 24 ore di anticipo la rinuncia alle prestazioni programmate.*
- ✓ *Segnalare le disfunzioni di cui viene a conoscenza e sollecitare interventi in merito, ricorrendo oltre alla comunicazione verbale anche attraverso la formalizzazione della segnalazione mediante la modulistica resa disponibile in ogni reparto.*

3. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Direzione del Centro si impegna a diffondere quanto contenuto nel presente documento e a svolgere tutte le possibili attività di sensibilizzazione inerenti il

	CARTA DEI SERVIZI	CSERV Rev.09
	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 8 di 37

miglioramento continuativo a tutti i livelli dell'organizzazione.

Inoltre, la Direzione nella figura dell'Amministratore Unico assicura che il presente documento è diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione, reso disponibile al pubblico, alle parti interessate e a chi ne faccia richiesta.

La Carta dei servizi è pubblicata altresì sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://www.auroramedica.it/>

4. LE AREE SPECIALISTICHE DEL CENTRO

AURORA MEDICA TIBERINA S.r.l., nasce come Centro Polispecialistico, Radiodiagnostico e Fisioterapico con la finalità di offrire servizi sanitari caratterizzati da costi contenuti ed elevati standard di qualità ed efficienza ciò è reso possibile dall'elevato livello tecnologico della struttura, grazie ad apparecchiature all'avanguardia.

La struttura si sviluppa su 4 piani, in cui operano varie articolazioni organizzative in grado di interagire strettamente tra loro.

1. La DIAGNOSTICA PER IMMAGINI, collocata al piano interrato per le tecnologie complesse e convenzionale: Risonanza Magnetica Total Body, TAC, Radiologia Digitale, Mammografia, DEXA, Ecografia 4-D ed Elastometria.

2. Il LABORATORIO ANALISI, collocato al piano interrato e la sala prelievi al piano primo.

3. La POLISPECIALISTICA articolata in ambulatori in cui si alternano i vari professionisti che operano presso il nostro centro e in un ambulatorio chirurgico all'avanguardia collocati al primo piano.

4. La FISIATRIA e FISIOTERAPIA posta al primo piano per le visite mediche e la terapia fisica con annessa palestra riabilitativa, mentre al piano interrato è presente la piscina riabilitativa.

5. AREA AMMINISTRATIVA.

6. AREA ACCOGLIENZA e ACCETTAZIONE, al piano terra con possibilità di doppio accesso.

Il Centro, situato a Capena sulla Via Tiberina a pochi chilometri da Roma, prospiciente il Distretto F4, USL Roma F è caratterizzato da personale di elevata professionalità ed efficienza e rappresenta un importante punto di riferimento nel campo della Diagnostica per Immagini, Laboratorio di Analisi, Polispecialistica e nella Fisioterapia e Riabilitazione in una zona strategica a Nord di Roma, particolarmente priva di strutture sanitarie di tale livello.



Metodologie d'indagine diagnostica all'avanguardia, professionisti affermati e funzionalità sono da sempre la filosofia che ha ispirato il Centro al fine di offrire un servizio completo accurato a costi contenuti.

Tutti i servizi e le attrezzature sono adeguati alle normative vigenti anche in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro ed il personale medico e non medico viene attentamente selezionato perché sia in grado di rispondere alle esigenze terapeutiche ed assistenziali dei pazienti e delle prestazioni che vengono fornite.

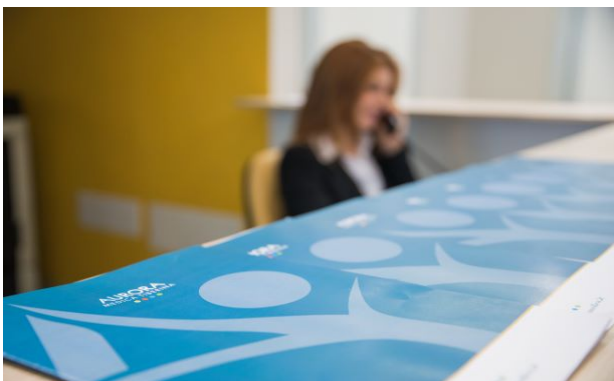
Tempi di attesa particolarmente brevi affiancano la competenza dello staff medico e ausiliario.

Una particolare cura nel seguire e adeguare la propria struttura attraverso l'adozione di nuove tecnologie e di nuove scoperte mediche fanno di Aurora Medica Tiberina un centro diagnostico di altissimo livello tecnologico e un efficace centro di cura e di riabilitazione al servizio delle persone.



Il Centro Aurora Medica Tiberina si sviluppa all'interno di *un moderno edificio di circa 1650 ma suddiviso in 4 piani*, servito da due ampi parcheggi pubblici antistante e retrostante alla struttura, oltre a un parcheggio gratuito nel seminterrato.

Tale Centro progettato esclusivamente per l'utilizzo sanitario è così suddiviso: il *piano seminterrato* di circa 690 mq è dedicato all'attività di Diagnostica per Immagini, con una confortevole sala di attesa dedicata e alla Vasca Riabilitativa; il *piano terra* di circa 150 mq alla Reception e sala di attesa dei pazienti; il *primo piano* di circa 650 mq ospita i servizi di Fisiokinesiterapia e Riabilitazione, il Laboratorio Analisi, numerosi Studi Medici specialistici e due Ambulatori Chirurgici, con una Reception e una sala di attesa dedicate; infine il *secondo piano* di circa 130 mq ospita una ampia sala riunioni e studi amministrativi.



Inoltre sono previsti ampi spazi esterni attrezzati per allietare la sosta dei pazienti e in particolare dei bambini. Il personale addetto all'accoglienza, con competenza e cortesia, è in grado di fornire tutte le risposte e le indicazioni

richieste, ottimizzando al massimo i tempi di attesa e le prenotazioni.

Il reparto di Diagnostica per immagini è dotato di una Risonanza Magnetica GE Signa HD ad alto campo da 1,5 Tesla di ultima generazione, che rappresenta la "punta di diamante" del Centro. Tale macchina permette l'esecuzione di qualsiasi esame RM del corpo in tempi molto ristretti riducendo al minimo eventuali reazioni di claustrofobia. È provvista di tecnologia avveniristica dalle potenzialità ancora per lo più inesplorate chiamata PET-RM, ovvero un innovativo metodo di diagnosi precoce di tumori con traccianti non radioattivi. Tale soluzione

accende un potente faro verso il futuro della diagnostica per immagini che non ha eguali nei reparti di radiologia privati del Lazio.



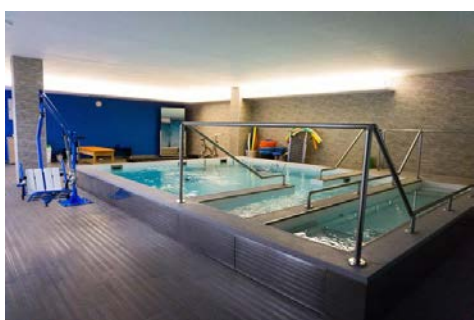
Il sistema TAC Brivio Multislice ha rivoluzionato globalmente il concetto di TAC low-dose, permettendo la riduzione drastica dell'esposizione dell'utente a radiazioni ionizzanti e garantendo una qualità superba delle immagini: per questo gli Ospedali Pediatrici Meyer hanno scelto il sistema TC Brivio per le diagnosi nei loro piccoli pazienti. Sono assicurate la possibilità di effettuare tutte le metodiche con mezzo di contrasto e la Colonscopia Virtuale *metodica di ultima generazione*, più sofisticata meno invasiva e meno dolorosa della colonscopia tradizionale.

Nella sezione della Diagnostica per immagini digitale altri punti di forza sono rappresentati da Apparecchiature Ecografiche di Primo livello con elastosonometria, capaci di integrarsi perfettamente con il più moderno sistema di mammografia digitale che la tecnologia possa offrire. Il Mammografo Crystal rappresenta il massimo sforzo verso l'individuazione di anomalie submillimetriche, la possibilità di integrazione tridimensionale con le immagini



ecografiche attraverso la tomosintesi computerizzata e la possibilità di eseguire biopsie a guida ibrida (ecografica e mammografica) con una precisione assoluta capace di abbattere drasticamente la possibilità di errore da una semplice procedura di agoaspirato sotto-cutaneo.

La prevenzione, in questo campo, gioca un ruolo fondamentale: per questo Aurora Medica Tiberina si è dotata di uno staff efficiente e discreto che risponde all'incarico di contattare le donne, ciclicamente, proponendo l'esecuzione di uno screening mammografico e la consegna immediata del referto. Con la possibilità di eseguire in sede ogni altro esame necessario per arrivare alla diagnosi: la mission di Aurora Medica Tiberina è infatti quella di porre al centro di ogni screening di prevenzione il paziente e in particolare la donna, grazie agli ampi e accoglienti spazi interni ed esterni, oltre alla totale riservatezza.



Il Centro è dotato di un'ampia Vasca Riabilitativa che rappresenta una delle eccellenze della struttura, unica nel territorio a Nord di Roma, permette il trattamento riabilitativo delle patologie vascolari mediante percorsi vascolari caldo-freddo

e la riabilitazione, assistita da fisioterapisti, di tutti i distretti corporei, grazie al lavoro svolto in assenza di carico e alla presenza di diversi livelli di profondità della vasca stessa ed alle attrezzature specifiche (bike, tapis roulant, elastici ecc).



Al primo piano trovano posto gli studi per le visite specialistiche; due ambulatori chirurgici, dove è possibile eseguire interventi di chirurgia ambulatoriale e tutte le metodiche endoscopiche diagnostico-terapeutiche grazie alla presenza di

una moderna colonna endoscopia, nel pieno rispetto delle norme d'igiene e di sterilizzazione.



Nello stesso piano è presente un'ampia palestra riabilitativa e il reparto di Fisiokinesiterapia dove i pazienti, seguiti da medici e fisioterapisti, effettuano il proprio percorso riabilitativo



pianificato "su misura" per ogni singolo caso, utilizzando apparecchiature e metodologie sempre all'avanguardia.

La riabilitazione prosegue e si affina nei cinque box di fisioterapia multifunzionale, nel box dedicato alla ginnastica posturale con una

valutazione posturale globale e in quello dedicato alla osteopatia al fine di ottenere, mediante un continuo monitoraggio, il recupero ottimale del paziente alle necessità della vita di relazione e lavorativa oltre che sportiva.

Nella nostra organizzazione è presente anche un moderno e attrezzato laboratorio analisi interno in grado fornire tutte le prestazioni cliniche e microbiologiche.



Inoltre, è attivo un Centro di Traumatologia dello Sport, grazie alla presenza di:

- *AMBULATORIO REGIONALE DI MEDICINA DELLO SPORT*
- *SERVIZIO DI ORTOPEDIA*
- *SERVIZIO D'ASSISTENZA RADIODIAGNOSTICA E ORTOPEDICA POST-TRAUMA*
- *SERVIZIO DI FISIOTERAPIA, RIABILITAZIONE E IDROKINESITERAPIA*

Presso Aurora Medica Tiberina è possibile eseguire Check-up medici completi uomo e donna e Check-up personalizzati utilizzando moderne metodologie diagnostiche e professionisti medici di elevata qualità.

Presso il Centro è attivo, altresì, il Servizio di Assistenza Domiciliare, attraverso il quale è possibile garantire cure domiciliari che consistono in trattamenti medici, infermieristici, riabilitativi, prestati da personale qualificato per la cura e l'assistenza alle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti e in

	CARTA DEI SERVIZI	CSERV Rev.09
	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 14 di 37

condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, al fine di curare integralmente o stabilizzare il quadro clinico e migliorare la qualità della vita quotidiana, oltre che dare supporto alla famiglia. Mediante tale servizio è possibile evitare il ricorso inappropriato al ricovero in ospedale e garantire la continuità assistenziale per i pazienti dimessi dalle strutture ospedaliere o sanitarie con necessità di prosecuzione delle cure.

5. CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

➤ DIRITTO A MISURE PREVENTIVE

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

➤ 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.

➤ DIRITTO ALLA INFORMAZIONE

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

➤ DIRITTO AL CONSENSO

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere 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 alla ricerca scientifica.

➤ DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA

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

➤ DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ

	CARTA DEI SERVIZI	CSERV Rev.09
	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 15 di 37

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, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici.

➤ DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

➤ 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 precisi standard.

➤ DIRITTO ALLA SICUREZZA

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

➤ DIRITTO ALLA INNOVAZIONE

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

➤ 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.

➤ DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

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

➤ DIRITTO AL RECLAMO

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

➤ DIRITTO AL RISARCIMENTO

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

6. LE PRESTAZIONI FORNITE DAL CENTRO AURORA

6.1 PRESTAZIONI PRESIDIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- ✓ *Risonanza Magnetica Total-Body ad alto campo (1,5 T)*
- ✓ *RM per Neuro-imaging per individuazione precoce delle Ischemie (perfusione, diffusione)*
- ✓ *Tomografia Computerizzata (TC) Low Dose*
- ✓ *TC-Colonscopia virtuale*
- ✓ *Artro-TC, Artro RM*
- ✓ *Radiologia Tradizionale Digitale*
- ✓ *Mammografia digitale*
- ✓ *Ecografia con elastometria*
- ✓ *Ecografia internistica, ostetrica e ginecologica, urologica, muscolo-scheletrica ed articolare,*
- ✓ *Esami eco-color-doppler vascolare*
- ✓ *M.O.C- DEXA, mineralometria osse*

6.2 PRESTAZIONI POLIAMBULATORIO MEDICO SPECIALISTICO

Qualificati Medici specialisti operano presso il Centro garantendo un'ampia gamma di Specialità Mediche e Chirurgiche. Sono inoltre previsti servizi personalizzati per la gestione di Check-up mirati, prevenzione per aziende e assistenza domiciliare.

- ✓ *Allergologia e Immunologia Clinica*
- ✓ *Anestesia e Rianimazione*
- ✓ *Angiologia*
- ✓ *Scienza dell'alimentazione e dietetica*

- ✓ *Cardiologia*
- ✓ *Chirurgia generale*
- ✓ *Chirurgia Maxillo Facciale*
- ✓ *Chirurgia plastica e ricostruttiva*
- ✓ *Chirurgia toracica*
- ✓ *Chirurgia Vascolare*
- ✓ *Dermatologia e Venereologia*
- ✓ *Malattie metaboliche e Diabetologia*
- ✓ *Endocrinologia*
- ✓ *Gastroenterologia*
- ✓ *Geriatrics*
- ✓ *Ginecologia*
- ✓ *Medicina del lavoro e sicurezza degli ambienti del lavoro*
- ✓ *Medicina dello sport*
- ✓ *Medicina Interna*
- ✓ *Medicina Legale*
- ✓ *Neurochirurgia*
- ✓ *Neurologia*
- ✓ *Ortopedia e traumatologia*
- ✓ *Otorinolaringoiatria*
- ✓ *Oftalmologia*
- ✓ *Oncologia*
- ✓ *Malattie dell'apparato respiratorio*
- ✓ *Reumatologia*
- ✓ *Urologia*
- ✓ *Medicina Estetica*

6.3 PRESTAZIONI PRESIDIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE

FUNZIONALE SERVIZIO DI FISIOKINESITERAPIA

Terapia Fisica

- ✓ *TECARTERAPIA*
- ✓ *ONDE D'URTO*

- ✓ *LASER ND YAG/HILTERAPIA*
- ✓ *LASERTERAPIA IR*
- ✓ *MAGNETOTERAPIA*
- ✓ *IONOFORESI*
- ✓ *DIADINAMICA*
- ✓ *TENS*
- ✓ *ELETTROSTIMOLAZIONI*
- ✓ *IPERTERMIA*
- ✓ *LASERTERAPIA*
- ✓ *CRIOTERAPIA*
- ✓ *INFRAROSSI*
- ✓ *RADARTERAPIA*
- ✓ *ULTRASUONI*
- ✓ *NEUROSTIMOLAZIONE INTERA TTIVA (ENF - SCENAR)*

Terapia Rieducazione Motoria Individuale

- ✓ *OSTEOPATIA*
- ✓ *IDROKINESITERAPIA E RIEDUCAZIONE MOTORIA E POSTURALE IN ACQUA*
- ✓ *RIABILITAZIONE VASCOALRE CON PERCORSI VASCOLARI IN ACQUA*
- ✓ *TRAZIONI SCHELETRICHE*
- ✓ *MOBILIZZAZIONI VERTEBRALI E ARTICOLARI*
- ✓ *TERAPIA MANUALE*
- ✓ *GINNASTICA RESPIRATORIA*
- ✓ *RIEDUCAZIONE POSTURALE (Mézierès, Souchard)*
- ✓ *TERAPIA CRANIO - SACRALE*
- ✓ *RECUPERO PROPRIOCETTIVO (Percorsi Propriocettivi su SynergyMat)*
- ✓ *MASSOTERAPIA DISTRETTUALE*
- ✓ *TERAPIA MANUALE ALTERNATIVA (Massaggio SHATZU, Kinesiotaping, bendaggi funzionali)*
- ✓ *LINFODRENAGGIO (Drenaggio Linfatico Manuale)*
- ✓ *DRENAGGIO VENOSO MANUALE*

- ✓ *STIMOLAZIONE DEL PAVIMENTO PELVICO*
- ✓ *RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA*
- ✓ *PREPARAZIONE ATLETICA*
- ✓ *RECUPERO ALLO SPORT*

Terapia di Mantenimento


- ✓ *RIEDUCAZIONE MOTORIA DI GRUPPO*
- ✓ *GINNASTICA DOLCE*
- ✓ *STRETCHING*
- ✓ *EDUCAZIONE POSTURALE*
- ✓ *FISIOCHINESITERAPIA DOMICILIARE*
- ✓ *FITNESS METABOLICI*

6.4 PRESTAZIONI PRESIDIO DI CHIRURGIA AMBULATORIALE

La piccola chirurgia ambulatoriale è la prima attività a incidere sulla riduzione della ospedalizzazione e completa la gamma delle attività erogate dai Poliambulatori che operano in Area Chirurgica.

Qualificati Medici Specialisti operano presso il Centro garantendo un'ampia gamma di Prestazioni diagnostiche e di chirurgia grazie alla disponibilità di due ambulatori chirurgici dotati di tutti gli impianti e le strumentazioni necessari per la sterilità e la sicurezza del paziente. In particolare sono previste attività chirurgiche mininvasive, erogate in regime ambulatoriale, che non necessitano, in linea di massima, di esami di laboratorio o strumentali. Viene assicurata la presenza dell'anestesista all'interno del Presidio Ambulatoriale, garantendo un rapido intervento in caso di situazioni di emergenza.

Standard strutturali

-  *Due Ambulatori Chirurgici che garantiscono il rispetto della Privacy del paziente: uno dedicato all'esecuzione di indagini diagnostiche endoscopiche (gastroscopie, colonscopia, etc.) e l'altro alla piccola chirurgia;*

✚ *Una Sala di preparazione/osservazione pre e post-trattamento;*

✚ *Uno spazio per l'attesa e l'accettazione.*

Gli standard minimi tecnologici per poter effettuare in sicurezza gli interventi di piccola chirurgia ambulatoriale prevedono la seguente minima dotazione strumentale.

- *Pallone auto espansibile (AMBU) con maschere di varie misure*
- *Impianto centralizzato ossigeno medicale e aspirazione a vuoto in tutta la struttura*
- *Kit intubazione (laringoscopio e lame) con tubi OT di tutte le dimensioni*
- *Monitor multi parametrico (saturazione O₂, misurazione pressione arteriosa, ECG continuo)*
- *Aspiratore elettrico manuale d'emergenza*
- *Sfigmomanometro con fonendoscopio*
- *Lacci emostatici, siringhe, aghi cannula, deflussori e flebo reidratanti*
- *Materiale per medicazione*
- *2 Carrelli d'emergenza dotati di tutti i dispositivi (compresa bombola O₂ in caso di guasto centrale ossigeno) e farmaci salvavita*
- *2 Defibrillatori manuali con funzioni DAE (anche per personale non medico) con pacing esterno*

Standard minimi organizzativi

La dotazione organica del personale deve prevedere:

- *Un Dirigente medico operatore;*
- *Un medico Anestesista;*
- *Un Infermiere per l'assistenza chirurgica.*

Per ogni prestazione erogabile vengono esplicitate:

- *Modalità di prenotazione*
- *Tempi massimi di attesa per la prestazione*
- *L'importo della prestazione*

- *Modalità di accesso alla Struttura*
- *Orari di erogazione delle prestazioni*

6.5 TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI DI CHIRURGIA AMBULATORIALE

Gli interventi erogabili in piccolo chirurgia ambulatoriale, distinti per branca specialistica, sono i seguenti:

Urologia

- ✓ *FRENULOBREVE (CHIRURGIA LASER)*
- ✓ *USI DI ADERENZE BALANO-PREPUZIALI*
- ✓ *D.T.C. (DIATERMOCOAGULAZIONE) DI PICCOLO LESION PAPILLARY DELLA VESCICA (SENZA ESAME ISTOLOGICO)*
- ✓ *CONDILOMI PENIENI (TRATTAMENTO LASER)*
- ✓ *DILATAZIONI URETRALI*
- ✓ *SOSTITUZIONE EPICISTOTOMIA*
- ✓ *SOSTITUZIONE URETEROCUTANEOSTOMIA*
- ✓ *FIMOSI*
- ✓ *VARICOCELE*
- ✓ *IDROCELE*
- ✓ *ORCHIDOPESSI PER TORSIONI DEL FUNICOLO*
- ✓ *ORCHIDOPESSI PER TESTICOLI RITENUTI*
- ✓ *TUMORI E CISTI DEL TESTICOLO*
- ✓ *CISTOSCOPI*

Ortopedia

- ✓ *ONICECTOMIA*
- ✓ *ASPORTAZIONE PUNTI DI SUTURA*
- ✓ *POSIZIONAMENTO PUNTI DI SUTURA*
- ✓ *DRENAGGIO EMATOMI SOTTOCUTANEI*
- ✓ *ASPORTAZIONE CISTITENDINEE E/O SINOVIALI*
- ✓ *LIBERAZIONE NERVO MEDIANO PER STC*
- ✓ *TENOLISI PER DITO A SCATTO*
- ✓ *INFILTRAZIONI ECOGUIDATE ANCA ED ALTRE ARTICOLAZIONI E/O TENDINI*
- ✓ *INFILTRAZIONI ARTICOLARI*
- ✓ *MEDICAZIONI COMPLESSE PIEDE DIABETICO E ULCERE CUTANEE*
- ✓ *MEDICAZIONI COMPLESSE DI SOFFERENZE O DEISCENZE CUTANEE DI FERITE CHIRURGICHE*
- ✓ *TUNNEL CARPALE*

- ✓ ALLUCE VALGO

Oculistica

Interventi Chirurgici sulle palpebre

- ✓ ASPORTAZIONE DI CISTISEBACEE E CISTISIEROSE
- ✓ CORREZIONE DI ENTROPION CON DIFFERENTI TECNICHE
- ✓ CORREZIONE DI ECTROPION CON DIFFERENTI TECNICHE
- ✓ CORREZIONE DI LAGOFTALMO
- ✓ TARSORRAFIA
- ✓ BLEFARORRAFIA
- ✓ APERTURA DI TARSORRAFIA
- ✓ APERTURA DI BLEFARORRAFIA
- ✓ BLEFAROCALASI MONO O BILATERALE
- ✓ ELETTROLISI DELLE CIGLIA
- ✓ EXERESIXANTELASMI
- ✓ MARGINOPLASTICA
- ✓ TRATTAMENTO CHIRURGICO DELLA DISTICHIASI
- ✓ RICOSTRUZIONE DI DIFETTI DEL CANTO CON LE DIFFERENTI TECNICHE
- ✓ CANTOTOMIA
- ✓ SUTURA DI FERITE PALPEBRALI O DEL SOPRACCIGLIO

Interventi chirurgici sull'apparato lacrimale

- ✓ SPECILLAZIONE DEI PUNTINI, DEI CANALICOLI LACRIMALI E DEL DOTTO NASOLACRIMALE
- ✓ CORREZIONE DI EVERSIONE DEL PUNTOLACRIMALE
- ✓ STRICTUROTOMIA
- ✓ CAUTERIZZAZIONE DEI PUNTINI LACRIMALI
- ✓ INTUBAZIONE MONO O BI CANALICOLARE
- ✓ INCISIONE DI DACRIOFLEMMONE

Interventi chirurgici sulla congiuntiva

- ✓ ASPORTAZIONE DI PINGUECOLA
- ✓ ASPORTAZIONE DI PTERIGIO CON DIFFERENTITECNICHE
- ✓ ASPORTAZIONE DI CISTI SIEROSA
- ✓ ASPORTAZIONE DI CISTI DERMOIDE
- ✓ ASPORTAZIONE DI LESIONI NEOPLASTICHE
- ✓ SUTURA DI FERITE CONGIUNTIVALI
- ✓ ASPORTAZIONE DI CORPO ESTRANEO CONGIUNTIVALE

Interventi chirurgici sulla cornea

- ✓ ASPORTAZIONE DI CORPI ESTRANEI CORNEALI
- ✓ BIOPSIACORNEALE
- ✓ CURETTAGE CORNEALE
- ✓ RICOPRIMENTOCONGIUNTIVALE
- ✓ CATARATTA

Interventi sul limbus

- ✓ PROCEDURE DIAGNOSTICHE E SEMI-INVASIVE
- ✓ IRIDOGRAFIA
- ✓ ANGIOGRAFIARETINICA CON FLUORESCINA SODICA O VERDE D'INDOCIANINA
- ✓ LAVAGGIO E SONDAGGIODELLE VIE LACRIMALI
- ✓ ESPLORAZIONE ENDOSCOPICA DELLE VIE LACRIMALI

Trattamenti para chirurgici

- ✓ INIEZIONESOTTOCONGIUNTIVALE DI FARMACI, ANESTETICI, SIEROAUTOLOGO
- ✓ INIEZIONE SOTTOTENONIANA DI FARMACI E ANESTETICI
- ✓ INIEZIONE RETRO BULBARE DI FARMACI E ANESTETICI
- ✓ ALCOLIZZAZIONE DEL GANGLIO CILIARE
- ✓ TERMOTERAPIA TRANS PUPILLARE

Endoscopia digestiva

- ✓ GASTROSCOPIA
- ✓ COLONSCOPIA (CON SEDAZIONE)

Endocrinologia

- ✓ AGOASPIRATO

Chirurgia Generale

- ✓ BIOPSIA CUTANEA (POUNCH)
- ✓ ASPORTAZIONE DI LESIONI CUTANEE DA CHERATOSI SEBORROICA (DERMATOABRASIONE)
- ✓ VERRUCOS VIRALE (ELETTROCAUSTICAZIONE)
- ✓ EXERESI DI XANTOMICUTANEI
- ✓ FRENULECTOMIA PER FRENULOCORTO
- ✓ RIMOZIONE DI CORPI ESTRANEI (DERMO-E PI DE RMICI)
- ✓ INCISIONE E DRENAGGIO DI ASCESSICUTANEI
- ✓ PICCOLE CISTI SEBACEE NON INFETTE
- ✓ PICCOLI DERMA TOFIBROMICUTANEI /PICCOLI LIPOMI SOTTOCUTANEI
- ✓ ONICECTOMIA

- ✓ *MEDICAZIONI COMPLESSE DI PIAGHE DA DECUBITO, ULCERE DIABETICHE E VASCOLARI*
- ✓ *ERNIE*
- ✓ *VARICI ARTI INFERIORI*
- ✓ *GINECOMASTIA*
- ✓ *NODULI E TUMORI DELLA MAMMELLA*

Otorinolaringoiatria

In Anestesia Locale da contatto/senza anestesia

- ✓ *ASPORTAZIONE DI GHIANDOLE SALIVARI MINORI*
- ✓ *BIOPSIA FARINGE/CAVO ORALE*
- ✓ *ASPORTAZIONE PUNTI DI SUTURA*
- ✓ *POSIZIONAMENTO PUNTI DI SUTURA*
- ✓ *SOSTITUZIONE CANNULA TRACHEOSTOMICA*
- ✓ *SOSTITUZIONE VALVOLA FONATORIA*
- ✓ *BIOPSIA RINOFARINGE PER VIA ENDOSCOPICA*
- ✓ *BIOPSIA ENDOSCOPICA DELLA LARINGE*
- ✓ *CAUSTICAZIONE VARICI SETTO*
- ✓ *INCISIONE E DRENAGGIO ASCESSO PERITONSILLARE*
- ✓ *SINECHIE NASALI*
- ✓ *BIOPSIA POLIPI NASALI/POLIPECTOMIA*
- ✓ *RIMOZIONE CE FARINGE*
- ✓ *RIMOZIONE CE ORECCHIO*
- ✓ *RIMOZIONE CE NASO*

In Anestesia da contatto con infiltrazione anestetica

- ✓ *RADIOFREQUENZE MULTI SEDE*
- ✓ *ASPORTAZIONE CISTI SEBACEE CUIO CAPELLUTO*
- ✓ *INTERVENTO PER COLOBOMA*
- ✓ *ASPORTAZIONE LESIONI ORECCHIO*
- ✓ *ASPORTAZIONE NEO FORMAZIONI VOLTO*
- ✓ *ASPORTAZIONE CISTI CAVO ORALE*
- ✓ *POSIZIONAMENTO PUNTI DI SUTURA*
- ✓ *AGO ASPIRATO GHIANDOLE SALIVARI*
- ✓ *BIOPSIA ORECCHIO ESTERNO*
- ✓ *BIOPSIA ORECCHIO MEDIO*
- ✓ *INCISIONE DEL CONDOTTO UDITIVO E DEL PADIGLIONE*
- ✓ *RIDUZIONE FRATTURE OSSA NASALI*

Ostetricia e Ginecologia

- ✓ *PAP TEST*
- ✓ *TAMPONI VAGINALI*
- ✓ *TAMPONI URETRALI*
- ✓ *CITOLOGIA SECREZIONI*
- ✓ *CARDIOTOCOGRAFIA*
- ✓ *ISTEROSCOPIA*
- ✓ *COLPOSCOPIA*

Dermatologia

- ✓ *DIATERMOCOAGULAZIONE LESIONI CUTANEE (FIBROMI PENDULI, CHERATOSI SEBORROICHE, CHERATOSI ATTINICHE, VERRUCHIE VIRALI, CONDILOMI GENITALI ECC)*
- ✓ *CRIOterapia (AZOTO LIQUIDO) LESIONI CUTANEE E MUCOSE*
- ✓ *TERAPIA FOTODINAMICA (PDT) TRATTAMENTO CHERATOSI ATTINICHE, PRECANCEROSI CUTANEE BASALIOMI SUPERFICIALI, ACNE ED ESITI DELLA STESSA*
- ✓ *ESAME MICROSCOPICO PER RICERCA MICETI*
- ✓ *TRICOGRAMMA*
- ✓ *ASPORTAZIONE CHIRURGICA DI LESIONI CUTANEE IN A.L + ESAME ISTOLOGICO*
- ✓ *BIOPSIA CUTANEE + ISTOLOGICO*
- ✓ *EPILUMINESCENZA CON VIDEOREGISTRAZIONE (MAPPATURA NEI) PER LA DIAGNOSI PRECOCE DEL MELANOMA*
- ✓ *PATCH TEST DERMATITE DA CONTATTO*
- ✓ *PRICK TEST PER POLLINI ED INALANTI O AUMENTI*
- ✓ *TOSSINA BOTULINICA PER TRATTAMENTO IPERIDROSI: ASCELLARI E PALMOPLANTARI*
- ✓ *TRATTAMENTO ANGIOMI CUTANEI E TELEANGECTASIE*

Medicina Estetica

- ✓ *FILLER*
- ✓ *TOSSINA BOTULINICA*
- ✓ *PEELING (CHIMICI E FISICI)*
- ✓ *CAVITAZIONE*
- ✓ *CAMOUFLAGE*
- ✓ *TRATTAMENTO ADIPOSITÀ LOCALIZZATE*
- ✓ *RADIOFREQUENZA*
- ✓ *BLEFAROPLASTICA*
- ✓ *REVISIONI CICATRICI*

	CARTA DEI SERVIZI	CSERV Rev.09
	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 26 di 37

Aurora Medica Tiberina ho messo a punto l'intero Percorso della Chirurgia Ambulatoriale, erogabile in regimi assistenziali, diversi da quello del ricovero ordinario. Per la piccola chirurgia ambulatoriale oltre alla individuazione degli Standard Minimi Strutturali, Tecnologici ed Assistenziali, sono stati costruiti i relativi "Percorsi Clinici", che definiscono con estrema chiarezza, sia per gli operatori sia per l'assistito, le modalità di accesso, i processi, le procedure, le competenze, la modulistica e le dinamiche.

6.6 SERVIZI PRESTAZIONI DEL PRESIDIO DI LABORATORIO GENERALE DI BASE

Il nostro Laboratorio è attrezzato per eseguire Esami relativi a:

- ✓ ALLERGOLOGIA
- ✓ AUTOIMMUNITA'
- ✓ CHIMICA CLINICA
- ✓ CITOLOGIA
- ✓ COAGULAZIONE
- ✓ EMATOLOGIA
- ✓ ENDOCRINOLOGIA
- ✓ IMMUNOLOGIA
- ✓ INFETTIVOLOGIA
- ✓ ISTOLOGIA
- ✓ MICROBIOLOGIA
- ✓ ONCOLOGIA
- ✓ TOSSICOLOGIA

6.7 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Le cure domiciliari consistono in trattamenti medici, infermieristici, riabilitativi, prestati da personale qualificato per la cura e l'assistenza alle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, al fine di curare integralmente o stabilizzare il quadro clinico e migliorare la qualità della vita quotidiana.

I principali obiettivi delle cure domiciliari sono:

- 1) *l'assistenza a persone con patologie trattabili a domicilio al fine di evitare il ricorso inappropriato al ricovero in ospedale;*
- 2) *la continuità assistenziale per i pazienti dimessi dalle strutture ospedaliere o sanitarie in genere con necessità di prosecuzione delle cure;*
- 3) *il recupero delle capacità residue di autonomia e di relazione;*
- 4) *il miglioramento della qualità della vita;*
- 5) *il supporto alla famiglia.*

Elenco prestazioni domiciliari erogabili dall'Aurora Medica Tiberina

- *VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE, SIA PROGRAMMATE CHE IN URGENZA*
- *ESECUZIONE E.C.G.*
- *CONTROLLO E GESTIONE PARAMETRI VITALI,(PRESSIONE ARTERIOSA SISTEMICA, FREQUENZA CARDIACA, SATURAZIONE PERIFERICA DI OSSIGENO)*
- *GLICEMIA CAPILLARE*
- *ESECUZIONI PRELIEVI EMATICI*
- *TERAPIA INIETTIVA SOTTOCUTANEA*
- *TERAPIA INIETTIVA INTRAMUSCOLARE*
- *TERAPIA INIETTIVA ENDOVENOSA*
- *TERAPIA INFUSIONALE*
- *POSIZIONAMENTO E GESTIONE ACCESSO VENOSO PERIFERICO*
- *POSIZIONAMENTO CATETERE VENOSO PERIFERICO*
- *GESTIONE CATETERISMO VENOSO PERIFERICO*
- *GESTIONE CATETERISMO VENOSO CENTRALE SISTEMA C. V.C. O PORTA-CATH*
- *POSIZIONAMENTO, SOSTITUZIONE, GESTIONE CATETERE VESCICALE*
- *GESTIONE E CURA SNG*
- *GESTIONE E CURA PEG*
- *GESTIONE E CURA DELLE STOMIE*
- *GESTIONE ALVO*
- *MEDICAZIONI SEMPLICI*
- *MEDICAZIONI COMPLESSE (LESIONI CUTANEE DA PRESSIONE VASCOLARI POST CHIRURGICHE)*
- *GESTIONE E CURA DRENAGGI*
- *SUTURA FERITE*
- *RIMOZIONE PUNTI DI SUTURA*
- *COURETTAGE CHIRURGICO*
- *BENDAGGIO CON DOCCIA DI IMMOBILIZZAZIONE*
- *FASCIATURE SEMPLICI, BENDAGGI, BENDAGGI ADESIVO ELASTICI*

- *TRATTAMENTI DI RIEDUCAZIONE MOTORIA*
- *RIEDUCAZIONE RESPIRATORIA*
- *RIEDUCAZIONE DEL LINGUAGGIO*
- *RECUPERO DELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE RIFERITE AL LINGUAGGIO*
- *ASSISTENZA DOMICILIARE IN PUERPERA*

6.8 IL PRIMO SOCCORSO

Per far fronte ad esigenze e situazioni di emergenza e Primo Soccorso sono disponibili presso il Centro n° 1 carrello completo di farmaci salvavita e attrezzature per la rianimazione cardiorespiratoria, oltre a un defibrillatore in pronta disponibilità.

7. MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Alla struttura possono accedere tutti i cittadini che richiedono prestazioni di radiologia, fisiokinesiterapia e prestazioni mediche specialistiche da svolgersi in ambito ambulatoriale.

Le prestazioni di diagnostica per immagini devono essere preventivamente prescritte dal medico di base o dal medico specialista indicando:

- **nome, cognome, età del paziente;**
- **specificazione delle prestazioni richieste;**
- **timbro e firma del medico e data della prescrizione.**

Per effettuare prestazioni fisioterapiche private è sufficiente presentare al personale in accettazione la prescrizione di un medico, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

8. MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Alla struttura possono accedere tutti i cittadini che richiedono prestazioni di Diagnostica per Immagini, di Fisiokinesiterapia, preventivamente prescritte dal medico di base o da medici specialisti o che richiedono visite mediche specialistiche. Per effettuare prestazioni privatamente, invece, è sufficiente farne richiesta al personale in accettazione, o presentare la prescrizione di uno

specialista, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

E' possibile effettuare pagamenti in contanti, con assegni o tramite POS bancario e sono accettate tutte le principali carte di credito.

Il tariffario applicato è presente nei locali accettazione.

9. INFORMAZIONI ALL'UTENZA e STANDARD di QUALITA' dei SERVIZI

9.1 CONTATTI PER INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

TELEFONO +39.06.62280101

FAX+39.06-90383185

E-MAIL info@auroramedica.it

9.2 ORARI DI ACCESSO

<i>Dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 07.30 alle ore 20:30</i>	<i>SABATO dalle ore 07.30 alle ore 13:30</i>
---	--

9.3 PRENOTAZIONI

Le prenotazioni sono necessarie per tutte le prestazioni e possono essere effettuate - anche telefonicamente - tutti i giorni negli orari indicati.

Inoltre è possibile effettuare una richiesta di prenotazione via e-mail che verrà confermata telefonicamente dal personale di segreteria, previa verifica della disponibilità. Questo servizio Vi consente di richiedere una prenotazione per una visita medica o un accertamento diagnostico o un trattamento fisiochinesiterapico direttamente dal Vostro PC. Occorre compilare il form di prenotazione indicando la tipologia del servizio richiesto, il vostro nome, cognome, numero di telefono ed E-mail. Le nostre segreterie, verificati i dati registrati, comunicheranno l'ora ed il giorno stabilito. Inoltre collegandosi con il nostro sito www.auroramedica.it è possibile attraverso il servizio OnLine,

accedere e conoscere tutti i Servizi erogati dalla Aurora Medica Tiberina. In caso di urgenza tutte le prestazioni possono essere eseguite anche senza prenotazione.

9.4 TEMPISTICHE, RITIRO REFERTI E LISTE DI ATTESA

I pazienti potranno contattare la struttura per conoscere la disponibilità in merito al ritiro dei referti, qualora riguardano esami non di pronto rilascio. Inoltre i referti vengono inviati via e-mail entro le 48-72 ore direttamente al paziente qualora questo ne abbia espresso formalmente richiesta in fase di accettazione firmando apposito modulo e consenso per le norme in materia di Privacy.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE PRIVATA A PAGAMENTO	
TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	TEMPI MASSIMI DI REFERTAZIONE
Prestazioni strumentali programmabili - RMN, RX, ECOGRAFIE	7 GG
Visite specialistiche programmabili	7 GG
Analisi di Laboratorio	2 GG

9.3.1 LISTE D'ATTESA e TEMPI di ATTESA

Ai sensi dell'art. 41 del D. Lgs. 33/2013 si informa l'utenza che per le prestazioni erogate dal Centro non sono attualmente previste liste d'attesa.

TEMPI DI ATTESA PER TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE EROGATA	
TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	TEMPI MASSIMI DI ATTESA PER ESEGUIRE L'ESAME
Prestazioni strumentali programmate - RMN, RX, ECOGRAFIE	30 minuti
Visite specialistiche programmate	10 minuti
Analisi di Laboratorio (Prelievo)	5 minuti

9.5 ESAMI URGENTI

I referti per esami urgenti hanno priorità assoluta e vengono consegnati in giornata, ove possibile.

Con ciò vogliamo offrire a tutti la possibilità di conciliare la vita frenetica di tutti i giorni con l'esigenza di tutelare la propria salute ovviando ai problemi di traffico e di parcheggio.

9.6 ACCOGLIENZA, CONFORT

Oltre ad una qualificata prestazione tecnica, il Poliambulatorio AURORA Medica Tiberina si impegna ad assicurare al cittadino una accoglienza gentile ed accurata.

REQUISITO DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Gentilezza/accuratezza	Verifica della soddisfazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità percepita	Almeno un monitoraggio ogni 6 mesi
Pulizia ambienti	N° interventi giornalieri	Almeno una volta al giorno
Segnaletica Piani per garantire la sicurezza	Predisposizione di segnaletica nelle zone preposte	100% di applicazione
Ambienti decorosi	Ambienti confortevoli/ambienti totali	100%
Servizio di manutenzione ordinaria	N° interventi manutenzione ordinaria/mese	Almeno 1 verifica al mese
Servizio manutenzione straordinaria	N° interventi/totale chiamate	100%

9.7 GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

E' un impegno aziendale garantire la gestione del rischio clinico il cui scopo è quello di ridurre la probabilità che avvengano eventi avversi, in altre parole danni causati al paziente nel corso dell'assistenza o della prestazione sanitaria erogata.

REQUISITO DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Garantire l'individuazione dell'analisi dei rischi (attivi e latenti) attraverso l'analisi	Sistema informatizzato per la rilevazione e la	Rilevazione ed

degli esempi significativi, dei contenziosi e delle segnalazioni dei cittadini.	registrazione delle segnalazioni.	elaborazione del 100% delle segnalazioni
Sterilizzazione dispositivi medici	N° kit sterilizzati positivamente/ N° kit sterilizzati	100%
Gestione rifiuti ospedalieri- speciali	Presenza di contenitori adatti per tipologia di rifiuti	100%

9.7.1 ADEMPIMENTI IN MATERIA DI RADIOPROTEZIONE

La struttura provvede periodicamente all'effettuazione dei controlli delle emissioni da parte di un Esperto Qualificato, che verifichi l'idoneità delle apparecchiature in base alle normative vigenti in materia di Radioprotezione, per la salvaguardia della salute sia dei pazienti che degli operatori.

L'elenco del personale autorizzato è sempre presente in sede ed esposto al pubblico.

9.8 TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI

Il Poliambulatorio AURORA Medica Tiberina opera affinché i sanitari erogino prestazioni soltanto se la persona cui sono dirette è d'accordo e dà il consenso informato.

Il Paziente deve, cioè, poter decidere se vuole essere curato/trattato: ha il diritto/dovere di conoscere tutte le notizie disponibili sulla propria salute, chiedendo al medico ciò che non è chiaro, così da poter scegliere, se sottoporsi o meno ad una determinata terapia/trattamento.

REQUISITO DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Consenso informato	N° moduli firmati dai pazienti/N° pazienti	100%
Modulo consenso informato	Presenza/Assenza	100% dei casi
Modulo consenso trattamento dati	Presenza/Assenza	100%

9.8.1 TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSO

	CARTA DEI SERVIZI	CSERV Rev.09
	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 33 di 37

i dati personali dei pazienti che accedono al Poliambulatorio AURORA Medica Tiberina sono esclusivamente trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla Privacy (Regolamento (UE) n. 2016/679 – GDPR, del D. Lgs n. 196/2003 Codice in Materia di Protezione dei Dati Personali, così come aggiornato ed integrato dalle prescrizioni contenute nel D.Lgs. 10 agosto 2018 n° 101.

E' diritto del paziente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il personale è tenuto a fornire ai richiedenti le informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento, la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere, nonché i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati. E' compito del personale medico, o di altro personale sanitario, fornire ai diretti interessati, o loro delegati, le informazioni e la documentazione sanitaria idonea a rivelare lo stato di salute.

9.8.2 PRESTAZIONE SANITARIA E CONSENSO

il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'avente diritto che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto ad una specifica prestazione sanitaria.

Qualsiasi prestazione sanitaria può essere effettuata solo previa acquisizione del consenso dell'interessato (o di altri soggetti, in casi particolari). Il consenso deve essere acquisito in forma scritta nei casi previsti dalla legge e nei casi in cui per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche o per le possibili conseguenze delle stesse sull'integrità fisica, si rende opportuna una manifestazione inequivocabile della volontà della persona.

L'informazione al paziente fa parte della buona condotta medica ed è integrativa della prestazione sanitaria.

❖ Contenuti e caratteristiche dell'informazione:

Effettività e correttezza:	Il Sanitario deve spiegare in modo chiaro il motivo alla base della scelta del trattamento specifico.
-----------------------------------	---

	CARTA DEI SERVIZI	CSERV Rev.09
	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 34 di 37

Atecnicità:	Il linguaggio utilizzato per dare l'informazione deve essere chiaro e comprensibile dalla persona comune, semplice e non tecnico.
Personalizzazione:	Nel dare l'informazione bisogna che il Sanitario tenga conto delle caratteristiche dell'interlocutore, della sua cultura generale e specifica, della sua età e degli aspetti psicologici.
Funzionalità e proporzionalità:	L'informazione deve essere precisa e dettagliata e comprendere la natura della patologia presentata, la natura del trattamento proposto, le controindicazioni generali e specifiche, i benefici ed i rischi del trattamento proposto, le possibili alternative con i relativi rischi e benefici, le precauzioni ad adottare nel periodo successivo al trattamento e le probabilità di insuccesso. Sono da evitare le elencazioni di rischi ipotetici, anche se possibili, che potrebbero essere controproducenti spaventando il paziente ed inducendolo a rinunciare ad un trattamento utile.
Veridicità:	Le informazioni devono corrispondere al vero.

❖ **Contenuti e caratteristiche del consenso:**

Personale:	Il consenso deve essere espresso dalla stessa persona sulla quale i trattamenti sanitari devono essere effettuati; nessuna efficacia giuridica può riconoscersi alla volontà espressa dai familiari del malato, tranne nei casi di esercizio della potestà dei genitori e della tutela.
Consapevole:	La validità del consenso si basa sulla capacità che ha avuto il paziente di compiere una scelta consapevole fondata su di una informazione preventiva, corretta e completa.
Attuale:	Il consenso vale per lo specifico trattamento e nel caso in cui si ipotizzi di dover modificare l'intervento durante l'esecuzione è opportuno chiedere un consenso "allargato".
Preventivo:	Richiesto con anticipo per consentire un lasso di tempo idoneo (in ragione della gravità della patologia) per valutare la situazione ed esprimere il consenso.
Manifesto:	Salvo i casi di consenso tacito, implicito e del consenso presunto, il sanitario deve dimostrare l'avvenuta manifestazione del consenso.
Libero e gratuito:	Dipende solo dalla libera autodeterminazione del paziente ed il suo rilascio non può essere vincolato in alcun modo o viziato da errore o dolo.
Revocabile:	Può essere revocato dall'interessato.
Richiesto:	L'ottenimento di un valido consenso è compito del sanitario il quale deve assicurarsi che il paziente abbia compreso i termini della questione e acconsenta al trattamento.

9.9 MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA IL CENTRO E IL TERRITORIO

Il Poliambulatorio attua tutte le azioni necessarie per migliorare il rapporto con il territorio; la comunicazione immediata e facilitata incrementa l'operatività professionale e la qualità del servizio reso ai cittadini.

REQUISITO DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Questionario sulla soddisfazione del paziente	Percentuale di risposte positive rilevate con indagini sulla qualità percepita	Almeno il 70% delle risposte positive
Gestione delle segnalazioni	Disponibilità di modulistica per le segnalazioni	Valutazione costante delle eventuali segnalazioni

9.10 TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE-UTENTE-CITTADINO

Il Centro AURORA Medica Tiberina S.r.l. si impegna ad organizzare e strutturare i servizi sanitari e le prestazioni che offre ai cittadini in modo da personalizzarli centrandonli sulla persona e sulle sue esigenze.

A questo scopo ha predisposto e provvede alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza attraverso questionari di gradimento e della rilevazione di eventuali reclami, questo proprio per garantire al paziente e al cittadino un servizio di alta qualità con il solo scopo di essere a servizio del paziente stesso.

L'organizzazione garantisce risposte formali a segnalazioni e Reclami entro il termine perentorio di 15 giorni dalla segnalazione

REQUISITO DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Effettuare annualmente la rilevazione della soddisfazione/ gradimento degli utenti.	Effettuazione della rilevazione della soddisfazione degli utenti, attraverso l'utilizzo di un questionario.	Almeno il 70% delle risposte positive
Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con essi.	(N° di personale ad immediato contatto con gli utenti formato / N° Totale di personale ad immediato contatto con gli utenti) x 100	Diminuzione della percentuale dei reclami sugli aspetti relazionali.
	Questionari qualità percepita nei servizi di accettazione (Front office)	Diminuzione del 10% dei reclami sugli aspetti relazionali.

10. FORMAZIONE

La Direzione ritiene di fondamentale importanza e imprescindibilità la formazione e l'aggiornamento continuo del personale sanitario.

La formazione è fondamentale e deve essere costante per il buon operato a tutti i livelli dell'organizzazione e deve rappresentare uno strumento necessario nella gestione delle risorse umane.

In particolare il Poliambulatorio crede nelle potenzialità dei giovani, che vengono affiancati a professionisti di provata e documentata esperienza e che devono seguire un percorso formativo che contempla sia la formazione di base specifica di ogni professionalità, sia una base comune di formazione che comprende in particolare la comunicazione, la gestione del tempo e le dinamiche di gruppo, in modo da preparare i professionisti del futuro.

REQUISITO DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Aggiornamento Professionale: programmazione e realizzazione periodica della formazione degli operatori	N° incontri effettuati/n° programmati	Almeno N° 2 incontri formativi interni / anno
Formazione Continua (ECM)	Aggiornamento per formazione professionale	Conseguimento di N°150 Crediti nel triennio di riferimento

11. RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON I CITTADINI

Il Poliambulatorio AURORA Medica Tiberina è fortemente impegnato nella collaborazione con gli enti locali per garantire un servizio di alta qualità.

La nostra struttura si mette a disposizione delle Aziende del territorio (sia private che pubbliche) che vogliano effettuare gli accertamenti sanitari stabiliti dalla Legislazione Italiana riguardante la Medicina del Lavoro, oppure che vogliano

	CARTA DEI SERVIZI	CSERV Rev.09
	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 37 di 37

offrire ai loro dipendenti/associati particolari agevolazioni o pacchetti sanitari specifici (check-up).

Il Poliambulatorio dispone di completa informazione in merito sul proprio sito internet www.auroramedica.it, continuamente aggiornato e disponibile come sistema informativo.

Il Centro garantisce ai propri utenti la massima riservatezza e privacy nel rapporto con il paziente e nella gestione di documenti e referti sanitari.

Tutto il personale sanitario deve informare correttamente e in modo completo il paziente (come in precedenza descritto), in modo che possa scegliere consapevolmente e liberamente tra diverse procedure e/o trattamenti sanitari.

Il Poliambulatorio si affida alla collaborazione e alla disponibilità di Cittadinanza Attiva e del Tribunale per i Diritti del Malato per il corretto approccio con il paziente, la rilevazione dei questionari di gradimento e la stesura di questa Carta Servizi, basandosi sulla Carta Europea Dei Diritti del Malato pubblicata dall'associazione "Cittadinanza Attiva".