Gemelli

Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS
Università Cattolica del Sacro Cuore

CARTA DEI SERVIZI

Data revisione: **Giugno 2023**

INDICE

1 PRESENTAZIONE **2**
- *Breve storia* *3*
- *Mission* *4*
- *Struttura e organizzazione* *5*
- *I numeri del Gemelli* *6*
- *Struttura Clinica* *7*
- *La nostra Governance e Organizzazione* *8*
- *Il nostro Comitato Scientifico* *9*
- *Il Comitato Etico* *10*
- *L'attività e di Ricerca scientifica e sanitaria* *11*

2 SERVIZI E PRESTAZIONI **12**
- *Prestazioni* *13*
- *Prenotazioni* *13*
- *Ambulatori e servizi di diagnostica SSN* *14*
- *Il Gemelli all'interno della Rete Regionale* *15*
- *Servizi al Paziente* *16*
- *Pronto Soccorso (Generale, Ostetrico e Pediatrico)* *18*
- *Il Centro di Conoscenza e Accoglienza per il parto* *20*
- *Tempi di attesa* *21*
- *Le nostre Partnership al servizio del Paese* *22*
- *Altri servizi sanitari* *23*

3 SERVIZI E PRESTAZIONI IN ATTIVITÁ PRIVATA **24**
- *L'attività del Gemelli in regime privato* *26*
- *Gemelli Curae* *26*
- *Gemelli Medical Point* *27*
- *Gemelli Dental Center* *27*

4 I PERCORSI CLINICO-ASSISTENZIALI **28**
- *Percorsi Clinico-assistenziali (PCA)* *29*

5 STRUMENTI DI TUTELA PER I CITTADINI **30**
- *Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)* *31*
- *I nostri volontari* *33*
- *Qualità* *34*
- *Sicurezza del paziente* *35*
- *Standard di qualità* *36*
- *Ricovero del paziente* *38*
- *Diritti e doveri del paziente* *38*
- *Dimissioni* *39*
- *L'esperienza del paziente* *39*

6 CONTATTI **40**
- *Contatti e numeri utili* *41*
- *Come raggiungerci* *42*

1 PRESENTAZIONE

Presentazione dell'Azienda
e strutture organizzative/operative,
la mission, i valori, i principi

Approfondisci
sul sito ***policlinicogemelli.it***
nella sezione:
"Il Policlinico / Storia e futuro"

BREVE STORIA

Il Policlinico Universitario A. Gemelli, inaugurato il 10 luglio 1964, ambito d'eccellenza presso il quale didattica di alto prestigio, ricerca innovativa e attività di cura e assistenza dialogano a beneficio dei pazienti, e per oltre 50 anni parte integrante dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, dal 1 agosto 2015, ha assunto la forma giuridica di Fondazione. Uno sviluppo che, in piena continuità con la storia del Gemelli, ha consentito l'acquisizione dell'autonomia necessaria per gestire la sua sempre maggiore complessità e affrontare le sfide imposte da un contesto sanitario in profonda evoluzione.

A conclusione di un percorso di approfondimento, selezione e verifica al quale hanno cooperato tutti i livelli Istituzionali (Regione Lazio, Conferenza Stato-Regioni, Ministero della Salute), la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli è ufficialmente, dal 28 febbraio 2018, un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) per le discipline di "Medicina personalizzata" e "Biotecnologie innovative".

Il conferimento del riconoscimento IRCCS rappresenta un evento di portata storica, che conferma l'eccellenza del Gemelli e segna una svolta fondamentale nella mission della Fondazione: aver tenuto fede, fin dalla fondazione, alla vocazione di Policlinico Universitario – dove la convivenza tra cura, ricerca e didattica produce quotidianamente valore grazie allo stretto rapporto con l'Università Cattolica del Sacro Cuore – ha consentito di costruire un modello di crescita che vede l'attività clinico-assistenziale e lo sviluppo della ricerca clinica e scientifica messe in maniera complementare al servizio dei pazienti in termini di qualità, innovazione e efficacia delle cure.

Il Gemelli si conferma come il luogo in cui competenze scientifiche e tecniche, sensibilità umana, etica e valori cattolici diventano un impegno concreto per cure eccellenti e accessibili all'intera comunità. Il valore che viene quotidianamente posto al centro dell'operare è, fin dalle origini, l'integrità della persona, i suoi bisogni di cura espressi e inespressi, offrendo un ambito di relazione, di umanità col paziente e la totalità delle sue fatiche e delle sue fragilità.

Approfondisci
sul sito ***policlinicogemelli.it***
nella sezione:
"Il Policlinico / Mission e Statuto"

MISSION

La mission della Fondazione, in quanto Policlinico Universitario di ispirazione Cattolica, è quella di offrire ai pazienti **umanità, eccellenza e alta specializzazione nelle cure**, favorendo la costante **innovazione** della medicina e **formando i professionisti** della sanità del futuro.

La Fondazione è il luogo in cui competenze scientifiche e tecniche, sensibilità umana, etica e valori cattolici diventano un concreto impegno al servizio di tutti per cure eccellenti ed accessibili a tutta la comunità.

Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"Il Policlinico / Struttura e organizzazione"***

STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE

Con **oltre 5.000 dipendenti**, la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS è un'azienda di rilievo a livello **nazionale e internazionale** che svolge la propria missione in un contesto complesso come quello della Sanità. Il merito dei successi raggiunti in questo delicato equilibrio è di tutti i **professionisti** che operano all'interno della Fondazione e che ogni giorno si impegnano con **dedizione** ciascuno secondo le proprie competenze e responsabilità.

La Governance della Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS, nata nel 2015, è articolata tra Consiglio di Amministrazione, Direzione Generale, Comitato Scientifico IRCCS, Collegio dei Revisori dei Conti, Organismo di Vigilanza, Comitato Etico e Comitato di Consulenza clinica, didattica e scientifica.

Nel **luglio 2021** la FPG ha ottenuto il **Prestigioso accreditamento della JCI**, leader mondiale nell'accreditamento in ambito sanitario.

Scopri di più sul Policlinico Gemelli: ***www.policlinicogemelli.it/informazioni/***

I NUMERI DEL GEMELLI

1.611
Posti letto totali

95.550
totale pazienti dimessi

285
Trapianti effettuati
(rene, fegato e midollo)

68.090
Accessi totali
in Pronto Soccorso nel 2022

4.454
Totale nati

80.994
Interventi chirurgici

7.532.841
totale prestazioni
ambulatoriali per interni

2.850.219
totale prestazioni ambulatoriali
(SSR)

2.362.126
Visite al sito
policlinicogemelli.it

5.731
Numero dipendenti

oltre 40
Organizzazioni
No Profit che operano
all'interno del Gemelli

81.067
Ore di formazione
fruite dal personale

1400
Pubblicazioni scientifiche
presentate al Ministero
della Salute

Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"policlinicogemelli.it/reparti"***

STRUTTURA CLINICA

Le Direzioni sono strutture che agiscono nell'ambito della programmazione e delle linee di indirizzo strategiche, con il fine principale di assicurare l'operatività ed il corretto funzionamento della struttura. Le unità organizzative, assistenziali ed amministrative, sono articolazioni aziendali in cui si concentrano competenze, risorse umane, tecnologiche e strumentali, finalizzate, a seconda dell'ambito di appartenenza, allo svolgimento di funzioni di amministrazione, di programmazione, di erogazione di prestazioni e servizi sanitari.

La Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS è organizzata in tre presìdi ospedalieri: **Policlinico Gemelli, Presidio Columbus e Poliambulatorio Gemelli Medical Point "Nomentano"**.

275 unità di cui

93 Unità Operative Complesse
45 Unità Operative Semplici di Dipartimento
137 Unità Operative Semplici

8 Dipartimenti

Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"Il Policlinico / Struttura e Organizzazione"***

LA NOSTRA GOVERNANCE E ORGANIZZAZIONE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Carlo FRATTA PASINI | *Presidente*

Sergio ALFIERI
Franco ANELLI
Alessandro AZZI
Renato BALDUZZI
Antonio GASBARRINI
Mons. Claudio GIULIODORI
Giuseppe GUERRERA
Cesare MIRABELLI
Alfredo PONTECORVI
Mario TACCOLINI

DIREZIONE GENERALE

Marco ELEFANTI

Direzione Scientifica
Giovanni SCAMBIA

Direzione Sanitaria
Andrea CAMBIERI

Direzione Amministrazione e Finanza
Massimo DALFELLI

Direzione Tecnica, ICT e Innovazione Tecnologie Sanitarie
Giovanni ARCURI

Direzione Affari Legali e Societari
Mario SAVINI NICCI

Controllo di Gestione e Budget
Marco CICCOZZI

Direzione Governo Clinico
Rocco D. A. BELLANTONE

Direzione Risorse Umane
Roberta GALLUZZI

Direzione Attività Privata e Customer Service
Roberto BATTISTI

Direzione Acquisti e Facility Management
Giovanni P. D'INCECCO B. d. V.

Fundraising, Campagne ed Eventi
Carlo FORNARIO

Direzione Progetti Speciali e International Patient Office
Celeste CONDORELLI

Collegio dei Revisori dei Conti

Organismo di Vigilanza

Comitato di Consulenza clinica, didattica e scientifica

Comitato Etico

Comitato Scientifico IRCCS

Comitato Controllo e Rischi

Comitato per i conflitti di interesse

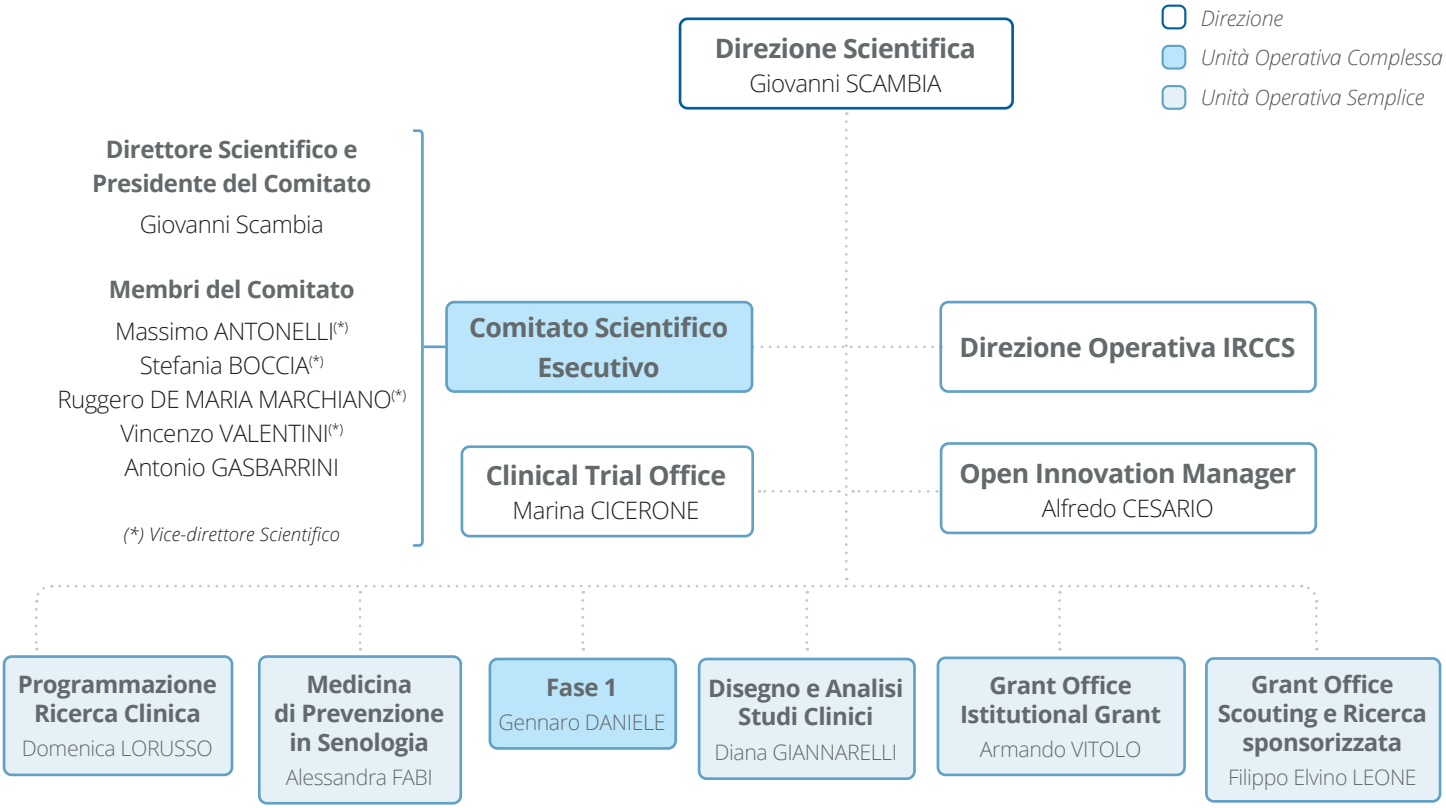
Società di Revisione

Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"Il Policlinico / Struttura e Organizzazione"***

IL NOSTRO COMITATO SCIENTIFICO

L'attività di ricerca e innovazione, svolta all'interno della Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS insieme con la Facoltà di Medicina e chirurgia dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, costituisce una condizione essenziale per lo sviluppo e il miglioramento continuo della qualità dei servizi sanitari e riveste una funzione fondamentale al pari di quella assistenziale e di formazione.

Il riconoscimento IRCCS è stato attribuito alla Fondazione nel 2018 per due discipline di ricerca, Medi- cina Personalizzata e Biotecnologie Innovative, che rappresentano oggi la frontiera più promettente della scienza medica e sono anche quelle che presentano una ricaduta maggiore non solo rispetto alla cura ma anche e soprattutto rispetto alla prevenzione.



Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"Home / Scienze e ricerca / Comitato Etico"***

IL COMITATO ETICO

Il Comitato Etico (CE) del Policlinico Gemelli si ispira ai valori e ai principi fondativi dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, dove fu istituito nel 1988 e, oggi con l'istituzione della Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS, vuole essere ancora di più un servizio integrativo dell'opera clinico-assistenziale per il raggiungimento dell'eccellenza nella cura di ogni persona che è ospite e utente delle nostre strutture

Il Comitato Etico è un organismo di consulenza i cui componenti, di diverse aree di competenza ed esperienza, sono chiamati prevalentemente a valutare le condizioni di eticità dei protocolli di sperimentazione e a verificare che vengano salvaguardati la sicurezza, l'integrità e i diritti dei pazienti che partecipano agli studi.

L'ATTIVITÀ DI RICERCA SCIENTIFICA E SANITARIA

oltre **1.800**

Progetti di ricerca clinica attivi

662

Progetti di ricerca attivati nel 2022

Verso una medicina sempre più precisa, dalla ricerca alla cura.

1.400

Pubblicazioni scientifiche presentate al Ministero della Salute per la Ricerca Corrente

8.040

Impact Factor normalizzato

oltre
22.000.000€

Valore sperimentazioni cliniche in atto

↑+64%

6.271.091€

Contributo Ricerca Corrente

↑+38%

4.665.491€

Valore studi cofinanziati da aziende

1.146.926€

Finanziamenti 5x1000 (Redditi 2020)

2 SERVIZI E PRESTAZIONI

Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"Il Policlinico / Prestazioni"***

PRESTAZIONI

SCOPRI TUTTE LE **Prestazioni**

Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"Il Policlinico / servizi-paziente / prenotazioni/"***

PRENOTAZIONI

Il Policlinico Gemelli e Presidio Columbus gestiscono prestazioni in SSN (Servizio Sanitario Nazionale) o prestazioni a pagamento. Scegli il metodo di prenotazione preferito tra quelli sottostanti.

Servizio Sanitario Nazionale

06 8880.5560

PRENOTA ONLINE

attivo Lun-Ven dalle 8:00 alle 15:00

Attività privata: Prestazioni a Pagamento

06 8881.8881

PRENOTA ONLINE

attivo Lun-Ven dalle 8:30 alle 18:00 – Sab dalle 9:00 alle 13:00

Gemelli Medical Point Nomentano

06 8772.0225

attivo Lun-Ven dalle 7:30 alle 20:00 – Sab dalle 7:30 alle 14:00

AMBULATORI E SERVIZI DI DIAGNOSTICA SSN

L'attività ambulatoriale comprende visite specialistiche, prestazioni ambulatoriali e diagnostiche.

La Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS è dotata di vari poliambulatori, dove si effettuano prevalentemente visite e prestazioni cliniche.

Oltre a questi esistono altri ambulatori specialistici, dove si effettuano esami di laboratorio e le altre prestazioni diagnostiche, ubicati in altri fabbricati ed afferenti alle unità operative di riferimento.

Il Gemelli ha un ruolo formalizzato all'interno delle reti regionali della Regione Lazio, rappresentando in ciascuna di esse un centro di riferimento per altre strutture.

IL GEMELLI ALL'INTERNO DELLA RETE REGIONALE

EMERGENZA
DEA di II livello

TRAUMA GRAVE
Centro Traumi di Alta Specializzazione

PEDIATRICA
Hub (Medica/NCH)

ICTUS
Unità di Trattamento Neurovascolare II livello

ONCOLOGIA
Hub di riferimento regionale

EMERGENZA CARDIOLOGICA E CARDIOCHIRURGIA
UTIC con Servizio di Emodinamica e Cardiochirurgia

PERINATALE
II livello

*Approfondisci sul sito **policlinicogemelli.it** nella sezione: **"Il Policlinico / centri-specializzati/"***

Dispone inoltre di **centri specializzati** su ambiti specifici:

- Centro Malattie Endocrine e Metaboliche
- Centro Malattie dell'Apparato Digerente (CEMAD)
- Centro del Colon-Retto
- Centro di Medicina dell'Invecchiamento (CEMI)
- Gemelli ART (Advanced Radiation Therapy)
- Centro Chirurgico del Pancreas
- Comprehensive Cancer Center
- Centro Antiveleni
- Centro Traumatologia dello Sport e Chirurgia del ginocchio
- Malattie Rare
- Polo Nazionale Ipovisione e Riabilitazione Visiva

Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"Home / Servizi al Paziente"***

SERVIZI AL PAZIENTE

Il Policlinico Gemelli e Presidio Columbus gestiscono prestazioni in SSN (Servizio Sanitario Nazionale) o prestazioni a pagamento.

Prenotazioni

Il Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS, Presidio Columbus e il Poliambulatorio Gemelli Medical Point "Nomentano" gestiscono prestazioni in SSN o a pagamento.

Esami di laboratorio

Le informazioni da sapere prima di effettuare un esame: luogo, orari e accettazione.

Ritiro referti

Le informazioni per il ritiro dei referti presso Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS e Presidio Columbus.

Ritiro cartelle cliniche

Le informazioni per il ritiro delle cartelle cliniche presso Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS e Presidio Columbus.

Ricoveri

Accoglienza in reparto, diritti e doveri, dimissioni, assistenza religiosa.

Diagnostica innovativa e test genetici

Per l'identificazione di importanti marcatori molecolari.

Pronto soccorso

Un servizio **attivo 24 ore su 24** con 4 medici di urgenza, 1 ortopedico, 1 pediatra, 1 ginecologo e 2 radiologi.

Percorsi assistenziali

Il miglior processo di cura possibile per una determinata patologia.

I nostri volontari

L'elenco delle **Associazioni di Volontariato** presenti nel Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS.

Privacy e Protezione dei dati Personali

Informazioni utili relative alle attività di **trattamento dei dati personali** svolte presso la Fondazione.

SEI UN PAZIENTE ONCOLOGICO?
SCOPRI LO SPORTELLO GEMELLI – CANCRO

Il nostro servizio che favorisce l'accessibilità ad una prima visita per i pazienti con diagnosi oncologica già definita

Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"Servizi al paziente / Pronto Soccorso"***

PRONTO SOCCORSO

28,8%
Percentuale accessi in PS seguiti da ricovero

6,0%
Accessi in codice rosso

Totale Accessi
68.090

Il Pronto Soccorso del Gemelli, con oltre 200 accessi ogni giorno, risponde ai bisogni d'emergenza e urgenza di un territorio di oltre 1,5 milioni di abitanti, trovando un servizio attivo 24 ore su 24 grazie alla presenza di un'équipe composta da sette medici di urgenza, un ortopedico, un pediatra, un ginecologo e due radiologi. Sono inoltre disponibili in maniera continuativa anche consulenti che coprono tutte le specialità mediche e chirurgiche. Presso il Pronto Soccorso vengono prestate le prime cure mediche e chirurgiche ai casi di emergenza e urgenza, sono effettuati gli interventi necessari per la rianimazione e stabilizzazione del paziente critico e vengono svolti gli esami necessari a valutare l'effettiva gravità del caso.

Nel 2015 il servizio è stato completamente riorganizzato, andando oltre il concetto tradizionale di sala visita. Il nuovo modello organizzativo e architettonico è stato pensato secondo il criterio dell'intensità di cure, che consente di "separare" i pazienti che richiedono maggiore intensità di trattamento dagli altri, realizzando quindi una situazione di maggiore sicurezza e comfort.

Il Pronto Soccorso del Gemelli, dotato di un eliporto attivo 24 ore su 24 che consente il trasporto via elicottero delle maggiori emergenze traumatologiche e medico-chirurgiche, è DEA (Dipartimento di Emergenza e Accettazione) di II livello, ed è il riferimento per 7 DEA di I livello e 6 presidi di soccorso.

Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"Servizi al paziente / Pronto Soccorso"***

PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO

Il Policlinico Gemelli ha una struttura di emergenza esclusivamente dedicata ai pazienti di età compresa **tra 0 e 18 anni**. Il Pronto Soccorso Pediatrico è dotato di una Sala Visite ordinaria, una Sala Visite aggiuntiva, destinata alla gestione dell'urgenza e all'isolamento del paziente altamente infettivo, e di uno spazio di Osservazione Breve Intensiva (OBI), con due posti letto destinati ai pazienti che hanno necessità di un ricovero breve (6-36 ore).

Inoltre, la struttura è dotata di un accesso riservato per le ambulanze (camera calda) e per gli autoveicoli privati, e di un triage appositamente dedicato. Una delle caratteristiche più qualificanti del nuovo Pronto Soccorso Pediatrico è la presenza di una "sedation room", cioè di una sala dedicata dove sono eseguite procedure mediche in sedazione indolore, contenendo nei bambini l'ansia e la paura legate a tali interventi, quali inserzioni di vene centrali e periferiche, suture, esecuzione di punture lombari e aspirati midollari o riduzione di fratture.

Un sito internet dedicato, **http://pspediatrico.policlinicogemelli.it**, lanciato nel 2018,

presenta tutti i Percorsi e le Procedure assistenziali che vengono svolte presso il Pronto Soccorso Pediatrico.

Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"Servizi al paziente / Pronto Soccorso"***

PRONTO SOCCORSO OSTETRICO

Dotato di spazi separati dal Pronto Soccorso Centrale, pur condividendone strumentazioni e know-how, il Pronto Soccorso Ostetrico si inserisce in un quadro di attenzione e risposta ai bisogni delle donne e della vita nascente rispetto ai quali la Fondazione sta sviluppando soluzioni innovative e d'avanguardia.

La struttura consente alle pazienti una breve permanenza, anche di alcune ore, per risolvere al meglio casi che potrebbero portare, altrimenti, a ricoveri inappropriati o intempestivi.

La presenza delle ostetriche, oltreché del medico specialista, rende più agevole e confortevole l'osservazione di più pazienti in contemporanea, dando la possibilità di intervenire e proporre la corretta soluzione alla loro domanda di assistenza.

L'attività di cura è basata su apposite linee guida e percorsi diagnostici che garantiscono sicurezza alle pazienti che devono accedere alla Sala Parto (per travaglio attivo, rottura delle membrane e altre indicazioni) e a quelle con patologia, che richiedono l'espletamento urgente del parto naturale o del taglio cesareo o l'effettuazione di stretto controllo clinico in reparto.

NASCE UN PERCORSO VELOCE 'ROSA' PER LE URGENZE GINECOLOGICHE PRESSO IL PRONTO SOCCORSO grazie anche al generoso contributo dell'Associazione Oppo e le sue stanze e al supporto dei volontari dell'associazione Loto ONLUS Insieme contro il tumore ovarico.

"Codice rosa. Percorso oncologico donna" è una corsia speciale, dedicata alle donne affette da problematiche urgenti in ambito ginecologico, in particolare di tipo oncologico, che si recano al Pronto Soccorso del Policlinico Gemelli. Nonostante i problemi causati dalla pandemia da Covid-19, nell'area di Ginecologia Oncologica sono stati effettuati oltre 5.000 interventi. Queste donne possono presentare problemi di varia natura, legati alla complessità dell'intervento chirurgico, alla tossicità indotta dalle terapie, alcune delle quali sperimentali, alla sepsi. Dedicare loro un percorso apposito permette di consentire ai medici curanti di offrire una risposta pronta e qualificata, alleggerendo allo stesso tempo i tempi d'attesa del Pronto Soccorso generale.

Approfondisci
sul sito ***policlinicogemelli.it***
nella sezione:
"Il Policlinico / centri-specializzati/ conoscenza-accoglienza-parto/"

IL CENTRO DI CONOSCENZA E ACCOGLIENZA PER IL PARTO

Presso l'Unità Operativa Complessa di Ostetricia è attivo il Centro di Conoscenza e Accoglienza per il parto (preospedalizzazione) per accompagnare le future mamme che desiderano partorire presso la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS nelle tappe di avvicinamento al parto, per vivere con serenità questo delicato periodo.

TEMPI DI ATTESA

Per le prestazioni con il Servizio Sanitario Nazionale, la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS, risponde a quanto previsto dalla normativa di legge.

La Regione Lazio prevede attualmente le seguenti **classi di ricovero**:

- **Classe A:** Ricovero entro **30 giorni** per i casi clinici che potenzialmente possono aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti o, comunque da recare grave pregiudizio alla prognosi;
- **Classe B:** Ricovero entro **60 giorni** per i casi clinici che presentano intenso dolore, o gravi disfunzioni, o grave disabilità, ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti, né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi;
- **Classe C:** Ricovero entro **180 giorni** per i casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzione o disabilità e non manifestano tendenza ad aggravarsi, né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi;
- **Classe D:** Ricovero senza attesa massima definita per i casi clinici che non causano alcun dolore, disfunzione o disabilità. Questi casi devono comunque essere effettuati almeno entro **12 mesi**.

L'inserimento in lista d'attesa avviene al momento della espressione del bisogno di ricovero in elezione. È diritto di ogni assistito conoscere la propria posizione in lista d'attesa. Unico responsabile dell'inserimento del paziente in lista d'attesa è il medico al momento della visita ambulatoriale/conclusione del percorso multidisciplinare.
Il paziente è informato dal medico specialista circa l'assegnazione del codice di priorità e il relativo termine temporale al fine di avere consapevolezza del tempo di attesa previsto. Sono altresì forniti i tempi presunti del ricovero, le informazioni inerenti alla fase di pre-ricovero, nonché tutte le coordinate per potersi informare telefonicamente o di persona presso il reparto in cui è stato prenotato. Il paziente, al termine della visita specialistica con individuazione di necessità di ricovero, riceverà dal medico una breve informativa verbale relativa al regolamento aziendale sulle liste d'attesa, con accettazione ad essere contattato tramite e-mail e recapito telefonico per tutte le comunicazioni formali da parte della FPG. Responsabile della corretta tenuta e gestione del registro di prenotazione è il Direttore di UOC o un medico da lui autorizzato.

Qualsiasi comunicazione da parte della Fondazione avviene preferenzialmente per via telefonica, l'utente dovrà, pertanto, essere rintracciabile al numero di telefono registrato in anagrafica. Qualora il paziente non rispondesse alla convocazione telefonica, **per tre giorni di seguito**, si procederà con la chiamata del paziente successivo. Se vi è impossibilità, da parte del paziente (documentazione formale del rinvio), al ricovero, questo può essere posticipato in base alle necessità del l'assistito. Se il paziente rifiuta il ricovero, perde il diritto alla prenotazione.

LE NOSTRE PARTNERSHIP AL SERVIZIO DEL PAESE

Il Mater Olbia Hospital è il risultato della **partnership fra Qatar Foundation Endowment e Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS** finalizzata alla realizzazione di un **Ospedale d'avanguardia e di eccellenza** al servizio del Territorio della Gallura e per tutta la Sardegna.

MATER OLBIA
HOSPITAL

Gemelli
Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS
Università Cattolica del Sacro Cuore

Da Settembre 2022, la gestione dell'azienda ospedaliera dalla Casa Generalizia dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio è passata a Gemelli Isola Spa, Società Benefit creata dalla Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS. L'operazione di rilancio della Struttura, sostenuta da SIT - Sanità Isola Tiberina, fondata dall'APSA, e dalla Fondazione Leonardo Del Vecchio - intende tracciare un nuovo passo per la sanità cattolica, trasformando **l'Ospedale Fatebenefratelli Isola Tiberina - Gemelli Isola** in una struttura di riferimento nazionale al centro di Roma.
Un ospedale che punta a unire la presenza storica del Fatebenefratelli alle competenze e al know-how del Policlinico Gemelli, per offrire **un'assistenza sanitaria d'eccellenza e generare benefici per la comunità, attraverso una realtà perfettamente integrata con il territorio circostante**.
Il Fatebenefratelli Isola Tiberina - Gemelli Isola è il nuovo centro di innovazione organizzativa e tecnologica, capace di attrarre e sviluppare le migliori risorse professionali e gestionali da mettere al servizio dei pazienti e dei loro familiari, con l'umanità e l'attenzione alla persona che da sempre costituiscono i cardini e i valori della struttura.

Fatebenefratelli Isola Tiberina
Gemelli Isola

Approfondisci
sul sito ***policlinicogemelli.it***
nella sezione:
"Home / Dona"

ALTRI SERVIZI SANITARI

Esistono tanti modi di donare, ognuno è il benvenuto. Ogni gesto, piccolo o grande che sia, può essere determinante per la salute e il benessere di chi ci sta vicino.

Dona Organi e Tessuti

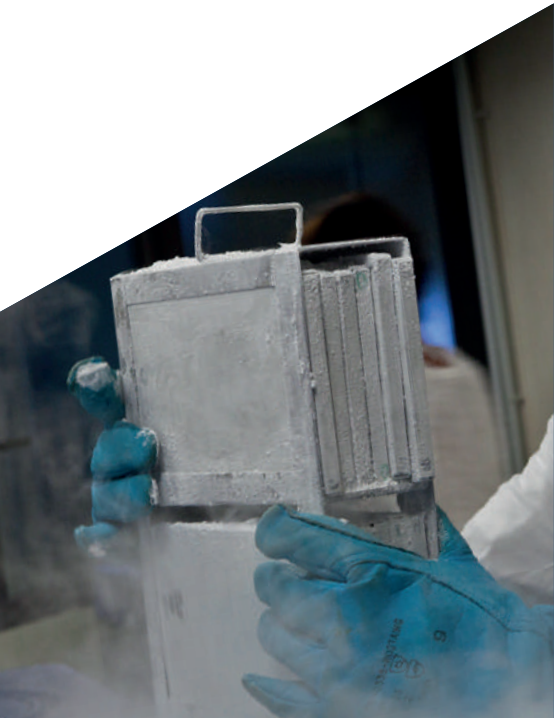
Tutte le informazioni sul coordinamento per la donazione di organi e tessuti a scopo di trapianto.

Dona Sangue

Tutte le informazioni sul servizio di emotrasfusione del Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS.

Dona Cordone Ombelicale

Per costituire un inventario per pazienti affetti da patologie curabili con il trapianto di cellule staminali emopoietiche.



3 SERVIZI E PRESTAZIONI IN ATTIVITÀ PRIVATA

Il paziente può accedere alle prestazioni della Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS anche a pagamento. Le attività includono ricoveri, prestazioni specialistiche ambulatoriali, prestazioni di laboratorio e strumentali e chirurgia ambulatoriale.

Visita il sito: **http://privato.policlinicogemelli.it/**

Approfondisci sul sito:
privato.policlinicogemelli.it

SEMPRE PIÙ ASSISTENZA...

Nel corso del 2022 il Policlinico ha dato un forte impulso alla strutturazione organica delle attività rivolte ai pazienti che desiderano fruire dei **servizi di cura e assistenza del Policlinico Gemelli in forma privata**. Tutto ciò anche per supportare i finanziamenti tecnologici e di ricerca necessari a garantire innovazione e qualità delle cure per i pazienti SSN.

Interventi in attività privata: **1.282** Ginecologia oncologica e Senologia | **5.042** Altri interventi chirurgici

Approfondisci sul sito:
privato.policlinicogemelli.it/gemelli-curae

Gemelli CURAE

GEMELLI CURAE

Continua la crescita dell'attività rivolta ai pazienti che desiderano fruire dei servizi di cura e assistenza del Policlinico Gemelli in forma privata, anche grazie all'apertura di **"Gemelli Curae"** il nuovo centro ambulatoriale della Fondazione Policlinico Gemelli, dedicato alle visite specialistiche e agli esami diagnostici.

Approfondisci sul sito:
privato.policlinicogemelli.it/gemelli-medical-point/

Gemelli MedicalPoint NOMENTANO

ALTRE STRUTTURE GEMELLI PRESENTI SUL TERRITORIO

Il **Gemelli Medical Point Nomentano** è la prima struttura ambulatoriale esterna del Policlinico Gemelli che offre visite specialistiche, attività di alta radiologia (RM, Tac, Ecografie) e di laboratorio in convezione con il SSN e in regime privato. Attrezzature all'avanguardia, e un'équipe di specialisti altamente qualificata e professionale che si impegna a fornire cure di qualità ai pazienti.

Il centro conta **11 specialistiche:**

- **Cardiologia**
- **Ginecologia**
- **Urologia**
- **Pneumologia**
- **Senologia**
- **Allergologia**
- **Dermatologia**
- **Gastroenterologia**
- **Neurologia**
- **Endocrinologia**
- **Radiologia**

Approfondisci sul sito:
privato.policlinicogemelli.it/gemelli-dental-center

DENTAL center

Il Gemelli Dental Center della Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS dedicato alla cura di tutte le patologie dentali, offre servizi odontoiatrici di qualità ponendo la massima attenzione alle necessità e ai desideri di ogni paziente. L'équipe di medici è altamente formata ed esperta in tutte le discipline dell'odontoiatria e si avvale di tecnologie avanzate e di materiali all'avanguardia. Il Gemelli Dental Center supporta i suoi pazienti attraverso l'erogazione di qualsiasi prestazione odontoiatrica grazie a professionisti (medici odontoiatri, igienisti dentali ecc.) esperti nelle varie branche dell'odontoiatria, tra cui:

- **Odontoiatria conservativa**
- **Odontoiatria pediatrica**
- **Odontoiatria in sedazione**
- **Ortognadonzia**
- **Patologia e medicina orale**
- **Protesi dentaria**
- **Chirurgia Odontostomatologica**
- **Endodonzia**
- **Gnatologia**
- **Parodontologia**

4 I PERCORSI CLINICO-ASSISTENZIALI

Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"Servizi al paziente / Percorsi assistenziali"***

PERCORSI CLINICO ASSISTENZIALI (PCA)

All'interno della Fondazione Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS è dal 2013 consolidata e diffusa l'organizzazione delle attività per Percorsi Clinico Assistenziali (PCA).

I PCA della Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS permettono di offrire il migliore processo di cura possibile alla persona affetta da una determinata patologia attraverso un approccio multidisciplinare integrato che prevede il coinvolgimento di vari specialisti coordinati tra loro, con protocolli condivisi e nel rispetto degli standard assistenziali più rigorosi.

Attualmente i PCA attivi e/o in revisione presso la Fondazione sono:

- Paziente con piede diabetico;
- Paziente con insufficienza cardiaca
- Paziente con neoplasia polmonare
- Paziente con insufficienza epatica
- Paziente con ICTUS
- Paziente con Sclerosi Laterale Amiotrofica
- Paziente con obesità
- Paziente con valvulopatia
- Paziente con infarto STEMI
- Paziente con neoplasia del colon
- Paziente con neoplasia della mammella
- Paziente con Sclerosi Multipla
- Paziente con piede diabetico
- Paziente con teleangectasia emorragica ereditaria (HHT, o morbo di Rendu-Osler Weber)
- Paziente con malattia di Parkinson
- Paziente con trauma maggiore
- Paziente con neoplasia del retto
- Paziente con NSTEMI
- Donna con tumore maligno della cervice uterina
- Paziente con tumore maligno cerebrale
- Persone con decadimento cognitivo
- Paziente con neoplasia della tiroide
- Persone con tumore maligno di stomaco o esofago distale
- Linee guida interne sulla Nascita
- Paziente adulto con cardiopatia congenita (GUCH)
- Persona con infezione da Clostridium difficile
- Persone con psoriasi
- Bambino con tumore solido cerebrale
- Persone con tumore maligno della vescica
- Paziente con patologie Alcol correlate
- Paziente con mastocitosi
- Paziente con Microangiopatia Trombotica (TMA)
- Persona con tumore maligno del Pancreas
- Paziente con tumore della regione diencefalo-ipofisaria
- Persona assistita affetta da infezione da HCV
- Paziente intossicato acuto
- Paziente con Melanoma Mucoso della regione testa-collo
- Paziente con Melanoma Oculare
- Paziente con Melanoma Cutaneo
- Paziente con Melanoma Vulvo- Vaginale
- Paziente con Disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione
- Paziente con tumore maligno del distretto Testa-Collo
- Donna con mioma atipico
- Paziente con patologia aortica
- Pazienti classificati come casi sospetti, probabili o confermati per COVID-19 in carico nei PCA tempo dipendenti della Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli - IRCCS
- Casi sospetti probabili o confermati COVID-19
- Persona con patologia oncologica che intende preservare la propria fertilità
- Persona con tumore maligno dell'endometrio in età fertile
- Paziente eleggibile a trattamento con immunoterapia CAR-T (ALL, LNH – DLBCL/PMBCL)
- Gestione in emergenza urgenza dei pazienti affetti da Emofilia e da altre malattie emorragiche congenite (MEC)
- Persona affetta da Malattia Infiammatoria Cronica Intestinale (MICI)
- Persona con emorragia digestiva in fase acuta
- Le linee guida "Codice Viola" per il paziente con arresto cardiaco e shock cardiogeno refrattari
- Linee Guida sulla Nascita

5 STRUMENTI DI TUTELA PER I CITTADINI

Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"Contatti / URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico"***

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'URP, svolge un'attività di indirizzo e guida per gli Utenti. L'Ufficio fornisce informazioni sulle prestazioni e i servizi sanitari, riceve le osservazioni e i reclami, in qualunque forma presentati dai singoli Cittadini/Utenti o da Soggetti/Associazioni che li rappresentano, nonché note di encomio e di ringraziamento per la qualità dell'assistenza e del servizio erogato.

La Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS garantisce, attraverso l'URP, la funzione di tutela nei confronti del Cittadino/Utente che ha la possibilità di presentare direttamente, o attraverso Soggetti incaricati a rappresentarlo legittimamente a tutela dei suoi interessi Delegato/Parente/Affine/Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti del Malato), i reclami, le richieste di rimborso e di risarcimento, le divergenze di opinione che hanno per oggetto l'assistenza fornita al Paziente.

Tali segnalazioni possono essere presentate all'URP attraverso uno dei seguenti canali:

- **Telefonico:**
  06 3551.0330 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00).
- **Posta elettronica:**
  urp@policlinicogemelli.it
- **Posta ordinaria**
- **FAX:**
  06 3015.5981
- Recandosi personalmente presso l'URP, dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle ore 15.00, il venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30, esponendo verbalmente la criticità rilevata e/o compilando l'apposita modulistica. L'URP si trova al ***4° piano, ala B, presso il locale "B 440"***.

L'URP provvede a processare le segnalazioni pervenute nel rispetto delle disposizioni vigenti e la Procedura interna di pubblica tutela in cui sono indicati i Soggetti, le Unità Organizzative interessate, le modalità operative da seguire e i tempi di esecuzione delle singole fasi, allo scopo di garantire la risposta da fornire all'Utente entro 30 giorni dalla data di presentazione della segnalazione, come previsto dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"Home / Servizi al paziente / I nostri volontari"***

I NOSTRI VOLONTARI

Nel Policlinico operano vari **gruppi di volontari**, persone appositamente preparate, di diversa provenienza e professionalità che, animate da spirito di solidarietà nei confronti di chi soffre, offrono il loro aiuto ai malati per le esigenze quotidiane che esulano dall'assistenza medico-infermieristica.

La loro attenzione è particolarmente rivolta verso gli anziani, i malati gravi, i bambini, le persone sole o in difficoltà. Il dialogo, l'ascolto, i contatti con le famiglie, i piccoli acquisti, il disbrigo di pratiche urgenti sono alcuni aspetti del loro servizio.

Per approfondimenti e maggiori informazioni:
www.policlinicogemelli.it/servizi-paziente/volontari/

Gemelli Orientamento e Gemelli Interpreter: un aiuto concreto per l'accoglienza in ospedale

Gemelli Orientamento
siamo qui per accompagnarti

La Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS, **grazie al supporto e alla mediazione di Unitalsi**, ha avviato un progetto innovativo, **"GO-Gemelli Orientamento"**, destinato a migliorare l'accoglienza e l'orientamento di pazienti e visitatori, con attivazione di servizi specifici per le persone con disabilità e per le persone anziane, grazie ad una squadra di **20 operatori volontari** che svolgono il **Servizio Civile** presso il Policlinico Gemelli per 12 mesi, dal lunedì al venerdì, per 5 ore al giorno.

Ad oggi il bilancio del servizio è estremamente positivo: **più di 20.000 sono gli utenti accompagnati e accolti** con il sorriso, con la gentilezza e con la professionalità di giovani operatori volontari appositamente formati.

Oltre a svolgere un servizio utile per le persone che accedono al Policlinico, viene offerta ai giovani volontari un'esperienza altamente formativa e professionalizzante in una grande struttura sanitaria, che consente ai ragazzi di poter esprimere al massimo le loro attitudini, le loro "skills", i loro talenti, in modo da renderli veri protagonisti e costruire giorno dopo giorno, con loro, un servizio sempre migliore.

Gemelli Interpreter
overcome linguistic barriers, together

Dal 2022, ha preso il via un nuovo servizio: **"Gemelli Interpreter" in collaborazione con AUCI e Servizio Civile Universale.** Una unione di lingue e culture differenti che si uniscono con lo scopo di essere presenza tangibile e costante per aiutare il medico ed il personale sanitario nella comunicazione con i pazienti stranieri e i loro familiari. Vedrà protagoniste 2 ragazze di seconda generazione e 4 ragazze di nazionalità estera, studentesse a Roma.

QUALITÀ

1° Ospedale in italia
38° Ospedale nel mondo

*Il Policlinico Gemelli si conferma per il terzo anno consecutivo il **"migliore ospedale d'Italia"**, secondo la classifica stilata dal magazine americano Newsweek in collaborazione con Statista Inc. Una conferma di eccellenza che si ritrova anche nella classifica "mondo" dove il Gemelli si attesta al **38° posto generale** cioè nella ristretta cerchia dei migliori ospedali internazionali.*

Sono solo 5 gli ospedali italiani nella top 100 mondiale e 13 nella top 250 secondo il ranking stilato da un board di esperti internazionali.

Nell'edizione 2023 dei World's best hospitals sono stati esaminati oltre 2.300 ospedali di 28 nazioni.

L'obiettivo continuo verso la qualità rappresenta il valore condiviso e la missione che lega tutte le figure professionali impegnate a vario titolo nel Policlinico nei diversi settori: assistenziale, della ricerca e gestionale-amministrativo. La Fondazione si impegna a definire e mantenere standard professionali di elevato valore tecnico, etico e professionale:

QUALITÀ
Assicurare cure di qualità garantendo tempestività e appropriatezza con l'impegno di soddisfare le esigenze dei pazienti e dei suoi familiari nel rispetto delle preferenze individuali e dei valori culturali e sociali.

ACCESSIBILITÀ
Fornire un accesso agevolato alle prestazioni assistenziali, semplificando gli adempimenti amministrativi ed assicurando un'informazione tempestiva e trasparente, con particolare riferimento all'accesso alla documentazione sanitaria entro tempi predefiniti (30 giorni) e l'informazione al paziente e ai suoi familiari tramite sito web.

UMANIZZAZIONE
Rendere i luoghi di assistenza e i programmi diagnostici e terapeutici orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica e prestando assistenza nel rispetto della dignità umana

Sviluppare attività (assistenziali-organizzative) orientate ad accogliere le differenti esigenze degli utenti relative all'età, al genere e a particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica, tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche dei cittadini.

AMBIENTE
Accogliere i pazienti, gli accompagnatori e i visitatori in un ambiente pulito, sicuro e confortevole.

INNOVAZIONE
Favorire le innovazioni tecnologiche ed organizzativo–professionali.

Facilitare la ricerca clinica e organizzativa al fine di esprimere la capacità della nostra organizzazione ad adattarsi a contesti nuovi assumendo comportamenti fondati eticamente, professionalmente adeguati, socialmente accettabili e sostenibili.

SICUREZZA
Garantire la sicurezza delle persone siano esse pazienti, utenti, accompagnatori, visitatori e lavoratori attraverso il miglioramento strutturale e impiantistico degli ambienti, il rispetto di processi e procedure organizzative basate su evidenze scientifiche, la gestione efficace di qualsiasi tipologia di emergenza che possa accadere, il tutto in un'ottica di un sistema integrato di gestione della salute e della sicurezza.

RISERVATEZZA
Garantire la massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi, alla degenza e alle terapie.

MEDICO DI RIFERIMENTO E INFERMIERE DI RIFERIMENTO
Assegnare un medico di riferimento e un infermiere di riferimento per ciascun paziente.

Garantire la collaborazione tra il medico del Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS ed il proprio medico curante, che verrà informato sull'andamento della malattia e sull'esito dei trattamenti terapeutici.

Garantire un efficace piano di assistenza grazie all'infermiere referente che identifica i bisogni della persona, valuta le sue necessità, concorda un piano di assistenza con l'interessato e/o con il nucleo familiare, individua gli interventi infermieristici più appropriati e ne valuta l'efficacia.

Garantire la collaborazione tra il medico del Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS ed il proprio medico curante, che verrà informato sull'andamento della malattia e sull'esito dei trattamenti terapeutici.

SEGNALAZIONI E RECLAMI
Esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni e dei servizi e ricevere una risposta pronta, chiara ed esauriente ad eventuali reclami (entro 30 giorni).

INIZIATIVE DI VERIFICHE DEGLI STANDARD
La Fondazione si è dotata di strumenti di valutazione delle performance clinico – assistenziali: specifici problemi di salute sono misurati con indicatori e parametri di riferimento, rendendo così possibile l'analisi e la revisione sistematica dei comportamenti e degli esiti clinici complessivi.

L'implementazione di ogni progetto di cambiamento è accompagnata dal monitoraggio dell'efficacia e dell'appropriatezza delle prestazioni.

Un ulteriore elemento di misura della qualità dell'assistenza è il confronto con strutture comparabili a livello regionale e nazionale (ad esempio attraverso gli indicatori del Programma Nazionale Esiti, in accordo con la Legge 135/12). Per poter visualizzare la pagina del PNE: https://pne.agenas.it/

SICUREZZA DEL PAZIENTE

Il paziente deve essere il primo attore delle scelte che riguardano la sua salute; la partecipazione del paziente e dei suoi familiari è fondamentale, considerati gli effetti positivi sull'aderenza ai trattamenti, sulla sicurezza e sugli esiti di salute.

Per questo motivo abbiamo definito delle **brochure di supporto**:

- **"10 consigli per una assistenza sanitaria sicura"** *(qrcode a lato)*
- **"Aiutaci a prevenire le infezioni e la diffusione dei microrganismi** *(qrcode a lato)*

Accreditamento Joint Commission International

Al fine di rafforzare e rendere sistematico il miglioramento continuo della qualità e della sicurezza delle prestazioni erogate, la Fondazione ha scelto di adottare il modello definito dagli standard Joint Commission International (JCI) e di perseguire l'accreditamento riconosciuto da questa organizzazione, uno degli enti certificatori più grandi e prestigiosi al mondo. Il processo di accreditamento volontario garantisce che l'organizzazione sanitaria rispetti specifici standard in termini di qualità e sicurezza - per pazienti e operatori - con l'applicazione "trasversale" in ogni ambito, certificando in tal modo l'eccellenza nelle cure offerte.

La visita finale di accreditamento da parte dei valutatori della Joint Commission International, ha verificato il grado di compliance raggiunto dalla Fondazione nei confronti di standard internazionalmente condivisi, riconoscendo al nostro Policlinico l'accreditamento JCI (giugno 2021).

Approfondisci visualizzando le brochure online:

Dieci consigli per una assistenza sanitaria sicura

Aiutaci a prevenire le infezioni e la diffusione dei microrganismi

STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	VALUTAZIONE
Garantire ai cittadini che hanno presentato una richiesta il rilascio della cartella clinica secondo la normativa di legge	N° cartelle cliniche rilasciate entro 30 giorni / N° totale cartelle cliniche rilasciate	30 giorni	Monitoraggio tempistiche di rilascio da parte dell'ufficio Flussi Informativi e Codifiche

TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	VALUTAZIONE
Garantire ai cittadini che hanno presentato un reclamo la risposta secondo le tempistiche definite dalla normative di legge, salvo i casi che presentano carattere di complessità	N° reclami risposti entro 30 giorni / N° totale reclami	30 giorni	Monitoraggio Reclami da parte dell'Ufficio relazioni col pubblico (URP)

LA PATIENT EXPERIENCE

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	VALUTAZIONE
Garantire il monitoraggio della "patient experience" nel paziente di ricovero ordinario	N° di questionari di "patient experience" compilati/N° totale di questionari inviati	25%	Monitoraggio questionari di valutazione della "patient experience" da parte dell'Ufficio Qualità
Garantire la qualità della "patient experience" nel paziente di ricovero ordinario	Punteggio medio di gradimento	Punteggio medio di gradimento 8	Monitoraggio questionari di valutazione della "patient experience" da parte dell'Ufficio Qualità
Garantire il monitoraggio della "patient experience" nel paziente che accede in Pronto Soccorso	N° di questionari di "patient experience" compilati/N° totale di questionari inviati	10%	Monitoraggio questionari di valutazione della "patient experience" da parte dell'Ufficio Qualità
Garantire la qualità della "patient experience" nel paziente di pronto soccorso	Punteggio medio di gradimento	Punteggio medio di gradimento 7	Monitoraggio questionari di valutazione della "patient experience" da parte dell'Ufficio Qualità

segue >>

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	VALUTAZIONE
Garantire il monitoraggio della "patient experience" nel paziente che accede in ambulatorio	N° di questionari di "patient experience" compilati/N° totale di questionari inviati	15%	Monitoraggio questionari di valutazione della "patient experience" da parte dell'Ufficio Qualità
Garantire la qualità della "patient experience" nel paziente ambulatoriale	Punteggio medio di gradimento	Punteggio medio di gradimento 8	Monitoraggio questionari di valutazione della "patient experience" da parte dell'Ufficio Qualità

LA QUALITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	VALUTAZIONE
Garantire la valutazione della qualità delle cartelle cliniche	Punteggio di qualità complessivo della cartella clinica / N° totale cartelle cliniche valutate	Percentuale media 85%	Monitoraggio qualità delle cartelle cliniche da parte dell'Ufficio Flussi Informativi e Codifiche

LA GESTIONE DEL RISCHIO INFEZIONI

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	VALUTAZIONE
Garantire la valutazione della compliance al lavaggio delle mani da parte degli operatori sanitari	N° di osservazioni con corretta compliance al lavaggio delle mani / N° totale di osservazioni di occasioni	80% (standard OMS)	Monitoraggio Compliance Lavaggio delle Mani a cura delle UOC SITRA e UOC e UOS Igiene ospedaliera.

Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"Home / servizi al paziente / ricoveri "***

RICOVERO DEL PAZIENTE

Il ricovero può avvenire nelle seguenti modalità:

- Ricovero elettivo ordinario
- Ricovero Urgente e Pronto Soccorso

All'arrivo in reparto, il paziente verrà accolto dal personale sanitario che provvederà a informarlo circa il posto letto, i pasti in reparto e le misure di sicurezza da attuare.

Per tutti i malati e i loro parenti è possibile far richiesta di assistenza religiosa attraverso diverse modalità.

Per i degenti non cattolici l'assistenza religiosa è affidata ai Ministri dei rispettivi culti che, a richiesta, verranno informati.

Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"Home / servizi al paziente / ricoveri "***

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

I diritti del paziente e dei suoi familiari sono un elemento fondamentale di tutela durante tutto il percorso assistenziale.

Il Regolamento dei Diritti e dei Doveri del Cittadino, predisposto da questo Policlinico, si richiama ai principi enunciati nei seguenti documenti:

- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (19 maggio 1995);*
- *Carta Europea dei Diritti del Malato (presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002)***.**

La Fondazione Policlinico Universitario A. Gemelli IRCSS, per tutelare ulteriormente il paziente e i suoi familiari durante tutto il percorso di cura, ha predisposto:

- ***Carta dei diritti del Bambino in Ospedale;***
- ***Carta dei diritti delle persone con disabilità in Ospedale.***

*Approfondisci sul sito **policlinicogemelli.it** nella sezione: **"Home / servizi al paziente / ricoveri "***

*Per approfondimenti sul ritiro dei referti: **policlinicogemelli.it/servizi-paziente/ritiro-referti/***

*Per approfondimenti sul rilascio della cartella clinica: **policlinicogemelli.it/servizi-paziente/rilascio-cartelle-cliniche/***

DIMISSIONI

Il **giorno della dimissione** viene stabilito dal Medico di reparto con breve anticipo per permettere al paziente di avvertire i suoi familiari.

In alcuni casi, la dimissione può prevedere il proseguimento delle cure in ambito domiciliare secondo le modalità assistenziali stabilite, che saranno rese note al paziente.

All'**atto della dimissione** sarà consegnata al paziente una lettera, rivolta al suo Medico di famiglia, contenente la diagnosi ed i risultati degli esami più significativi, la terapia e le eventuali regole dietetiche da osservare.

L'ESPERIENZA DEL PAZIENTE

In un'ottica di continuo miglioramento, è molto importante avere riscontri ed informazioni sull'esperienza che il paziente ha avuto all'interno del nostro Ospedale. Per questo sono stati elaborati questionari dematerializzati che mirano a raccogliere l'opinione dei pazienti sui vari servizi prestati, da quello alberghiero a quello sanitario, al fine di restituirci un quadro completo della sua esperienza di paziente.

COME AVVIENE L'INVIO DEL QUESTIONARIO

Entro 30 giorni dalla sua dimissione riceverà un link personalizzato per accedere alla compilazione del questionario di gradimento attraverso due modalità:

- Una email da "Qualità.URP@policlinicogemelli.it"
- Un SMS

Il paziente potrà scegliere l'alternativa che preferisce (email o SMS) cliccando direttamente sul link che gli permetterà di accedere al questionario e procedere alla compilazione.

CHI DEVE COMPILARE IL QUESTIONARIO

Il questionario deve essere compilato dal paziente che ha vissuto l'esperienza di ricovero, di accesso al Pronto Soccorso o in ambulatorio. Se avesse bisogno di aiuto, è importante riportare il punto di vista del paziente, e non quello della persona cui sta chiedendo aiuto.

La compilazione del questionario è volontaria. Il questionario è completamente anonimo in tutte le fasi di raccolta, trattamento ed elaborazione dei dati.

I questionari ricevuti vengono analizzati trimestralmente con tutte le direzioni coinvolte al fine di modificare o migliorare i processi eventualmente non in linea con gli standard della nostra Fondazione e venire incontro tempestivamente a specifiche esigenze dei pazienti.

6 CONTATTI

Approfondisci
sul sito ***policlinicogemelli.it***
nella sezione:
"Home / Contatti"

CONTATTI E NUMERI UTILI

Centralino	06 3015.1
CUP - Centro Unico di Prenotazione SSN	06 8880.5560
URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico *urp@policlinicogemelli.it*	06 3551.0330
Attività Privata e Libera Professione	06 8881.8881
Telefono Rosso:	06 3050.077
Centro Antiveleni:	06 3054.343

NUMERI DI EMERGENZA

Emergenza Generica *(incendio, allagamento, blocco ascensore, etc)*	**06 3015.4000**
Pronta Assistenza Medica *in caso di urgenza sanitaria/rianimazione*	**06 3015.5555**
Servizio di Vigilanza	**06 3015.3373**

policlinicogemelli.it **privato.policlinicogemelli.it**

Approfondisci sul sito ***policlinicogemelli.it*** *nella sezione:* ***"Home / Contatti / Come Raggiungerci"***

COME RAGGIUNGERCI

Metropolitana
Linea A. Fermate: Valle Aurelia – Cornelia o Battistini. In superficie è necessario prendere le seguenti linee di autobus, che hanno fermate all'ingresso del Policlinico.

Treno
Dalla stazione Termini prendere la metropolitana fino a Valle Aurelia, poi il treno della linea FM3 Roma-Viterbo e scendere alla fermata "Gemelli".

Car Sharing
Con Car2Go/ShareNow, potrai raggiungere il Policlinico Gemelli dove sono state riservate delle area di sosta gratuita.

Navetta Shuttle
È disponibile una Navetta Shuttle verso il Policlinico, che non effettua fermate intermedie, con partenze:

- dalla Stazione di Roma Tiburtina
- da Via di Torrevecchia, 1050 (Iperfamily)
- dalla Stazione Metro Battistini.

Per maggiori informazioni scrivi un'email o contatta il numero: 349 277.0044
Per prenotazioni: 392 537.2291 (Whatsapp)

Autobus
linea 994 (percorso: Valle Aurelia – Pineta Sacchetti, Ospedale San Filippo Neri);
linea 446 (Circonvallazione Cornelia – Pineta Sacchetti – Cortina d'Ampezzo – Ponte Milvio – Piazza Mancini);
Linea 146 (Battistini – Pineta Sacchetti – Policlinico Gemelli).

Aeroporto
Aeroporto di Fiumicino, fermata "Fiumicino" -> Prendere la linea FR1 "Settebagni" per 5 fermate -> Scendere alla fermata Trastevere -> Prendere la linea FR3B "Cesano" per 5 fermate -> Scendere alla fermata Gemelli.

Bicicletta
È disponibile la pista ciclabile che da Valle Aurelia giunge alla stazione FS Policlinico Gemelli; dalla stazione proseguire sulla Via Pineta Sacchetti verso l'entrata principale. Da Monte dei Cocci giunge alla stazione FS Policlinico Gemelli; dalla stazione proseguire sulla Via Pineta Sacchetti verso l'entrata principale.

Autostrada

Chi proviene da Sud (Napoli), dopo essersi immesso nel Grande Raccordo Anulare, può prendere:

- uscita 1 – Via Aurelia (direzione Piazza Irnerio – Via della Pineta Sacchetti)
- uscita 2 – Via Boccea (direzione Via di Torrevecchia – Via della Pineta Sacchetti).

Chi proviene da Nord (Firenze) può prendere l'Uscita 3 – Via Cassia (direzione Via Trionfale – Via della Pineta Sacchetti) del Grande Raccordo Anulare.

Gemelli

Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS
Largo Agostino Gemelli 8, 00168 Roma

www.policlinicogemelli.it