

i Servizi Offerti



L'ascolto dei cittadini utenti per migliorare il servizio

I servizi specialistici di diagnosi e terapia

Le figure professionali di riferimento

L'area di degenza ordinaria (UOC Ematologia)

L'unità trapianti di cellule staminali ematopoietiche
(UOC Trapianto di cellule staminali)

L'ambulatorio specialistico ed il day hospital
(UOC Oncoematologia)

**COSTRUIAMO
INSIEME
L'OSPEDALE:**

umano, aperto, sicuro



Università degli Studi
di Roma
Tor Vergata

I cittadini esprimono sempre con più forza l'aspettativa di trovare, nel momento della necessità delle cure, un ambiente sicuro, professionalmente e tecnologicamente qualificato, personale accogliente, motivato al rispetto delle abitudini del vivere quotidiano.

Il Policlinico Tor Vergata ha iniziato, dal 10 gennaio 2001, a costruire insieme con i suoi professionisti l'ospedale umano aperto e sicuro.

All'esigenza del paziente di affidarsi con tranquillità durante il suo percorso all'interno dell'Ospedale devono rispondere le capacità professionali degli operatori, l'adeguatezza delle strutture e l'insieme delle attenzioni rivolte alla persona.

Per questo vogliamo offrire ad ogni paziente la nostra esperienza per ottenere l'efficacia delle terapie ma anche un ambiente confortevole ed accogliente che lo aiuti ad esprimersi per avere una risposta personalizzata e chiara alle sue richieste di non sofferenza, buona qualità di vita e di cura della malattia da cui è affetto.

L'ASCOLTO DEI CITTADINI UTENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO		
I RECLAMI E I SUGGERIMENTI	Come presentare un reclamo o un suggerimento	<ul style="list-style-type: none"> • Rivolgendosi all'Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP (1° piano, settore I stanze 43 e 45 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18). • Comunicando oralmente le sue osservazioni ai Coordinatori Infermieristici o al Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità (RSGQ) che provvedono contestualmente a registrare sulla apposita modulistica il reclamo/segnalazione/suggerimento ed a risolvere, quando possibile, nel più breve tempo possibile quanto lamentato o suggerito • Compilando l'apposita modulistica disponibile e segnalata presso la UO di Ematologia e consegnandola ai coordinatori infermieristici oppure al RSGQ: qualora queste figure professionali siano assenti o non disponibili a raccogliere il reclamo/segnalazione/suggerimento Lei può utilizzare il personale medico o infermieristico al momento presente. Sarà loro cura infine trasmettere la documentazione al RSGQ.
	Tempi di risposta	I reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inoltrate direttamente alla UO di ematologia vengono, quando possibile, trattati e risolti con immediatezza nel più breve tempo possibile.
LA MISURA DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI	Le indagini	<p>Le indagini intendono misurare mediante questionari la soddisfazione dei cittadini utenti e capire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se viene mantenuto quanto promesso nella presente carta del servizio • come vengono percepiti i servizi erogati • cosa e dove correggere e migliorare
	Il questionario	Periodicamente Le viene consegnato un questionario sulla misura della Sua soddisfazione, da compilare in modo completamente anonimo

I SERVIZI SPECIALISTICI DI DIAGNOSI E TERAPIA

SPECIALIZZAZIONE	Presso l'Unità Operativa di Ematologia sono trattate le malattie del sangue e degli organi che lo producono. Accompagnare i malati in tutta la loro storia clinica offrendo loro la facoltà di accedere a tutta la gamma di processi specialistici assistenziali (attività ambulatoriali, assistenza domiciliare, Day-Hospital, ricoveri brevi, ricoveri ordinari) rappresenta la VISION dell'Unità Operativa. A questo si unisce la volontà di realizzare e coordinare un sistema di collaborazione multicentrica cittadina, nel campo del trapianto delle Cellule Staminali Ematopoietiche, che possa valere anche per altri settori clinici quale modello di cooperazione sanitaria ad estensione metropolitana.
PRESTAZIONI	Visite mediche specialistiche, assistenza infermieristica, ogni atto e procedura necessari per porre una corretta diagnosi ed instaurare una corretta terapia.
	Interventi diagnostici e terapeutici per i malati ricoverati in situazioni di urgenza
RICERCA E DIDATTICA	Presso l'Unità Operativa sono utilizzate procedure diagnostiche e terapeutiche che permettono di applicare trattamenti tradizionali ed innovativi in accordo con protocolli di studio nazionali ed internazionali. Sono sviluppati inoltre protocolli originali di diagnosi e terapia in collaborazione con altri settori del Policlinico. L'Unità Operativa svolge attività di formazione professionale per medici ed infermieri in collaborazione con l'Università degli Studi di Roma Tor Vergata.

LE FIGURE PROFESSIONALI DI RIFERIMENTO

Direttore dell'Unità Operativa di Ematologia	Prof. Sergio Amadori
Responsabile dell'UOC di Ematologia	Prof. Sergio Amadori
Responsabile dell'UOC Trapianto di Cellule Staminali	Prof. William Arcese
Responsabile dell'UOC Oncoematologia (Ambulatorio, Day Hospital)	Prof.ssa Maria Cantonetti
Responsabile del Sistema di Gestione Qualità	Dr. Francesco Buccisano
Coordinatore infermieristico	Maria Rita Mauroni
Coordinatori Gestionali	
• Unità di Degenza	Manila Brunetti
• Unità di Trapianto	Francesco Trenta
• Unità di Day Hospital ed Ambulatorio	Sonia Soave
Coordinatrice clinica	Veronica Molinari
All'entrata dell'Unità Operativa sono segnalati i nomi del Responsabile dell'UOC, del Coordinatore Infermieristico e dei Coordinatori Gestionali.	

Nell'area di Degenza Ordinaria dell'UOC di Ematologia le attività assistenziali sono finalizzate all'inquadramento diagnostico della malattia, alla programmazione ed eventuale attuazione dell'intervento terapeutico, al controllo del paziente dopo il trattamento.

I pazienti possono essere ricoverati in camere singole o doppie per un numero di giorni variabile secondo il programma diagnostico e terapeutico.

Tutta l'area è organizzata in funzione della complessità dei servizi offerti e del rispetto della personalizzazione dell'assistenza.

Per le specifiche esigenze dei pazienti ematologici l'area di degenza ematologica è una "unità protetta": le regole di comportamento specifiche sono illustrate dagli avvisi affissi all'ingresso.

(A) IL COMFORT		
LA SUA CAMERA	Numero letti per camera	Uno o due, a seconda delle necessità cliniche
	Gli arredi	Il suo posto letto ha a disposizione un armadio alto per appendere gli abiti, un tavolino mobile ed un comodino con un cassetto e due ripiani, uno dei quali traforato per contenere scarpe e pantofole. Sono inoltre a sua disposizione le piccole mensole della parete di fronte al suo letto, sulle quali può disporre gli oggetti che desidera. Nelle tasche appese alle mensole si possono sistemare libri, riviste ed altri oggetti. I visitatori possono appendere gli abiti agli appositi ganci.
	Il cassetto di sicurezza	Accanto al letto, è disponibile un piccolo cassetto di sicurezza, con chiave personale, dove può custodire oggetti di valore.
AVVERTENZA		Al momento della dimissione, lasci la chiave del cassetto di sicurezza appesa alla serratura.
	L'apparecchio multifunzionale	L'apparecchio multifunzionale fissato alla parete tra letto e armadio le permette di comandare, mediante tastiera sganciabile il letto, il telefono, il televisore e le luci. Mediante questa apparecchiatura inoltre può chiamare direttamente l'infermiere. Le istruzioni per compiere queste operazioni in maniera semplice e veloce sono inserite nelle tasche appese alle mensole.
	Il telefono	Ogni posto letto è dotato di un telefono con un proprio numero che può comunicare a chi desidera. L'apparecchio telefonico le permette di ricevere chiamate da qualsiasi telefono e di effettuare telefonate limitatamente ai numeri urbani. Le istruzioni per compiere queste operazioni in maniera semplice e veloce sono inserite nelle tasche appese alle mensole.
RACCOMANDAZIONI		Per non recare disturbo agli altri pazienti ricoverati, l'uso del telefono è consentito dalle ore 8.00 fino a non oltre le 22.00, nel rispetto comunque degli altri pazienti e delle attività assistenziali. L'uso del telefono cellulare è consentito in camera o nei corridoi soltanto in caso di necessità, avendo l'accortezza di utilizzare una suoneria molto bassa.

	Chiamata infermiere	Premendo un tasto dedicato sull'apposita apparecchiatura multifunzionale, viene chiamato l'infermiere: si accende contestualmente una luce all'esterno della camera mentre un impulso sonoro raggiunge il locale open space. . Non appena possibile l'infermiere sarà presso il suo letto
	Televisione	Il televisore è regolabile mediante telecomando. Il televisore è regolabile anche rispetto alla posizione.
RACCOMANDAZIONI		Per non creare disturbo al proprio compagno di camera, l'uso del televisore è consentito dalle ore 8.00 e non oltre le 23.00, esclusi i momenti della visita medica. Confidiamo nella sua sensibilità domandandole di concordare con il compagno le modalità ed i tempi d'uso del televisore.
	Camera	La camera dispone della luce per la lettura e della luce centrale. Si possono accendere e spegnere entrambe dal letto, utilizzando l'apparecchio multifunzione. Inoltre, accanto alla finestra è disponibile un piccolo abat-jour.
	Letto	Il letto è regolabile rispetto alla posizione mediante l'apposita tastiera, seguendo le istruzioni, o domandando supporto al personale infermieristico. Per i pazienti non autosufficienti o che presentino il rischio di contrarre lesioni da pressione, è possibile richiedere uno specifico materasso antidecubito.
	Climatizzazione	L'ambiente della camera è climatizzato per il suo benessere e per ridurre la diffusione di infezioni ospedaliere. Nel caso sentisse caldo o freddo, può chiedere all'infermiere di modificare la temperatura all'interno della camera (max +/- 2-3 °C).
NON È CONSENTITO		Per proteggere i pazienti immunodepressi dall'ingresso di insetti, germi nocivi e polveri, per motivi di sicurezza e per evitare dispersioni di aria climatizzata non è consentito aprire la finestra della camera.
AVVERTENZA		Poiché l'ambiente è climatizzato e nell'Unità di degenza sono ricoverati pazienti gravemente immunodepressi le porte delle camere e dell'area di degenza devono essere tenute chiuse.
ALLONTANAMENTO DALL'AREA DI DEGENZA		Nel caso intenda allontanarsi temporaneamente dall'area di degenza, deve verificarne l'opportunità concordandone la durata con il personale medico o infermieristico.
L'ASSISTENZA RELIGIOSA		Ogni domenica mattina alle ore 10.00, dal lunedì al sabato alle ore 7.30 ed il martedì ed il giovedì anche alle ore 16.00, nella cappella del Policlinico si celebra la Santa Messa. La cappella è ubicata in prossimità degli ascensori della torre di degenza. Prima di ogni celebrazione è possibile ricevere il sacramento della confessione. I cappellani sono presenti ogni giorno. Per eventuali richieste di assistenza religiosa, anche di culti diversi dal cattolico, può rivolgersi al coordinatore infermieristico.
LA LETTURA		Presso il PTV al piano terra esistono due punti vendita dove è possibile acquistare libri, settimanali o quotidiani. In particolare l'orario di apertura è il seguente: 1) Tutti i giorni esclusa la Domenica dalle 6.30 alle 17.30 presso il locale caffetteria situato all'ingresso principale del PTV; 2) Tutti i giorni escluso il Sabato dalle 07.30 alle 15.00 presso il locale caffetteria situato al piano terra della Torre Degenza dinnanzi cappella del Policlinico. PTV;

I PASTI	Gli orari	Colazione: ore 7.45 Pranzo: ore 12.30 Spuntino pomeridiano: ore 16.00 Cena: ore 19.00
		Nei Soggiorno degenti, dalle ore 8.00 fino alle ore 10.30, sono disponibili biscotti con tè, latte ed orzo caldi, che lei potrà consumare servendosi autonomamente o facendosi aiutare da un familiare.
NON È CONSENTITO		Non è permesso portare cibi dall'esterno, essendo impossibile controllarne la composizione ed il grado di sterilità
PER SUOI FAMILIARI E VISITATORI	Orario	L'unità di degenza di Ematologia ospita pazienti il cui sistema immunitario richiede particolare attenzione. Per questo motivo è consentito l'ingresso di un solo visitatore nei seguenti orari: dalle ore 13.00 alle ore 14.00 e dalle ore 19.00 alle ore 20.00. Sia nei giorni feriali che nei giorni festivi. La sovrapposizione tra l'orario di distribuzione dei pasti e l'orario di visita è dovuto alla scelta di far coincidere i due momenti di più frequente accesso alla camera ed alla possibilità di far aiutare dal familiare i pazienti non pienamente autosufficienti.
		In caso di paziente non autosufficiente, il coordinatore infermieristico può autorizzare la presenza di un familiare al di fuori degli orari di visita.
		I pazienti autorizzati dal personale curante a lasciare la loro stanza possono incontrarsi con i loro familiari e visitatori nei locali appositi, interni all'unità operativa, avvertendo il personale infermieristico della temporanea assenza.
NON È CONSENTITO		Non sono permessi visitatori con età inferiore ai dodici anni per evitare alle persone ricoverate il rischio di contrarre malattie esantematiche.
NON È CONSENTITO		Durante l'ora di visita può accedere alla camera una persona e solo quella.
	Colloqui con i medici	Il martedì ed il giovedì dalle ore: 14.00 alle ore 15.00 Le persone di riferimento sono il Prof. Adriano Venditti e la Dott.ssa Maria Ilaria Del Principe
	Il riposo	I familiari e/o visitatori del paziente che desiderano concedersi qualche ora di riposo, possono usufruire del locale di destra, sito presso l'Area Visitatori all'ingresso della Unità Operativa, dove è possibile utilizzare delle comode poltrone regolabili ed utilizzare il bagno riservato a questo locale. Il personale infermieristico è disponibile a fornire le istruzioni per l'uso delle poltrone ed a fornire eventualmente coperte o asciugamani.
	Gli alberghi convenzionati	Il coordinatore infermieristico le indicherà alcuni alberghi nelle vicinanze del Policlinico Tor Vergata che hanno proposto tariffe agevolate per far alloggiare eventualmente i suoi cari durante il periodo di permanenza in ospedale. L'elenco delle strutture è disponibile sul sito internet www.ptvonline.it ed è fornito anche dal personale di Accoglienza del Policlinico.
	Il fumo	Il PTV è un ospedale senza fumo. Pertanto all'interno della struttura non è consentito fumare

(B) L'ATTIVITÀ ASSISTENZIALE		
RICOVERI	Tempi di attesa	<p>Il ricovero programmato è concordato con i medici dell'Unità Operativa di Ematologia in considerazione del programma terapeutico stabilito per il paziente. Tale ricovero viene assicurato entro 15 giorni dalla data programmata, compatibilmente con i posti letto disponibili.</p> <p>Il ricovero d'urgenza avviene entro 2 gg. Dalla data di richiesta di ricovero, compatibilmente con i posti letto disponibili.</p>
	Tempi di degenza	Il nostro impegno è rivolto a ridurre al minimo necessario i tempi di permanenza nell'area di degenza.
RICOVERI E DIMISSIONI	Orari	Personalizzati, da concordarsi con il paziente ed i familiari in base alle necessità assistenziali, diagnostiche ed alle eventuali urgenze presenti nell'Unità di degenza
VISITE MEDICHE	Orario	09.00 – 12.00. Nell'arco di tutta la giornata per i pazienti in regime intensivo di assistenza
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	Organizzazione	Gli infermieri, riconoscibili rispetto al coordinatore infermieristico dalla divisa bianca con finiture verdi, sono organizzati in 3 turni (ore 7-14, 14-21, 21-7), con una sovrapposizione di 30 minuti per lo scambio di informazioni e consegne tra i turni
PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA	Movimentazione e prevenzione delle lesioni cutanee	Il letto è dotato di un materasso per la prevenzione delle lesioni da decubito. Qualora gli infermieri lo ritengano necessario, entro 12 ore è disponibile un materasso personalizzato, adeguato al suo peso, al suo stato nutrizionale, al suo decubito e al suo percorso clinico
	Il trattamento del dolore	L'unità Operativa di Ematologia aderisce al progetto del Policlinico Tor Vergata "Ospedale senza dolore", quindi viene garantito tutto il trattamento possibile per alleviare od eliminare il dolore associato a tutte le situazioni o procedure diagnostiche e terapeutiche
	Trattamenti intensivi	Tutte le camere di degenza possono essere dedicate a trattamenti terapeutici intensivi
		Le camere destinate a trattamenti intensivi sono identificate da un avviso sulla porta, dove è indicato l'obbligo di rispettare regole precise. Nella camera c'è un secondo ingresso preceduto da una zona filtro nella quale il visitatore troverà l'occorrente per lavarsi le mani, indossare maschera, camice e soprascarpe.
	Emergenza	L'unità di degenza è dotata di apparecchiature e dispositivi medici che permettono di trattare le emergenze limitando al minimo il numero di pazienti trasferiti in Terapia Intensiva.
Informazione al paziente	Il personale medico la informa in modo chiaro e comprensibile sulla diagnosi e sui trattamenti terapeutici in merito alle probabilità di efficacia, alla durata, ai rischi connessi, alle possibili complicazioni e procede al trattamento soltanto a seguito del suo consenso scritto	
	Il PTV la informa sulle modalità di trattamento dei suoi dati personali e le richiede il consenso al trattamento, indicandole, per qualsiasi chiarimento, i responsabili per la tutela del trattamento dei dati sensibili all'interno dell'Unità Operativa e del PTV	

		Le informazioni sui motivi del ricovero e sullo stato di salute sono fornite soltanto dal personale medico ai suoi familiari, o a persone da lei stesso formalmente indicate
	Rapporti con il medico curante e di famiglia	Al momento delle dimissioni, viene rilasciata una relazione di ricovero per il suo medico curante dell'ambulatorio/Day Hospital di Ematologia e per il medico di famiglia, con tutte le indicazioni e raccomandazioni per il proseguimento dell'assistenza, con gli appuntamenti per i controlli ed i recapiti telefonici per eventuali consulti.
	Reperibilità dei medici	Il personale medico assicura la continuità assistenziale specialistica per le 24 ore attraverso la presenza di guardia di un medico specialista



L'Unità Trapianti costituisce un'area di degenza protetta, il cui accesso è riservato agli operatori clinici e, nel rispetto di regole rigorose, consentito in misura limitata agli esterni. I pazienti sono ricoverati in camere, singole o doppie, dotate di circolo d'aria ad alta filtrazione e con flusso a pressione positiva per una massima protezione antinfettiva. La degenza in camera singola o doppia è stabilita sulla base della tipologia, della fase e della complessità clinica del trapianto.

L'assistenza, rispondente ai criteri di "qualità certificata", si esprime nella ricerca di una "personalizzazione", per la quale le diverse prestazioni professionali si applicano sempre nel rispetto delle esigenze e della personalità del paziente.

Il personale dedicato all'Unità Trapianti partecipa del clima di solidarietà su cui si basa la relazione tra il paziente ed il suo donatore.

(A) IL COMFORT		
LA SUA CAMERA	Numero letti per camera	Uno o due, a seconda delle necessità cliniche
	Gli arredi	Il suo posto letto ha a disposizione un armadio alto per appendere gli abiti, un tavolino mobile ed un comodino con un cassetto e due ripiani, uno dei quali traforato per contenere scarpe e pantofole. Sono inoltre a sua disposizione le piccole mensole della parete di fronte al suo letto, sulle quali può disporre gli oggetti che desidera. Nelle tasche appese alle mensole si possono sistemare libri, riviste ed altri oggetti. I visitatori possono appendere gli abiti agli appositi ganci.
	Il cassetto di sicurezza	Accanto al letto, è disponibile un piccolo cassetto di sicurezza, con chiave personale, dove può custodire oggetti di valore.
AVVERTENZA		Al momento della dimissione, lasci la chiave del cassetto di sicurezza appesa alla serratura.
	L'apparecchio multifunzionale	L'apparecchio multifunzionale fissato alla parete tra letto e armadio le permette di comandare, mediante tastiera sganciabile il letto, il telefono, il televisore e le luci. Mediante questa apparecchiatura inoltre può chiamare direttamente l'infermiere.
	Il telefono	Ogni posto letto è dotato di un telefono con un proprio numero che può comunicare a chi desidera. L'apparecchio telefonico le permette di ricevere chiamate da qualsiasi telefono e di effettuare telefonate limitatamente ai numeri urbani.
RACCOMANDAZIONI		Per non recare disturbo agli altri pazienti ricoverati, l'uso del telefono è consentito dalle ore 8.00 fino a non oltre le 22.00, nel rispetto comunque degli altri pazienti e delle attività assistenziali. L'uso del telefono cellulare è consentito in camera o nei corridoi soltanto in caso di necessità, avendo l'accortezza di utilizzare una suoneria molto bassa.

	Chiamata infermiere	Premendo un tasto dedicato sull'apposita apparecchiatura multifunzionale, viene chiamato l'infermiere: si accende contestualmente una luce all'esterno della camera mentre un impulso sonoro raggiunge il locale open space. Non appena possibile l'infermiere sarà presso il suo letto
	Televisione	Il televisore è regolabile mediante telecomando. Il televisore è regolabile anche rispetto alla posizione.
RACCOMANDAZIONI		Per non creare disturbo al proprio compagno di camera, l'uso del televisore è consentito dalle ore 8.00 e non oltre le 23.00, esclusi i momenti della visita medica. Confidiamo nella sua sensibilità domandandole di concordare con il compagno le modalità ed i tempi d'uso del televisore.
	Luci	La camera dispone della luce per la lettura e della luce centrale. Si possono accendere e spegnere entrambe dal letto, utilizzando l'apparecchio multifunzione.
	Letto	Il letto è regolabile rispetto alla posizione mediante l'apposita tastiera, seguendo le istruzioni, o domandando supporto al personale infermieristico. Per i pazienti non autosufficienti o che presentino il rischio di contrarre lesioni da pressione, è possibile richiedere uno specifico materasso antidecubito.
	Climatizzazione	L'ambiente della camera è climatizzato per il suo benessere e per ridurre la diffusione di infezioni ospedaliere. Nel caso sentisse caldo o freddo, può chiedere all'infermiere di modificare la temperatura all'interno della camera (max +/- 2-3 °C)
NON È CONSENTITO		Per proteggere i pazienti immunodepressi dall'ingresso di insetti, germi nocivi e polveri, per motivi di sicurezza e per evitare dispersioni di aria climatizzata non è consentito aprire la finestra della camera.
AVVERTENZA		Poiché l'ambiente è climatizzato e nell'Unità di degenza sono ricoverati pazienti gravemente immunodepressi le porte delle camere e dell'area di degenza devono essere tenute chiuse.
ALLONTANAMENTO DALL'AREA DI DEGENZA		In considerazione delle particolari procedure a cui sono sottoposti i pazienti in questa UOC non è consentito allontanarsi autonomamente dall'area di degenza.
L'ASSISTENZA RELIGIOSA		Ogni domenica mattina alle ore 10.00, dal lunedì al sabato alle ore 7.30 ed il martedì ed il giovedì anche alle ore 16.00, nella cappella del Policlinico si celebra la Santa Messa. La cappella è ubicata in prossimità degli ascensori della torre di degenza. Prima di ogni celebrazione è possibile ricevere il sacramento della confessione. I cappellani sono presenti ogni giorno. Per eventuali richieste di assistenza religiosa, anche di culti diversi dal cattolico, può rivolgersi al coordinatore infermieristico.

LA LETTURA		<p>Presso il PTV al piano terra esistono due punti vendita dove è possibile acquistare libri, settimanali o quotidiani. In particolare l'orario di apertura è il seguente:</p> <p>1) Tutti i giorni esclusa la Domenica dalle 6.30 alle 17.30 presso il locale caffetteria situato all'ingresso principale del PTV;</p> <p>2) Tutti i giorni escluso il Sabato dalle 07.30 alle 15.00 presso il locale caffetteria situato al piano terra della Torre Degenza dinanzi cappella del Policlinico. PTV;</p>
I PASTI	Gli orari	<p>Colazione: ore 7.45 Pranzo: ore 12.30 Spuntino pomeridiano: ore 16.00 Cena: ore 19.00</p>
	Dove	<p>I pasti devono essere consumati in camera.</p> <p>Non è permesso portare cibi dall'esterno, essendo impossibile controllarne la composizione ed il grado di sterilità</p>
PER SUOI FAMILIARI E VISITATORI	Orario	<p>L'unità di degenza di Ematologia ospita pazienti il cui sistema immunitario richiede particolare attenzione. Per questo motivo è consentito l'ingresso di un solo visitatore nei seguenti orari: Dalle ore 13.00 alle ore 14.00 Dalle ore 19.00 alle ore 20.00 Sia nei giorni feriali che nei giorni festivi</p> <p>La sovrapposizione tra l'orario di distribuzione dei pasti e l'orario di visita è dovuto alla scelta di far coincidere i due momenti di accesso alla camera da parte di persone esterne al personale interno ed alla possibilità di far aiutare dal familiare i pazienti non pienamente autosufficienti</p> <p>In caso di paziente non autosufficiente, il coordinatore infermieristico può autorizzare la presenza di un familiare, al di fuori degli orari di visita.</p>
NON È CONSENTITO		Non sono permessi visitatori con età inferiore ai dodici anni per evitare alle persone ricoverate il rischio di contrarre malattie esantematiche
NON È CONSENTITO		Durante l'ora di visita può accedere alla camera una persona e solo quella.
	Colloqui con i medici	<p>Il personale medico strutturato dell'UOC Trapianti riceve i familiari per colloqui sul decorso clinico dei pazienti il martedì ed il giovedì dalle ore 14.30 alle ore 15.30. In caso di urgenza, i medici dell'UOC Trapianti sono disponibili in ogni momento. Per i colloqui con il Direttore del programma trapianti è possibile prendere appuntamento tramite la segreteria al numero 0620903220.</p>
	Gli alberghi convenzionati	<p>Il coordinatore infermieristico le indicherà alcuni alberghi nelle vicinanze del Policlinico Tor Vergata che hanno proposto tariffe agevolate per far alloggiare eventualmente i suoi cari durante il periodo di permanenza in ospedale. L'elenco delle strutture è disponibile sul sito internet www.ptvonline.it ed è fornito anche dal personale di Accoglienza del Policlinico.</p>
	Il fumo	<p>Il PTV è un ospedale senza fumo. Pertanto all'interno della struttura non è consentito fumare</p>

(B) L'ATTIVITÀ ASSISTENZIALE		
RICOVERI	Tempi di attesa	Il ricovero programmato è concordato con i medici dell'UOC Trapianti in considerazione del programma terapeutico stabilito per il paziente.
	Tempi di degenza	Il nostro impegno è rivolto a ridurre al minimo necessario i tempi di permanenza in reparto; in particolare per le seguenti procedure i tempi medi non superano: trapianto autologo <25gg , trapianto allogenico familiare < 35 gg, trapianto allogenico non correlato < 45 gg
RICOVERI E DIMISSIONI	Orario	Personalizzati, da concordarsi con il paziente ed i familiari in base alle necessità assistenziali, diagnostiche ed alle eventuali urgenze presenti nell'unità di degenza
VISITE MEDICHE	Orario	09.00 – 12.00. Nell'arco di tutta la giornata per i pazienti in regime intensivo di assistenza
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	Organizzazione	Gli infermieri sono organizzati in 3 turni (ore 7-14, 14-21, 21-7), con una sovrapposizione di 30 minuti per lo scambio di informazioni e consegne tra i turni
PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA	Movimentazione e prevenzione delle lesioni cutanee	Il letto è dotato di un materasso per la prevenzione delle lesioni da decubito. Qualora gli infermieri lo ritengano necessario, entro 12 ore, è disponibile un materasso personalizzato, adeguato al suo peso, al suo stato nutrizionale, al suo decubito e al suo percorso clinico
	Il trattamento del dolore	L'unità Operativa di Ematologia aderisce al programma al progetto del Policlinico Tor Vergata "Ospedale senza dolore", quindi viene garantito tutto il trattamento possibile per alleviare od eliminare il dolore associato a tutte le situazioni o procedure diagnostiche e terapeutiche
	Trattamenti intensivi	Tutte le camere di degenza possono essere dedicate a trattamenti terapeutici intensivi. Nella camera c'è un secondo ingresso preceduto da una zona filtro nella quale il visitatore troverà l'occorrenza per lavarsi le mani, indossare maschera, camice e soprascarpe.
	Emergenza	L'unità di degenza è dotata di apparecchiature e dispositivi medici che permettono di trattare le emergenze limitando al minimo il numero di pazienti trasferiti in Terapia Intensiva.
	Informazione al paziente	Il personale medico la informa in modo chiaro e comprensibile sulla diagnosi e sui trattamenti terapeutici in merito alle probabilità di efficacia, alla durata, ai rischi connessi, alle possibili complicazioni e procede al trattamento soltanto a seguito del suo consenso scritto Il PTV la informa sulle modalità di trattamento dei suoi dati personali e le richiede il consenso al trattamento, indicandole, per qualsiasi chiarimento, i responsabili per la tutela del trattamento dei dati sensibili all'interno dell'Unità Operativa e del PTV Le informazioni sui motivi del ricovero e sullo stato di salute sono fornite soltanto dal personale medico ai suoi familiari, o a persone da lei stesso formalmente indicate
	Rapporti con il medico curante e di famiglia	Al momento delle dimissioni, viene rilasciata una relazione di ricovero per il suo medico curante all'interno del PTV e per il medico di famiglia, con tutte le indicazioni e raccomandazioni per il proseguimento dell'assistenza, con gli appuntamenti per i controlli ed i recapiti telefonici per eventuali consulti.
	Reperibilità dei medici	Il personale medico dell'Unità Operativa di Ematologia assicura la continuità assistenziale specialistica per le 24 ore attraverso la presenza di guardia di un medico specialista

Nelle strutture dell'Ambulatorio e del Day Hospital si propone un servizio che assicuri, fin dal momento della diagnosi, il rispetto di una continuità di cura durante tutta la storia di malattia del paziente, in collaborazione con la famiglia e le strutture di assistenza territoriali in una univocità completa di intervento.

Tutta l'area è organizzata in funzione della complessità dei servizi offerti e del rispetto della personalizzazione dell'assistenza.

(A) L'ATTIVITÀ ASSISTENZIALE		
DAY HOSPITAL		
	Numero letti per camera	2 – 4
	Gli arredi	Il suo posto letto ha a disposizione un comodino.
RACCOMANDAZIONI		L'uso del cellulare è sconsigliato, per non creare disturbi alle apparecchiature sanitarie; soltanto in caso di assoluta necessità è consentito in camera per brevi telefonate e con suoneria molto bassa
	Chiamata infermiere	Premendo un tasto dedicato sull'apposita apparecchiatura multifunzionale, viene chiamato l'infermiere: si accende contestualmente una luce all'esterno della camera mentre un impulso sonoro raggiunge il locale open space. Non appena possibile l'infermiere sarà presso il suo letto.
	Climatizzazione	L'ambiente della camera è climatizzato per il suo benessere e per ridurre la diffusione di infezioni. Nel caso sentisse caldo o freddo, può chiedere all'infermiere di modificare la temperatura all'interno della camera (max +/- 2-3 °C)
NON È CONSENTITO		Per proteggere i pazienti immunodepressi dall'ingresso di insetti, germi nocivi e polveri, per motivi di sicurezza e per evitare dispersioni di aria climatizzata non è consentito aprire la finestra della camera.
ALLONTANAMENTO DAL DAY HOSPITAL		Nel caso intenda allontanarsi temporaneamente dall'area di Day Hospital, deve verificarne l'opportunità concordandone la durata con il personale medico o infermieristico.
LA LETTURA		Presso il PTV al piano terra esistono due punti vendita dove è possibile acquistare libri, settimanali o quotidiani. In particolare l'orario di apertura è il seguente: 1) Tutti i giorni esclusa la Domenica dalle 6.30 alle 17.30 presso il locale caffetteria situato all'ingresso principale del PTV; 2) Tutti i giorni escluso il Sabato dalle 07.30 alle 15.00 presso il locale caffetteria situato al piano terra della Torre Degenza dinanzi cappella del Policlinico.
I PASTI	Gli orari	Per i pazienti che hanno in programma Day Hospital lunghi sono disponibili dei pasti freddi.

PER I SUOI FAMILIARI E ACCOMPAGNATORI	Orario	Per la particolarità del servizio offerto, la numerosità dei pazienti trattati giornalmente e la necessità coordinare i percorsi diagnostici dei pazienti si fa richiesta agli accompagnatori di attendere fuori dal Day Hospital, nelle sale di attesa predisposte.
		In casi particolari, il coordinatore infermieristico, in accordo con il personale medico, può autorizzare la presenza di un familiare accanto al paziente, nelle stanze di Day Hospital.
NON È CONSENTITO		Non sono permessi visitatori con età inferiore ai dodici anni per evitare alle persone ricoverate il rischio di contrarre malattie esantematiche
	Colloqui con i medici	La visita ed il colloquio con i medici è parte integrante del ricovero in Day Hospital
	Il fumo	Il PTV è un ospedale senza fumo. Pertanto all'interno della struttura non è consentito fumare

(B) L'ATTIVITÀ ASSISTENZIALE**AMBULATORIO**

	Prime visite	Le prime visite vengono prenotate tramite il Centro Unico Prenotazione del PTV. L'impegnativa per la visita va regolarizzata (pagata al CUP per i pazienti non esenti, consegnata al piano per i pazienti con esenzione totale per invalidità o neoplasia) prima dell'esecuzione della visita.
	Chiamata delle prime visite	Lo specialista incaricato delle prime visite chiama i pazienti in base all'orario stabilito dal CUP. Per le problematiche specifiche del paziente ematologico e per la volontà di garantire il maggior numero di prime visite al giorno, il rispetto degli orari non è sempre garantito, nel tentativo di fornire comunque la prestazione più completa ed idonea per ciascun paziente
	Visite di controllo	Le visite di controllo devono essere concordate con lo specialista curante che ne prende nota nelle agende personali. Se il paziente desidera presentarsi in un giorno diverso da quello concordato, deve rivolgersi all'ematologo curante per stabilire il nuovo appuntamento per la visita.
	Chiamata delle visite di controllo	La chiamata delle visite di controllo avviene in ordine di arrivo. Gli eventuali orari forniti hanno un carattere puramente orientativo. Per le problematiche specifiche del paziente ematologico e per la volontà di garantire il maggior numero di visite al giorno e, di conseguenza l'accorciamento delle liste d'attesa, non è possibile identificare una durata prestabilita delle visite ambulatoriali. Eventuali chiamate in ordine diverso da quello di arrivo possono essere decise dal medico in base a situazioni cliniche ed organizzative particolari dei singoli pazienti

DAY HOSPITAL		
EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE E TERAPEUTICHE	Tempi di attesa	L'attività di Day Hospital si svolge dalle 8.00 alle 20.00. Il nostro impegno è rivolto a ridurre al minimo necessario i tempi di permanenza in Day Hospital. Tuttavia, visto che spesso le prestazioni erogate dal Day Hospital dipendono dal servizio fornito da altre Unità Operative (Diagnostica per Immagini, Endoscopia, Servizio Trasfusionale, Farmacia), il rispetto dei tempi può dipendere dai servizi erogati da tali Unità. Il personale medico ed infermieristico fornirà costantemente le informazioni sui tempi di attesa
RICOVERI E DIMISSIONI	Orario	Personalizzati, da concordarsi con il paziente ed i familiari in base alle necessità assistenziali, diagnostiche ed alle eventuali urgenze presenti nell'Unità di degenza. Il paziente deve comunque essere dimesso dopo un colloquio con il medico curante.
	Relazione di ricovero al medico curante	Il medico che l'ha personalmente seguita può consegnare a richiesta una relazione di ricovero per il suo medico curante o per suo uso
VISITE MEDICHE	Orario	Nell'arco di tutta la giornata a seconda del tipo di prestazione diagnostica o terapeutica erogata
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	Organizzazione	Gli infermieri, riconoscibili rispetto al coordinatore infermieristico dalla divisa bianca con finiture verdi, sono organizzati in 2 turni (ore 7.30-14.30, 14.00-20.00), con una sovrapposizione di 30 minuti per lo scambio di informazioni e consegne tra i turni
PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA	Informazione al paziente	Il personale medico la informa in modo chiaro e comprensibile sulla diagnosi e sui trattamenti terapeutici in merito alle probabilità di efficacia, alla durata, ai rischi connessi, alle possibili complicazioni e procede al trattamento soltanto a seguito del suo consenso scritto
		Il PTV la informa sulle modalità di trattamento dei suoi dati personali e le richiede il consenso al trattamento, indicandole, per qualsiasi chiarimento, i responsabili per la tutela del trattamento dei dati sensibili all'interno dell'Unità Operativa e del PTV
		Le informazioni sui motivi del ricovero e sullo stato di salute sono fornite soltanto dal personale medico ai suoi familiari, o a persone da lei stesso formalmente indicate

