



**POLICLINICO LUIGI DI LIEGRO**  
L'OSPEDALE DELLE PERSONE PER LE PERSONE

## **CARTA DEI SERVIZI**

<b>STATO DELLE REVISIONI</b>		
<b>REVISIONE</b>	<b>DATA</b>	<b>MOTIVO DELL'AGGIORNAMENTO</b>
<b>0</b>	<b>04/05/2017</b>	<b>Prima emissione</b>
<b>1</b>	<b>18/07/2019</b>	<b>Accreditamento e modifiche richieste da ASL</b>
<b>2</b>	<b>12/06/2020</b>	<b>Modalità consegna documentazione clinica</b>
<b>3</b>	<b>13/01/2023</b>	<b>Aggiornamento customer satisfaction</b>
<b>4</b>	<b>29/05/2023</b>	<b>Aggiornamento</b>
<b>5</b>	<b>20/02/2024</b>	<b>Aggiornamento</b>

**Via dei Badoer, 5 - 9**

**Via dei Buonvisi, 50 – 54**

**00148 Roma**

**Tel.: 06.656565**

**[www.policlinicodiliegro.it](http://www.policlinicodiliegro.it)**

## CARTA DEI SERVIZI



*Gentile Signore/Signora,*

questa che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissati per garantire un servizio sanitario di qualità.

Sarà preziosa la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni, compilando il modulo dedicato o inviando una mail all'indirizzo [customer-care@policlinicoportuensespa.it](mailto:customer-care@policlinicoportuensespa.it).

Nel ringraziarla per averci preferito nel suo percorso di cura e assistenza, restiamo a disposizione per ogni informazione ed esigenza.

*IL DIRETTORE SANITARIO*

*Dott. Guido Lanzara*  


Il Direttore Sanitario  
Policlinico Portuense "Di Liegro"  
Dr. Guido Lanzara

## **Indice**

### **1.0 PRESENTAZIONE**

- 1.1 Posizione geografica – indicazioni stradali – contatti
- 1.2 Struttura ed organizzazione
- 1.3 Mission e vision aziendale

### **2.0 INFORMAZIONI GENERALI**

### **3.0 SERVIZI E PRESTAZIONI SANITARIE EROGATE**

- 3.1 Ricoveri
  - 3.1.1 Maggior comfort alberghiero
- 3.2 Prestazioni ambulatoriali
  - 3.2.1 Policlinico Amico
- 3.3 Descrizione dei servizi e delle prestazioni
- 3.4 Convenzione con le maggiori compagnie assicurative
- 3.5 Convenzione con “EUROFINS GENOMA GROUP”

### **4.0 PRINCIPI FONDAMENTALI**

- 4.1 Eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza.
- 4.2 Codice etico
- 4.3 Privacy e tutela della riservatezza
- 4.4 Trattamento dei dati e consenso informato
- 4.5 Carta europea dei diritti del malato
- 4.6 Norme comportamentali del personale
- 4.7 Diritti e doveri dei pazienti
- 4.8 Governo del rischio clinico – programma di risk management
- 4.9 Il sistema di gestione della qualità – obiettivi e standard di qualità

### **5.0 STRUMENTI DI TUTELA**

- 5.1 Customer care – segnalazioni e reclami
- 5.2 Customer satisfaction – questionari di soddisfazione

## CARTA DEI SERVIZI

### 1.0 PRESENTAZIONE

Il Policlinico “*L. Di Liegro*”, gestito dalla società Policlinico Portuense Spa con socio unico, è stato autorizzato e accreditato all’esercizio dell’attività sanitaria dalla Regione Lazio con Decreto Commissariale n.33/2019.

Con la presente carta dei servizi il Policlinico “*L. Di Liegro*” intende fornire all’utente un quadro chiaro ed esaustivo dei servizi sanitari offerti, recependo ed attuando i principi sull’erogazione dei servizi pubblici contenuti nel DPCM del 19/05/1995 “guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari”, circa i doveri nei confronti dell’utenza ai fini del rispetto dei diritti sanitari e della qualità dei servizi offerti.

L’obiettivo della presente carta è quello di perseguire la soddisfazione dell’utente nell’ambito del miglioramento continuo, fornendo evidenza delle caratteristiche organizzative e della qualità dei servizi erogati dal Policlinico “*L. Di Liegro*”.

La carta dei servizi è depositata presso la Direzione Sanitaria e presso i principali punti di accoglienza della struttura, a disposizione dell’utente; può essere visionata anche sul sito aziendale. La presente carta dei servizi è strutturata secondo gli standard previsti dalle norme vigenti (DCA-U00311 del 06/10/2014) nonché secondo i requisiti ulteriori di accreditamento richiesti dal DCA 469 del 07/11/2017 – criterio 2, con aggiornamenti e revisioni periodiche.



## CARTA DEI SERVIZI

### 1.1 Posizione geografica – indicazioni stradali – contatti

Il Policlinico “L. Di Liegro” è localizzato a Roma in  
Via dei Badoer, 5 – Via dei Badoer, 9 - Via dei Buonvisi 54.

Indicazioni stradali:

#### In auto

Dal GRA (grande raccordo anulare) uscita 33, zona portuense. Antistante la struttura è presente un parcheggio coperto. Per gli utenti diversamente abili è possibile accedere direttamente al parcheggio interno della struttura (Via dei Buonvisi, 50).

#### Con i mezzi pubblici

In autobus:

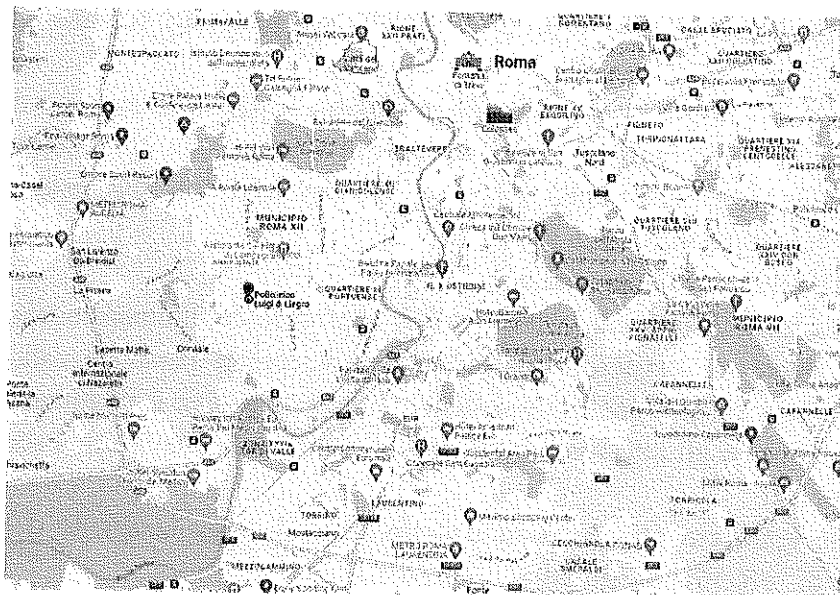
- Linea 786 (fermata su Via di Casetta Mattei)
- Linee 98 - 701 - 771 - 773 (fermata su Via Portuense)

In treno:

- Stazione di Trastevere con il bus 786 (ultima fermata su Via di Casetta Mattei)

In metro:

Linea A, dalle Stazioni di EUR FERMI o EUR MAGLIANA e bus 771 (fermata su Via Portuense).



Contatti:

Accoglienza: 06.656565

Accettazione ambulatoriale: 06.65656786

Servizio accettazione ricoveri: 06.65656711

Servizio ritiro referti: 06.65656206

Direzione Sanitaria – Direzione Amministrativa: 06.65656121

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

## **1.2 Struttura ed organizzazione**

Il Policlinico “*L. Di Liegro*” si sviluppa in un’unica struttura, su sette piani con cinque accessi, di cui tre riservati agli utenti.

I servizi sanitari, amministrativi e i reparti di degenza sono così logisticamente organizzati:

Piano -2: uffici amministrativi;

Piano -1: bar, servizio di ristorazione, accettazione ambulatoriale privata, ambulatori privati, blocco operatorio, sala di chirurgia endoscopica, sala chirurgica ambulatoriale, palestre, day hospital chirurgico e riabilitativo, camera mortuaria, cappella, locale deposito, armadio farmaceutico, direzione generale.

Piano 0: servizio di accoglienza, servizio di accettazione ricoveri e dimissioni, accettazione ambulatoriale, ambulatori, sala prelievi, area di radiologia e diagnostica per immagini, direzione sanitaria e amministrativa, direzione servizio assistenza domiciliare.

Piano 1: area medica (medicina e lungodegenza).

Piano 2: area riabilitativa.

Piano 3: area chirurgica, dialisi e laboratorio analisi.

Piano 4: altre degenze.

## **1.3 Mission e vision aziendale**

Il Policlinico “*L. Di Liegro*” intende offrire un servizio completo alla persona che ha necessità di cure e assistenza.

Il Policlinico “*L. Di Liegro*”, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della persona considera i bisogni complessivi dell’ospite e li affronta con un’assistenza qualificata, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio fornendo anche assistenza psicologica ed un servizio di assistenza sociale.

Il Policlinico “*L. Di Liegro*” è impegnato nel:

- perseguire livelli di salute ottimali, nell’ottica dell’approccio multidimensionale alla persona;
- garantire al paziente un’assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale per sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in quanto gli interventi di tutti gli operatori sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni del paziente;
- promuovere un approccio che porti ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di “obiettivi e risultati”;
- definire indicatori chiave di prestazione (efficacia, efficienza, out-come) per valutare l’efficacia di tutti i servizi erogati ed individuare i miglioramenti che possono essere apportati all’organizzazione;
- razionalizzare le spese, attraverso un’analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto della qualità della vita del paziente, dei requisiti della Regione Lazio, delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio;
- riesaminare periodicamente l’efficacia del sistema di gestione per la qualità ed il grado di raggiungimento degli obiettivi espressi nella politica per la qualità;
- ottimizzare il sistema di risk management nell’ottica di miglioramento continuo della qualità.

## CARTA DEI SERVIZI

### 2.0 INFORMAZIONI GENERALI

#### Punto informazioni



Punto informazioni ubicato all'ingresso principale presso la reception	APERTURA	CHIUSURA
	6.00	22.00

#### Recapiti telefonici



Centro Prenotazione interno	06 - 656565
Richiesta di documentazione sanitaria (referti e cartelle cliniche)	06 - 65656713
Prenotazione attività ambulatoriale privata	06 - 65656786
Ricoveri privati	06 - 65656711

#### Percorsi



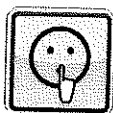
Presso la Reception è possibile richiedere ed avere informazioni sul percorso da seguire per accedere ai vari reparti/servizi. Nei corridoi sono presenti le planimetrie della struttura. Gli ascensori sono segnalati con cartelli visibili a distanza. I Percorsi interni sono tutti molto ampi e privi di barriere architettoniche.

#### Parceggio Disabili



L'ingresso del parcheggio è su Via dei Buonvisi al civico 50. Sono disponibili posti riservati per auto con disabile a bordo e per pazienti che effettuano dialisi presso il Centro del Policlinico "L. Di Liegro" (con tagliando di certificazione).

#### Silenzio



È richiesta l'osservanza del silenzio e del rispetto della tranquillità dei reparti, soprattutto nelle fasce orarie che vanno dalle ore 14:00 alle ore 16:00 e dalle ore 22:00 alle ore 6:00.

#### Fumo



In tutti gli ambienti chiusi e in prossimità della struttura è vietato fumare.

## CARTA DEI SERVIZI

### Sicurezza



In ogni caso di emergenza (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.) si raccomanda di mantenere la calma, di rivolgersi al personale del proprio reparto e di seguirne le istruzioni. Il personale è stato addestrato per operare in caso di emergenza. Nei corridoi e negli spazi comuni sono presenti le norme antincendio da attuare in caso di necessità. In caso di situazione a rischio non utilizzare gli ascensori se non autorizzati dal personale di servizio. Apposita cartellonistica indica come raggiungere i “luoghi sicuri”.

### Anti infortunistica



Il personale è addestrato a intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli utenti. Nei corridoi e negli spazi comuni sono presenti le norme antincendio da attuare in caso di necessità. In caso di situazione a rischio (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.):

- evitare ogni condizione di panico;
- seguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio;
- non utilizzare gli ascensori se non autorizzati dal personale di servizio.

### Mance



Tutto il Personale è a disposizione per assistere e curare l'utente nel migliore dei modi. Tali compiti rientrano nelle mansioni proprie dei diversi ruoli professionali e pertanto nessun operatore sanitario è autorizzato ad accettare mance.

### Identificazione del personale

All'interno del Policlinico “L. Di Liegro” è assicurata la possibilità di individuare il personale, tramite tesserino di identificazione che riporta il nome, cognome, la qualifica dell'operatore ed eventuale n° matricola.



### Prenotazioni e orari

Prelievi venosi e consegna campioni biologici	dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle ore 10:30.
Visite specialistiche ambulatoriali	su appuntamento, secondo le agende degli specialisti.
Informazioni e prenotazioni	<ul style="list-style-type: none"><li>• telefonicamente al n. 06.65656786 dalle ore 8:00 alle ore 19:00</li><li>• direttamente all'accettazione ambulatoriale</li><li>• on line, nella sezione dedicata sul sito <a href="http://www.policlinicodiliegro.it">www.policlinicodiliegro.it</a></li></ul>
Modalità di pagamento	Bancomat, contanti, carta di credito, assegni.

### Ritiro referti

Lo sportello per il ritiro referti è posto in via dei Badoer 5, aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari:

- lunedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle ore 08:30 alle ore 13:00;
- martedì e giovedì dalle ore 15:30 alle ore 20:00;

**Ritiro referti on line:** tramite l'inserimento delle credenziali nel portale dedicato del nostro sito ([www.policlinicodiliegro.it](http://www.policlinicodiliegro.it)) è possibile scaricare e salvare sia il referto che le immagini.

### 3.0 SERVIZI E PRESTAZIONI SANITARIE EROGATE

Il Policlinico “L. Di Liegro” eroga servizi sanitari di degenza (ricoveri a ciclo continuo e day hospital/surgery), attività ambulatoriali e domiciliari.

#### 3.1. Ricoveri

##### AREA CHIRURGICA \*

	<b>Totale Posti Letto</b>
Ricovero Ordinario	62
Chirurgia Generale	17
Ortopedia	12
Urologia	8
Ginecologia	3
Chirurgia plastica	6
Day Surgery	16

##### AREA MEDICA \*\*

	<b>Totale Posti Letto</b>
Ricovero ordinario	74
Day Hospital	1

##### AREA RIABILITATIVA \*\*\*

	<b>Totale Posti Letto</b>
Riabilitazione ordinaria	57
Day Hospital riabilitativo	6

##### LUNGODEGENZA MEDICA

	<b>Totale Posti Letto</b>
Lungodegenza	30

Tutti i ricoveri possono essere effettuati sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale sia privatamente e/o in convenzione con le maggiori Compagnie Assicuratrici (forma diretta e indiretta).

##### CENTRO DIALISI

	<b>Totale Posti</b>
Postazioni dialisi	16

\* AREA CHIRURGICA - posti letto accreditati con SSR: 10 chirurgia generale; 6 ortopedia; 3 urologia; 1 ginecologia.

\*\* AREA MEDICA - posti letto accreditati con SSR: 45.

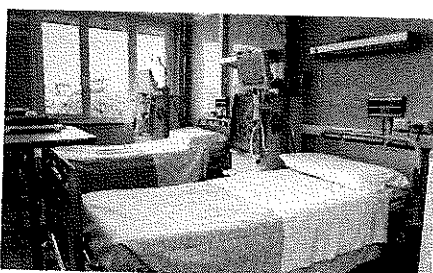
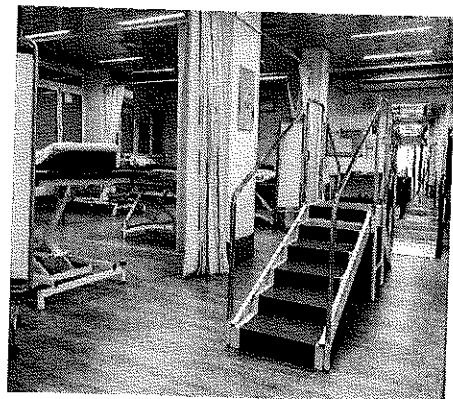
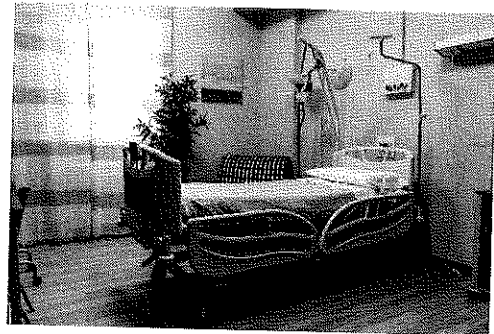
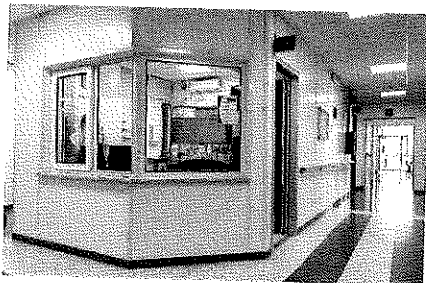
\*\*\* AREA RIABILITATIVA - posti letto accreditati con SSR: 53.

## CARTA DEI SERVIZI

### 3.1.1 Maggior comfort alberghiero

Il Policlinico “L. Di Liegro” offre la possibilità di trascorrere la degenza con la formula “*maggior comfort alberghiero*”, che comprende:

- stanza singola;
- colazione, pranzo, merenda e cena;
- vitto compreso per un accompagnatore;
- televisore, aria condizionata e wi-fi.



### 3.2 Prestazioni ambulatoriali

Il Policlinico “L. Di Liegro” eroga ambulatorialmente prestazioni sanitarie nelle seguenti branche specialistiche:

- riabilitazione funzionale/fiochinesiterapia (individuale e di gruppo);
- anestesia e terapia del dolore;
- angiologia;
- cardiologia;
- chirurgia generale;
- chirurgia plastica e ricostruttiva;
- chirurgia vascolare;
- dermatologia;
- dietologia e nutrizione clinica;
- endocrinologia;
- gastroenterologia - endoscopia digestiva;
- malattie dell'apparato respiratorio (pneumologia);
- malattie metaboliche e diabetologia;
- medicina dello sport;
- medicina interna;
- nefrologia;
- neurologia;
- oculistica;
- odontoiatria;
- oncologia;
- ortopedia e traumatologia;
- ostetricia e ginecologia;
- otorinolaringoiatria;
- urologia.

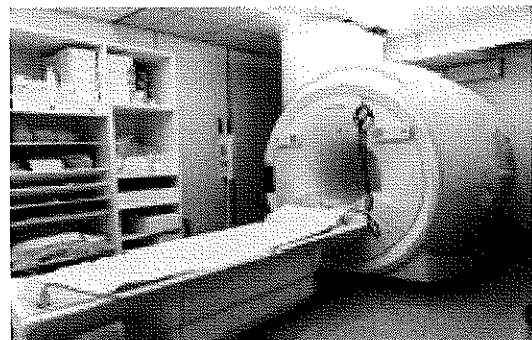
Il Policlinico “L. Di Liegro” eroga, inoltre, servizi aperti anche a pazienti esterni, sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, privatamente e/o in convenzione con le maggiori Compagne Assicurative di:

- laboratorio generale (esami ematochimici e microbiologici);
- radiologia tradizionale e non (diagnostica per immagini anche con RMN PRODIVA 1,5 TESLA – PHILIPS; TAC INCISIVE CT 128 – PHILIPS; Mammografia – Ecografia).

Tutte le prestazioni ambulatoriali possono essere effettuate sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale sia privatamente e/o in convenzione con le maggiori Compagne Assicurative sia in forma diretta che indiretta.

### 3.2.1 Policlinico Amico

Il "*Policlinico Amico*" è una iniziativa del Policlinico "*L. Di Liegro*" volta ad offrire alla propria utenza visite specialistiche e prestazioni diagnostiche non in convenzione con SSR con i migliori professionisti della branca ad un prezzo contenuto.



### 3.3 Descrizione dei servizi e delle prestazioni (eleggibilità e presa in carico del paziente)

#### Ricovero ospedaliero

Presso le aree di degenza del Policlinico “L. Di Liegro” operano:

- medici specialisti nelle varie branche sanitarie;
- coordinatori infermieristici e infermieri;
- operatori dell’assistenza, fisioterapisti, psicologo, dietista, logopedisti, tecnici di cardiologia, tecnici di radiologia, assistente sociale, educatori professionali, ausiliari. Il Personale medico è presente in struttura H24.

#### Al momento del ricovero il paziente dovrà presentare:



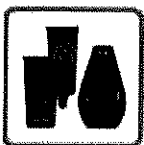
- documentazione clinica relativa ad eventuali ricoveri ed esami eseguiti in precedenza;
- elenco dei farmaci che sta assumendo (per il paziente trasferito da un'altra unità di degenza è necessario essere in possesso della lettera di dimissione o della fotocopia, non ufficiale, della cartella clinica) ed eventuali comunicazioni di allergie farmacologiche e/o alimentari;
- documentazioni per l'accettazione amministrativa: libretto sanitario, codice fiscale, documento di identità valido.

#### Per il soggiorno in reparto è necessario munirsi di:



- biancheria personale: pigiama o camicia da notte, vestaglia, asciugamani, tuta, scarpe da palestra o scarpa a pantofola con suola in gomma (preferibilmente con chiusura a strappo);
- qualora il paziente fosse in possesso di eventuali ausili o ortesi personali si consiglia l'utilizzo degli stessi per continuità terapeutica;
- necessario per l'igiene personale e bottiglie di acqua.

#### Per il ricovero in Day Hospital è necessario munirsi di:



- asciugamani, tuta, scarpe da palestra o scarpa a pantofola con suola in gomma (preferibilmente con chiusura a strappo e bottiglie di acqua);
- qualora il paziente fosse in possesso di eventuali ausili o ortesi personali si consiglia l'utilizzo degli stessi per continuità terapeutica.

### **Informazioni sanitarie**



Il paziente è costantemente informato dal personale sanitario in merito al proprio stato di salute e al percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale in atto. In caso di prestazioni invasive al paziente è assicurata idonea informativa e viene richiesto un consenso scritto. In orari diversi sarà possibile fornire informazioni sulle condizioni di salute solo per i pazienti in condizioni critiche e compatibilmente con gli impegni del medico di guardia. Per una maggiore tutela della privacy dell'Utente non si forniscono informazioni sanitarie telefoniche.

### **Orari d'ingresso visitatori**

Ogni ospite può ricevere visite da parte di congiunti ed amici. È necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie e assistenziali svolte; al momento del ricovero, sarà fornito, nella lettera di accoglienza, l'orario delle visite e altre informazioni.

### **Oggetti personali**



L'ospite è invitato a non tenere oggetti di valore (oggetti preziosi, dispositivi elettronici e denaro).

La Direzione non si assume responsabilità in caso di smarrimento o furto degli stessi.

### **La dimissione (continuità assistenziale)**



La data di dimissione viene comunicata con anticipo direttamente all'utente e/o ai suoi familiari; al momento della dimissione verrà consegnata la lettera di dimissione redatta su carta intestata e contenente i dati dell'utente, la data di ingresso e di dimissione, la diagnosi, i principali accertamenti diagnostici ed eventuali indicazioni per visite ambulatoriali di controllo.

### **Richiesta di fotocopia della cartella clinica (continuità assistenziale)**



Dal momento della dimissione è possibile richiedere presso l'Ufficio Accettazione sito al piano terra una copia della cartella clinica che potrà successivamente essere ritirata personalmente dall'utente o da altra persona mediante delega, nella forma di legge, o inviata a domicilio.

## **Ricovero in Area Medica**

### Prestazioni erogate (eleggibilità)

Nel reparto di medicina vengono effettuati ricoveri a ciclo continuo per patologie di interesse medico – internistico.

### Ricovero (presa in carico)

Le procedure di ricovero sono quelle previste dalla normativa vigente e prevedono:

- ricovero da domicilio con impegnativa MMG;
- trasferimento da Pronto Soccorso.

### Ricovero privato

Presso il Policlinico “L. Di Liegro” è possibile effettuare in regime di solvenza e in convenzione (diretta e/o indiretta) con le maggiori Compagnie Assicuratrici il ricovero nel reparto di medicina.

Informazioni utili per il ricovero in regime di solvenza possono essere richieste all’ufficio ricoveri e/o al numero 06.65656711.

### Maggior comfort alberghiero

Presso il Policlinico “L. di Liegro” è possibile richiedere la degenza con la formula “maggior comfort alberghiero”. Informazioni utili all’ufficio ricoveri e/o al numero 06.65656711.

## **Ricovero in Chirurgia**

### Prestazioni erogate (eleggibilità)

L’area chirurgica esegue interventi di Chirurgia Generale, Ortopedia, Urologia, Ginecologia, Chirurgia plastica, Chirurgia vertebrale, in regime di ricovero e in regime di Day Surgery e ambulatoriale chirurgico.

L’area chirurgica esegue interventi di Chirurgia plastica e ricostruttiva.

### Ricovero ordinario e day surgery (presa in carico)

Il paziente è sottoposto a pre-ospedalizzazione, per confermare l’indicazione chirurgica.

### Ricovero

Le procedure di ricovero sono quelle previste dalla normativa vigente e prevedono, tra le altre, le seguenti modalità di accesso:

- ricovero da domicilio con impegnativa MMG o medico del SSN;
- trasferimento da reparti ospedalieri pubblici o privati accreditati.

### Ricovero privato

Presso il Policlinico “L. Di Liegro” è possibile effettuare in regime di solvenza e in convenzione (diretta e/o indiretta) con le maggiori Compagnie Assicuratrici il ricovero nel reparto di medicina.

Informazioni utili per il ricovero in regime di solvenza possono essere richieste all’ufficio ricoveri e/o al numero 06.65656711.

### Maggior comfort alberghiero

Presso il Policlinico “L. di Liegro” è possibile richiedere la degenza con la formula “maggior comfort alberghiero”. Informazioni utili all’ufficio ricoveri e/o al numero 06.65656711.



### **Ricovero in Area Riabilitativa**

#### **Prestazioni erogate (eleggibilità)**

Nell' area riabilitativa eroga prestazioni di riabilitazione ordinaria e di Day Hospital riabilitativo. Inoltre la struttura dispone di un servizio ambulatoriale che eroga prestazioni di FKT.

#### **Modalità per accedere alla Riabilitazione (presa in carico)**

L'accesso avviene tramite richiesta, su apposita modulistica, da parte del medico dell'unità di degenza ospedaliera di provenienza.

#### **Ricovero privato**

Presso il Policlinico "L. Di Liegro" è possibile effettuare in regime di solvenza e in convenzione (diretta e/o indiretta) con le maggiori Compagnie Assicuratrici il ricovero nel reparto di medicina. Informazioni utili per il ricovero in regime di solvenza possono essere richieste all'ufficio ricoveri e/o al numero 06.65656711.

#### **Maggior comfort alberghiero**

Presso il Policlinico "L. di Liegro" è possibile richiedere la degenza in stanza singola.

### **Ricovero in Area Lungodegenza**

#### **Prestazioni sanitarie erogate (eleggibilità)**

La Lungodegenza post acuzie eroga interventi medici e riabilitativi. La struttura garantisce la sorveglianza medica continuativa nelle 24 ore, il nursing infermieristico e trattamento riabilitativo. Il trattamento assistenziale si esplica mediamente in un periodo di 60 giorni dal ricovero nella struttura.

#### **Modalità per accedere alla Lungodegenza post-acuzie (presa in carico)**

La proposta di accesso in Lungodegenza post acuzie viene effettuata dal medico dell'unità di degenza ospedaliera (reparti per acuti).

## **Centro Dialisi**

### Prestazioni erogate (eleggibilità)

Il centro di dialisi offre attività di prevenzione, diagnosi e terapie delle malattie renali, tra cui la dialisi che permette di depurare il sangue dalle sostanze tossiche.

### Trasporto dei pazienti

I pazienti che giungono in autonomia presso il Centro con la propria auto dispongono di un parcheggio interno riservato. Nell'auto deve essere esposto il contrassegno di invalidità.

Le auto degli accompagnatori possono accedere al parcheggio interno.

### Accoglienza

I pazienti sono invitati a presentarsi presso la sala d'attesa della dialisi ubicata al 3° piano, con un anticipo di 30 minuti circa rispetto all'orario di inizio del proprio turno e sono ed inviati allo spogliatoio per indossare gli indumenti dedicati per sottoporsi alla dialisi.

### 3.4 Compagnie assicurative convenzionate

Il Policlinico “L. Di Liegro” è convenzionato con le seguenti assicurazioni, in forma diretta e / o indiretta:



### 3.5 Convenzione con “EUROFINS GENOMA GROUP”

Il Policlinico “L. Di Liegro” ha intrapreso una partnership con “EUROFINS GENOMA GROUP”, progetto di comune interesse in ambito prenatale e post-natale, delle patologie cardio vascolari e in ambito di osteoporosi e salute delle ossa e di altre patologie, da utilizzare nella pratica preventiva e clinica, al fine di fornire ai pazienti del Policlinico “L. Di Liegro”, in modo tempestivo, programmi di prevenzione mirati, e per aumentare l’efficacia dei processi diagnostici e terapeutici, nell’ambito dello sviluppo di una medicina che sia sempre più personalizzata.

## 4.0 PRINCIPI FONDAMENTALI VIGENTI NELLA STRUTTURA

### 4.1 Eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza

Nello svolgimento delle sue attività, il Policlinico “L. Di Liegro” si ispira ai seguenti principi:

1. uguaglianza: nessuna distinzione viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
2. imparzialità: viene assicurata garanzia di parità di trattamento per le diverse categorie e fasce di utenti e adeguamento delle modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei portatori di handicap. A tale riguardo il comportamento degli operatori è ispirato ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
3. continuità: l’assistenza, nell’ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice del settore, sarà continua, regolare e senza interruzioni. Casi di funzionamenti irregolari o di interruzione di servizio sono espressamente regolati dalle leggi di settore. In ogni caso saranno adottate tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
4. diritto di scelta: nei limiti consentiti dalla legislazione vigente, dai requisiti strutturali, tecnologiche di competenza professionale, sarà rispettato il diritto dell’assistito di scegliere, liberamente e al di fuori di ogni costrizione morale e materiale, di fruire delle prestazioni offerte dalla struttura;
5. partecipazione: al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta fruizione del servizio viene garantita la partecipazione dell’utente. A tale riguardo l’utente: a) ha diritto d’accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della struttura; b) può esporre verbalmente o per iscritto agli operatori responsabili le osservazioni ed i reclami che intende formulare. Gli operatori della struttura hanno l’obbligo di prendere in considerazione quanto riferito per gli eventuali conseguenti interventi. D’altro canto la struttura si impegna a realizzare un sistema di raccolta di osservazioni, reclami e suggerimenti scritti, garantendo l’anonimato se necessario, dal quale acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio;
6. efficienza ed efficacia: il servizio erogato è ispirato a garantire efficienza ed efficacia in modo da raggiungere la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti.

### 4.2 Codice etico

Il Policlinico “L. Di Liegro” ha adottato, nel rispetto della normativa regionale, il Modello di Organizzazione gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e s.m.i. “responsabilità amministrativa delle società e degli enti” ed istituito un Organismo di Vigilanza il cui obiettivo è quello di garantire il rispetto del sistema di regole e procedure emesse per prevenire il rischio della commissione di determinate tipologie di reati penali. Il Modello di Organizzazione è costantemente aggiornato ed attuato; tutti gli operatori sono obbligati al rispetto delle regole di condotta riportate nel Codice Etico di Comportamento e nelle procedure emesse.

#### **4.3 Privacy e tutela della riservatezza**

Il Policlinico “*L. Di Liegro*” ottempera a quanto previsto dal codice sulla privacy approvato dal decreto legislativo 196/2003, che al suo interno contiene tutte le disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, già in vigore nelle leggi precedenti. Il codice garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e della libertà fondamentali, nonché della dignità dell’interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all’identità personale e al diritto alla protezione dei dati. Inoltre, obbliga al rispetto del principio di necessità nel trattamento dei dati, riducendo così l’utilizzo a finalità specifiche e ben stabilite.

#### **4.4 Trattamento dei dati e consenso informato**

Il Policlinico “*L. Di Liegro*” opera affinché i sanitari erogino prestazioni soltanto se la persona cui sono dirette è d’accordo e dà il consenso informato. Il Paziente deve 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.

I dati personali dei pazienti che accedono al Policlinico “*L. Di Liegro*” sono esclusivamente trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy. 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.

#### **4.5 Carta europea dei diritti del malato**

Il Policlinico “*L. Di Liegro*” ottempera a quanto previsto dalla Carta Europea del Malato, presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002.

#### **4.6 Norme comportamentali del personale**

Ogni operatore deve presentarsi ai pazienti con cortesia e disponibilità, spiegando le proprie funzioni, nel rispetto della riservatezza, garantendo l’ascolto e l’accoglienza dei pazienti ai fini di una corretta informazione nell’utilizzo del servizio fornito.

#### 4.7 Diritti e doveri dei pazienti

Il paziente ha diritto:

- a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere possibile;
- ad essere informato su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario;
- a ricevere informazioni chiare sullo stato di salute;
- ad avere copia di tutti i referti clinici che lo riguardano;
- al rispetto della propria personalità e del proprio pudore, oltre che al rispetto delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive;
- ad essere trattato in una struttura adeguata sia dal punto di vista tecnologico, professionale ed alberghiero;
- a segnalare al personale medico o infermieristico eventuali disfunzioni e/o carenze della struttura;
- ad essere informati sulle conseguenze di un rifiuto o di volontaria interruzione del trattamento sanitario.

Il paziente ha il dovere:

- di collaborare con il medico alla gestione del proprio stato di salute, impegnandosi nel contempo al rispetto del lavoro e della professionalità degli operatori sanitari;
- di informare il medico di ogni eventuale terapia praticata altrove;
- di rispettare la pulizia e le norme igieniche generali e specifiche rispettando gli altri pazienti, gli operatori sanitari, l'ambiente e la struttura di cui usufruisce.

#### 4.8 Governo del rischio clinico – programma di risk management

Il Policlinico “*L. Di Liegro*” ottempera a quanto previsto dalle normative di riferimento in materia di rischio clinico e programma di risk management.

L'attuale assetto organizzativo del Policlinico “*L. Di Liegro*” per la gestione del rischio clinico trova la sua origine nella “implementazione del programma di risk management” in un più ampio contesto di attivazione del governo clinico, volto a ridurre i rischi, nel miglioramento della qualità dei servizi e nel contenimento contestuale dei costi derivanti dagli eventi avversi. Il programma ha comportato l'aggregazione dell'ufficio legale, ovvero degli uffici di gestione dei sinistri e contenzioso medico legale, in staff alla direzione sanitaria, intendendo, con questo, sancire l'afferenza della tematica “rischio clinico” alla direzione sanitaria stessa, titolare, per normativa, della più ampia delega gestionale del governo clinico.

Dal 2018, con la medesima logica, pertanto, è seguita l'istituzione del referente aziendale del rischio clinico: il risk manager.

#### **4.9 Il sistema di gestione della qualità – obiettivi e standard di qualità**

Il Policlinico “*L. Di Liegro*” intende applicare il sistema di gestione della qualità a tutte le sue attività per ottenere la piena soddisfazione del cliente, e a differenziare le caratteristiche dei propri prodotti e servizi attraverso una costante ricerca volta al miglioramento di tutti i processi attualmente in uso presso la struttura per aumentarne l’efficienza e l’efficacia. La qualità nel servizio viene pertanto identificata come primaria strategia aziendale, il terreno sul quale migliorare in modo continuo la soddisfazione dei clienti.

Gli obiettivi della qualità sono condivisi con tutti gli operatori del Policlinico “*L. Di Liegro*”, organizzando audit periodici, attività di riesami e monitoraggio continuo.

Dal 22 giugno 2023 è stata acquisita la certificazione ISO 9001:18 con Bureau Veritas.

#### **5.0 STRUMENTI DI TUTELA**

Il Policlinico “*L. Di Liegro*” garantisce la tutela nei confronti del paziente attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio che possa aver negato o limitato una prestazione.

##### **5.1 Customer care – segnalazioni e reclami**

Il servizio è dedicato alla gestione delle segnalazioni e dei reclami. Il paziente può segnalare l’accaduto in forma scritta tramite la compilazione della scheda “reclami e segnalazioni” inviandola all’indirizzo mail [customercare@policlinicoportuensespa.it](mailto:customercare@policlinicoportuensespa.it), ricevendo risposta entro 30 giorni.

Lo stesso indirizzo mail gestisce i reclami e le segnalazioni pervenute da organi istituzionali, garantendo una risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

##### **5.2 Customer satisfaction – questionari di soddisfazione**

Nell’ottica di un miglioramento costante della qualità dei servizi offerti, il Policlinico “*L. Di Liegro*” realizza un’indagine semestrale sul grado di soddisfazione degli utenti, tramite la raccolta e l’elaborazione dati dei questionari compilati dai pazienti.

