

# Gemelli



Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS  
Università Cattolica del Sacro Cuore

Gemelli  
Fondazione Policlinico Universitario A. Gemelli  
Università Cattolica del Sacro Cuore

# CARTA DEI SERVIZI

Data revisione: **Giugno 2025**

## 1 PRESENTAZIONE

• Breve storia	3
• Mission	8
• I nostri valori	8
• Struttura e organizzazione	9
• Mission and Impact Report	10
• Struttura Clinica	11
• Il nostro Comitato Scientifico	12
• Il Comprehensive Cancer Center	13

2

## 2 SERVIZI E PRESTAZIONI

• Prestazioni	15
• Prenotazioni	15
• Ambulatori e servizi di diagnostica SSN	16
• Il Gemelli all'interno della Rete Regionale	17
• Servizi al Paziente	18
• Pronto Soccorso (Generale, Ostetrico e Pediatrico)	20
• Il Centro di Conoscenza e Accoglienza per il parto	22
• Tempi di attesa	23
• Le nostre Partnership al servizio del Paese	24
• Altri servizi sanitari	25

14

## 3 SERVIZI E PRESTAZIONI IN ATTIVITÀ PRIVATA

• Sempre più assistenza	28
• Gemelli Curae	28
• Altre strutture Gemelli presenti sul territorio	29
• Gemelli Medical Point	29
• Gemelli Dental Center	29

26

## 4 I PERCORSI CLINICO-ASSISTENZIALI

• Percorsi Clinico-assistenziali (PCA)	31
----------------------------------------	----

30

## 5 STRUMENTI DI TUTELA PER I CITTADINI

• Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	33
• I nostri volontari	35
• Qualità	38
• Standard di Qualità	40
• Sicurezza del paziente	42
• Ricovero del paziente	42
• Diritti e doveri del paziente	42
• Dimissioni	43
• L'esperienza del paziente	43
• L'assistenza religiosa	44

32

## 6 CONTATTI

• Contatti e numeri utili	47
• Come raggiungerci	48

46



# INDICE

# PRESENTAZIONE

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



## BREVE STORIA

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

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

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

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

# 60 anni di competenza, sensibilità e dedizione



## GIUGNO 1962

Iniziano i lavori per la **costruzione** del Policlinico intitolato a Padre Agostino Gemelli che viene **inaugurato ufficialmente il 10 luglio 1964**.



## 1977

viene sottoscritta la prima convenzione tra Università Cattolica e Regione Lazio che riconosce al Policlinico la qualifica di **Ospedale Regionale** con una dotazione di 1.786 posti letto e di 55 culle.



## GIUGNO 2002

**Apertura del nuovo DEA** (Dipartimento di Emergenza e Accettazione) con il nuovo Pronto Soccorso.



## MAGGIO 1964

**Inizio delle attività cliniche** presso l'Ospedale Agostino Gemelli.



## MAGGIO 1981

Papa S. Giovanni Paolo II ricoverato al Gemelli successivamente all'attentato di Piazza S. Pietro.



## AGOSTO 2015

La Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli assume ufficialmente la gestione del Policlinico.





## GENNAIO 2016

Inaugurazione del Pronto Soccorso Pediatrico.

## 2017:

Il Policlinico Gemelli si dota di ulteriori strutture tecnologiche con il **Centro di Radioterapia Oncologica Avanzata ART (Advanced Radiation Therapy)** e la **nuova Terapia Intensiva Cardiochirurgica**.

## DICEMBRE 2017

Grazie al prezioso supporto della **Fondazione Roma**, nasce un nuovo centro per la diagnosi, cura e prevenzione delle malattie dell'apparato digerente: il **CEMAD (Centro Malattie Apparato Digerente - Digestive Disease Center)**.

## FEBBRAIO 2018

Il Gemelli diventa un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS)



## 2019

viene inaugurato il **Comprehensive Cancer Center**, centro che include funzionalmente tutte le strutture che svolgono attività in ambito oncologico.

## MARZO 2020

Il Gemelli avvia l'attività del **Columbus Covid Hospital** per i pazienti affetti da COVID-19 che si amplia fino a **80 posti letto di degenza ordinaria e 59 di terapia intensiva**.



## APRILE 2020

Post Covid Day Hospital, primo Day Hospital in Italia dedicato al follow up dei pazienti colpiti da infezione da SARS- Cov-2.



## GIUGNO 2021

Il Gemelli ottiene l'**accreditamento JCI** che prevede oltre 300 standard e 1.200 indicatori di eccellenza.



## FEBBRAIO 2022

Al via la realizzazione di **CUORE**, centro tecnologicamente avanzato ed ecosostenibile dedicato alle patologie cardiovascolari.



## DICEMBRE 2020

Apre **Gemelli Curae**, il nuovo centro ambulatoriale dedicato alle visite specialistiche e agli esami diagnostici per i pazienti che sostengono in proprio le spese delle prestazioni o che sono coperti da fondi sanitari integrativi e assicurazioni.

## 2021

Nasce **Gemelli Science e Tecnology Park (GStep)**, network di servizi a sostegno di tutte le fasi di ricerca scientifica composto da oltre 20 Research Core Facilities.



## SETTEMBRE 2022

Rilancio e gestione dell'**Ospedale Fatebenefratelli Isola Tiberina**.





## OTTOBRE 2022

Nasce **Mater Ecclesiae**: nuovo Building che raccoglie tutte le attività amministrative del Policlinico Gemelli per vivere il lavoro con una visione più condivisa.

## APRILE 2024

Inaugurazione del **Focus Hospital**: ambulatori, reparti e 5 sale operatorie dedicate all'ortopedia.

## LUGLIO 2024

Il Policlinico Gemelli festeggia 60 anni di attività al servizio del paziente.

## OTTOBRE 2022

Apre il **Centro delle Malattie Apparato Respiratorio (CEMAR)** grazie al sostegno di ACEA.

## MAGGIO 2024

il Gemelli supera la verifica **JCI** ottenendo per la seconda volta il prestigioso riconoscimento internazionale.



# MISSION

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

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

## I NOSTRI VALORI:

- RISPETTO E CURA DELLA PERSONA MALATA NELLA SUA INTEGRALITÀ;
- ECCELLENZA NELL'OFFERTA DI SERVIZI E PRESTAZIONI;
- ALTA COMPETENZA MEDICO-SCIENTIFICA, COMUNICAZIONE, COLLABORAZIONE E COINVOLGIMENTO;
- MULTIDISCIPLINARITÀ;
- INNOVAZIONE E APPRENDIMENTO CONTINUO;
- TRASPARENZA, ONESTÀ E CORRETTEZZA.

La costante e prioritaria centralità della persona umana, in ogni sua età e condizione, costituisce il riferimento principale della nostra azione e ispira il nostro modello organizzativo, strutturato per aree cliniche specialistiche, con un orientamento diffuso e generalizzato all'umanizzazione delle cure, nel solco della visione del fondatore Padre Agostino Gemelli.

Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](https://www.policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
["Il Policlinico / Struttura e  
organizzazione"](https://www.policlinicogemelli.it/informazioni/struttura-e-organizzazione)

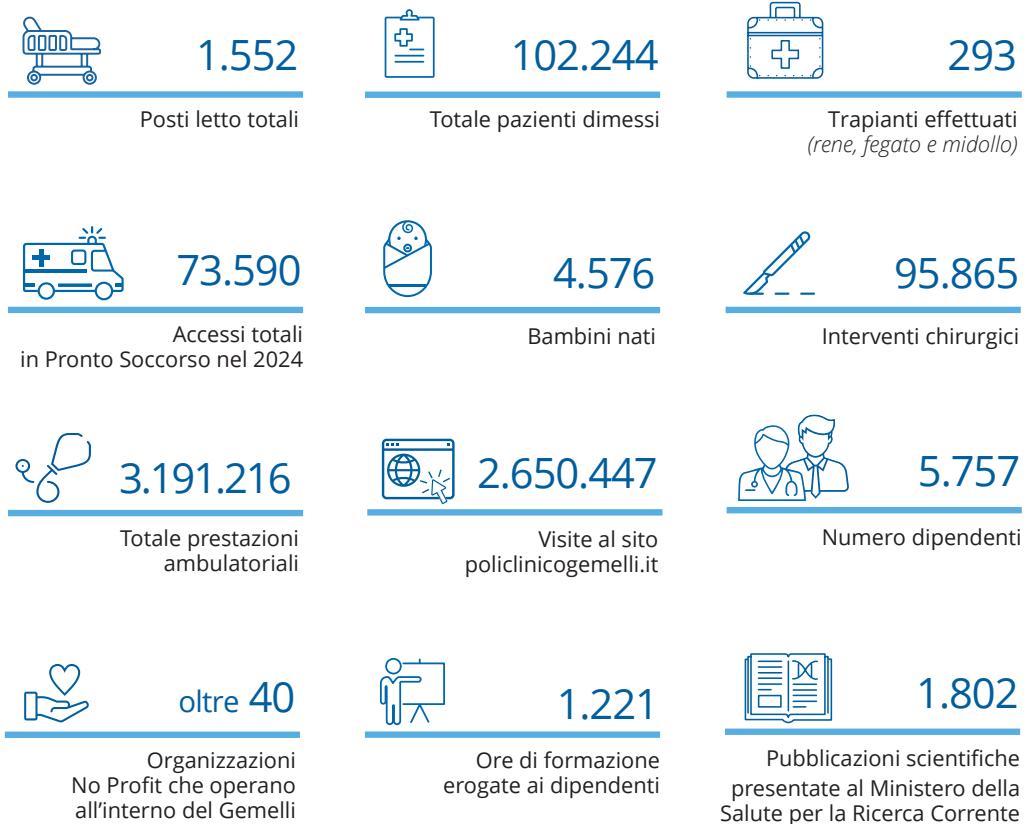
## STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE

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

**La Governance** della Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS, nata nel 2015, è articolata tra Consiglio di Amministrazione, Direzione Generale, Comitato Scientifico IRCCS, Collegio dei Revisori dei Conti, Organismo di Vigilanza, Comitato Etico e Comitato di Consulenza clinica, didattica e scientifica.  
Per conoscere i membri della nostra Governance: [https://www.policlinicogemelli.it/  
informazioni/struttura-e-organizzazione/](https://www.policlinicogemelli.it/informazioni/struttura-e-organizzazione)

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

# MISSION AND IMPACT REPORT



Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
["policlinicogemelli.it/reparti"](http://policlinicogemelli.it/reparti)

## STRUTTURA CLINICA

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

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



**259**  
unità di cui

- 91** Unità Operative Complesse
- 34** Unità Operative Semplici di Dipartimento
- 134** Unità Operative Semplici

 **8**  
Dipartimenti

Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
"Il Policlinico /  
Struttura e Organizzazione"

## IL NOSTRO COMITATO SCIENTIFICO

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

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

### Verso una medicina sempre più precisa e avanzata.

**1.802**

Pubblicazioni scientifiche presentate  
per la Ricerca Corrente

**9.971**

Impact Factor (punti IFN)

**1.199**

Progetti di ricerca clinica attivi

**20.648.000 €**

Valore delle ricerche contrattualizzate  
(profit)

**1.319.992 €**

Finanziamenti 5x1000 per la Ricerca  
(Redditi 2023)

**693**

Progetti di ricerca attivati nel 2023

**14.143.187 €**

Valore progetti finanziati con bandi  
competitivi

**8.067.022 €**

Contributi ricevuti  
per la ricerca scientifica

**30**

Progetti di ricerca non profit  
cofinanziati da aziende

**985.000 €**

Valore studi cofinanziati da aziende

Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
"Home / Centri /  
Comprehensive Cancer Center"

# IL COMPREHENSIVE CANCER CENTER

Il Comprehensive Cancer Center include funzionalmente tutte le strutture che svolgono attività in ambito oncologico concorrendo alla realizzazione di obiettivi specifici, tesi a migliorare la pratica clinico-assistenziale, la presa in carico del paziente e l'integrazione multiprofessionale e multidisciplinare, secondo logiche di Clinical Governance.

Sono attualmente in essere per i pazienti oncologici percorsi clinico-assistenziali specifici per ogni malattia, che prevedono una completa integrazione fra i vari specialisti, secondo un approccio multidisciplinare centrato sul paziente. Il Comprehensive Cancer Center (CCC) è strutturato per Tumor Board, ossia gruppi multidisciplinari e multiprofessionali che si incontrano ogni settimana e riuniscono tutti gli specialisti (medici, infermieri, nutrizionisti, psico-oncologi) di una particolare patologia per discutere casi clinici specifici e prendere decisioni nel migliore interesse dei pazienti.

**CONTRO TUTTI I TUMORI:**  
**24 Gruppi Multidisciplinari attivi**



Approfondisci  
lo Sportello Oncologico  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
"centri-specializzati/  
comprehensive-cancer-center/  
sportello-oncologico"

 mammella	 neuro-oncologia (adulti)
 colon	 neuro-oncologia (pediatrica)
 retto	 muscolo scheletrico
 polmone	 pancreas
 Colangiocarcinoma e metastasi epatiche	 linfomi
 epatocarcinoma	 mieloma multiplo
 esofago-stomaco	 testa-collo
 ginecologico ovaio	 tiroide
 ginecologico utero	 tumori neuroendocrini
 vulva	 urologico (vescica, rene , prostata)
 melanoma cutaneo	 peritoneo e sarcomi
 tumori oculari, perioculari ed orbita	 molecular tumor board

## SERVIZI E PRESTAZIONI

2

Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
["Il Polyclinico / Prestazioni"](#)

## PRESTAZIONI



SCOPRI TUTTE LE **Prestazioni**

Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
["Il Polyclinico / servizi-paziente /  
prenotazioni"](#)

## PRENOTAZIONI

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

Servizio Sanitario Nazionale

**06 8880.5560**

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

**PRENOTA ONLINE**

Attività privata: Prestazioni a Pagamento

**06 8881.8881**

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

**PRENOTA ONLINE**

Approfondisci sul sito  
[privato.policlinicogemelli.it](http://privato.policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
["Struttura e accoglienza /  
Gemelli Medical Point -  
Nomentano"](#)

Gemelli Medical Point Nomentano

**06 8772.0225**

attivo Lun-Ven dalle 7:30 alle 20:00 – Sab dalle 7:30 alle 13:15

## AMBULATORI E SERVIZI DI DIAGNOSTICA SSN

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

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

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



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

Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
"Il Policlinico /  
centri-specializzati""

# IL GEMELLI ALL'INTERNO DELLA RETE REGIONALE



## EMERGENZA

DEA  
di II livello



## TRAUMA GRAVE

Centro Traumi di  
Alta Specializzazione



## PEDIATRICA

Hub  
(Medica/NCH)



## ICTUS

Unità  
di Trattamento  
Neurovascolare  
II livello



## ONCOLOGIA

Hub di riferimento  
regionale



## EMERGENZA CARDIOLOGICA E CARDIOCHIRURGIA

UTIC con Servizio di Emodinamica  
e Cardiochirurgia



## PERINATALE

II livello

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

- ◆ Centro Malattie Endocrine e Metaboliche
- ◆ Centro Malattie dell'Apparato Digerente (CEMAD)
- ◆ Centro del Colon-Retto
- ◆ Centro di Medicina dell'Invecchiamento (CEMI)
- ◆ Centro Chirurgico del pancreas
- ◆ Gemelli ART  
(Advanced Radiation Therapy)
- ◆ Centro di Procreazione Medicalmente Assistita (CPMA)
- ◆ Centro Avanzato di Radiodiagnostica – ARC (Advanced Radiology Center)
- ◆ Centro Integrato per la cura del Piede e della Caviglia (CIPEC)
- ◆ Comprehensive Cancer Center
- ◆ Centro Antiveleni
- ◆ Centro Traumatologia dello Sport e Chirurgia del ginocchio
- ◆ Malattie Rare
- ◆ Polo Nazionale Ipovisione e Riabilitazione Visiva

# SERVIZI AL PAZIENTE

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

## Prenotazioni

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

## Esami di laboratorio

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

## Ritiro referti

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

## Ritiro cartelle cliniche

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

## Ricoveri

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

## Diagnostica innovativa e test genetici

Per l'identificazione di importanti marcatori molecolari.

## Pronto soccorso

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

## Percorsi assistenziali

Il miglior processo di cura possibile per una determinata patologia.

## I nostri volontari

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

## Privacy e Protezione dei dati Personalini

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

## SEI UN PAZIENTE ONCOLOGICO? SCOPRI LO SPORTELLO GEMELLI – CANCRO

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

Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
"Home / servizi al paziente /  
ricoveri"

Inquadra/Clicca sul Qr-code e  
leggi il nostro "Welcome kit":



## RICOVERO DEL PAZIENTE

Il ricovero può avvenire nelle seguenti modalità:

- Ricovero elettivo ordinario
- Ricovero Urgente e Pronto Soccorso

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



Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
["Servizi al paziente / Pronto  
Soccorso"](#)

**Totale Accessi in  
PS 2024**  
**73.590**



Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
["Servizi al paziente / Pronto  
Soccorso"](#)



## PRONTO SOCORSO



**28%**

Percentuale accessi in PS  
seguiti da ricovero



**6%**

Accessi in codice rosso

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

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

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

## PRONTO SOCORSO PEDIATRICO

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

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

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

Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
["Servizi al paziente / Pronto  
Soccorso"](#)



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

## PRONTO SOCCORSO OSTETRICO

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

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

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

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



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

**"Percorso oncologico donna"** è una corsia speciale, dedicata alle donne affette da problematiche urgenti in ambito ginecologico, in particolare di tipo oncologico, che si recano al Pronto Soccorso del Policlinico Gemelli. Queste donne possono presentare problemi di varia natura, legati alla complessità dell'intervento chirurgico, alla tossicità indotta dalle terapie, alcune delle quali sperimentali, alla sepsi. Dedicare loro un percorso apposito permette di consentire ai medici curanti di offrire una risposta pronta e qualificata, alleggerendo allo stesso tempo i tempi d'attesa del Pronto Soccorso generale.

Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
["Il Policlinico / centri-specializzati/  
conoscenza-accoglienza-parto"](#)

## IL CENTRO DI CONOSCENZA E ACCOGLIENZA PER IL PARTO

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



# TEMPI DI ATTESA

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

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

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

L'inserimento in lista d'attesa avviene al momento della espressione del bisogno di ricovero in elezione. È diritto di ogni assistito conoscere la propria posizione in lista d'attesa. Unico responsabile dell'inserimento del paziente in lista d'attesa è il medico al momento della visita ambulatoriale/conclusione del percorso multidisciplinare.

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

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

# LE NOSTRE PARTNERSHIP AL SERVIZIO DEL PAESE

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



MATER OLBIA  
HOSPITAL



Gemelli



Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS  
Università Cattolica del Sacro Cuore

La nascita dell'Ospedale Isola Tiberina -

Gemelli Isola, è stata resa possibile grazie alla **Fondazione per la Sanità Cattolica**, istituita per volontà del Santo Padre Francesco, e alla **Fondazione Leonardo Del Vecchio**, che insieme hanno dato vita alla SIT, la Sanità Isola Tiberina.

Il rilancio, inoltre, è stato gestito dalla

**Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS** attraverso la **società benefit Gemelli Isola**.

L'Ospedale punta ad essere in un **polo di eccellenza e di riferimento per la sanità**, un risultato che è frutto dell'integrazione della tradizione dell'Ospedale Isola Tiberina - Gemelli Isola con il know-how della Fondazione Policlinico Gemelli.

Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
"Home / Dona"

## ALTRI SERVIZI SANITARI

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

### Dona Organi e Tessuti

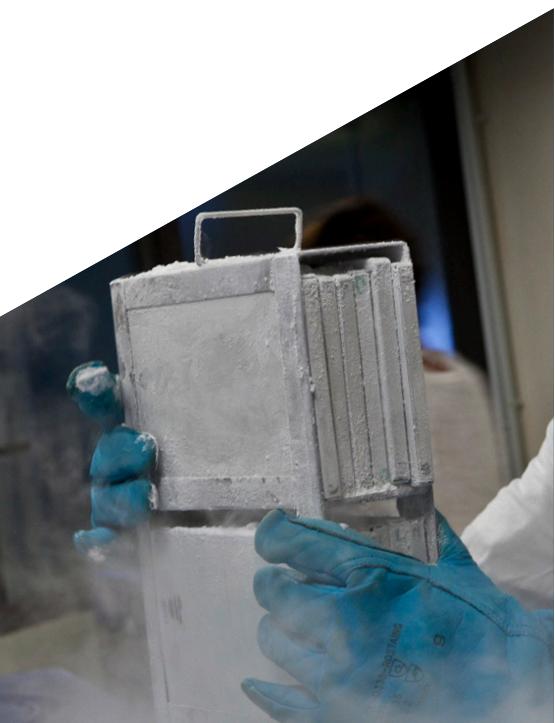
Tutte le informazioni sul coordinamento  
per la donazione di organi e tessuti  
a scopo di trapianto.

### Dona Sangue

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

### Dona Cordone Ombelicale

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



# SERVIZI E PRESTAZIONI IN ATTIVITÀ PRIVATA

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

Visita il sito: <http://privato.policlinicogemelli.it/>



## SEMPRE PIÙ ASSISTENZA...

Nel corso del 2024 il Policlinico ha dato un forte impulso alla strutturazione organica delle attività rivolte ai pazienti che desiderano fruire dei **servizi di cura e assistenza del Policlinico Gemelli in forma privata**. Tutto ciò anche per supportare i finanziamenti tecnologici e di ricerca necessari a garantire innovazione e qualità delle cure per i pazienti SSN.



## GEMELLI CURAE

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

Approfondisci sul sito:  
[privato.policlinicogemelli.it/  
gemelli-medical-point/](http://privato.policlinicogemelli.it/gemelli-medical-point)



Approfondisci sul sito:  
[privato.policlinicogemelli.it/  
gemelli-dental-center](http://privato.policlinicogemelli.it/gemelli-dental-center)

**DENTAL**  
center

## ALTRE STRUTTURE GEMELLI PRESENTI SUL TERRITORIO

Il **Gemelli Medical Point Nomentano**, prima struttura ambulatoriale esterna del Policlinico Gemelli, offre visite specialistiche, attività di alta radiologia (RM, TAC, Ecografie) e di laboratorio in regime privato. La struttura si avvale di attrezzature all'avanguardia e di un'équipe di specialisti altamente qualificata e professionale per fornire cure di qualità ai pazienti.



Il centro conta **10 specialistiche**:

- Allergologia
- Cardiologia
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Ginecologia ed ostetricia
- Neurologia
- Ortopedia
- Pneumologia
- Urologia

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

- Odontoiatria conservativa
- Odontoiatria pediatrica
- Odontoiatria in sedazione
- Ortognadonzia
- Patologia e medicina orale
- Protesi dentaria
- Chirurgia Odontostomatologica
- Endodontia
- Gnatologia
- Parodontologia
- Igiene dentale
- Implantologia

# I PERCORSI CLINICO-ASSISTENZIALI

4

# PERCORSI ASSISTENZIALI

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

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

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

- Paziente con insufficienza cardiaca
- Paziente con neoplasia polmonare
- Paziente con insufficienza epatica
- Paziente con ICTUS
- Paziente con Sclerosi Laterale Amiotrofica
- Paziente con obesità
- Paziente con valvulopatia
- Paziente con infarto STEMI
- Paziente con neoplasia del colon
- Paziente con neoplasia della mammella
- Paziente con Sclerosi Multipla
- Paziente con piede diabetico
- Paziente con teleangiectasia emorragica ereditaria (HHT, o morbo di Rendu-Osler Weber)
- Paziente con malattia di Parkinson
- Paziente con trauma maggiore
- Paziente con neoplasia del retto
- Pazienti classificati come casi sospetti, probabili o confermati per COVID-19 in carico nei PCA tempo dipendenti della Fondazione Policlinico Universitario "A. Gemelli" - IRCCS
- Casi sospetti probabili o confermati COVID-19
- Donna con tumore maligno della cervice uterina
- Paziente con tumore maligno cerebrale
- Persone con demenza e decadimento cognitivo
- Paziente con neoplasia della tiroide
- Persone con tumore maligno di stomaco o esofago distale
- Linee guida interne sulla Nascita
- Paziente adulto con cardiopatia congenita (GUCH)
- Persona con infezione da Clostridioides difficile
- Bambino con tumore solido cerebrale
- Persone con tumore maligno della vescica
- Paziente con patologie Alcol correlate
- Paziente con Mastocitosi
- Paziente con Microangiopatia Trombotica (TMA)
- Persona con tumore maligno del Pancreas
- Paziente con tumore della regione diencefalo-ipofisaria
- Persona assistita affetta da infezione da HCV
- Paziente intossicato acuto
- Paziente con Melanoma Mucoso della regione testa-collo
- Paziente con Melanoma Oculare
- Paziente con Melanoma Cutaneo
- Paziente con Melanoma Vulvo- Vaginale
- Paziente con Disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione
- Paziente con tumore maligno del distretto Testa-Collo
- Donna con mioma atipico
- Paziente con patologia aortica
- Persona con patologia oncologica che intende preservare la propria fertilità
- Persona con tumore maligno dell'endometrio in età fertile
- Paziente eleggibile a trattamento con immunoterapia CAR-T (ALL, LNH - DLBCL/ PMBCL)
- Gestione in emergenza-urgenza dei pazienti affetti da Emofilia e da altre malattie emorragiche congenite (MEC)
- Persona affetta da Malattia Infiammatoria Cronica Intestinale (MICI)
- Persona con emorragia digestiva in fase acuta
- Le linee guida "Codice Viola" per il paziente con arresto cardiaco e shock cardiogeno refrattari
- Linee Guida sulla Nascita
- Persona con Endocardite infettiva
- Persona con Arteriopatia periferica (PAD)
- Persona con Malattia di Wilson
- Paziente oncologico sottoposto a profilazione genomica
- Prevenzione delle cadute e dell'invecchiamento attivo
- Persona affetta da Colangiocarcinoma
- Maternità con patologie fetali ad alto rischio e/o terminali
- Persona con Tumore maligno della vulva
- Persona con Malattia Polmonare da micobatteri non tubercolari
- Persona con Formazione nodulare surrenaleca
- Persona con Sarcoma dei tessuti molli
- Persona con Psoriasi
- Persona con tumore maligno del polmone
- Persona affetta da sindrome coronarica cronica
- Persona con cefalea e/o nevralgia trigeminale
- Gestione della persona da trattare con cannabis terapeutica
- Paziente con infarto N-STEMI
- Persona con anomalia congenita del tratto genitale femminile
- Gestione multimodale del dolore cronico oncologico e non oncologico
- Persona affetta da IBD
- Fast track trapianto rene
- Valutazione del donatore di rene a scopo di trapianto da vivente

# STRUMENTI DI TUTELA PER I CITTADINI

5

Per ulteriori informazioni:  
utilizzare il contatto telefonico  
**06.3551.0330**  
(dal lunedì 9.00 alle 12.00)  
oppure accedere sul sito  
[policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
**Contatti / URP - Ufficio  
Relazioni con il Pubblico**

# UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ubicato al 4° piano Ala B, nasce con lo scopo di favorire le relazioni interne ed esterne e quindi, lo scambio comunicativo tra l'Ente e l'utenza.

Ha compiti di promozione della comunicazione istituzionale e dell'immagine della "Fondazione Policlinico Universitario A. Gemelli (FPG)" verso l'utenza e di facilitatore dei processi interni sanitari e amministrativi.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), è un organismo di partecipazione a disposizione dei cittadini per migliorare l'accesso e la qualità dei servizi sanitari. Tenuto conto della trasversalità della funzione rispetto all'organizzazione aziendale l'Ufficio è collocato in staff al Direttore Sanitario.

La FPG, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- Assicura l'informazione sugli atti e sullo stato dei procedimenti, sulle prestazioni erogate, sulle modalità di accesso ai servizi;
- Garantisce la tutela dei diritti del cittadino e riservatezza delle informazioni;
- Svolge una funzione di garanzia ai diritti di partecipazione e di tutela dei cittadini e delle loro associazioni collaborando anche con l'URP della Regione Lazio;
- Promuove le indagini di "Patient experience", collocando all'interno della FPG il punto di vista degli utenti;
- Redige ed applica la procedura "Gestione reclami ed encomi", attraverso la raccolta di reclami/segnalazioni/encomi da parte degli utenti;
- Promuove l'integrazione delle attività di comunicazione interna ed esterna, in sinergia con l'Ufficio Comunicazione;

La FPG garantisce, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la funzione di tutela nei confronti del cittadino/utente che ha la possibilità di presentare direttamente, o attraverso soggetti incaricati a rappresentarlo legittimamente a tutela dei suoi interessi (delegato/parente/affine/ Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti del Malato), i reclami, le richieste di rimborso e di risarcimento, le divergenze di opinione che hanno per oggetto l'assistenza fornita al paziente.

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

- **Posta elettronica:**  
[urp@policlinicogemelli.it](mailto:urp@policlinicogemelli.it)
- **Recandosi personalmente presso l'URP**  
(4° piano Ala B), dal lunedì al giovedì dalle ore 8:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle ore 15:30, il venerdì dalle ore 8:30 alle 13:00, esponendo verbalmente la criticità rilevata e/o compilando l'apposita modulistica.

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



## I NOSTRI VOLONTARI

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

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

Per approfondimenti e maggiori informazioni:  
[www.policlinicogemelli.it/servizi-paziente/volontari/](http://www.policlinicogemelli.it/servizi-paziente/volontari/)

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

La Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS, **grazie al supporto e alla mediazione di Unitalsi**, offre ai tanti pazienti ed utenti che ogni giorno accedono al policlinico un servizio che facilita l'accesso denominato "**GO-Gemelli Orientamento**". Attraverso l'impiego di **20 operatori volontari** che scelgono di svolgere il **Servizio Civile** ci si propone di migliorare l'accoglienza e l'orientamento di pazienti e visitatori, con attivazione di servizi specifici per le persone con disabilità e per le persone anziane. Sono **numerosi gli utenti** che in questi anni di attività sono stati accompagnati e accolti con il sorriso, con la gentilezza e con la professionalità di giovani operatori volontari appositamente formati.

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

In collaborazione con l'**associazione AUCI** è presente un altro servizio denominato "**Gemelli Interpreter**" che mira ad abbattere la barriera linguistica dei tanti pazienti di varie nazionalità. Un aiuto veloce ed immediato a disposizione dei medici e di tutto il personale nel **facilitare la comunicazione con i pazienti stranieri e i loro familiari**. La squadra dei giovani interpreti è composta da **20 ragazzi** che parlano varie lingue sempre nell'ambito del servizio civile universale.





# I volontari ogni giorno al nostro fianco:

**A.DI.GEM.** Associazione Diabetici Gemelli

**A.G.O.P. Onlus** Associazione Genitori Oncologia Pediatrica

**A.PRO.T.I.ON.** Romano Fasanari Associazione per il progresso della terapia intensiva onco-ematologica

**ACLI Roma** Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani

**Acondroplasia** Associazione per le persone con acondroplasia e loro familiari

**AMICI Italia** Associazione Nazionale per le Malattie Infiammatorie Croniche dell'Intestino

**Andrea Tudisco** clown terapia e accoglienza per le famiglie

**ANNA** Associazione Nazionale Noi negli Altri APS, Roma

**Associazione Amici di Simona**

**Associazione Attilio Romanini**

**ATIP onlus** Associazione Amici della Terapia Intensiva Pediatrica del Policlinico Gemelli.

**AUCI** Associazione Universitaria per la Cooperazione Internazionale

**AVI** Associazione vittime incidenti

**AVOG**: Associazione Volontari Gemelli

**COP** Coccinelle per le pediatrie

**Croce Rossa Italiana** Comitato municipi 13,14

**Donatori Olgiate** Gruppo donatori di sangue

**Emergenza Sorrisi** Doctors for smiling children interventi umanitari di assistenza sanitaria a favore dei bambini di paesi "poveri".

**Federazione GENE** Genitori e medici per la neurochirurgia infantile

**Fondazione il Cuore in una Goccia Onlus** sostegno alle famiglie che devono affrontare diagnosi prenatali patologiche

**Fondazione Lucè Onlus**

**Francescani nel mondo**

**FSHD** a favore di pazienti affetti da distrofia muscolare Facio-Scapolo-Omerale (FSHD)

**GENITIN** genitori in terapia intensiva neonatale

**Il filo che ci unisce** Intrecci con l'uncinetto per pazienti

**Kids Kicking cancer**

**La strada per l'arcobaleno** pazienti portatori di Spina Bifida

**Lollo10** a favore delle famiglie dei bambini ricoverati nei reparti pediatrici

**Loto onlus** a favore delle pazienti affette da tumore ovarico

**Medicinema** il cinema che cura

**Palinuro** PAzienti Liberi dalle Neoplasie UROteliali

**Parkinson Giovanile Roma** sostegno a giovani affetti da Parkinson

**Risveglio onlus** risposte, centralità e supporto alla "Persona" e alle rispettive famiglie nel delicato contesto delle Gravi Cerebrolesioni Acquisite

**Sale in zucca** ludoterapia

**Sorrisi Gemelli** clown terapia

**Surf for children** Migliorare la qualità della vita e il benessere di bambini e ragazzi con bisogni speciali e delle loro famiglie in Italia e nel mondo attraverso la promozione e la pratica del surf.

**Surgery for children** interventi umanitari di assistenza sanitaria a favore dei bambini di paesi "poveri".

**Teatriamo col cuore** L'uso del teatro come strumento terapeutico per stimolare la percezione

**Thun Fondazione**

**Un respiro di speranza**

**UNITALSI** Unione Nazionale Italiana Trasporti Ammalati Lourdes e Santuari Internazionali

**X Fragile** Associazione Italiana Sindrome X Fragile

Per maggiori informazioni: <https://www.policlinicogemelli.it/servizi-paziente/volontari/>

## 44° Ospedale nel mondo

Il Policlinico Gemelli si conferma uno dei migliori ospedali d'Italia, posizionandosi al 2° posto della classifica stilata dal magazine americano Newsweek in collaborazione con Statista Inc.

Una conferma di eccellenza che si ritrova anche nella classifica "mondo" dove il Gemelli si attesta al **44° posto generale** cioè nella ristretta cerchia dei migliori ospedali internazionali.

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

Nell'edizione 2025 dei World's best hospitals sono stati esaminati oltre 2.400 ospedali di 30 nazioni.

# QUALITÀ

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

## QUALITÀ

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

## ACCESSIBILITÀ

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

## UMANIZZAZIONE

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

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

## AMBIENTE

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

## INNOVAZIONE

Favorire le innovazioni tecnologiche ed organizzativo-professionali.

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

## SICUREZZA

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

## RISERVATEZZA

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

## MEDICO DI RIFERIMENTO E INFERMIERE DI RIFERIMENTO

Assegnare un medico di riferimento e un infermiere di riferimento per ciascun paziente. Garantire la collaborazione tra il medico del Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS ed il proprio medico curante, che verrà informato sull'andamento della malattia e sull'esito dei trattamenti terapeutici.

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

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

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

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

## INIZIATIVE DI VERIFICHE DEGLI STANDARD

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

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

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



## Accreditamento Joint Commission International

La Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS dal 2021 è nel club mondiale esclusivo delle strutture che hanno ottenuto il prestigioso accreditamento della Joint Commission International (JCI), leader mondiale dell'accreditamento delle strutture sanitarie. Gli standard JCI e la metodologia di valutazione e verifica si ispirano ai principi del miglioramento continuo della qualità dell'assistenza. Il processo di accreditamento volontario garantisce che l'organizzazione sanitaria rispetti specifici standard in termini di qualità e sicurezza - per pazienti e operatori - con l'applicazione "trasversale" in ogni ambito, certificando in tal modo l'eccellenza nelle cure offerte.

La visita finale di accreditamento da parte dei valutatori della Joint Commission International, ha riconfermato al nostro Policlinico l'accreditamento JCI (maggio 2024).

# STANDARD DI QUALITÀ

Gli impegni di FPG IRCCS nei confronti dei cittadini e dei pazienti sono stati raggiunti nel 2024. Tali impegni si confermano anche per l'anno 2025.

## ACCESSIBILITÀ

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

## TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE

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

## LA PATIENT EXPERIENCE

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

segue >>

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

## LA QUALITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE

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

## LA GESTIONE DEL RISCHIO INFETZIONI

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

Per maggiori informazioni sulla Amministrazione trasparente al link:  
<https://www.policlinicogemelli.it/informazioni/amministrazione-trasparente/>

Approfondisci  
visualizzando le brochure online:

Dieci consigli per  
una assistenza  
sanitaria sicura



AIutaci a prevenire  
le infezioni  
e la diffusione  
dei microrganismi



Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
al link:

[www.policlinicogemelli.it/  
news-eventi/progetto-ohana-al-  
gemelli/](http://www.policlinicogemelli.it/news-eventi/progetto-ohana-al-gemelli/)

Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
"Home / servizi al paziente /  
ricoveri "

## SICUREZZA DEL PAZIENTE

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

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

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

## IL PROGETTO OHANA

All'interno del Policlinico Universitario A. Gemelli IRCCS, lavorano circa **150 figure professionali, tra infermieri e operatori sanitari, che presentano origini o provengono da parti del mondo** diverse dall'Italia. Al fine di valorizzare questa ricchezza culturale, il nostro Policlinico ha attivato **il Progetto OHANA**, che mette in contatto, su richiesta, **figure professionali e pazienti sulla base della loro lingua e cultura di appartenenza**, con lo scopo di ridurre le barriere culturali: "OHANA" significa "famiglia".

## DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

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

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

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

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

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

Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
"Home / servizi al paziente /  
ricoveri"

Per approfondimenti  
sul ritiro dei referti:  
[policlinicogemelli.it/servizi-paziente/ritiro-referti/](http://policlinicogemelli.it/servizi-paziente/ritiro-referti/)

Per approfondimenti sul rilascio  
della cartella clinica:  
[policlinicogemelli.it/servizi-paziente/rilascio-cartelle-cliniche/](http://policlinicogemelli.it/servizi-paziente/rilascio-cartelle-cliniche/)

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

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

## DIMISSIONI

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

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

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

## L'ESPERIENZA DEL PAZIENTE

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

### COME AVVIENE L'INVIO DEL QUESTIONARIO

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

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

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

### CHI DEVE COMPILE IL QUESTIONARIO

Il questionario deve essere compilato dal paziente che ha vissuto l'esperienza di ricovero, di accesso al Pronto Soccorso o in ambulatorio. Nel caso in cui la compilazione del questionario viene effettuata da un caregiver e non dal paziente, è necessario riportare comunque l'esperienza vissuta dal punto di vista del paziente.

# ASSISTENZA RELIGIOSA

Pronto soccorso spirituale per tutti i malati e loro parenti del Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS.

*Siamo uniti nella distanza e nella sofferenza.*

## INFORMAZIONI E CONTATTI PER L'ASSISTENZA RELIGIOSA E PRONTO SOCCORSO SPIRITUALE

L'assistenza religiosa al paziente è affidata ai Padri Cappellani dell'Ordine dei Frati Minori.  
[padricappellani@policlinicogemelli.it](mailto:padricappellani@policlinicogemelli.it)

L'assistenza religiosa comporta la visita quotidiana ai degenti, le celebrazioni liturgiche e l'amministrazione dei Sacramenti osserva i seguenti orari:

- **Sante Messe:** Cappella "S. Giovanni Paolo II" (piano 4<sup>o</sup>)  
lun-ven: 7:00 - 13:05 - 17:00 / Sabato: 7:00 - 17:00 / Domenica e festivi: 11:00 - 17:00
- **Lodi mattutine:** Cappella "S. Giovanni Paolo II" (piano 4<sup>o</sup>) dopo la messa delle ore 7:00
- **Santo Rosario:** Cappella "S. Giovanni Paolo II" (piano 4<sup>o</sup>) alle ore 16:30
- **Confessioni in Cappella:** prima e durante le celebrazioni, nei reparti durante la visita del Cappellano
- **Santa Comunione:** nei reparti, ogni giorno, a chi la richieda
- **Battesimi urgenti:** in seguito a segnalazione
- **Unzione degli infermi:** ai degenti che la richiedono e ai malati gravi segnalati

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



# 6 CONTATTI



Approfondisci  
sul sito [policlinicogemelli.it](http://policlinicogemelli.it)  
nella sezione:  
["Home / Contatti"](#)

## CONTATTI E NUMERI UTILI

Centralino	06 3015.1
CUP - Centro Unico di Prenotazione SSN	06 8880.5560
URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico <i>urp@policlinicogemelli.it</i>	06 3551.0330
Attività Privata e Libera Professione	06 8881.8881
Telefono Rosso ( <i>dedicato alle future e alle neo mamme</i> ): (lun e ven 14:00 - 19:00)	06 3015.6298
Centro Antiveleni:	06 3054.343

## NUMERI DI EMERGENZA

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



# COME RAGGIUNGERCI

## Metropolitana

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

## Treno

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

## Car Sharing

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

## Autobus

linea 980 (Pane A. – Cornelia – Pineta Sacchetti/Gemelli, Ospedale San Filippo Neri);  
linea 446 (Circonvallazione Cornelia – Pineta Sacchetti – Cortina d'Ampezzo – Ponte Milvio – Piazza Mancini);  
Linea 146 (Battistini – Pineta Sacchetti – Policlinico Gemelli).

## Aeroporto

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

## Bicicletta

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

## Autostrada

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

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

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

# Gemelli





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

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