

CARTA DEI SERVIZI

Gemelli



Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS  
Università Cattolica del Sacro Cuore

La Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS, fondato nel 1964 da Padre Agostino Gemelli in seno all'Università Cattolica del Sacro Cuore, è uno dei più importanti ospedali italiani e un punto di riferimento a livello internazionale.

Nei suoi oltre cinquant'anni di storia, il Gemelli non è mai venuto meno ai principi che hanno ispirato il suo fondatore: curare la persona e non la malattia, tenendo conto delle esigenze umane, etiche e spirituali.

Questa visione è da sempre patrimonio condiviso di tutte le professionalità che operano nel Policlinico ed è alla base di ogni attività.

Il tema della centralità della persona conduce alla trasformazione costante dell'Organizzazione orientato a garantire percorsi terapeutici ad hoc per le patologie complesse: tutti i pazienti hanno la possibilità di affrontare le diverse problematiche di salute proprio in una logica di percorso personale in cui è garantito un coordinamento interdisciplinare dell'assistenza.

Grazie a questo sistema di valori, al conseguente approccio organizzativo, nonché all'integrazione della cura con la didattica e la ricerca scientifica della Facoltà di Medicina e Chirurgia, il Gemelli opera in tutte le aree di assistenza sanitaria e clinica, assicurando servizi diagnostico-terapeutici di alta qualità e complessità.

Marco Elefanti  
Direttore del Policlinico

# INDICE

<b>1. PRESENTAZIONE</b>	<b>4</b>
• La Fondazione	5
• Mission	6
• Governance	7
• Organizzazione	8
• Struttura	10
<b>2. SERVIZI E PRESTAZIONI</b>	<b>12</b>
• Ambulatori e servizi di diagnostica (SSN)	13
• Ricovero (SSN)	20
• Ricovero Urgente e Pronto Soccorso	21
• Ricovero Elettivo Ordinario	24
• Day Hospital	26
• Day Surgery	26
• Documentazione sanitaria	28
• Servizi non sanitari e informazioni utili	29
• Altri servizi sanitari	32
<b>3. SERVIZI E PRESTAZIONI ATTIVITÀ PRIVATA</b>	<b>36</b>
• Attività Privata	37
• Attività Privata con scelta del medico (libera professione)	39
• Convenzioni: assicurazioni integrative e fondi sanitari	40
<b>4. PERCORSI ASSISTENZIALI</b>	<b>42</b>
<b>5. TUTELA DEI CITTADINI</b>	<b>46</b>
• Strumenti di tutela	47
• Qualità: impegni e verifica degli standard	51
• Sicurezza	54
• Diritti e doveri dei cittadini	56
<b>6. NUMERI UTILI E COME RAGGIUNGERCI</b>	<b>60</b>



POLICLINICO UNIVERSITARIO AGOSTINO GEMELLI

Gemelli

1

PRESENTAZIONE



# LA FONDAZIONE

Dal 1 agosto 2015, la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS, ha assunto la gestione del Policlinico Gemelli. Questa importante trasformazione avviene nel segno della continuità rispetto agli oltre 50 anni di storia durante i quali il Gemelli è stato parte integrante dell'Università Cattolica del Sacro Cuore.

La Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS, costituita da Istituto Toniolo e Università Cattolica del Sacro Cuore, è ente privato senza scopo di lucro, la cui attività istituzionale è la tutela e la promozione della persona umana nell'ambito dell'assistenza sanitaria, della formazione, della ricerca scientifica e dell'innovazione in campo biomedico e sanitario, sia clinico sia traslazionale.

Diventando Fondazione, il Policlinico acquisisce l'autonomia necessaria per gestire la sua sempre maggiore complessità e affrontare al meglio le sfide imposte dal contesto sanitario in evoluzione.

Resta intatto il legame di stretta integrazione con la Facoltà di Medicina, caratteristica essenziale per continuare a garantire l'elevata qualità dell'offerta assistenziale, la costante ricerca dell'innovazione nelle cure e l'imprescindibile natura di Policlinico Universitario.

La Fondazione è il luogo in cui competenze scientifiche e tecniche, sensibilità umana, etica e valori cattolici diventano concretamente impegno al servizio di tutti per cure eccellenti e accessibili all'intera comunità.

Grazie a questi valori e al saldo legame con l'Università Cattolica, il Policlinico Gemelli aspira a confermarsi polo di assoluta eccellenza nell'attrazione dei pazienti e risorse professionali, mantenendo l'impegno ad essere un ospedale al servizio di tutti e che, come ci chiedeva Padre Gemelli, "curi le persone e non solo le loro malattie".

*Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS  
Sede legale: Roma, Largo Francesco Vito n. 1  
Registro delle Persone Giuridiche della Regione Lazio n. 262  
Codice Fiscale e P. IVA n. 13109681000*

*Pec: [protocollo.generale.gemelli@pec.it](mailto:protocollo.generale.gemelli@pec.it)*

# MISSION

La mission della Fondazione, quale 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 concretamente impegno al servizio di tutti per cure eccellenti ed accessibili all'intera comunità.

Policlinico Gemelli e Facoltà di Medicina si posizionano al cuore del sistema sanitario, sviluppando e diffondendo un modello di riferimento nazionale e internazionale per la gestione, l'organizzazione, la tecnologia e l'umanizzazione della medicina.

## VALORI FONDAMENTALI

Nel riconoscere l'attualità del disegno di Padre Agostino Gemelli, la Fondazione si identifica e si impegna nel rispetto di valori fondamentali:

Cura della persona malata, nel rispetto integrale della sua dignità, dei suoi bisogni, della sua sofferenza e della sua speranza;

Eccellenza nell'offerta di servizi e prestazioni, in termini di efficacia, appropriatezza, equità, sicurezza, tempestività, efficienza ed accessibilità;

Impegno a prendersi cura e a prendersi carico del paziente, operando come sistema al servizio degli altri;

Comunicazione, collaborazione e coinvolgimento, superando la visione settoriale e categoriale nell'intento di migliorare continuamente l'organizzazione e l'unità degli intenti;

Impegno alla multidisciplinarietà e al lavoro di gruppo;

Trasparenza, onestà e correttezza in tutte le azioni;

Innovazione e apprendimento continuo per lo sviluppo del sapere professionale, scientifico e tecnico;

Rispetto del valore delle persone.

# GOVERNANCE

Sono organi di governance della Fondazione:

- Il Consiglio d'Amministrazione, i cui membri sono:

- Giovanni Raimondi (Presidente)
- Franco Anelli
- Alessandro Azzi
- Rocco Domenico Alfonso Bellantone
- Vincenzo Cesareo
- Carlo Fratta Pasini
- Antonio Gasbarrini
- Fabio Lenzi
- Gianni Letta
- Cesare Mirabelli
- Alfredo Pontecorvi

- Il Direttore Generale - Marco Elefanti

- Il Collegio dei Revisori

- L'Organismo di vigilanza D. Lgs 231/2001

- Comitato di Consulenza Clinica, Didattica e Scientifico

- Comitato Etico



# ORGANIZZAZIONE

Al fine di realizzare i propri obiettivi istituzionali, la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS si dota di una propria struttura organizzativa, articolata su livelli gerarchici.

- Presidente del Consiglio di Amministrazione - Giovanni Raimondi
- Direttore Generale della Fondazione - Marco Elefanti
- Direttore Scientifico - Giovanni Scambia
- Direttore Governo Clinico - Rocco Domenico Alfonso Bellantone
- Direttore Sanitario - Andrea Cambieri
- Direttore Risorse Umane - Daniele Piacentini
- Direttore Amministrazione e Finanza - Massimo Dalfelli
- Direttore Operation - Daniele Mauri
- Direttore Attività Privata e Customer Service - Roberto Battisti
- Direttore ICT - Paolo Sergi

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.





Al fine di perseguire l'ottimale realizzazione del percorso diagnostico terapeutico e riabilitativo e di esercitare, in forma unitaria e coordinata, le attività assistenziali, di didattica e di ricerca la Fondazione ha adottato, quale modello di gestione operativa, la seguente organizzazione:

**DIPARTIMENTO SCIENZE GASTROENTEROLOGICHE,  
ENDOCRINO-METABOLICHE E NEFRO-UROLOGICHE**

Prof. Guido Costamagna

**DIPARTIMENTO SCIENZE CARDIOVASCOLARI E TORACICHE**

Prof. Filippo Crea

**DIPARTIMENTO SCIENZE DELLA SALUTE DELLA DONNA E DEL BAMBINO**

Prof. Walter Ricciardi

**DIPARTIMENTO SCIENZE DELL'INVECCHIAMENTO, NEUROLOGICHE,  
ORTOPEDICHE E DELLA TESTA-COLLO**

Prof. Roberto Bernabei

**DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI, RADIOTERAPIA  
ONCOLOGICA ED EMATOLOGIA**

Prof. Vincenzo Valentini

**DIPARTIMENTO SCIENZE DELL'EMERGENZA, ANESTESIOLOGICHE  
E DELLA RIANIMAZIONE**

Prof. Massimo Antonelli

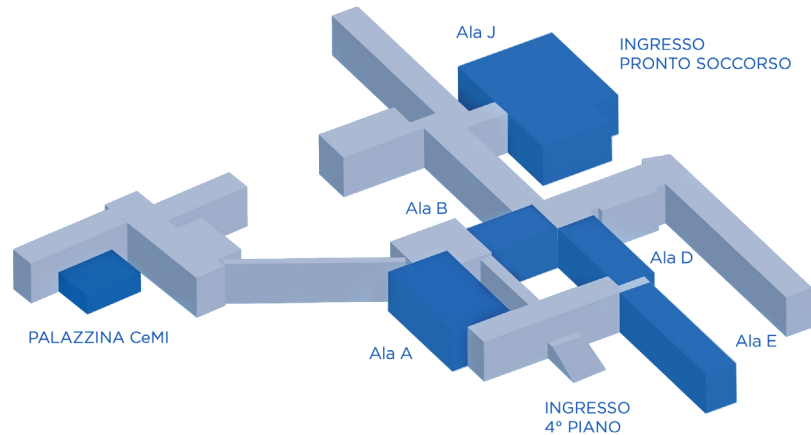
**DIPARTIMENTO SCIENZE DI LABORATORIO E INFETTIVOLOGICHE**

Prof. Maurizio Sanguinetti

Sul sito web [www.policlinicogemelli.it](http://www.policlinicogemelli.it) nella sezione "Aree e Dipartimenti" è illustrata l'articolazione di ogni singolo Dipartimento, le Aree cliniche e le Unità Operative di Struttura Complessa afferenti con i relativi Responsabili e contatti.

# STRUTTURA

La struttura della Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS è articolata in edifici (blocchi) collegati tra di loro che ospitano reparti di degenza, reparti operatori, ambulatori, aule, uffici e servizi.



Il Policlinico conta 1558 posti letto ed è dotato di 41 sale operatorie, di una elisuperficie, abilitata anche all'uso notturno ed operativo h24, per facilitare l'arrivo in tempi rapidi di pazienti in condizioni critiche.

1.550

Posti letto

oltre 200.000 M<sup>2</sup>

Edifici

circa 1000

Medici e Professori

5.285

Dipendenti

circa 61.000

Degenza ordinaria all'anno

circa 36.000

Pazienti in Day Hospital

circa 83.000

Accessi in Pronto Soccorso

circa 500

Pazienti soccorsi con eliambulanza

circa 4.200

Parti

41

Sale operatorie

46.696

Interventi chirurgici

oltre 420.000

Accessi ambulatoriali e di diagnostica strumentale

*(dati riferiti all'anno 2016 - incluso Presidio Columbus)*



2

---

SERVIZI  
E PRESTAZIONI

# 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 4 poliambulatori, dove si effettuano prevalentemente visite e sono situati nell'edificio D.

Oltre a questi esistono altri ambulatori specialistici ubicati in altri fabbricati ed afferenti alle unità operative di riferimento

I servizi diagnostici, dove si effettuano esami di laboratorio ed le altre prestazioni diagnostiche, sono situati prevalentemente presso il 2° piano ala D del Policlinico.



## PEDIATRICHE

- Chirurgia Pediatrica
- Pediatria
- Neonatologia
- Cardiologia Pediatrica
- Dermatologia Pediatrica
- Endocrinologia Pediatrica
- Nefrologia Pediatrica
- Allergologia Pediatrica
- Gastroenterologia Pediatrica
- Reumatologia Pediatrica
- Malattie infettive Pediatriche
- Neuropsichiatria Infantile
- Neurochirurgia Pediatrica
- Oncologia Pediatrica

## MEDICHE

- Pronto Soccorso
- Medicina di Urgenza
- Ematologia
- Allergologia
- Geriatria
- Oncologia
- Cardiologia
- Unità Coronarica
- Cardiologia Interventistica
- Endocrinologia
- Malattie Infettive
- Diabetologia
- Malattie Emorragiche e trombotiche
- Vascolare
- Medicina Fisica e Riabilitazione (Fisiatria)
- Medicina della Sport
- Epatologia
- Neurologia
- Pneumologia
- Psichiatria
- Neuropsichiatria Geriatrica
- Medicina Interna
- Diabetologia
- Dietetica
- Reumatologia
- Radioterapia
- Genetica
- Centri di riferimento per Malattie Rare

## SPECIALISTICHE

- Ortopedia
- Chirurgia Vertebrale
- Ginecologia
- Ginecologia Urologica
- Ginecologia Oncologica
- Ostetricia
- Patologia Ostetrica
- Clinica Oculistica
- Dermatologia
- Odontoiatria
- Ortodonzia
- Otorinolaringoiatria

## CHIRURGICHE

- Anestesia
- Terapia del Dolore
- Chirurgia di Urgenza
- Chirurgia generale
- Trapianti d'organo
- Chirurgia Plastica
- Chirurgia Digestiva
- Chirurgia Epatobiliare
- Chirurgia Vascolare
- Chirurgia del grosso intestino (Colo-rettale)
- Chirurgia Proctologica
- Chirurgia Endocrina
- Chirurgia Toracica
- Senologia
- Neurochirurgia
- Neurotraumatologia
- Urologia
- Cardiochirurgia
- Terapia Intensiva Cardiochirurgica
- Chirurgia Ambulatoriale
- Dialisi

## RADIODIAGNOSTICA (RX)

- Diagnostica per Immagini: ecografia, TC, RMN
- Radiologia interventistica

## SPECIALITÀ CLINICHE AMBULATORIALI

Per il dettaglio delle prestazioni di ogni specialità è possibile consultare il sito [www.policlinicogemelli.it](http://www.policlinicogemelli.it) nella sezione "Prestazioni".

## COME PRENOTARE UNA PRESTAZIONE

Per la maggior parte delle prestazioni ambulatoriali e diagnostiche è possibile prenotare una visita nei seguenti modi:

- TELEFONO

È possibile contattare il Centro Unico Prenotazioni (CUP) al numero: 06 88805560 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.00

- ON LINE

È possibile richiedere una prenotazione compilando un FORM on line sul sito [www.policlinicogemelli.it](http://www.policlinicogemelli.it)

Per effettuare la prenotazione è necessario essere muniti della prescrizione del medico di medicina generale o del medico specialista, del codice fiscale e della tessera sanitaria.

Per la maggior parte degli esami di laboratorio analisi e per l'ECG non è necessaria la prenotazione. È possibile presentarsi con la prescrizione del medico direttamente presso gli sportelli dell'Ufficio Accoglienza e Accesso SSN situati al 3° piano ala D.

La sala prelievi è aperta dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 11.45.

L'ECG è possibile effettuarlo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00

Per alcuni esami di diagnostica per immagini come PET - TAC, TC - Colonscopia virtuale, Cardio - TAC, Cardio - RM è necessario compilare un apposito modulo di prenotazione scaricabile dal sito web del Policlinico nella sezione "Prenotazioni/Prestazioni SSN".

Per gli esami per i quali è necessaria una preparazione vengono fornite le specifiche indicazioni al telefono al momento della prenotazione, oppure sul sito web [www.policlinicogemelli.it](http://www.policlinicogemelli.it) nella sezione "Prestazioni".

Per alcune prestazioni esistono modalità differenti di prenotazione. Per ulteriori dettagli consultare il sito web [www.policlinicogemelli.it](http://www.policlinicogemelli.it) nella sezione "Ambulatori".

---

Esiste un servizio dedicato per i pazienti con diagnosi di cancro. Le modalità di prenotazione sono indicate nella sezione "Altri servizi sanitari" - Sportello Gemelli per il Cancro.

---

## COME DISDIRE UNA PRENOTAZIONE

È possibile rinunciare ad una prestazione prenotata tramite CUP o form on line:

- inviando un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica [disdettecup@policlinicogemelli.it](mailto:disdettecup@policlinicogemelli.it)
- chiamando il CUP al numero 06 88805560 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.00

Per la disdetta è necessario indicare le seguenti informazioni: nome, cognome, codice fiscale, tipo di prestazione e data prevista per l'erogazione. I dati personali saranno trattati ai sensi del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003.

## COME ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI

Per accedere alle prestazioni è necessario recarsi all'accettazione amministrativa presso gli sportelli dell'Ufficio Servizi Amministrativi Accettazione, CUP e URP situati al 3° piano ala D muniti di:

- prescrizione del medico di medicina generale o del medico specialista
- codice fiscale
- tessera sanitaria

Gli sportelli per l'accettazione ed il pagamento del ticket sono aperti:

- dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.30  
(l'erogazione dei numeri per il posto in coda è attiva dalle 7.15 alle 18.15)
- il sabato dalle 7.30 alle 12.00  
(l'erogazione dei numeri per il posto in coda è attiva dalle 7.15 alle 11.45)

Presso gli sportelli è possibile il pagamento attraverso: Bancomat, Bancoposta, Carte di Credito, contanti e assegni.

### CITTADINI STRANIERI

Gli sportelli preposti ad accogliere i cittadini stranieri sono ubicati al piano 3° ala D (stanza D301) e osservano il seguente orario di apertura al pubblico:

- dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 16.45
- il venerdì e sabato dalle 8.00 alle 13.00

Gli sportelli rilasciano i codici ENI (europeo non iscritto) ed STP (straniero temporaneamente presente), secondo le indicazioni e le procedure della Regione Lazio.



## 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. 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 dell'assistito.

Se il paziente rifiuta il ricovero, perde il diritto alla prenotazione.

## RITIRO REFERTI

PRESSO GLI SPORTELLI UBICATI AL 3° PIANO ALA F

dalle 7,30 alle 15,00 dal lunedì al venerdì e dalle 7,30 alle 12,00 il sabato si ritirano i seguenti Referti:

- Laboratorio ad eccezione di quelli indicati nella Nota (\*)
- Radiologici, dopo 7 giorni lavorativi dalla data di esecuzione dell'esame
- Duplicati/Copie di esami radiologici, dopo 5 giorni lavorativi dalla data della richiesta
- Cardiologici
- Urea Breath Test
- Centro trasfusionale

I referti vengono consegnati direttamente alla persona interessata munita di ricevuta di pagamento e documento di riconoscimento; il paziente può delegare una terza persona che dovrà presentare oltre alla ricevuta di pagamento i seguenti documenti:

- Delega firmata del paziente o avente titolo
- Documento firmato del paziente o avente titolo
- Documento del delegato

Per informazioni contattare tel. 06-30154863 dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00.

### A MEZZO SPEDIZIONE

#### (\*) Nota

- Il referto del Test dell'HIV si ritira presso l'Ambulatorio di Malattie Infettive ubicato al CEMI piano 0 dal lunedì al sabato dalle 12,00 alle 13,00.  
Per pazienti minori di 18 anni è necessaria la delega di entrambi i genitori.
- I referti degli esami Istologici - Biopsie - Pap Test - Genetica - Biologia Molecolare si ritirano presso l'Ambulatorio/ Laboratorio/ Day Hospital di pertinenza.

- Posta Elettronica richiedibile solo per i referti di laboratorio ad esclusione dei referti del Centro Trasfusionale e di quelli indicati nella Nota (\*).  
Per informazioni contattare tel. 06-30155960 dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 11,00.
- Servizio Postale richiedibile per tutti i referti ad esclusione di quelli indicati nella Nota (\*).  
La richiesta di spedizione deve avvenire contestualmente all'accettazione amministrativa effettuata agli sportelli del 3° piano ala D, non può essere richiesta successivamente.



# RICOVERO (SSN)

Presso il Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS, il ricovero per i pazienti assistiti dal SSN può avvenire con una delle seguenti modalità:

- Ricovero urgente e pronto soccorso
- Ricovero elettivo ordinario
- Day Hospital e Day Surgery

## SPECIALITÀ CLINICHE

### CHIRURGICHE

- Rianimazione
- Chirurgia di Urgenza
- Chirurgia generale
- Trapianti d'organo
- Chirurgia Plastica
- Chirurgia Digestiva
- Endoscopia digestiva Chirurgica
- Chirurgia Epatobiliare
- Chirurgia Vascolare
- Chirurgia del grosso intestino (Colo-rettale)
- Chirurgia Proctologica
- Chirurgia Endocrina
- Chirurgia Toracica
- Senologia
- Neurochirurgia
- Neurotraumatologia
- Urologia
- Cardiochirurgia
- Terapia Intensiva Cardiochirurgica

### PEDIATRICHE

- Chirurgia Pediatrica
- Pediatria
- Neonatologia
- Terapia intensiva neonatale
- Malattie infettive Pediatriche
- Neuropsichiatria Infantile
- Neurochirurgia Infantile
- Terapia Intensiva Pediatrica
- Oncologia Pediatrica

### MEDICHE

- Medicina di Urgenza
- Geriatria
- Ematologia
- Oncologia
- Cardiologia
- Unità Coronarica
- Endocrinologia
- Malattie Infettive
- Medicina Fisica e Riabilitazione
- Gastroenterologia
- Epatologia
- Neurologia
- Stroke Unit
- Pneumologia
- Medicina Interna
- Reumatologia
- Radioterapia

### SPECIALISTICHE

- Ortopedia
- Chirurgia Vertebrale
- Ginecologia
- Ginecologia Urologica
- Ginecologia Oncologica
- Ostetricia
- Patologia Ostetrica
- Clinica Oculistica
- Dermatologia
- Otorinolaringoiatria

# RICOVERO URGENTE E PRONTO SOCCORSO

Il ricovero urgente avviene attraverso il Pronto Soccorso che è attivo 24 ore su 24 e classificato come DEA di 2° livello, corrispondente alle forme più avanzate di assistenza concepite dal SSN. Il trattamento è assicurato da un'equipe medica multidisciplinare.

Nel Pronto Soccorso del nostro Policlinico vengono trattati circa 75.000 pazienti l'anno.

Il Pronto Soccorso fornisce assistenza a tutti coloro che presentano un problema sanitario urgente non risolvibile dal medico di famiglia o dalla Guardia medica. Nei casi di emergenza/urgenza, l'equipe medica effettua gli interventi necessari per la rianimazione e stabilizzazione del paziente e valuta l'effettiva gravità del caso, decidendo poi sulla necessità o meno del ricovero.

Il responsabile dei processi di ricovero e dimissione (bed manager), in applicazione della D.G.R. n. 821/2009, è il responsabile dei Ricoveri e delle Emergenze.





È inoltre operante 24 ore su 24 un Centro Antiveneni di riferimento nazionale.

Gli utenti vengono accolti da un'equipe medica che raccoglie i dati anagrafici, valuta la complessità del quadro clinico e, in relazione alla gravità del caso, assegna un codice di priorità di accesso al trattamento contraddistinto da un determinato colore.

L'equipe medica, in base al codice d'accesso, garantisce risposte adeguate ai singoli bisogni espressi dagli utenti e definisce l'iter diagnostico e terapeutico più appropriato.

Nei casi più gravi, comunque quando il medico lo ritenga indicato, viene proposto il ricovero in ospedale; negli altri casi, il paziente può essere rinvioato a domicilio, all'attenzione del medico curante, o presso un ambulatorio specialistico. I pazienti, se necessario, sono trattenuti per un breve periodo in osservazione, per meglio valutare il loro stato clinico e il loro futuro iter diagnostico-terapeutico.

## COME FUNZIONA IL "TRIAGE"

	Codice Rosso	<b>URGENZA</b>	Sono i casi più gravi con priorità assoluta.
	Codice Giallo	<b>URGENZA NON DIFFERIBILE</b>	Sono i casi più gravi che possono attendere.
	Codice Verde	<b>URGENZA DIFFERIBILE</b>	Sono i casi per i quali non sussiste il pericolo di vita.
	Codice Bianco	<b>NON URGENZA</b>	Tali prestazioni sono soggette a pagamento ticket.



## IL CODICE ARGENTO

Il “Codice Argento” è un percorso con una assistenza dedicata, operata dalla Geriatria, al fine di ridurre disabilità e mortalità, sia intra-ospedaliera sia ad un anno dalla dimissione, nonché la durata della degenza e il tasso di re-ospedalizzazione. Grazie a una particolare forma di coordinamento tra Pronto Soccorso e unità operative del Dipartimento di Geriatria, Neuroscienze e Ortopedia per i pazienti complessi, ma con malattia acuta gestibile a domicilio, si riesce a garantire una dimissione protetta già dal Pronto Soccorso.

I pazienti anziani fragili visitati in P. S. e giudicati dimissibili possono essere indirizzati al Day Hospital di Geriatria, dove si completerà il percorso diagnostico e terapeutico. In Day Hospital il paziente è inserito in un percorso diagnostico-assistenziale che affronta le molteplici problematiche dell'invecchiamento. È altresì possibile affrontare problematiche comuni, spesso a genesi multifattoriale, come le cadute ricorrenti, l'incontinenza sfinterica, la malnutrizione, lo stato confusionale acuto. Il percorso, in casi selezionati, potrà poi completarsi con la segnalazione dei pazienti meritevoli di trattamento riabilitativo al Servizio di Medicina Fisica e Riabilitazione, per un ciclo di rieducazione motoria.

La possibilità di ricovero in Day Hospital è offerta anche a quei pazienti identificati come “Codice Argento”, che vengono ricoverati in reparto e che, dopo la risoluzione del problema acuto, devono completare un iter diagnostico complesso (specie se inerente ad una sindrome geriatrica) o per i quali condizioni di particolare instabilità clinica rendano necessario una più prolungata presa in carico nel tempo.

## PRONTO SOCCORSO OSTETRICO

Il Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS dispone di un Pronto Soccorso Ostetrico. La struttura rappresenta un'importante realizzazione nel segno dell'attenzione e dell'impegno che l'Istituzione ha posto sul tema dell'assistenza alla maternità e alla nascita.

Il Pronto Soccorso ostetrico è dedicato alle donne durante la gravidanza e consente, in spazi specificamente attrezzati e riservati, una breve permanenza, anche di alcune ore, per risolvere al meglio casi che potrebbero esitare, altrimenti, in ricoveri inappropriati o intempestivi. La presenza delle ostetriche, oltreché del medico specialista, rende più agevole e confortevole osservare anche tre o quattro pazienti in contemporanea e comprendere qual è la corretta soluzione della loro domanda di assistenza.

## ASSISTENZA 24 ORE SU 24

L'attivazione del servizio si inserisce nell'ambito della realizzazione di percorsi assistenziali di alto livello per le donne in gravidanza e durante il parto, accanto al servizio di analgesia nel parto, già attivo da anni, ed operativo 24 ore su 24. Un percorso assistenziale, dunque, strutturalmente e operativamente separato dal Pronto Soccorso Centrale anche se ad esso funzionalmente collegato.

## PERCORSO NASCITA

Oltre al Pronto Soccorso Ostetrico, il Percorso nascita della Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS prevede che, a prescindere da dove si svolge la sorveglianza della gravidanza, la gestante possa rivolgersi al Centro di accoglienza e conoscenza per il parto per un incontro conoscitivo reciproco.

In questa sede vengono valutati i parametri principali della gravidanza e la paziente può conoscere le caratteristiche dell'offerta assistenziale: fra queste i Corsi di preparazione al parto hanno una valenza educativa rilevante.

Il percorso nascita del Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS è caratterizzato dall'integrazione assistenziale nel post partuum fra Ostetrici e Neonatologi grazie alla disponibilità di 29 stanze di degenza singola con attrezzatura per la permanenza del neonato nella stessa stanza: il cosiddetto rooming-in.

Il personale medico, infermieristico e ostetrico facilita i primi giorni di convivenza familiare che agevola fortemente l'inizio dell'allattamento. Tutto ciò, ovviamente, in un ambiente specialistico che ha particolare attenzione alla prevenzione e cura delle complicanze materne e fetali.

Per ulteriori informazioni visita il sito [www.policlinicogemelli.it](http://www.policlinicogemelli.it) alla sezione "Ostetricia".

## REGISTRAZIONE ANAGRAFICA

È possibile effettuare la registrazione anagrafica dei neonati entro il terzo giorno dalla nascita. Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 11.30 presso il 5° piano ala P (Stanza P537).

Per informazioni telefonare al 06 30156250.



# RICOVERO ELETTIVO ORDINARIO

Se durante una visita ambulatoriale viene indicata la necessità di un ricovero, il paziente sarà inserito nella lista di attesa dell'unità operativa di competenza.

Il ricovero ordinario può avvenire nei posti letto comuni, a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale, oppure in una camera differenziata (singola che prevede il pagamento di una quota alberghiera). Queste sono dotate di bagno privato, televisore, telefono per le chiamate urbane e divano letto per l'accompagnatore che, su richiesta al Coordinatore Infermieristico, può usufruire, a pagamento, di pranzo e/o cena da consumarsi in camera. Per accedere alle camere differenziate è necessario richiederlo al momento della prenotazione del ricovero; se già degenti se ne potrà fare richiesta al Coordinatore Infermieristico che provvederà secondo le disponibilità del reparto.

E' inoltre possibile il ricovero in regime di attività a pagamento. Con questa modalità è possibile scegliere di essere seguiti dal proprio specialista di fiducia, con il pagamento di una quota precedentemente preventivata oltre al pagamento della quota alberghiera (Sezione 3 della presente Carta dei servizi).

## COME ACCEDERE AL RICOVERO

Il paziente verrà convocato telefonicamente, con breve anticipo, con l'invito a presentarsi il giorno previsto direttamente presso il reparto di degenza o presso il Centro Coordinamento Ricoveri (C.C.R.) e Preospedalizzazione secondo le indicazioni fornite al momento della chiamata. Prima del ricovero viene applicato a tutti i degenti un braccialetto identificativo con codice a barre. Per le pratiche amministrative sono necessari un documento di identità e la tessera sanitaria.

Qualora il paziente sia invitato a presentarsi presso C.C.R. e Preospedalizzazione potrà rispettivamente anticipare, o concentrare nel primo giorno di ricovero, gli esami di base, orientati per patologia, necessari per avviare l'iter diagnostico-terapeutico del paziente.

Il C.C.R. è ubicato al 3° piano ala F del Policlinico ed è operativo dalle ore 7.30 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 13.00 il sabato. Per gli appuntamenti contattare il numero: 06 30156281 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 14.00.



## IL GIORNO DEL RICOVERO

All'arrivo in reparto il paziente riceve le prime informazioni dal Coordinatore Infermieristico o dall'Infermiere.

Gli viene assegnato il posto letto in relazione alle sue condizioni cliniche, alla configurazione del reparto e alla disponibilità del momento. Sarà invece già assegnato solo nel caso in cui il paziente abbia già optato per un ricovero in camera differenziata a pagamento o in regime di attività libero-professionale "intramoenia" dei Medici operanti presso la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS.

## IL PERSONALE DI REPARTO

Nel reparto prestano la loro opera diverse figure professionali, riconoscibili dalle divise che indossano e dal tesserino personale.

Svolgono il loro servizio i Medici, gli Infermieri, gli Ausiliari socio-sanitari, (che si occupano della pulizia degli ambienti e dei trasporti) e altre figure professionali che è possibile incontrare durante lo svolgimento di esami e trattamenti terapeutici (l'Ostetrica, il Tecnico di radiologia, il Fisioterapista) Sono inoltre previsti un'Assistente Sanitaria e un Case Manager, ai quali potrà rivolgersi per eventuali pratiche amministrative o per informazioni in merito alla prosecuzione di cure in altra struttura (per esempio di riabilitazione o di lungodegenza).

Presso la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS operano anche l'Assistente Sociale che può essere consultata in caso di problemi di ordine sociale ed economico che emergano durante la degenza, e la Dietista, che ha il compito di valutare, su richiesta del Medico di reparto, particolari esigenze nutrizionali e di fornire indicazioni al Servizio Alimentazione per la scelta della dieta più adeguata.

## DIMISSIONE

Al termine di ricovero viene rilasciata al paziente la lettera di dimissione da consegnare al medico di base, che è una sintesi del percorso diagnostico terapeutico. In essa sono contenute la diagnosi, i risultati degli esami più significativi, la terapia, le eventuali regole dietetiche da osservare e le indicazioni di eventuali visite ed esami di controllo da effettuare.

## QUESTIONARIO

All'atto della dimissione viene data al paziente l'opportunità di compilare il questionario per i degenti e di depositarlo nell'apposita cassetta dell'URP situata in reparto.

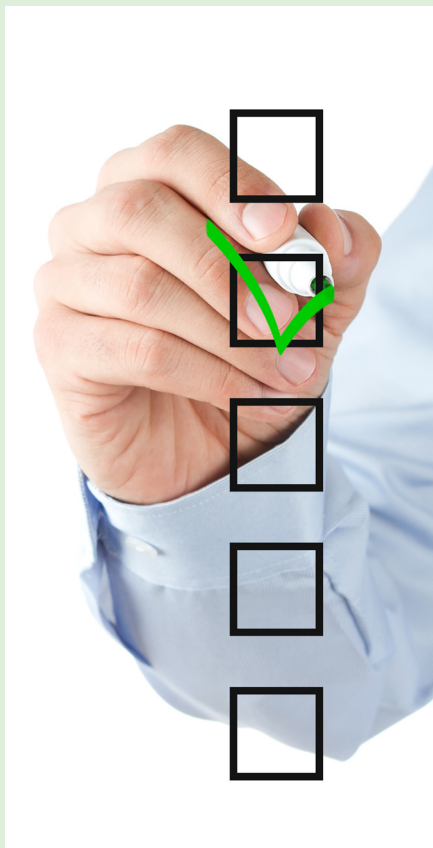
## RICOVERO IN DAY HOSPITAL

IL Day Hospital è finalizzato all'erogazione di prestazioni multi-specialistiche e pluriprofessionali, oppure di prestazioni singole particolarmente complesse e/o rischiose. Si tratta di ricoveri costituiti da singoli accessi (giornata di presenza) e accessi ripetuti (cicli) della durata non superiore alle 12 ore. La Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS offre un'ampia gamma di visite specialistiche e di prestazioni diagnostiche e terapeutiche in regime di Day Hospital. Il ricovero è programmato dai sanitari al momento della dimissione dai reparti di degenza o a seguito di una visita ambulatoriale. Il primo accesso avviene direttamente in day hospital dove il paziente può recarsi munito della tessera sanitaria.

## RICOVERO IN DAY SURGERY

Il Day Surgery è finalizzato alla effettuazione di interventi chirurgici od anche procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive o semi invasive, di norma della durata inferiore alle 12 ore, in anestesia locale, loco-regionale o generale. La chirurgia a ciclo diurno può prevedere, per particolari casi clinici, anche un pernottamento "one day surgery".

## CHECKLIST: COSA PORTARE CON SÈ



Per essere sicuro di portare con te tutto l'occorrente necessario per il ricovero ti forniamo questa checklist:

Prescrizioni terapeutiche in corso.

### DOCUMENTAZIONE CLINICA

Precedenti cartelle cliniche.

Esami radiologici.

Altri esami precedenti.

### DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

Documento d'identità o passaporto in corso di validità.

Codice fiscale.

Tessera sanitaria.

Eventuali polizze assicurative (solo per i Ricoveri a pagamento).

### EFFETTI PERSONALI

Pigiama.

Ciabatte.

Vestaglia.

Biancheria intima.

Occorrente per l'igiene personale.

Materiale per la cura e la custodia di eventuali protesi.

# DOCUMENTAZIONE SANITARIA

## CARTELLA CLINICA

Per la richiesta ed il ritiro della cartella clinica è possibile rivolgersi agli sportelli dell'accoglienza ed accesso dell'SSN ubicati al 3° piano ala F e sono aperti:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.00
- sabato dalle 8.30 alle 11.30

È possibile richiedere la cartella clinica tramite:

- fax al numero 06 30154942
- e-mail all'indirizzo di posta [cartellecliniche@policlinicogemelli.it](mailto:cartellecliniche@policlinicogemelli.it).

Per informazioni contattare il numero 06 30154251 oppure 06 3052591.

## CERTIFICATI

Se durante la degenza il paziente avesse necessità di un certificato di ricovero con diagnosi, lo potrà richiedere al Medico di reparto o all'Archivio cartelle cliniche con la stessa modalità della richiesta della cartella clinica.

I certificati di ricovero senza diagnosi, di degenza, di dimissione o di decesso possono essere richiesti via fax al numero 06 30156584 o direttamente presso lo sportello Certificazioni situato al 3° piano ala B stanza 301. Tale sportello è aperto al pubblico:

- dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 16.45
- venerdì e sabato dalle 8.00 alle 13.00

I certificati di presenza in Day Hospital, Day Surgery e ambulatorio vengono rilasciati direttamente dal DH, dal DS e dall'ambulatorio.

I documenti sanitari ed i certificati possono essere richiesti da chiunque, ma vengono consegnati soltanto al paziente, ovvero a persona fornita di delega autografa del paziente medesimo, unitamente ad un documento legale di riconoscimento del delegante e del delegato, in questo caso anche in fotocopia.

In caso di minore, hanno diritto al ritiro i genitori o il tutore legalmente nominato.

In caso di decesso del paziente, gli aventi diritto al ritiro sono il coniuge non divorziato, i figli, in loro mancanza, i genitori o altri secondo le indicazioni di legge.

# SERVIZI NON SANITARI E INFORMAZIONI UTILI

La Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS offre al Cittadino una serie di servizi che, pur non strettamente legati all'assistenza sanitaria, concorrono a rendere più serena la permanenza presso la struttura, nell'ottica di accogliere con la massima cura coloro che vi accedono.

## RESIDENZA GEMELLI

All'interno della Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS è presente una struttura di accoglienza nata per risolvere i problemi logistici del soggiorno a Roma di chi ha necessità di un alloggio comodo e confortevole all'interno del Policlinico. Tale struttura garantisce una sistemazione di tipo alberghiero ai pazienti e loro parenti, studenti, docenti, congressisti e per chi effettua terapie senza necessità di ricovero ospedaliero. Il servizio di bus navetta interno garantisce il collegamento della Residenza con il resto della Facoltà e del Policlinico. L'accoglienza è garantita 24 ore su 24, il personale di ricevimento è costantemente a disposizione degli ospiti, i quali possono anche usufruire di un servizio ristorazione interno con la possibilità di personalizzare il menù. Per informazioni e prenotazioni:

- tel/fax +39 06 3050901
- e-mail: [residenza.protetta@policlinicogemelli.it](mailto:residenza.protetta@policlinicogemelli.it)

## ASSISTENTI SOCIALI, ASSISTENTI SANITARIE E CASE MANAGER AL SERVIZIO DEI DEGENTI

Le Assistenti Sociali possono essere consultate in caso di problemi di ordine sociale che emergono durante la degenza.

L'attività dell'assistente sociale si diversifica a seconda dei settori d'intervento e della problematica della persona che si rivolge al Servizio.

- Area Adulti - Anziani  
3° piano ala A (Stanza A342) - 06 30155132  
Ass. Soc. Francesca Romana Bonanni
- Area Materno - Infantile  
3° piano ala A (Stanza A342) - 06 30156066  
Ass. Soc. Francesca Giansante
- Centro di riferimento AIDS  
Palazzina Malattie Infettive - 3° piano (Stanza S307) - 06 30155229  
Ass. Soc. Paola Paciocca

Le Assistenti Sanitarie e il Case Manager possono essere consultati per eventuali pratiche amministrative o per informazioni in merito alla prosecuzione di cure in altra struttura, per esempio di riabilitazione o di lunga degenza.

Recapito telefonico: 06 30154281 - 06 30156735.

#### ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è affidata ai Padri Cappellani dell'Ordine dei Frati Minori. Il ministero sacerdotale si svolge attraverso la visita quotidiana ai degenti, le sacre celebrazioni nella Cappella sita al 2° piano e l'amministrazione dei Sacramenti. Per i degenti non Cattolici, i Padri Cappellani provvederanno, su richiesta, ad incontri diretti con i loro Ministri. Recapiti telefonici: 06 30154969 - 06 30154626

#### BUS NAVETTA

È in funzione un servizio di trasporto gratuito (bus navetta) dalle 7.40 alle 17.35, dal lunedì al venerdì. Il percorso prevede fermate, tutte segnalate da appositi cartelli, nell'area che comprende la Facoltà, il Policlinico, gli Istituti Biologici, la Residenza di Ospitalità Protetta e i vari parcheggi. I passaggi sono previsti ogni 30 minuti circa.

#### SCUOLA IN OSPEDALE

Le scuole dell'Infanzia e Primaria (sezione pluriclasse) sono in funzione presso il Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS dal 1976. Alla pluriclasse nel 1991 si è aggiunta una sezione di scuola secondaria di I grado, afferente al I.C. "Pietro Maffi", in grado di accogliere gli studenti della scuola media. Dal 2001 è operativa anche una sezione di scuola secondaria di II grado (scuola superiore), afferente all'IIS "Via Carlo Emery 97".

Il servizio consente agli utenti di tutte le classi un più agevole reinserimento nella scuola di provenienza una volta dimessi dall'ospedale, o di essere scrutinati o esaminati dagli insegnanti della Scuola in Ospedale se la degenza si protrae oltre il periodo delle valutazioni intermedie o finali.

Le aule della scuola d'infanzia primaria e secondaria di primo grado sono situate al 4° piano del Policlinico, in prossimità dell'ingresso principale. Per ricevere informazioni : 06 30154992

L'aula della scuola secondaria di secondo grado è situata all'8° piano. Per ricevere informazioni : 06 30157099

#### BANCA

Al terzo piano del Policlinico è presente un'agenzia UNICREDIT dove è possibile usufruire di tutti i servizi bancari. La filiale è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.25 alle 13.35 e dalle 14.30 alle 15.50.

Sono inoltre dislocati alcuni bancomat presso le seguenti aree:

- Pronto Soccorso
- Centro di Medicina dell'Invecchiamento (Ce.M.I.)
- Hall (4° piano)

#### PUNTI DI RISTORO

Il Policlinico è dotato di vari punti di ristoro che rispettano i seguenti orari:

- bar, pizzeria e tavola calda (dalle 7.00 alle 20.00, hall del 4° piano)
- ristorante (dalle 12.00 alle 15.00, hall del 4° piano)
- bar presso il Centro di Medicina dell'Invecchiamento - Ce.M.I. (lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17.00)
- ristorante riservato al personale a cui possono accedere anche utenti esterni con pagamento alle casse (dalle 12.00 alle 15.00 presso il 1° piano del Policlinico)

#### GIORNALI E PERIODICI

Presso la hall del 4° piano sono disponibili giornali e riviste.

L'edicola è aperta dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 20.30; il sabato e la domenica dalle 7.00 fino alle 19.30.

#### LIBRERIA

È situata nei pressi della hall del 4° piano, ed osserva i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00, il sabato dalle 8.30 alle 17.00.

Il numero telefonico è 06 3053100. Email: [gemelli@libreriearion.it](mailto:gemelli@libreriearion.it)

## ALTRI SERVIZI SANITARI

### DONAZIONI DI ORGANI E TESSUTI

Presso la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS è attivo il Coordinamento per la donazione di organi e tessuti a scopo di trapianto, che svolge le attività previste dalla Legge 1° aprile 1999, n°91 “Disposizioni in materia di prelievi e di trapianti di organi e tessuti, ovvero:

- al fine dell’assegnazione degli organi assicura l’immediata comunicazione dei dati clinici e biologici riferiti al donatore al Centro Regionale Trapianti al Centro Interregionale competente e al Centro Nazionale Trapianti.
- coordina gli atti amministrativi relativi agli interventi di prelievo.
- cura i rapporti con le famiglie dei donatori.
- organizza attività di informazione, di educazione e di crescita culturale in materia di donazione e trapianti.

#### INFORMAZIONI

Il Coordinamento per le donazioni si avvale di personale dedicato:

*Coordinatore Medico - Responsabile*  
06 30153211

*Sig. Maria Fanfarillo - Infermiere*  
06 30153210

*Sig.ra Laura Pallotta - Infermiere*  
06 30153197

Il servizio è situato  
al 1° piano ala N (Stanza 111)

Tel. 06 30155929  
Fax. 06 30156291

#### COME ESPRIMERE LA VOLONTÀ PERSONALE A RIGUARDO DELLA DONAZIONE?

Presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (hall del Policlinico 4° piano) è possibile ricevere informazioni sulle attività svolte dal Coordinamento, sulla donazione di organi e tessuti a scopo di trapianto e sulle modalità previste dal Decreto del Ministero della Sanità 8 aprile 2000 per l’espressione della volontà personale a riguardo della donazione di organi e tessuti. Per i cittadini maggiorenni è possibile inoltre effettuare la registrazione della volontà personale nel Sistema Informativo Trapianti appositamente predisposto dal Centro Nazionale Trapianti.

### BANCA DEL CORDONE OMBELICALE

La Banca del Cordone Ombelicale UNICATT è una delle diciannove banche pubbliche che operano nell’ambito del Servizio Sanitario Nazionale (SSN), ed è membro dell’ITCBN (Italian Cord Blood Network), il network della Banche di Cordone Italiane. Il coordinamento tecnico-scientifico è a cura del Centro Nazionale Trapianti e del Centro Nazionale Sangue, in accordo a standard scientifici nazionali ed internazionali.

La Banca ha come obiettivo quello di contribuire a costituire un inventario di unità di sangue di cordone ombelicale per i pazienti affetti da patologie curabili con il trapianto di cellule staminali emopoietiche, ma privi di un donatore familiare compatibile (donazione allogenica). Oltre che raccogliere e conservare le donazioni solidaristiche del sangue cordonale, in casi particolari la banca può conservare il sangue cordonale per uso dedicato. Infatti, se un membro della famiglia è affetto da una patologia curabile con



il trapianto, oppure se nella famiglia stessa c'è un elevato rischio di malattie genetiche che potrebbero riguardare futuri figli, il sangue cordonale viene conservato per il familiare malato o per il bambino stesso (conservazione dedicata allogenica o autologa). Queste prestazioni, a fronte della presentazione di motivata documentazione clinica al momento del colloquio, sono offerte dalle Banche senza alcun onere economico per il paziente e la sua famiglia.



#### COME E QUANDO DONARE

Alla fine della 32a settimana di gestazione è necessario presentarsi presso la Banca del Cordone Ombelicale UNICATT (piano -1 edificio Piastra polifunzionale, presso il Servizio di Emotrasfusione) il martedì dalle 9.00 alle 12.00.

E' necessario portare gli esami emato-chimici e strumentali eseguiti durante la gravidanza; è utile (ma non indispensabile) la presenza del papà del bambino/a.

È possibile anche chiedere un appuntamento in ogni altro giorno della settimana anche in orario pomeridiano, chiamando il numero 06 30154068 o scrivendo a [bancastaminali@policlinicogemelli.it](mailto:bancastaminali@policlinicogemelli.it).

Non è necessaria alcuna impegnativa del SSN né eseguire prelievi prima della donazione. Durante il colloquio vengono fornite tutte le indicazioni tecniche sulla donazione di cordone e vengono raccolte le informazioni sulla storia clinica delle madre e del padre. Viene inoltre richiesto il consenso informato alla donazione.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare la carta dei servizi sul sito web [www.policlinicogemelli.it](http://www.policlinicogemelli.it) nella sezione "Banca del cordone ombelicale".

## TELEFONO ROSSO

Il Telefono Rosso è una linea telefonica dedicata a future e neo mamme che risponde al numero: 06 3050077.

E' uno speciale servizio gratuito del Centro Studi per la Tutela della Salute della Madre e del Concepito dell'Università Cattolica del Sacro cuore di Roma, nato col sostegno della Regione Lazio, che offre informazioni e chiarimenti "a domicilio" per la prevenzione dei difetti congeniti del neonato e una valutazione dei rischi teratogeni (fattori che possono causare malformazioni dell'embrione), per esempio derivanti dall'assunzione di farmaci in gravidanza.

Il servizio (al costo della sola telefonata) è attivo:

- lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00
- martedì e giovedì dalle 14.30 alle 18.30.

## DONA IL TUO SANGUE

### QUANDO E DOVE DONARE

#### CENTRO DONATORI

- Dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00
- Giorni festivi dalle ore 8.00 alle ore 11.00

#### SERVIZIO DI EMOTRASFUSIONE

Piano -1 Nuova Piastra Tecnologica del Policlinico Gemelli

Per informazioni:

Consulta il sito [www.donatoriolgiati.org](http://www.donatoriolgiati.org) se desideri donare il sangue

Telefono: 06 3051757 - 06 30157262  
(dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00)

Fax: 06 30154723

email: [donatoriolgiati@rm.unicatt.it](mailto:donatoriolgiati@rm.unicatt.it)

### CHI SIAMO

Il Servizio di Emotrasfusione della Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS è una struttura articolata che ottempera ai compiti specifici previsti dalla Legislazione Italiana in materia trasfusionale e supporta con attività diagnostiche e terapeutiche specialistiche i reparti clinici per la cura dei pazienti con malattie ematologiche, oncologiche, neurologiche, internistiche e chirurgiche.

### DOVE SIAMO

Il Servizio di Emotrasfusione della Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS, è ubicato al Piano -1 della Piastra Tecnologica, dove sono presenti locali, quali un'ampia sala attrezzata per il massimo confort dei donatori, laboratori di routine e di ricerca e una sala criobiologica automatizzata. Il servizio è raggiungibile attraverso un percorso dedicato ai donatori mentre per i pazienti è previsto un percorso interno.

### CHE ATTIVITÀ SVOLGIAMO

Le attività svolte presso il Servizio di Emotrasfusione del Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS sono molteplici, si possono suddividere in quattro grandi aree:

- Aferesi e Raccolta emocomponenti (donazione di sangue intero ed emocomponenti, raccolta di cellule staminali da sangue periferico autologhe o allogeniche e prodotti per la terapia cellulare)
- Diagnostica di laboratorio (laboratorio di immunoematologia, tipizzazione eritrocitaria e biologia molecolare)
- Emoteca e Sala Urgenza (produzione, conservazione, validazione e distribuzione degli emocomponenti)
- Laboratorio di manipolazione cellulare (manipolazione e criopreservazione delle cellule staminali emopoietiche da sangue periferico e da sangue cordonale)

## SPORTELLO GEMELLI PER IL CANCRO

### COS'È

Il nuovo servizio dedicato, disponibile solo con ricetta medica (con carattere d'urgenza), che la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS offre alle persone con diagnosi di cancro.

Tramite lo Sportello è possibile prenotare un visita entro 72 ore.

### COME SI ACCEDE

Esiste un numero di telefono dedicato, 06 30157080, o un'email [sportello.cancro@policlinicogemelli.it](mailto:sportello.cancro@policlinicogemelli.it) attiva tutta la settimana.

Collegandosi al sito del Policlinico [www.policlinicogemelli.it](http://www.policlinicogemelli.it) e cliccando sul pulsante "Sportello Gemelli - Cancro" è possibile ricevere tutte le informazioni.





3

SERVIZI E PRESTAZIONI  
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.

## ATTIVITÀ PRIVATA

Il paziente può richiedere prestazioni ambulatoriali e di ricovero con contributo diretto o tramite fondi e assicurazioni in convenzione.

### COME PRENOTARE UNA PRESTAZIONE

- TELEFONO

È possibile effettuare la prenotazione al numero 06.8881.8881, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00.

- ONLINE

È possibile richiedere una prenotazione compilando un FORM online sul sito privato.policlinicogemelli.it

### COME ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI

L'accettazione viene eseguita presso il desk di accoglienza degli ambulatori situato al 1° piano presso la palazzina ingresso CEMI - edificio S.

Gli spazi dedicati all'attività privata sono situati presso il 1° e 2° piano, in ambienti moderni e confortevoli.

La struttura è attiva dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 20.00.

### DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La richiesta ed il ritiro di cartelle cliniche e certificati seguono le stesse modalità delle prestazioni erogate in regime SSN.

La Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS propone un'offerta assistenziale, specializzata e interdisciplinare, riservata a chi è interessato a ricevere prestazioni in regime privato o è iscritto a programmi di assistenza sanitaria integrativa.



#### PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI

- allergologia
- angiologia
- cardiologia
- chirurgia generale
- chirurgia pediatrica
- dermatologia
- dermatocosmesi
- diabetologia
- endocrinologia
- fisiatria
- fisiokinesiterapia
- gastroenterologia
- geriatria
- ginecologia
- infettivologia
- neurochirurgia
- neurologia
- oculistica
- oncologia radioterapica
- ortopedia e traumatologia
- ortottica
- pediatria
- pneumologia
- proctologia
- psicologia clinica
- urologia

#### PRESTAZIONI DI LABORATORIO E STRUMENTALI

- Test di Laboratorio
- Test diagnostici di Biologia Molecolare
- Diagnostica per Immagini
- Endoscopia Digestiva

#### CHIRURGIA AMBULATORIALE

- addominale
- dermatologica
- della mano
- flebologica
- ginecologia (isteroscopia e colposcopia)
- oculistica
- ortopedica (artroscopie)
- plastica
- proctologica
- urologica (endoscopie)

# ATTIVITÀ PRIVATA CON SCELTA DEL MEDICO (LIBERA PROFESSIONE)

Il paziente può richiedere prestazioni a pagamento in attività libero professionale intramuraria con la facoltà di scegliere il medico specialista. Il pagamento sarà effettuato direttamente dal paziente presso l'ufficio preposto o tramite fondi e assicurazioni in convenzione.

Le prestazioni libero-professionali possono essere richieste per visite specialistiche, indagini strumentali e ricoveri ospedalieri, con la garanzia di essere seguiti dal proprio medico di fiducia, con ampia scelta di professionisti altamente qualificati, per ricoveri e consulenze multidisciplinari in patologie complesse, chirurgiche o mediche.

## COME PRENOTARE UNA PRESTAZIONE

### TELEFONO

È possibile effettuare la prenotazione al numero 06.8881.8881, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00.

## COME ACCEDERE AL RICOVERO

Per avere informazioni su come accedere al ricovero è possibile telefonare al numero 06 30155312, attivo dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 12.00.

I pazienti possono accedere al ricovero a pagamento esclusivamente attraverso il medico specialista operante presso il Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS con oneri a carico del paziente.

Il regime di ricovero a pagamento dà diritto all'uso privato della stanza di degenza, con la possibilità di ospitare un eventuale accompagnatore. Le tariffe per le degenze sono comunicate dal medico specialista che provvederà a consegnare un preventivo indicativo della spesa da sostenere.

Le specialità cliniche a disposizione sono le stesse del ricovero SSN.

Per ulteriori informazioni è possibile visitare il sito [privato.policlinicogemelli.it](http://privato.policlinicogemelli.it) alla sezione "Ricoveri ed interventi chirurgici".

## DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La richiesta ed il ritiro di cartelle cliniche e dei certificati seguono le stesse modalità delle prestazioni erogate in regime SSN.

# CONVENZIONI: ASSICURAZIONI INTEGRATIVE E FONDI SANITARI

La Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS ha attivato numerose convenzioni con la maggior parte degli Enti e/o Fondi che gestiscono polizze salute per l'erogazione di prestazioni ambulatoriali e/o ricoveri privati.

Le procedure di rimborso per le polizze sanitarie e per i fondi integrativi possono variare a seconda della compagnia e del fondo. Le convenzioni e gli accordi assicurativi sono in continuo aggiornamento pertanto consigliamo ai pazienti di informarsi sempre direttamente presso la propria Compagnia Assicurativa e/o Ente di appartenenza per verificare preventivamente i termini, le condizioni e le modalità per poter usufruire della convenzione.

Per conoscere tutte le convenzioni attivate presso la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS consultare il sito privato. [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it) nella sezione "Convenzioni".







4

---

PERCORSI  
ASSISTENZIALI



All'interno del Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS è ormai consolidata e diffusa la metodologia di lavoro basata sui percorsi clinico-assistenziali. I percorsi clinico-assistenziali nascono con lo scopo di assicurare al paziente la miglior risposta clinico assistenziale possibile definendo, per ogni problema di salute, le modalità di gestione di ogni singola fase di sviluppo dell'iter clinico assistenziale (ingresso, inquadramento diagnostico, stadiazione, trattamento, follow-up e uscita), le azioni da compiere ed i soggetti organizzativi coinvolti (pronto soccorso, reparto di degenza, sala operatoria, ambulatorio, ecc..).

Attualmente i percorsi assistenziali attivi presso il Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS sono:

DESCRIZIONE DEL PERCORSO CLINICO ASSISTENZIALE
Paziente con insufficienza cardiaca
Paziente con insufficienza epatica
Paziente con obesità
Paziente con STEMI
Paziente con fibrillazione atriale
Paziente con valvulopatia
Paziente con patologie valvolari
Paziente con trauma
Paziente con ICTUS
Paziente con SLA
Paziente con Sclerosi Multipla
Paziente con decadimento cognitivo e demenza
Paziente con tumore al retto
Paziente con tumore al polmone
Paziente con tumore al colon
Paziente con tumore maligno alla mammella
Paziente con tumore maligno alla tiroide
Paziente con tumore maligno alla stomaco
Paziente con tumore maligno alla cervice
Paziente con piede diabetico
Paziente con malattia di Parkinson e Parkinsonismo

## DESCRIZIONE DEI PERCORSI A MAGGIOR DIFFUSIONE: PERCORSO DEL PAZIENTE CON TUMORE AL POLMONE

Primo contatto con la struttura sanitaria	L'accesso del paziente al Percorso può avvenire attraverso: l'UVO (Unità di Valutazione Oncologica), e in casi critici, attraverso Pronto Soccorso.
Diagnosi e terapia	Il trattamento per i pazienti che presentano tumore del polmone diagnosticato prevede trattamenti medici, trattamenti chirurgici e la valutazione per l'avvio alle Cure palliative
Continuità assistenziale	La Centrale di continuità assistenziale del Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS, attivata dai medici che hanno in carico il paziente, ha l'obiettivo di favorire e garantire la continuità assistenziale tra l'ospedale e le diverse realtà territoriali per i pazienti con neoplasia polmonare, individuando i setting assistenziali post ospedalieri più appropriati; essa può essere a livello domiciliare o residenziale.
Integrazione dei servizi	L'integrazione tra la Centrale di continuità assistenziale del Policlinico Universitario A. Gemelli e le strutture del territorio, garantisce interventi di base e interventi di equipe specialistiche, tra loro interagenti in funzione della complessità del paziente.
Peculiarità presa in carico	L'UVO è costituito da un team multidisciplinare ( chirurgo toracico ed oncologo) che prende in carico il paziente in tutto il suo percorso.
Condizione clinica per entrare nel percorso	Entrano nel Percorso Clinico-Assistenziale del tumore del polmone i pazienti con conferma della diagnosi di neoplasia polmonare.
Condizione per aver diritto all'esenzione	Riconoscimento della patologia (codice di esenzione 048)
Coordinatore responsabile di percorso	Dott.ssa M. Congedo, Dott. E. D'Argento
Standard di qualità per le dimensioni rilevanti, indicatori e valori programmati relativi ai nodi critici del percorso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tempestività nella capacità di valutazione della</li><li>• Continuità post-ricovero</li><li>• Formalizzazione e divulgazione piano di follow-up</li><li>• Qualità percepita</li><li>• Capacità di monitoraggio del paziente al domicilio</li></ul>
Monitoraggio di qualità dei percorsi: <ul style="list-style-type: none"><li>• di esito</li><li>• di processo</li></ul>	Il monitoraggio del percorso verrà eseguito con cadenza semestrale attraverso l'uso degli indicatori ed i risultati verranno discussi e condivisi dal Team multidisciplinare.

## PERCORSO DEL PAZIENTE CON VALVULOPATIA CARDIACA

Primo contatto  
con la struttura sanitaria

L'accesso del paziente al Percorso può avvenire attraverso l'Ambulatorio multidisciplinare della valvulopatia cardiaca dedicato, e in casi critici, attraverso Pronto Soccorso.

Diagnosi e terapia

Se il Team multidisciplinare della valvulopatia cardiaca valuta che il paziente è affetto da valvulopatia cardiaca, viene preso in carico ed indirizzato all'iter diagnostico - terapeutico più appropriato (medico o chirurgico).

Continuità assistenziale

La Centrale di continuità assistenziale del Policlinico Universitario A. Gemelli, attivata dai medici che hanno in carico il paziente, ha l'obiettivo di favorire e garantire la continuità assistenziale tra l'ospedale e le diverse realtà territoriali, individuando i setting assistenziali post ospedalieri più appropriati; essa può essere a livello domiciliare o residenziale.

Integrazione dei servizi

Integrazione tra MMG, specialisti e Team multidisciplinare della valvulopatia cardiaca nonché a seguito della dimissione tra ospedale e fornitori di continuità assistenziale

Peculiarità presa in carico

Ambulatorio multidisciplinare delle valvulopatia cardiaca nel quale il paziente ha un inquadramento clinico diagnostico

Condizione clinica per  
entrare nel percorso

Entrano nel percorso i pazienti con conferma della diagnosi di valvulopatia con criteri di accesso differenziati sulla base dell'unità operativa.

Condizione per aver diritto  
all'esenzione

Malattia della valvola mitrale (394), malattia della valvola aortica (395), malattie delle valvole mitrale e aortica (396)

Coordinatore responsabile  
di percorso

Dott. A. Sestito

Standard di qualità per le dimensioni  
rilevanti, indicatori e valori  
programmati relativi ai nodi critici  
del percorso

- Miglioramento della storia naturale della malattia con riduzione degli eventi acuti
- Formalizzazione e divulgazione piano di follow-up
- Qualità percepita
- Valutazione qualità di vita

Monitoraggio di qualità  
dei percorsi:

- di esito
- di processo

Il monitoraggio del percorso verrà eseguito con cadenza semestrale attraverso l'uso degli indicatori ed i risultati verranno discussi e condivisi con i Coordinatori di Polo, di Percorso e dal Gruppo di lavoro, dal quale potranno essere avviate azioni di audit interno ed azioni correttive.



5  
TUTELA DEI  
CITTADINI



# STRUMENTI DI TUTELA

## 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 Associazioni che li rappresentano.

L'Ufficio è situato al 4° piano, ala B stanza B440 ed è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00.

Telefono: 06 35510330 - 06 35510332

Fax: 06 30155981

e-mail: [urp@policlinicogemelli.it](mailto:urp@policlinicogemelli.it)

## RECLAMI

La Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS garantisce, attraverso URP, la funzione di tutela nei confronti del Cittadino/Utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di presentare un reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento, che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'URP riceve i reclami, le richieste di rimborso e di risarcimento in qualunque forma presentati dai singoli Cittadini/Utenti, da Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti del Malato attraverso uno dei seguenti canali:

- Compilando l'apposita modulistica disponibile presso l'URP
- Tramite lettera spedita via posta o consegnata personalmente all'URP (orario di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00.)
- Tramite posta elettronica: [urp@policlinicogemelli.it](mailto:urp@policlinicogemelli.it)
- Via fax: 06 30155981

L'URP Provvede a dare immediata risposta al Cittadino/Utente per i reclami che si presentano di immediata soluzione; in caso contrario, predispone l'attività istruttoria secondo le disposizioni vigenti e la procedura interna di pubblica tutela (PROT. Pol. RMA. 206), che consiste in:

- Inoltrare la segnalazione per reclamo di natura sanitaria e/o amministrativa al Responsabile dell'Unità Operativa interessata e per conoscenza al Direttore Generale, al Direttore Sanitario e/o al Direttore Amministrativo, affinché provveda a rimuovere le eventuali criticità che causano il reclamo e invitandolo a fornire, entro i termini stabiliti dalla legge, tutti gli elementi necessari per formulare una risposta scritta da inviare all'utente. Se la segnalazione del disservizio è riconducibile al personale assistenziale e si ravvede un potenziale rischio clinico, la

segnalazione viene inviata anche al Responsabile Rischio Clinico.

- Trasmettere la richiesta di rimborso e/o risarcimento per danni anche indiretti all'Ufficio Affari Legali e Contenzioso, al Responsabile Rischio Clinico e per conoscenza al Direttore Generale.
- Inviare una prima comunicazione interlocutoria al cittadino sull'avvenuta ricezione del reclamo e sulla procedura adottata.
- Ricevere la nota di risposta redatta dal Responsabile dell'Unità Operativa e sulla base delle informazioni in esse contenute, elabora la risposta da inviare all'Utente, entro trenta giorni dalla data di ricezione della segnalazione, per casi molto complessi i termini di risposta possono essere più lunghi, ma in questo caso il cittadino è informato sullo stato della pratica.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, si impegna a verificare annualmente il miglioramento della qualità dei servizi e l'attuazione degli standard di qualità.

## IL COMITATO ETICO

Il Comitato Etico (CE) è un servizio integrativo dell'attività clinicoassistenziale per il raggiungimento dell'eccellenza nella cura dei ogni persona che è ospite e utente delle nostre strutture. Le finalità del CE sono riconducibili a tre principali direttrici:

- dare pubblica garanzia del rispetto della vita, dal concepimento sino alla fine naturale, della salute e dei diritti della persona nell'ambito della prassi e della ricerca clinica.
- facilitare, soprattutto in casi di particolare difficoltà, le scelte dei curanti e la collaborazione con i pazienti nel processo informativo - deliberativo.
- superare la frantumazione e la complessità delle specialità mediche attraverso la loro lettura nell'unità antropologica della persona umana e in particolare di quella sofferente, nell'obiettivo della migliore qualità della cura e della ricerca.

Il CE 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.



## ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

Presso la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS operano numerose Associazioni con Volontari preparati che, animati da spirito di solidarietà nei confronti di chi soffre. Offrono aiuto e servizi ai malati e ai loro familiari per varie esigenze che esulano dall'assistenza medico-infermieristico, in particolare nei seguenti ambiti:

- Assistenza sanitaria;
- Assistenza psicologica;
- Servizi sociali;
- Sensibilizzazione mirata alla prevenzione e alla cura di specifiche patologie.

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 contattarli è sufficiente rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ubicato al 4° piano del Policlinico, adiacente all'ingresso principale.

Di seguito l'elenco delle Associazioni di Volontariato che operano direttamente o indirettamente presso la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS:

- A.N.N.A.
- ACISEL
- AGOP
- AITAED
- ANDREA TUDISCO
- APROTION
- ARVAS
- Associazione Italiana Sclerosi Multipla ONLUS (AISM )
- ASSOCIAZIONE TRAPIANTI FEGATO
- ATIP
- AUCI
- AVOG
- COCCINELLE
- COMUNITÀ DI SANT'EGIDIO - Settore Assistenza ai Malati
- CRI
- DONA LA VITA CON IL CUORE
- DONATORI OLGATI
- FONDAZIONE THUN

- FSHD
- GENITIN
- HAPPY FAMILY
- IRIS
- KOMEN
- KIM ONLUS
- MISERICORDIA APPIO TUSCOLANO
- ROMANINI
- SALE IN ZUCCA
- SALVAMAMME
- SOCCORSO CLOWN
- STRADA PER ARCOBALENO
- UNITALSI
- X FRAGILE
- SAVE THE CHILDREN

### **CITTADINANZATTIVA - TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO (TDM GEMELLI)**

Il Tribunale per i diritti del malato afferisce a “Cittadinanzattiva Onlus” quale movimento di partecipazione civica, nato nel 1978, che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. Il Tribunale per i diritti del malato è composto da cittadini attivi che si impegnano a titolo volontario e che hanno in comune la volontà di garantire l’uguaglianza dei diritti di tutti i cittadini nella sanità.

Attraverso lo sportello presente al 4° piano ala F è possibile ricevere gratuitamente informazioni, assistenza e consulenza ai cittadini in ambito sanitario; e utilizzare la forza delle segnalazioni per promuovere azioni politiche e di tutela su questioni problematiche e criticità del panorama sanitario.

Orari di apertura al pubblico : martedì e giovedì dalle 11.00 - alle 13.00

Contatti: Tel. 06 30154287 - 06 3729924

e-mail: [tdm.gemelli@gmail.com](mailto:tdm.gemelli@gmail.com) - [pitroma@cittadinanzattiva.it](mailto:pitroma@cittadinanzattiva.it)

Per contatti e riferimenti delle singole associazioni è possibile consultare il sito del policlinico all’indirizzo [www.policlinicogemelli.it](http://www.policlinicogemelli.it) nella sezione “guida al paziente/associazioni”

# QUALITÀ

I principi fondamentali a cui si ispira la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS sono: obiettività, imparzialità, uguaglianza, così come ampiamente descritti nei valori fondamentali della Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS. La Fondazione assume come impegno primario il raggiungimento della soddisfazione dei bisogni del paziente con il quale vuole costruire un rapporto di fiducia basato sulla trasparenza diffusa di ogni atto, sia amministrativo sia sanitario.

Questi obiettivi, in un momento critico per la sanità nazionale e regionale, a causa della restrizione di risorse economiche, devono essere perseguiti in maniera coerente con la ricerca della massima efficienza gestionale condizione imprescindibile per consolidare i risultati ottenuti e per poter sviluppare nuove iniziative capaci di aggiungere valore ai nostri servizi. Inoltre il Policlinico Universitario A. Gemelli è da sempre considerato un punto di riferimento e un polo di attrazione nazionale e internazionale; questa condizione viene mantenuta impegnando le nostre competenze per realizzare un sistema di qualità integrato che interessi tutti i livelli dall'assistenza, alla didattica, alla ricerca al fine di erogare un servizio d'eccellenza posto a garanzia dei cittadini.

## IMPEGNI E STANDARD DI SERVIZIO

La prima fase dei progetti di miglioramento della qualità, aveva come obiettivo quello di sensibilizzare, fare cultura, motivare, porre l'attenzione del personale verso i principi fondanti un sistema qualità, con particolare attenzione alla certificazione/accreditamento di alcuni reparti e servizi e al miglioramento strutturale, logistico e delle relazioni con il cittadino-paziente. A partire dal 2014, si è avviata una seconda fase, tutt'ora in corso, che punta l'attenzione sulla centralità della persona nel processo di cure:

- il miglioramento complessivo delle condizioni di accessibilità e accoglienza dei servizi offerti dal Policlinico, a partire dalla semplificazione delle procedure di prenotazione e pagamento delle prestazioni, fino alla riqualificazione della funzione di front-office ed alla realizzazione di standard qualitativi e di comfort in tutti i luoghi di attesa delle persone
- il miglioramento delle condizioni di fruizione delle prestazioni (ad es. nuovo pronto soccorso generale e ostetrico-ginecologico)
- organizzazione dei reparti per complessità assistenziale e intensità di cura a garanzia di una presa in carico globale dei pazienti con personale specificamente dedicato e modulato in quantità proporzionale all'intensità del bisogno
- il forte impegno sull'audit, sulla progettazione dei percorsi clinico-assistenziali

- miglioramento della segnaletica e dei percorsi interni
- ampliamento dell'offerta con tecnologia all'avanguardia a livello internazionale (ad es. nuovi acceleratori lineari, ecc.)
- maggiore attenzione ai processi di dimissione per i pazienti con problematiche più rilevanti attraverso la creazione di una stretta collaborazione tra Policlinico e medici curanti
- rispetto per l'ambiente in maniera tale da garantire il comune interesse della sostenibilità e del risparmio energetico.

La centralità irrinunciabile della persona l'eccellenza delle prestazioni, la sicurezza dei pazienti rappresentano obiettivi prioritari per la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS. 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 ed appropriatezza con l'impegno di soddisfare le esigenze dei pazienti e dei suoi familiari.
- Erogare interventi efficaci per ciascun paziente nel rispetto delle sue preferenze individuali e dei suoi 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
- Assicurare la qualità della relazione tra professionisti sanitari, pazienti e loro familiari
- 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

- prestare assistenza nel rispetto della dignità umana e della massima considerazione della sua sfera personale, ponendo al centro di ogni comportamento l'attenzione al benessere e alla qualità della vita dei degenti e dei loro congiunti.

#### 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

- Applicare e promuovere strutture e processi che, sulla base delle evidenze scientifiche, siano in grado di prevenire e ridurre i rischi all'interno del Policlinico.
- 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 CURANTE

- Assegnare un medico 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.

#### 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 VERIFICA DEGLI STANDARD

Il miglioramento della qualità è considerato un processo continuo attraverso il quale gli aspetti importanti dell'assistenza sono monitorati e -se necessario- migliorati. Qualità è anche innovazione: l'introduzione di nuove tecnologie e nuove procedure è oggetto di un costante studio di fattibilità.

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

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.

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).

## SICUREZZA

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 aumentare il livello di sicurezza della vostra permanenza in ospedale ci sono cose che tu e i tuoi familiari potete fare:

### COMUNICAZIONE

- La buona comunicazione è importante. Fai domande se non ti è chiaro qualcosa o se ti stanno sottoponendo ad un intervento o terapia.
- Il personale sanitario che entra nella tua stanza dovrebbe presentarsi e spiegare il motivo della sua presenza. Se non lo fa, ti invitiamo a chiederglielo.
- Informa il personale ogni qualvolta ritieni si siano modificate le tue condizioni di salute
- Comunica al medico o agli infermieri l'insorgere di ogni tipo di dolore
- Informa il personale infermieristico nel caso desideri allontanarti dal reparto
- All'atto della dimissione, devi essere consapevole di ciò che puoi o non puoi fare a casa e di quali farmaci puoi prendere e quando
- Chiedi qual è il tuo prossimo appuntamento (se ne hai uno)

## COSA FARE PER LA PROPRIA SICUREZZA IN OSPEDALE

### SEGNALAZIONE EMERGENZE

- In presenza di una situazione di emergenza (principio di incendio, fumo, odore di gas, blocco dell'ascensore, allagamento,...), segnala il pericolo con immediatezza al personale o telefonando alla centrale di gestione delle emergenze (al numero 06 30154000) attiva 24 ore su 24. Una squadra di pronto intervento, costituita da personale altamente qualificato, risolverà in tempi rapidi ed efficaci l'emergenza.

### RIDUZIONE DELLE INFEZIONI

- Lavati le mani e chiedi ai tuoi familiari e visitatori di farlo
- Chiedi ai medici, agli infermieri e agli altri operatori sanitari se hanno lavato le mani
- Non entrare nelle stanze degli altri pazienti

### IDENTIFICAZIONE DEL PAZIENTE

- Indossa il braccialetto identificativo.
- Controlla che le informazioni sul braccialetto siano corrette. Prima di ciascuna procedura od esame, aspettati la richiesta del nome e cognome e della data di nascita questo ci aiuta ad identificarti correttamente.

### CONSENSO INFORMATO

- A seconda del trattamento cui devi essere sottoposto, ti chiederemo di firmare un modulo di consenso al trattamento. Assicurati di aver letto e compreso le informazioni prima di firmare il modulo. Fatti spiegare con parole che puoi comprendere le informazioni in esso contenute.

### SICUREZZA DEGLI EFFETTI PERSONALI

- Il Policlinico è un luogo pubblico con molte persone che entrano e che escono. Se hai oggetti di valore utilizza le cassaforti presenti nei reparti. Custodisci gli occhiali, i cellulari, le dentiere ed altri beni nel tuo comodino.

### SICUREZZA DEI FARMACI

- Prima di essere ricoverato, porta con te le tue medicine o le informazioni sui farmaci che assumi, o chiedi ai tuoi familiari/accompagnatori di farlo. Comunica ai medici e agli infermieri se hai allergie o hai avuto reazioni avverse a farmaci o cibi. I farmaci che assumi in ospedale possono essere diversi da quelli che assumi a casa. Se hai qualsiasi tipo di domanda non esitare a chiedere.
- All'atto della dimissione, ricordati di chiedere tutte le informazioni che hai bisogno riguardo l'assunzione dei farmaci: le modalità, le quantità, la periodicità.

## CADUTE

- Chiedi aiuto quando scendi dal letto.
- Comunica all'infermiere se hai difficoltà nella deambulazione.
- Quando sei a letto, assicurati che puoi raggiungere facilmente il campanello, il telefono, gli occhiali, o qualsiasi altra cosa hai bisogno. Se non puoi raggiungerli, chiedi a qualcuno di avvicinarli.

## INFORMAZIONI SULLA SICUREZZA

- Le informazioni sulla sicurezza di pazienti, utenti, accompagnatori e visitatori avviene tramite apposita cartellonistica i cui contenuti riguardano la gestione delle emergenze, le norme comportamentali, la segnaletica di pericolo (es. radiazioni, alta tensione etc.). Prendi visione e cerca di rispettare le indicazioni di sicurezza riepilogate anche sui cartelli posizionati in tutte le camere di degenza.

# DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI

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)

1. Diritto a misure preventive  
*Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.*
2. Diritto all'accesso  
*Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.*
3. Diritto 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.*



4. 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.*
5. 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.*
6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità  
*Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.*
7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti  
*Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.*
8. Diritto al rispetto di standard di qualità  
*Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.*
9. 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.*
10. 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.*
11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari  
*Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile in ogni fase della sua malattia.*

12. Diritto a un trattamento personalizzato  
*Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.*
13. 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.*
14. 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.*

## I DOVERI

1. Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
3. E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. Chiunque si trovi in una struttura sanitaria della USL (ospedale, poliambulatorio, ecc.) è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

6. Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.
7. In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
8. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
9. E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.
10. In ospedale è vietato fumare.  
Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.
11. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
12. E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
13. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.
14. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.



6

---

NUMERI UTILI E  
COME RAGGIUNGERCI



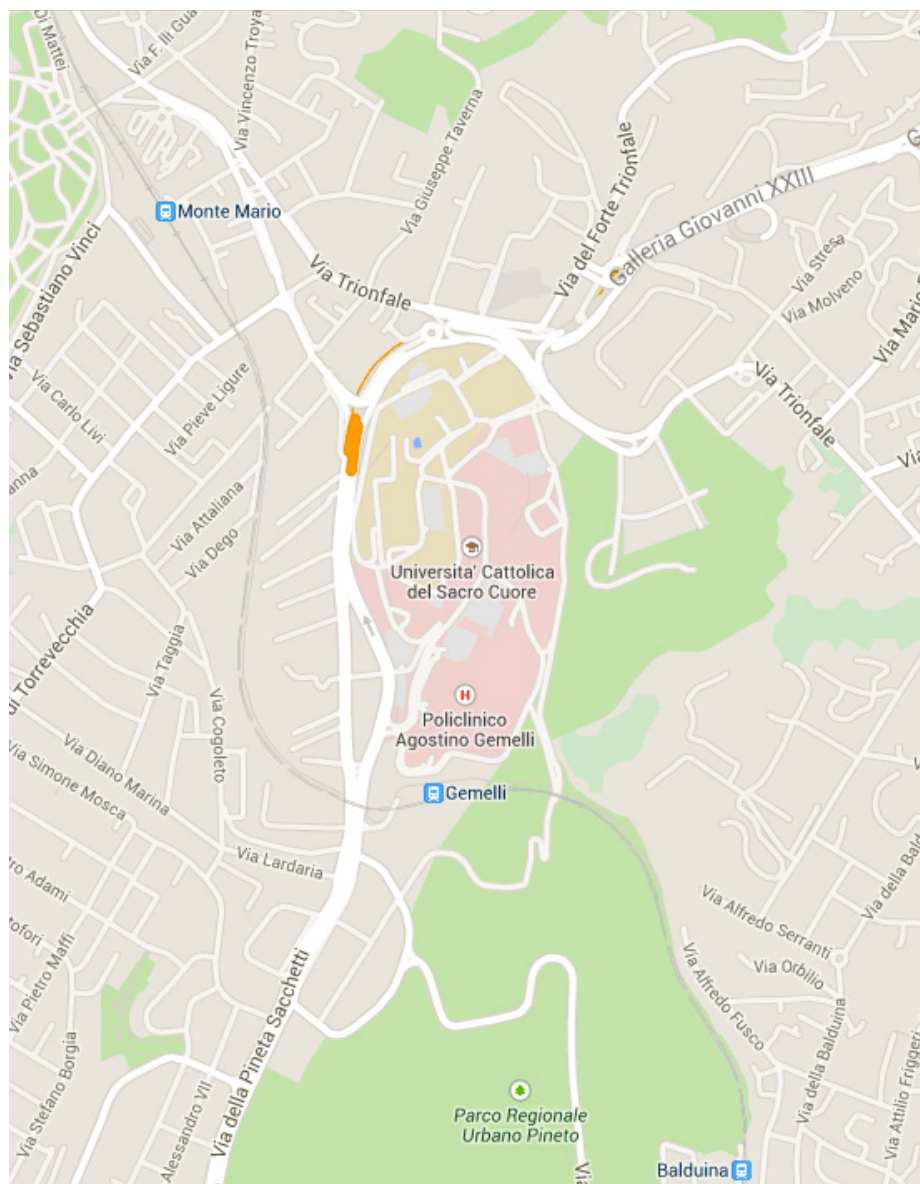
## NUMERI UTILI

• Centralino	06 30151
• Direzione Sanitaria	06 30154940
• Ufficio Relazioni con il Pubblico	06 35510330 06 35510332
• Centro Unico di Prenotazione (CUP) SSN	06 88805560
• Prenotazioni prestazioni Attività Privata	06 88818881
• Telefono Rosso	06 3050077
• Centro Antiveleni	06 3054343

## NUMERI D'EMERGENZA

• Altre emergenze (incendio, allagamento, blocco ascensore ecc.)	06 30154000
• Emergenze Sanitarie in caso di urgenza sanitaria/rianimazione	06 30155555
• Servizio Vigilanza	06 30153373

# COME RAGGIUNGERCI





## Treno

---

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



## 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:



## 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).



## Autostrada

---

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

- l'uscita 1 - Via Aurelia (direzione Piazza Irnerio - Via della Pineta Sacchetti)
- l'uscita 2 - Via Boccea (direzione Via di Torvecchia - 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



## 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





È possibile inoltre scaricare la versione PDF dal sito web  
[www.policlinicogemelli.it](http://www.policlinicogemelli.it)

Aggiornata al mese di Dicembre 2018.



# Gemelli



Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS  
Università Cattolica del Sacro Cuore



Largo Agostino Gemelli, 8  
00168 Roma

T 06 3015 1

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