Fondazione Policlinico Tor Vergata

Carta dei servizi

PTV
FONDAZIONE PTV
POLICLINICO TOR VERGATA

REGIONE LAZIO

TOR VERGATA
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ROMA

Premessa

La Carta dei Servizi della Fondazione PTV Policlinico Tor Vergata è uno strumento informativo che rappresenta la logica di integrazione tra canali di comunicazione diversi, è sviluppata su pagine web del portale aziendale il cui corpo è costituito da brochure informative/link di area con contenuti che sono costantemente aggiornati. I contenuti di alcune pagine sono sintetici, altri contengono informazioni più descrittive e puntuali e possono essere stampate e consegnate ai cittadini al momento della necessità.

La Carta come sappiamo è uno dei mezzi a garanzia della qualità delle organizzazioni sanitarie e rappresenta lo strumento di informazione e comunicazione che vuole favorire la partecipazione allargata dei cittadini ed una successiva valutazione del lavoro svolto.

L'abbiamo pensata dinamica e adatta per favorire la trasparenza, la rintracciabilità ed l'accessibilità delle prestazione offerte e degli impegni che il Policlinico intende garantire.

Speriamo di aver raggiunto uno strumento, pur nella sua complessità, semplice e di facile consultazione. Chiediamo a Voi di indicarci le aree di miglioramento inviandoci un messaggio di posta elettronica a relazioni.pubblico@ptvonline.it, nell'ottica che il dialogo arricchisce sempre una relazione.

Indice

1. FONDAZIONE PTV POLICLINICO TOR VERGATA..... 5
   1.1. Mission e Valori..... 5
2. I DIPARTIMENTI..... 8
   2.1. Dipartimento Di Scienze Chirurgiche..... 9
   2.2. Dipartimento Di Scienze Mediche..... 10
   2.3. Dipartimento di Emergenza e Accettazione.....12
   2.4. Dipartimento di Oncoematologia..... 13
   2.5. Dipartimento del Benessere della Salute Mentale e Neurologica, Dentale e degli Organi Sensoriali..... 14
   2.6. Dipartimento Dei Processi Assistenziali Integrati.....15
3. CENTRI REGIONALI DI RIFERIMENTO..... 19
   3.1. Presso il Dipartimento di Neuroscienze..... 19
   3.2. Presso la U.O.C. Cardiochirurgia 21
   3.3. Presso la U.O.C. Oculistica..... 22
   3.4. Presso la U.O.S.D. Patologie Retiniche..... 22
4. RETE REGIONALE PER LA SORVEGLIANZA, LA DIAGNOSI E LA TERAPIA DELLE MALATTIE RARE.....23
   4.1. Disciplina di Cardiochirurgia..... 23
   4.2. Disciplina di Genetica Medica..... 23
   4.3. Disciplina di Neurologia..... 24
   4.4. Disciplina di Reumatologia..... 24
5. IMPEGNI DEL POLICLINICO..... 25
6. DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI..... 29
7. GUIDA AI SERVIZI..... 31
   7.1. Offerta assistenziale..... 31
   7.2. Visite ed Esami..... 36
   7.3. Carta di accoglienza per i nostri ospiti degenti..... 42
   7.4. Servizi di Sostegno..... 52
   7.5. Servizi Utili..... 55
   7.6. Modulistica..... 58
   7.7. Numeri Utili..... 58
8. ASCOLTO E MIGLIORAMENTO.....60
   8.1. Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP.....60
   8.2. Comitato Valutazione Sinistri - CVS.....61
   8.3. Qualità..... 62

9. CARTE DI SERVIZIO DELLE UNITÀ CERTIFICATE..... 65

1. FONDAZIONE PTV POLICLINICO TOR VERGATA

1.1. Mission e Valori

Il 10 gennaio 2001 è stata inaugurata l'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico Tor Vergata dando l'avvio alle prime attività sanitarie: il centro diagnostico polispecialistico con i servizi di diagnostica per immagini, di medicina di laboratorio e di neurofisopatologia, nonché l'area dedicata alle attività ambulatoriali. Da allora ad oggi sono stati progressivamente potenziati gli ambulatori ed i servizi, è stata avviata l'attività di ricovero, delle sale operatorie e del Pronto Soccorso.

"Costruiamo insieme l'ospedale, umano, aperto e sicuro" è lo slogan con il quale la Direzione Generale ha voluto esprimere la volontà di fare del PTV un ospedale in linea con le direttive presentate nel marzo 2001 all'interno del Nuovo Modello di Ospedale, meglio conosciuto come Progetto Piano: "l'ospedale è il luogo dell'accoglienza, della speranza, dell' attenzione, della lotta al dolore e alla sofferenza" (cit. Nuovo modello di Ospedale - Metaprogetto planimetrico e tridimensionale - D.M.12.12.2000 - Ministero della Sanità).
In linea con il dibattito che negli ultimi dieci anni ha animato il mondo sanitario, il PTV ha scelto di essere simbolo di eccellenza al passo con la ricerca scientifica, con le architetture più innovative e funzionali e con i nuovi stimoli socio - culturali. "L'ospedale è anche luogo di sviluppo di cultura sanitaria, di ricerca intellettuale e di aggiornamento professionale per i medici interni, per quelli esterni, per il personale infermieristico e per la collettività" .
La sua sfida è quella di diventare un Policlinico Universitario, centro di alta specializzazione e di eccellenza che rappresenti un modello di riferimento nazionale per la gestione, l'organizzazione , la tecnologia e l'umanizzazione della medicina; questo recita la brochure illustrativa della *mission* del PTV.

Affiancare alla cultura del curare quella del prendersi cura, accanto al sapere scientifico un modo nuovo di essere accanto all'uomo, accogliendolo e rispettandolo.

Nelle tre parole dello slogan la sintesi:
" ***……..umano***" vuole realizzare la rinnovata filosofia che intende privilegiare il rapporto con i pazienti nella organizzazione ospedaliera e che vuole sottolineare con forza la centralità del malato e la sua dignità come persona in un contesto assistenziale e di ricerca di alto profilo.

" ***……..aperto***" ai cittadini , al territorio, integrato da attività culturali, di intrattenimento, da esercizi commerciali, di ristorazione, che caratterizzeranno l'area "pubblica-laica" in diretto scambio con il contesto urbano. L'obiettivo è che, in un luogo vissuto quasi sempre come luogo del disagio, della malattia, della sofferenza, si possano invece trovare nuovi stimoli di crescita e di riflessione sui grandi temi della vita.

" **……..sicuro**" a garanzia della sicurezza nella pratica medica per i cittadini e gli operatori.

Il Policlinico In Cifre

La Struttura
Dati relativi al 31.12.21

	ANNO 2021
ATTIVITA' AMBULATORIALI	
Diagnostica per Immagini	936.117
Medicina del Lavoro	42.060
Poliambulatorio	456.559
Totale	1.434.736
DEGENZE ORDINARIE	
N° Ricoveri	13.280
GG Degenza	131.238
DEGENZE DIURNE	
N° Ricoveri	6.060
Accessi DH	26.423
PRONTO SOCCORSO	
Accessi al PS Generale	35.560
Accessi al PS Odontoiatrico	858*

**il PS Odontoiatrico è stato chiuso fino al 16.07.2021*

la tabella completa può essere consultata sul sito internet:

wwww.ptvonline.it

2. I DIPARTIMENTI

http://www.ptvonline.it/dip1.asp

Dipartimenti

L'organizzazione dipartimentale è il modello ordinario di gestione operativa delle attività aziendali.

Ove il Dipartimento sia volto alla integrazione delle attività assistenziali con quelle di didattica e di ricerca, prende il nome di Dipartimento ad attività integrata (DAI).

Ogni Dipartimento contiene al proprio interno almeno 4 UOC e 2 UOSD

Aree Funzionali

E' costituita nei casi in cui occorra rafforzare l'integrazione tra strutture che condividono obiettivi e processi gestionali comuni, pur non riscontrandosi le condizioni per adottare il modello dipartimentale.

L'Area Funzionale, che può svilupparsi anche a livello interdipartimentale, contiene al proprio interno almeno 4 articolazioni tra UOC/UOS/UOSD/Unit

Unità Operative Complesse - U.O.C.

L'Unità Organizzativa Complessa (UOC) ha significativa dimensione quali-quantitativa dell'attività e delle risorse professionali utilizzate, è dotata di responsabilità di budget ed opera, per le specifiche competenze, in autonomia tecnico-professionale e gestionale organizzativa con responsabilità piena dell'utilizzo delle risorse in relazione agli obiettivi assegnati

Unità Operative Semplici Dipartimentali - U.O.S.D.

L'Unità operativa semplice dipartimentale (UOSD), è un'articolazione organizzativa, non ricompresa nella UOC, caratterizzata da un'adeguata dimensione quali-quantitativa dell'attività e delle risorse professionali utilizzate, direttamente afferen te al Dipartimento, o all'Area funzionale, o alle aree di staff della Direzione aziendale.

E' dotata di responsabilità di budget ed opera, per le specifiche competenze, in autonomia tecnico professionale e gestionale organizzativa, con responsabilità piena dell'utilizzo delle risorse in relazione agli obiettivi assegnati.

Unità Operative Semplici - U.O.S.

L'Unità Operativa Semplice (UOS) è l'articolazione interna della Unità operativa complessa. Alla UOS è attribuita la responsabilità limitata di gestione di risorse umane, strutturali, tecniche e finanziarie per l'assolvimento delle funzioni assegnate pertinenti alla UOC e del cui utilizzo, ai fini del budget, la UOS risponde al Direttore della UOC.

Unit

La Unit è un'entità funzionale multidisciplinare attribuita nel contesto di una specifica struttura, che, partendo da risorse già disponibili, riunisce e coordina le comptenze di diversi specialisti coinvolti nella gestione di un percorso inerente un unico processo trasversale a più strutture

2.1. Dipartimento Di Scienze Chirurgiche

Direttore Prof. Arnaldo Ippoliti

UNITA' OPERATIVE COMPLESSE E UNITA' AFFERENTI

- UOC Cardiochirurgia
  Direttore Prof. Giovanni Ruvolo
  - Programma Clinico TIPO B Gestione Clinica Pre e Post Operatoria del paziente cardiochirurgico
    Titolare in attesa di assegnazione
- UOC Chirurgia Epatobiliari e Trapianti
  Direttore Prof. Giuseppe Tisone
- UOC Chirurgia Generale
  Direttore in attesa di nomina
- UOC Chirurgia Toracica
  Direttore Prof. Vincenzo Ambrogi
  - Programma Clinico TIPO B Chirurgia delle Broncopneumopatie Ostruttive

Titolare Prof. Eugenio Pompeo

- Programma Clinico TIPO B Chirurgia Oncologica Toracica
  Titolare Prof. Stefano Elia

- UOC Chirurgia Vascolare
  Direttore Prof. Arnaldo Ippoliti
  - Programma Clinico TIPO B Piede Diabetico
    Titolare Prof. Andrea Ascoli Marchetti
  - UNIT Aortic Team
    in attesa di assegnazione

- UOC Ginecologia
  Direttore Prof. Giuseppe Rizzo
  - Programma Clinico TIPO B Ginecologia Endoscopica
    Titolare Prof. Francesco Sesti
  - UNIT Ginecologia Oncologia
    Responsabile Prof. Lodovico Patrizi
  - UNIT Salute della Donna nella Fragilità
    Responsabile Prof.ssa Adalgisa Pietropolli

- UOC Ortopedia
  Direttore Prof. Pasquale Farsetti
  - Programma Clinico TIPO B Chirurgia della Mano
    Titolare in attesa di nomina
  - Programma Clinico TIPO B Patologia della Colonna Vertebrale
    Titolare Prof. Roberto Caterini
  - UNIT Traumatologia dello Sport
    Titolare in attesa di nomina

UNITÀ OPERATIVE SEMPLICI DIPARTIMENTALI E UNITA' AFFERENTI

- UOSD Breast Unit
  Responsabile Prof. Oreste Claudio Buonomo
- UOSD Chirurgia Mininvasiva e dell'Apparato Digerente
  Responsabile Prof. Giuseppe Sica
  - UNIT Obesity
    Responsabile in attesa di assegnazione
- UOSD Cardio Toraco Anestesia
  Responsabile Dr. Dionisio Fernando Colella
- UOSD Terapia Intensiva Post-Operatoria
  in attesa di assegnazione
  - UNIT Medicina Interna per la Terapia Intensiva e Subintensiva Perioperatoria

Responsabile in attesa di assegnazione

- UOSD Urologia
  Responsabile Prof. Enrico Finazzi Agrò
  - Programma Clinico TIPO B Calcoolosi Urinaria
    Titolare Prof. Roberto Miano

2.2. Dipartimento di Scienze Mediche

Direttore ff Prof. Umberto Tarantino

UNITA' OPERATIVE COMPLESSE E UNITA' AFFERENTI

- UOC Attività Ambulatoriale - D.H. - PAC - PDTA Medici
  Direttore Prof. Massimo Federici
- UOC Cardiologia
  Direttore ff Prof. Gaetano Chiricolo
  - UOS Emodinamica
    Responsabile Prof. Giuseppe Massimo Sangiorgi
  - UOS UTIC
    Responsabile Prof. Gaetano Chiricolo
- UOC Endocrinologia e Diabetologia
  Direttore Prof. Davide Lauro
  - UNIT Piede Diabetico
    Responsabile in attesa di nomina
- UOC Epatologia
  Direttore Prof. Leonardo Baiocchi
- UOC Gastroenterologia
  Direttore Prof. Giovanni Monteleone
  - Programma Clinico TIPO B Diagnostica e Terapie Mediche delle Malattie Intestiali
    Titolare Prof.ssa Livia Biancone
  - UNIT Percorsi Endoscopici
    Resposanbile Dr.ssa Giovanna Del Vecchio Blanco
- UOC Medicina interna - Centro medico dell'obesità
  Direttore Prof. Paolo Sbraccia
  - Programma Clinico TIPO B Obesità e Diabete
    Titolare Prof.ssa Maria Adelaide Marini
- UOC Medicina interna - Centro per l'ipertensione

Direttore ff Prof. Manfredi Tesauro

- Programma Clinico TIPO B Diagnostica e Terapie dell'Ipertesione Secondaria
  Titolare Prof. Tesauro Manfredi

- UOC Reumatologia
  Direttore Prof. Alberto Bergamini

PROGRAMMA CLINICO DI TIPO A

- Nutrizione Clinica
  Responsabile Prof. Antonino De Lorenzo

UNITÀ OPERATIVE SEMPLICI DIPARTIMENTALI E UNITA' AFFERENTI

- UOSD Dermatologia
  Responsabile Prof. Luca Bianchi
- UOSD Immunopatologia e Allergologia Pediatrica
  Responsabile Prof.ssa Viviana Moschese
- UOSD Nefrologia e Dialisi
  Responsabile ff. Prof.ssa Anna Paola Mitterhofer

UNIT DIPARTIMENTALI

- UNIT Diabete Pediatrico
  Responsabile in attesa di nomina
- UNIT Medicina delle Fragilità Sociali
  Responsabile Prof. Lucia Ercoli
- UNIT Trattamento Medico delle Fragilità: percorsi interni e consulenze
  Responsabile in attesa di nomina

2.3. Dipartimento Di Emergenza e Accettazione

Direttore Prof. Umberto Tarantino

UNITA' OPERATIVE COMPLESSE E UNITA' AFFERENTI

- UOC Anestesia e Rianimazione
  Direttore Prof. Mario Dauri
  - UNIT Percorsi Anestesiologici Interni
    in attesa di nomina

- UOC Malattie Apparato Respiratorio
  Direttore Prof.ssa Paola Rogliani
- UOC Pronto Soccorso
  Direttore Prof.ssa Carla Paganelli
- UOC Ortopedia e Traumatologia
  Direttore Prof. Umberto Tarantino
    - UOS Trattamento della Fragilità Ossea
      Responsabile Prof.ssa Elena Gasbarra

UNITÀ OPERATIVE SEMPLICI DIPARTIMENTALI E UNITA' AFFERENTI

- UOSD Chirurgia D'Urgenza
  Responsabile Dr. Michele Grande
- UOSD Chirurgia Maxillo-Facciale
  Responsabile Prof. Leonardo Calabrese
- UOSD Coordinamento Aziendale per la Donazione di Organi e Tessuti
  Responsabile Dr.ssa Francesca Leonardis
- UOSD OBI e Medicina D'Urgenza
  Responsabile Prof. Jacopo Maria Legramante
- UOSD Percorsi Interni
  in attesa di nomina
- UOSD Radiologia P.S.
  Responsabile Prof. Antonio Orlacchio

2.4. Dipartimento di Oncoematologia

Direttore ff Prof. Arnaldo Ippoliti

UNITA' OPERATIVE COMPLESSE E UNITA' AFFERENTI

- UOC Laboratorio di Genetica Medica
  Direttore Prof. Giuseppe Novelli
    - UNIT Genetica Molecolare
      Resposanbile Prof.ssa Federica Carla Sangiulo
- UOC Medicina Nucleare
  Direttore ff Prof. Roberto Floris
- UOC Radioterapia
  Direttore Prof. Rolando Maria D'Angelillo

UNITÀ OPERATIVE SEMPLICI DIPARTIMENTALI E UNITA' AFFERENTI

- UOSD Oncologia
  Responsabile Prof. Mario Roselli

Area Funzionale Oncoematologica

UNITA' OPERATIVE COMPLESSE E UNITA' AFFERENTI

- UOC Patologie Linfoproliferative
  Direttore ff Prof. Massimiliano Postorino
- UOC Trapianto Cellule Staminali
  Direttore ff Prof. Adriano Venditti
  - UNIT Trapianto Allogenico da Donatore Alternativo
    in attesa di assegnazione

UNITÀ OPERATIVE SEMPLICI DIPARTIMENTALI E UNITA' AFFERENTI

- UOSD Diagnostica Avanzata Oncoematologica
  Direttore ff Prof.ssa Maria Teresa Voso
  - UNIT Sindromi Mielodisplastiche ed Ematologia Traslazionale
    Responsabile in attesa di nomina
- UOSD Patologie Mieloproliferative
  Responsabile Prof. Adriano Venditti
  - Programma Clinico TIPO B Terapie Avanzate della Leucemia Mieloide Acuta
    Titolare Prof. Francesco Buccisano

2.5. Dipartimento Del Benessere della Salute Mentale e Neurologica, Dentale e degli Organi Sensoriali

Direttore Prof. Alberto Siracusano

UNITA' OPERATIVE COMPLESSE E UNITA' AFFERENTI

- UOC Psichiatria e Psicologia Clinica
  Direttore Prof. Alberto Siracusano
  - UOS SPDC
    Responsabile Prof.ssa Cinzia Niolu

- Programma Clinico TIPO B Diagnosi e Terapia dei Disturbi dell'Alimentazione
  Titolare Prof. Alfonso Troisi

PROGRAMMA CLINICO DI TIPO A

- Trattamento del Glaucoma
  Responsabile Prof. Gianluca Manni

UNITÀ OPERATIVE SEMPLICI DIPARTIMENTALI E UNITA' AFFERENTI

- UOSD Oculistica
  Responsabile Prof. Carlo Nucci
- UOSD Neuropsichiatria Infantile
  Responsabile Prof. Luigi Mazzone
  - Programma Clinico TIPO B Malattie Neurogenetiche
    Titolare Prof.ssa Cinzia Galasso
- UOSD Odontoiatria con percorsi protetti - Centro diagnosi, igiene e prevenzione orale
  Responsabile Prof. Patrizio Bollero
- UOSD Ortognatodonzia
  Responsabile in attesa di nomina
- UOSD Otorinolaringoiatria
  Responsabile Prof. Stefano Di Girolamo
- UOSD PS Odontoiatrico e trattamento pazienti vulnerabili sociali
  Responsabile Prof. Vincenzo Campanella
  - Programma Clinico TIPO B Protesi Rimovibile del Paziente Vulnerabile Sociale
    Titolare Prof. Alessandro Dolci

UNIT DIPARTIMENTALI

- UNIT Patologie Retiniche
  Responsabile Prof. Federico Ricci

Area Funzionale Neurologica

UNITA' OPERATIVE COMPLESSE E UNITA' AFFERENTI

- UOC Neurochirurgia
  Direttore Prof. Maurizio Salvati
- UOC Neurologia

Direttore Prof. Nicola Biagio Mercuri

- UNIT Malattie Neuromuscolari
  Responsabile Dr. Roberto Massa
- UNIT Trattamento Neurologico delle Fragilità
  Responsabile Prof. Fabio Placidi

UNITÀ OPERATIVE SEMPLICI DIPARTIMENTALI E UNITA' AFFERENTI

- UOSD Attività ambulatoriale - D.H. - PAC e PDTA
  Responsabile in attesa di nomina
- UOSD Demenze
  Responsabile Prof. Alessandro Martorana
- UOSD Parkinson
  Responsabile Prof. Alessandro Stefani
- UOSD Sclerosi Multipla
  Responsabile Dr.ssa Girolama Marfia
- UOSD Stroke Unit
  Responsabile Dr.ssa Marina Diomedi

2.6. Dipartimento Dei Processi Assistenziali Integrati

Direttore Prof. ff Alberto Siracusano

Area Funzionale Diagnostica di Laboratorio

UNITA' OPERATIVE COMPLESSE E UNITA' AFFERENTI

- UOC Medicina di Laboratorio
  Direttore Prof. Sergio Bernardini
  - UNIT Appropriatezza Prescrittiva Interna Analisi Biochimiche
    Responsabile Prof. Renato Massoud
- UOC Microbiologia e Virologia
  Direttore in attesa di assegnazione
  - UNIT Appropriatezza Prescrittiva Interna Analisi Microbiologia
    Responsabile Dr. Cartesio D'Agostini
  - UNIT Parassitologia
    Responsabile Dr. David Di Cave

- UNIT Virologia
  Responsabile Dr. Grelli Sandro

PROGRAMMA CLINICO DI TIPO A

- Biologia Molecolare Clinica
  Responsabile in attesa di nomina

UNITÀ OPERATIVE SEMPLICI DIPARTIMENTALI E UNITA' AFFERENTI

- UOSD Anatomia patologica ad indirizzo citopatologico
  Responsabile Prof. Alessandro Mauriello
- UOSD Anatomia patologica ad indirizzo istopatologico
  Responsabile Prof. Augusto Orlandi
  - Programma Clinico TIPO B Patologia del Digerente, Fegato Biliare del Trapianto d'Organo
    Titolare Prof. Giampiero Palmieri

Area Funzionale Diagnostica per Immagini

UNITA' OPERATIVE COMPLESSE E UNITA' AFFERENTI

- UOC Diagnostica per Immagini
  Direttore Prof. Roberto Floris
  - UOS Gestione Liste D'Attesa e PDTA
    Resposanbile Prof. Guglielmo Manenti
  - UOS Senologia Interventistica
    Responsabile Dr.ssa Chiara Adriana Pistolese

UNITÀ OPERATIVE SEMPLICI DIPARTIMENTALI E UNITA' AFFERENTI

- UOSD Neuroradiologia
  Responsabile Prof. Francesco Giuseppe Garaci
- UOSD Operation Radiology Management
  Responsabile in attesa di nomina
- UOSD Radiologia Interventistica
  Responsabile in attesa di nomina

UNIT DIPARTIMENTALI

- UNIT Diagnostica Oncologica Integrata

in attesa di nomina

Area Funzionale dei Servizi Assistenziali Integrati

UNITA' OPERATIVE COMPLESSE E UNITA' AFFERENTI

- UOC Malattie Infettive
  Direttore ff Prof.ssa Loredana Sarmati
  - UNIT Prevenzioni delle Infezioni Ospedaliere
    Responsabile Prof.ssa Loredana Sarmati

PROGRAMMA CLINICO DI TIPO A

- Fisiatria
  Responsabile Prof. Calogero Foti

UNITÀ OPERATIVE SEMPLICI DIPARTIMENTALI E UNITA' AFFERENTI

- UOSD Counseling psichiatrico e Psicologico di supporto al benessere organizzativo e alle attività cliniche
  Responsabile in attesa di nomina
- UOSD Medicina Trasfusionale
  Responsabile Prof. Gaspare Adorno
- UOSD Terapia Antalgica
  Resposanbile in attesa di nomina

UNIT DIPARTIMENTALI

- UNIT Percorsi Assistenziali di Preospedalizzazione
  Responsabile in attesa di nomina

3. CENTRI REGIONALI DI RIFERIMENTO

I centri regionali di riferimento sono istituiti dalla Regione Lazio, nel rispetto degli indirizzi programmatici e ad integrazione degli interventi già svolti dalle strutture sanitarie regionali, per assicurare forme di assistenza qualificata per patologie di particolare rilevanza o comunque considerate di alto interesse sanitario e sociale

3.1. Presso il Dipartimento di Neuroscienze

- **Centro per l'Alzheimer**
  Referente in attesa di nomina
  Contatti
  Direzione: 06.2090.3131
  Fax: 06.2090.3118
  E-mail: centroalzheimer@ptvonline.it
  Info: www.ptvonline.it/crr_alzheimer.asp

- **Centro delle Malattie Cerebro Vascolari**
  Referente: Dr.ssa Marina DIOMEDI
  Contatti
  Direzione: 06.2090.3134
  Fax: 06.2090.3118
  Mail: centrocerebrovascolare@ptvonline.it
  Info: www.ptvonline.it/crr_cerebrovasc.asp

- **Centro per il Parkinson**

  Direttore Responsabile U.O.S.D. Prof. Alessandro STEFANI

  Contatti

  Direzione: 06.2090.3135

  Fax: 06.2090.3118

  Mail: centroparkinson@ptvonline.it

  Info: www.ptvonline.it/crr_parkinson.asp

- **Centro per la Sclerosi Multipla**

  Dirigente Responsabile Prof. Girolama Alessandra Marfia

  Contatti

  Direzione: 06.2090.3111

  Fax: 06.2090.3118

  Mail: centrosm@ptvonline.it

  Info: www.ptvonline.it/crr_sm.asp

- **Centro per le Cefalee**

  Referente: in attesa di nomina

  Contatti

  Direzione: 06.2090.3116

  Fax: 06.2090.3118

  Mail: pisani@uniroma2.it

  Info: www.ptvonline.it/crr_cefalee.asp

- **Centro per l'Epilessia**

  Referente Prof. Nicola Biagio MERCURI

  Contatti

  Direzione: 06.2090.2107 - 2120 - 2114

  Fax: 06.2090.2006

  Mail: info@ptvonline.it

  Info: www.ptvonline.it/crr_epilessia.asp

- **Centro del Sonno**

  Referente Dr. Fabio PLACIDI

  Contatti

  Direzione: 06.2090.2107

  Fax: 06.2090.2106

  Mail: centrosonno@ptvonline.it

  Info: www.ptvonline.it/crr_sonno.asp

- U.O.C. Neuropsichiatria Infantile

  Centro Specialistico per il Disturbo del Deficit Attentivo con Iperattività

  Info: www.ptvonline.it/centro_disturbo_deficit_att.asp

3.2. Presso la U.O.C. Cardiochirurgia

- **Centro per la Sindrome di Marfan**

  Direttore Prof. Giovanni Ruvolo

  Contatti

  Tel: 06.2090.4800

  Fax: 06.2090.3538

  Mail: presidio.marfan@ptvonline.it

  Info: www.ptvonline.it/crr_marfan.asp

Il Centro si avvale della collaborazione dell'Associazione Sindrome di Marfan

web: www.marfan.info

Mail: associazionesindromedimarfan@gmail.com

3.3. Presso la U.O.C. Oculistica

- **Centro per l'Ipovisione e per la Riabilitazione del Paziente Ipovedente**

  Referente Prof. Massimo CESAREO

  Contatti

  Direzione: 06.2090.3577

  Segreteria: 06.2090.3577

  Fax: 06.2090.3577

  Mail: centroipovisione@ptvonline.it

  Info: http://www.ptvonline.it/crr_ipovisione.asp

3.4. Presso la U.O.S.D. Patologie Retiniche

- **Centro Diagnosi e Cura Degenerazione Maculare Senile e Patologie Retiniche Cecitanti**

  Direttore Responsabile U.O.S.D. Prof. Federico Ricci

  Contatti

  Direzione: 06.2090.3579 - 3572

  Segreteria: 06.2090.3575

  Fax: 06.2090.3571

  Mail: retina@ptvonline.it

  Info: www.ptvonline.it/crr_retina.asp

4. RETE REGIONALE PER LA SORVEGLIANZA, LA DIAGNOSI E LA TERAPIA DELLE MALATTIE RARE

Il SSN prevede particolari forme di tutela a favore delle persone affette da gravi malattie che, per la loro rarità (meno di 5 casi su 10.000 abitanti), sono poco conosciute e spesso prive di terapie specifiche. Tali forme di tutela, previste dal decreto ministeriale 18 maggio 2001, n. 279*, consistono sia nell'esenzione dalla partecipazione al costo di tutte le prestazioni sanitarie incluse nei Livelli essenziali di assistenza (Lea), necessarie per la diagnosi e il trattamento, sia nella creazione di una rete di presidi sanitari per l'assistenza.

La Fondazione PTV è presente in questa rete con le seguenti Discipline:

4.1. Disciplina di Cardiochirurgia

4.2. Disciplina di Cardiologia

4.3. Disciplina di Epatologia

4.4. Disciplina di Gastroenterologia

4.5. Disciplina di Genetica Medica

4.6. Disciplina di Neurologia

4.7. Disciplina di Oncoematologia

4.8. Disciplina di Ortopedia Pediatrica

4.9. Disciplina di Pneumologia

4.10 Disciplina di Reumatologia

Per dettagli sulle malattie rare trattate da ogni singola disciplina, visitare il link presente sul sito web: *www.ptvonline.it/malattie_rare.asp*

Per informazioni su tutte le altre malattie rare vai al sito dell'Istituto Superiore di Sanità

**Decreto ministeriale 18 maggio 2001, n.279 [dal sito Ministero Sanità] (G.U. n.160 del 12 luglio 2001, S.O. n.180/L) Regolamento di istituzione della rete nazionale delle malattie rare e di esenzione dalla partecipazione al costo delle relative prestazioni sanitarie ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b) del D.lgs. 29 aprile 1998, n.124*

5. IMPEGNI DEL POLICLINICO

Uguaglianza ed Imparzialità

Il Policlinico si impegna ad erogare servizi senza distinzione di età, di sesso, di razza, di lingua, di religione, di condizioni economiche e sociali nei confronti di tutti coloro che richiedono le sue prestazioni. I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Appropriatezza delle cure

Il Policlinico garantisce che le prestazioni rispettino le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia e allo stesso tempo garantisce che le cure vengano erogate nel momento più appropriato e secondo le modalità più opportune.

Accoglienza

Il PTV riconoscendo come fondante questo valore omnicomprensivo di molteplici aspetti, legati al concetto di ospitalità, si impegna a porre al centro delle proprie attività la persona, la persona bisognosa di cure realizzando un'accoglienza che tenga conto delle sue componenti fisiche, psicologiche ed emotive. Questo comporta un attento monitoraggio e controllo sia dell'ambiente nel suo insieme che nei comportamenti di chi accoglie che devono comunicare coerenza con la mission del Policlinico.

Un impegno specifico è dedicato alla promozione della "cultura dell'abitare" intesa sia come consapevolezza dell'ospedale come bene comune, sia nel riconoscimento dell' "ambiente educatore" come fattore determinante nei comportamenti delle persone che abitano l'ospedale.

Conseguentemente il mantenimento dell'efficienza e del decoro della struttura si traduce in un messaggio di rispetto per la persona che entra per usufruire dei servizi sanitari. Un'attenta azione formativa nell'esplicitare il passaggio dal concetto di manutenzione al concreto mantenimento rientra negli impegni innovativi di diffusione della già citata cultura dell'abitare.

Riservatezza

Il Policlinico garantisce ai cittadini, in conformità alla normativa vigente, il diritto alla riservatezza nel trattamento dei dati, con speciale riguardo a quelli sensibili, ed impronta alla più stretta osservanza dello stesso l'attività dei propri operatori e i rapporti con gli Organismi esterni che, a vario titolo, operano all'interno del Policlinico.

Sicurezza e Tutela

La Direzione Generale del PTV si è da sempre impegnata per una politica rivolta alla sicurezza e tutela dei pazienti e degli operatori che operano nel Policlinico attraverso la puntuale attività della UOC di Prevenzione e Protezione, della Unità di Ingegneria Medica, della UOSD Accoglienza Tutela e Partecipazione-Urp, del Sistema di Garanzia e del Sistema Gestione del Rischio Clinico .

Comfort

Nell'ambito dell'innovazione dei servizi alberghieri, il PTV si impegna a promuovere l'interazione tra questi ultimi e le attività sanitarie attraverso ricerche di mercato relative agli ultimi presidi che sappiano coniugare l'ottimale livello di comfort ospedaliero con quello dell'ergonomia.

Controlla pertanto la corretta applicazione dei principi legati all'ergonomia sia per i cittadini che degli operatori, con particolare attenzione agli aspetti legati all'autonomia delle persone, impegnandosi con approfondite, idonee azioni formative sia a favore dei pazienti che degli operatori per quanto concerne gli strumenti messi a disposizione.

Continuità

Il Policlinico è impegnato a garantire una erogazione dei servizi sanitari che sia continua, regolare e senza interruzioni. Il Policlinico si impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai cittadini anche in casi di contingenti difficoltà operative nell'erogazione dei servizi.

Qualità

Per garantire ai propri pazienti adeguati standard qualitativi delle prestazioni rese, Il Policlinico è da anni impegnato nell'applicazione degli standard normativi; il PTV ha ottenuto la certificazione della qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001 e continua nel percorso correlato al mantenimento della stessa. E' pertanto impegno costante del PTV il governo e monitoraggio sistematico e costante dei propri processi, delle prestazioni erogate, l'analisi dei modelli organizzativi implementati e dei flussi informativi interni, avendo come obiettivo ultimo la soddisfazione dei propri clienti.

Trasparenza, valutazione e merito

Il Policlinico garantisce la massima trasparenza nell'azione amministrativa ponendo in essere scelte dirette alla semplificazione delle procedure e del linguaggio al fine di consentire al cittadino la massima fruibilità delle prestazioni. In linea con le più recenti normative nazionali, la trasparenza ha assunto in maniera sempre maggiore un significato teso alla chiarezza nella gestione; informare i cittadini in merito all'operato dell'amministrazione diviene sempre più garanzia di legalità. La misurazione e la valutazione della performance sono volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche, nonché alla crescita delle competenze professionali; la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative divengono strumenti imprescindibili in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, di trasparenza dei risultati delle amministrazioni pubbliche e di risorse impiegate per il loro perseguimento.

Semplificazione e Accessibilità

L'esigenza di semplificazione è soddisfatta dall'utilizzo integrato di tutti gli strumenti disponibili e dall'uso di un linguaggio semplice e chiaro che intende garantire la massima pubblicità di attività, atti e responsabili interni, anche nell'ottica di una completa e totale responsabilizzazione degli operatori. L'attuazione del principio di semplificazione, del linguaggio e degli iter, orienta le scelte del Policlinico anche

nell'uso del portale internet aziendale.

Informazione per il cittadino

Il Policlinico intende promuovere strategie di comunicazione al fine di rendere concreto il diritto all'informazione dei cittadini, adottando un linguaggio chiaro che, traducendo le specificità cliniche, sia in grado di compiere un reale avvicinamento al cittadino; tale politica è ravvisabile anche nella cura e nell'aggiornamento costante del proprio sito internet.

Partecipazione

Il Policlinico individua il principio di partecipazione come elemento insostituibile per la guida e la gestione da parte dei Cittadini e delle loro Associazioni, nonché da parte delle Organizzazioni di Volontariato e, pertanto, lo favorisce e lo garantisce. A tal fine, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, di cui alla Legge n. 241/1990, così come integrata dalla Legge n. 69/2009, ribaditi con la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si impegna ad attivare un sistema di iniziative atte a favorire i cittadini. Si impegna in conformità a quanto indicato in materia di partecipazione al comma 7, art. 14 del Decreto Legislativo n. 502/1992 e successive modificazioni e integrazioni, a favorire all'interno della propria struttura organizzativa la presenza e la collaborazione con la realtà dell'associazionismo e del volontariato. Promuove, in sinergia con le stesse, attività di sensibilizzazione e sostegno per campagne informative in particolare nell'ambito della donazione del sangue e di organi, della prevenzione e di progetti operativi che favoriscano l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini.

Si impegna altresì al miglioramento dei servizi attraverso l'ascolto e la sistematica rilevazione di gradimento dei cittadini/utenti sulle prestazioni sanitarie e non (strumenti di customer satisfaction).

6. DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

Di seguito vengono riportate delle regole fondamentali di ordine civico che servono ad una buona convivenza sociale. Diritti e doveri che tutti hanno e che tutti siamo tenuti a rispettare.

Diritti

- Essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni pubbliche;
- Essere sempre individuato con il proprio nome e cognome; essere interpellato con la particella prenominale "Lei";
- Ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni ù erogate, alle modalità di accesso e di poter identificare immediatamente il personale medico e sanitario che lo ha in cura;
- Ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi;
- In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato, prima di esser sottoposto a terapie o ad interventi. Le stesse informazioni debbono concernere anche possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario ritenga inopportuno dare direttamente al paziente un'informazione relativa al suo stato di salute, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dello stesso, ai suoi familiari;
- Essere informato sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari;
- Ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti;
- Ricevere un'adeguata valutazione e gestione del dolore;
- Proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere informato sull'esito degli stessi.

- **Doveri**
- I pazienti sono invitati ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri degenti, e a collaborare con il personale sanitario;
- L'accesso in ospedale esprime, da parte del paziente, un rapporto di fiducia verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico-assistenziale;
- Informare i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse;
- E' dovere di ogni cittadino che abbia prenotato visite, esami ed altre prestazioni sanitarie recarsi in ambulatorio il giorno dell'appuntamento, dopo aver regolarizzato il pagamento del ticket; nel caso sia impossibilitato a presentarsi, è tenuto a disdire la prenotazione il prima possibile al fine di rendere la prestazione nuovamente disponibile, permettendo ad altri cittadini di usufruirne abbattendo le liste di attesa;
- I pazienti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche proprio;
- Chiunque si trovi nella struttura sanitaria è tenuto al rispetto degli orari e delle regole al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica e favorire la quiete ed il riposo degli altri pazienti. Si ricorda, inoltre, che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stessa stanza, è indispensabile evitare l'affollamento;
- Il fumo, anche inalato passivamente, è dannoso alla salute e può disturbare i pazienti. Pertanto in tutti i locali dell'ospedale non è consentito fumare.

7. GUIDA AI SERVIZI

7.1. Offerta assistenziale

Accettazione ricoveri / Preospedalizzazione
Tutti i pazienti ammessi al ricovero ospedaliero, sia proveniente dall'area dell'emergenza che in elezione, sono accettati esclusivamente presso il S.A.A.O. (Servizio di Accoglienza e Accettazione Ospedaliera (S.A.A.O.), situato a 3° Piano - Linea T6 - lato Ovest

Gli operatori hanno cura di:

a. procedere all'accettazione amministrativa tramite lettura della tessera sanitaria con lettori barcode;
b. valutare il grado di complessità assistenziale dei pazienti;
c. valutare le condizioni sociali (scheda sociale);
d. gestire la struttura alberghiera ed informatizzata dei posti letto, con supervisione dell'assegnazione del posto letto, a carico dell'U.O. di degenza.

In casi eccezionali, ovvero nelle ore in cui il S.A.A.O. non è attivo, la sola accettazione dei pazienti provenienti dall'area dell'emergenza, viene effettuata direttamente dal DEA come da procedura corrente; l'ammissione/accettazione del paziente in procedura e la sua successiva valutazione assistenziale, sarà a carico dell'Unità Operativa accettante.

Nei 90 giorni precedenti i ricoveri in regime ordinario elettivo, day hospital/day surgery, week e long surgery i pazienti vengono contattati dall'Ufficio Ricoveri Centralizzato, al fine di essere sottoposti a visite mediche ed accertamenti diagnostici preoperatori (esami ematici, ECG, radiografia torace, visita anestesiologica, ecc.). Tutte le prestazioni sono eseguite all'interno del percorso di ricovero e quindi gratuitamente, senza pagamento del ticket.
Al termine del percorso il medico anestesista valuterà l'idoneità all'intervento chirurgico programmato e sarà consegnato all'interessato un foglio contenente le indicazioni personalizzate da seguire in vista del ricovero.

Ricovero urgente
La risposta all'emergenza sanitaria è assicurata dal Pronto Soccorso a cui si accede tramite l'intervento delle autoambulanze del 118 (Servizio Emergenza attivo 24 ore su 24) o tramite acceso diretto.

Il Pronto Soccorso è in grado di garantire 24 ore su 24 le prestazioni di accettazione, osservazione, e rianimazione e, contemporaneamente, assicurare interventi diagnostici di medicina generale, chirurgia generale, ortopedia e traumatologia, terapia intensiva con modulo cardiologico e breve degenza.

L'accesso ai servizi di emergenza è regolato dal sistema del "triage", che consiste nell'assegnazione di un "codice colore" in base all'urgenza e alla gravità della malattia:

1. **Codice Rosso** (Interruzione o compromissione di una o più funzioni vitali) - ***Emergenza***
2. **Codice Arancione** (Rischio di compromissione delle funzioni vitali. Condizione con rischio evolutivo o dolore severo) - ***Urgenza***
3. **Codice Azzurro** (Condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenza e ricaduta sullo stato generale che solitamente richiede prestazioni complesse) - ***Urgenza Differibile***
4. **Codice Verde** (Condizione stabile senza rischio evolutivo che solitamente richiede prestazioni terapeutiche semplici monospecialistiche) - ***Urgenza Minore***
5. **Codice Bianco** (Problema non urgente di minima rilevanza clinica) - ***Non Urgenza.***

Qualora si renda necessario provvedere al ricovero del paziente è possibile ricorrere ai posti letto presso le Unità Operative del Policlinico oppure, in mancanza di disponibilità, si garantisce la ricerca del posto in altre strutture di ricovero e il trasporto protetto presso le stesse.

Ricovero ordinario
Il ricovero ordinario è programmato, anche detto in elezione, e prevede l'inserimento in Lista di Attesa: viene assegnata una classe di "priorità" secondo le indicazioni ministeriali e regionali basata sulle condizioni cliniche e sulla patologia del paziente.
Nei 90 giorni antecedenti il ricovero il paziente viene convocato per eseguire gli esami di preospedalizzazione propedeutici all'intervento.

E' necessario portare con sé:
- tessera sanitaria
- documento di riconoscimento
- certificazione sanitaria relativa ad esami ed accertamenti diagnostici pregressi

- terapie farmacologiche eventualmente in atto

È opportuno informare il medico su eventuali allergie o intolleranze (alimentari o a farmaci)
È consigliato fornire il numero telefonico di un familiare o persona di fiducia.

Day Hospital
Il Day Hospital (DH) è un'assistenza a ciclo diurno che consiste in un ricovero o cicli di ricoveri programmati costituiti da accessi singoli o ripetuti ciascuno di durata inferiore alle 12 ore con rientro al proprio domicilio per la notte.
Le prestazioni erogate in DH sono di natura multiprofessionale e plurispecialistiche di particolare complessità ed impegno che non possono essere eseguite ambulatorialmente perché richiedono sorveglianza ed osservazione medica ed infermieristica protratta.
Il ricovero in Day Hospital è su indicazione del medico dell'Unità Operativa dell'Azienda e come per i ricoveri convenzionali ordinari, sono necessari:

- la richiesta del medico curante (di base o specialista) con la motivazione del ricovero;
- la tessera sanitaria regionale;
- un documento di riconoscimento in corso di validità;
- il codice fiscale.

Le specialità mediche che hanno attivato prestazioni sanitarie in Day Hospital sono:

- Aterosclerosi
- Cardiologia
- Dermatologia
- Ematologia
- Epatologia
- Gastroenterologia
- Gastroenterologia Pediatrica
- Malattie Infettive
- Medicina Riabilitativa
- Nefrologia e Dialisi
- Neurofisiopatologia
- Neuropsichiatria Infantile
- Odontoiatria Generale
- Oncologia Medica
- Pediatria
- Pneumologia
- Terapia Antalgica
- Urologia

Day Surgery
La Day Surgery (DS) consiste in un ricovero chirurgico a ciclo prevalentemente diurno.

Attivata nel Policlinico Tor Vergata nell'aprile 2002 la Day Surgery è una modalità che permette di effettuare interventi chirurgici invasivi o semi invasivi in regime di ricovero diurno, che, in casi sporadici, prevedono anche il pernottamento. L'indicazione all'intervento è effettuata dal chirurgo generale o specialista, a seguito di una visita ambulatoriale presso il Policlinico Tor Vergata.
Il chirurgo stesso il giorno della visita inserisce il nominativo del paziente in una lista di prenotazione per effettuazione intervento.

L'Ufficio Ricoveri richiama il paziente per fissare appuntamento di prospedalizzazione, se necessario: il primo incontro consiste in una giornata di pre-ospedalizzazione per accertamenti diagnostici ed una visita anestesiologica, al fine di ottenere un nulla osta all'intervento chirurgico.
Ottenuto il nulla osta si è inseriti nelle liste di attesa suddivise per specialità. Il secondo accesso in Day Surgery corrisponde al giorno di ricovero per effettuare l'intervento chirurgico (la chiamata viene effettuata direttamente dal personale dell'Unità Operativa con almeno una settimana di preavviso).
Alla dimissione viene dato direttamente al paziente l'appuntamento per il controllo ambulatoriale (Terzo accesso). Tutti e tre i suddetti accessi, facendo parte del ciclo assistenziale della Day Surgery, non richiedono il pagamento del ticket.

Le specialità chirurgiche che afferiscono alla modalità di ricovero in regime di Day Surgery sono le seguenti:

- chirurgia generale (ernie inguinali, ernie ombelicali, emorroidi, ragadi anali, rettocele, sinus pilonidale, biopsie linfonodali, nevi e cisti cutanee);
- chirurgia toracica/senologica (noduli mammari e fibroadenomi);
- chirurgia vascolare (varici arti inferiori);
- ginecologia (polipi endometriali, laparoscopie);
- neurochirurgia (tunnel carpale, biopsia muscolare);
- oculistica (cataratta, neoformazione occhio);
- odontostomatologia (estrazioni dentarie);
- ortopedia (artroscopie ginocchio e spalla, alluce valgo, tunnel carpale);
- otorinolaringoiatria (adenoidectomie, tonsillectomia, polipi corde vocali, deviazione setto nasale);
- urologia/andrologia (varicocele, fimosi).
- L'Unità Operativa di Day Surgery (Linea 2, entrata A, 1° piano) dispone di 10 camere da letto a due posti con bagno riservato. È aperta dal lunedì al venerdì.

PDTA - Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale
Il Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale (PDTA) è uno strumento di "Governo Clinico" che, attraverso un approccio per processi, consente di strutturare

e integrare attività e interventi in un contesto in cui diverse specialità, professioni e aree d'azione (territorio, ospedale) sono coinvolte nella presa in cura del cittadino che presenta problemi di salute.

Il PDTA consente inoltre di valutare la congruità delle attività svolte rispetto agli obiettivi, alle LG (Linee Guida Procedurali), alle risorse disponibili conducendo, attraverso la misura delle attività e degli esiti, al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia di ogni intervento.

- PDTA - Angioedema ereditario
- PDTA -Distrofia muscolare di Becker, Distrofia muscolare Facio-Scapolo-Omerale, distrofie muscolari dei cingoli
- PDTA - Tumore del Colon Retto
- PDTA - Tumore della Mammella

Procedure Ambulatoriali APA e PAC

Gli Accorpamenti di Prestazioni Ambulatoriali - APA - sono composti generalmente da una prestazione principale chirurgica e da un insieme di prestazioni accessorie quali visite ed esami pre- e post- intervento;

I Pacchetti Ambulatoriali Complessi - PAC - sono pacchetti di prestazioni relative a più branche specialistiche, che includono una visita e un insieme di prestazioni di carattere fondamentalmente diagnostico.

Accesso

Nei confronti degli utenti, la proposta di attivazione di PAC viene effettuata, utilizzando il ricettario regionale, da parte del medico di medicina generale, del pediatra di libera scelta, del medico specialista territoriale od ospedaliero, che richiede 'visita specialistica per PAC'.

Il medico referente valuta la proposta e, sulla base degli specifici protocolli diagnostico terapeutici, decide sull'attivazione del PAC ed, in caso di accoglimento della proposta, prescrive, utilizzando sempre il ricettario regionale, le singole prestazioni che compongono il PAC, anche in numero superiore ad otto e riferite a più branche specialistiche, specificando il PAC di riferimento.

Relativamente alla quota di compartecipazione da parte dell'utente (ticket), come disposto con nota regionale del 2007, con la quale è stato disposto che, a partire dal 1 gennaio 2007 per i PAC debba essere pagata solo la partecipazione alla spesa per le prestazioni effettuate, mentre per gli APA è previsto anche il pagamento della visita di accesso agli APA e PAC può essere prescritta, su ricettario del Servizio Sanitario Regionale, dai Medici di Medicina generale, dai Pediatri di libera scelta e dai medici specialisti ambulatoriali.

Prestazioni offerte al PTV

Al Policlinico sono attivi i seguenti APA e PAC che vengono prescritti direttamente

dal medico specialista ambulatoriale:

- APA Liberazione tunnel carpale
- APA Facoemulsionamento aspirazione cataratta
- APA Flebectomia vene varicose arto inferiore
- PAC Diagnostico per ipertensione
- PAC Terapeutico somministrazione farmaci
- PAC Epilessia
- PAC per la BPCO
- PAC Accertamento idoneità trapianto renale
- PAC per insufficienza renale cronica
- PAC senologico

7.2. Visite ed Esami

Prenotazione

Per effettuare esami diagnostici e visite specialistiche presso il PTV è necessario essere muniti di richiesta medica e di tessera sanitaria o codice fiscale.

Prestazioni "CLASSE DI PRIORITA' B - D - P - senza indicazione di priorità"

Per prenotare, modificare e disdire visite specialistiche ed esami diagnostici prescritti su impegnativa con CLASSE DI PRIORITA' B – D –P e senza indicazione di priorità contattare il numero verde ReCup 06.99.39, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 19.30 ed il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00.

E' altresi possibile utilizzare :

→ I sistemi di prenotazione su www.poslazio.it

→ presso alcune farmacie del territorio aderenti all'iniziativa

Prestazioni di controllo prescritte con "CLASSE DI PRIORITA' ALTRO"

→ **Di persona allo sportello** - presso il CUP Centrale (galleria del PTV) dalle 8.00 alle 18.30 dal lunedì al venerdì (dalle 17.00 prendere il biglietto "accettazione"). Nei prefestivi fino alle ore 14.00, sabato escluso

→ **Tefonando al numero 06.2090.3333** - attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 14.00

→ **OnLine** - compilando l'apposito form sul sito www.ptvonline.it nella sezione visite ed esami

Prestazioni prescritte con "CLASSE DI PRIORITA' U"

Le prestazioni riportanti sull'impegnativa la classe di priorità U (urgente) vengono

prenotate direttamente dal proprio Medico di base/specialista attraverso il servizio "Dottor CUP" e, di conseguenza **NON sono prenotabili tramite ReCUP**

Prestazioni del "CENTRO PRELIEVI"

- Il Centro Prelievi, Linea , entrata C, piano terra è aperto dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 10.30. Non è obbligatoria la prenotazione ma è possibile riservare in anticipo il proprio turno di accettazione direttamente OnLine, nella sezione *Servizi OnLine --> Centro Prelievi/Medicina di Laboratorio*, oppure ritirare, il giorno del prelievo, il numero progressivo ed accodarsi agli utenti già prenotati

Prestazioni di "DIAGNOSI PRENATALE"

Sono stati riattivati i seguenti esami di diagnostica prenatale:

- DNA fetale con Translucenza Nucale (NIPT)
- Test Combinato (bitest)
- Amniocentesi
- Villocentesi
- Ecocardiografia Fetale
- Ecografie di riferimento

Le modalità di prenotazione: On-Line

- compilando i campi nel form sul sito *www.ptvonline.it --> Servizi On-Line*
- 06.2090.3337: attivo dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

Prestazioni di "DIAGNOSTICA PER IMMAGINI"

Per la prenotazione dei seguenti esami:

- Isterosalpingografia (*al momento la prestazione è sospesa*)

E' possibile contattare il **numero 06.2090.0908** dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 per informazioni sulle prestazioni erogate e sulla disponibilità dei referti.

Prestazioni di "MEDICINA NUCLEARE"

Per la prenotazione degli esami di Medicina Nucleare è necessario contattare il numero **06.2090.2466** (dai telefoni interni 82466), dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00 o recarsi di persona presso gli ambulatori, Linea 5, entrata A, piano -1.

Prestazioni di "RADIOTERAPIA"

La Radioterapia può essere prenotata al numero **06.2090.4300** dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00

Prestazioni di "ODONTOIATRIA"

Le prestazioni odontoiatriche sono prenotabili al numero **06.2090.1** dal lunedì al

venerdì dalle ore 8.00 alle 17.00, selezionando "prenotazione" e poi nuovamente "prestazioni specialistiche di odontoiatria". Le prestazioni odontoiatriche in convenzione con il SSN sono riservate esclusivamente ai soggetti che rientrano in situazioni di cosiddetta "vulnerabilità sanitaria" o "vulnerabilità sociale"; per tutti gli altri utenti le prestazioni vengono effettuate esclusivamente a pagamento.

Modifiche e Disdette

Nell'impossibilità di presentarsi alle visite o esami riservati è doveroso preoccuparsi di disdire gli appuntamenti al fine di renderli nuovamente disponibili, contribuendo così all'abbattimento delle liste di attesa. Tutte le prestazioni sopra elencate possono essere modificate e/o annullate contattando gli stessi numeri telefonici riservati alla prenotazione.

Si ricorda l'obbligo di disdire, con almeno 48 ore di anticipo, gli appuntamenti di prestazioni sanitarie delle quali non si intende più usufruire altrimenti l'Azienda procederà a recuperare il pagamento dell'intero importo ticket anche per i pazienti esenti (DCA 437/2013).

Accettazione

I pazienti, anche esenti, prima di eseguire ogni prestazione ambulatoriale devono eseguire l'accettazione presso il CUP Centrale o i CUP decentrati, per effettuare la registrazione dell'impegnativa

Il pagamento delle prestazioni ambulatoriali può essere eseguito in qualsiasi giorno, purché in possesso della prenotazione; per il Centro Prelievi e per la Diagnostica il pagamento può essere effettuato solo il giorno della prestazione.

Casse CUP Centrale e Dedicati

- ***CUP Centrale***: presso la Galleria centrale a piano terra dal lunedì al venerdì dalle le ore 7.00 alle 19.30 e il sabato dalle ore 7.00 alle 13.00 (solo il sabato presso uno sportello dedicato del Centro Prelievi) si effettuano le operazioni di Accettazione di Visite ambulatoriali ed Esami diagnostici ad eccezione delle prestazioni di Medicina di Laboratorio - Centro Prelievi, di Diagnostica per Immagini/Medicina Nucleare/Senologia/Radioterapia e di Odontoiatria che hanno uno sportello di Accettazione dedicato presso i Servizi stessi.
- ***Centro Prelievi***: Linea 4, entrata C, piano terra, sportello di Accettazione attivo dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 11.00.
- ***Diagnostica per Immagini/Medicina Nucleare/Senologia/Radioterapia***: situati presso la Linea 5, entrata A al piano -1 e -2, ed entrata B a piano terra, sportelli di Accettazione attivi dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 19.00
- ***Odontoiatria***: Linea 2, entrata G, piano terra, sportello di Accettazione attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Lo schema completo e aggiornato dei CUP dedicati con i relativi orari, si può trovare

al seguente link --> *www.ptvonline.it/file_allegati/cup-decentrato.pdf*

Presso tutti i nostri sportelli il pagamento del ticket si effettua nelle seguenti modalità:

- Pagamento in contanti
- Pagamento con Bancomat
- Pagamento con Postamat
- Pagamento con Carta di Credito (solo per importi superiori ad euro 100,00)

Sono previste **altre modalità di pagamento** in quanto le prestazioni sanitarie prenotate possono essere pagate con semplicità e velocità nelle ricevitorie SISAL senza nessun costo aggiuntivo. In sede di pagamento viene garantita sicurezza e anonimato in quanto sarà utilizzato solo il codice di pagamento e nessun dato personale.
Occorre comunicare al proprio ricevitore il codice che è stato fornito al momento della prenotazione oppure esibire il promemoria della prenotazione cartacea.

Validità impegnativa
L'impegnativa delle visite ed esami va regolarizzata (pagata al CUP per i pazienti non esenti, consegnata presso l'Ambulatorio per i pazienti esenti) prima dell'esecuzione della prestazione.
La validità della ricetta per tutte le prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Nazionale, come previsto dal DPR n° U0037 del 1 giugno 2011, è di un anno, a partire dalla data di compilazione della stessa fino alla data di erogazione della prestazione, e si applica a tutte le ricette spendibili sul territorio regionale, ivi comprese le prescrizioni provenienti da altre regioni.

Esenzioni Ticket
I pazienti esenti per:

- Invalidità superiore al 67%
- Patologia (cod. 048)
- Reddito

dopo aver regolarmente prenotato la prestazione ambulatoriale possono effettuarla il giorno dell'appuntamento senza essere accettati dal CUP dedicato, presentandosi direttamente presso gli Ambulatori con la sola ricetta del S.S.N.
Per visionare la normativa regionale sulla certificazione per l'esenzione dal pagamento del ticket: http://www.ptvonline.it/file_allegati/esenzioni_2011.pdf

Ritiro referti

I referti possono essere ritirati di persona, ricevuti al proprio domicilio ed esclusivamente per la Medicina di Laboratorio/Centro Prelievi consultati on-line. Si ricorda ai Cittadini, anche agli esenti dalla partecipazione alla spesa sanitaria, l'obbligo di ritirare, entro 30 giorni, i risultati di visite o esami diagnostici e di laboratorio, pena il pagamento dell'intero importo del ticket (L. 296/2006 art. 1, comma 796, lettera R).

Ritiro di Persona

•***Centro Prelievi / Medicina di Laboratorio***
Presso il Centro Prelievi dal Lunedì al Venerdì dalle 12.00 alle 15.00, e nei preferistivi fino alle 14.00. Escluso il sabato. I referti potranno essere ritirati a partire dal giorno indicato sulla ricevuta rilasciata al momento del pagamento del ticket.

•***HIV***
la consegna dei referti HIV verrà effettuata dal personale medico dell'Ambulatorio-Day Hospital di Malattie Infettive unicamente al diretto interessato nei seguenti giorni ed orari: dal Martedì e Giovedì dalle 14.00 alle 16.00.

•***Centro per l'Aterosclerosi***
Presso il Centro Prelievi dal Lunedì al Venerdì dalle 12.00 alle 15.00, e nei preferistivi fino alle 14.00. Escluso il sabato

•***Diagnostica per Immagini***
presso l'area di Diagnostica per Immagini, Piano Terra, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30. Compresi gli esami cito-istologici

•***Endocrinologia***
Presso il Centro Prelievi dal Lunedì al Venerdì dalle 12.00 alle 15.00, e nei preferistivi fino alle 14.00. Escluso il sabato

•***Genetica Medica***
Presso il Centro Prelievi dal Lunedì al Venerdì dalle 12.00 alle 15.00, e nei preferistivi fino alle 14.00. Escluso il sabato. Nei casi in cui i medici ritenessero necessario la consegna a mano, verrà contattato direttamente il paziente interessato

•***Ginecologia***
Presso il Centro Prelievi dal Lunedì al Venerdì dalle 12.00 alle 15.00, e nei preferistivi fino alle 14.00. Escluso il sabato

Nei giorni prefestivi infrasettimanali la consegna dei referti di tutti gli ambulatori e servizi avverrà solo la mattina.

Ritiro con Delega
Per tutelare la riservatezza dei dati personali, il referto dell'esame sarà consegnato al diretto interessato, previa esibizione di un documento di riconoscimento. Qualora il titolare fosse impossibilitato a ritirare personalmente il referto, potrà delegare per iscritto un'altra persona utilizzando l'apposito modulo che si trova nella sezione "**modulistica**" del sito internet www.ptvonline.it

Ritiro OnLine

E' possibile consultare, grazie al servizio Lazio ESCAPE, gli esami di laboratorio eseguiti presso il Centro Prelievi, collegandosi al sito internet https://iltuoreferto.regione.lazio.it ed inserendo come username il proprio codice fiscale e la Password di 10 cifre consegnata, se richiesta dall'utente, al momento del prelievo, sul foglio di accettazione.

Ad ogni nuovo referto verrà associata e consegnata all'utente una nuova password. Non sono consultabili online: i referti dell'esame per l'HIV e i test genetici, in osservanza alle linee guida del Garante Privacy del 19 novembre 2009 ed inoltre il gruppo sanguigno / fattore Rh, i Test di Coomb (diretto e indiretto), HLA e Farmacoresistenza.

Invio dei referti a domicilio
E' attivo, per coloro che ne facciano esplicita richiesta, il servizio a pagamento di consegna a domicilio degli esami eseguiti presso il Centro Prelievi/ Medicina di Laboratorio, gli ambulatori di Endocrinologia, Aterosclerosi e Ginecologia e la Diagnostica per Immagini.

L'informativa e la relativa modulistica per la richiesta di invio a domicilio sono presenti, consultabili e scaricabili nella sezione "**modulistica**" del sito internet www.ptvonline.it

Informazioni aggiuntive

Prenotazioni in Urgenza, DR. CUP
I medici di medicina generale, i pediatri di libera scelta e gli specialisti ospedalieri possono accedere ad un percorso dedicato ai casi clinici ritenuti Urgenti, contattando un numero verde unico regionale, riservato esclusivamente ai prescrittori. Attivata la procedura in urgenza, il paziente avrà a disposizione, esclusivamente per le prestazioni ritenute critiche, vale a dire a lunga attesa, stabilite dall'accordo Stato regioni sancito per il periodo 2010-2013, delle disponibilità dedicate il cui tempo di attesa non supera le 72 ore.

Visite di Controllo
Alcune visite ed esami di controllo possono essere prenotati presso il CUP con impegnativa rilasciata dal medico di base; la maggior parte degli appuntamenti di controllo, essendo programmati in agende interne, vengono invece prenotati esclusivamente con richiesta medica rilasciata dal medico specialista del PTV. Per essere considerata una "visita di controllo" quest'ultima deve essere effettuata entro 6 mesi dalla precedente.

Follow Up post Pronto Soccorso
All'atto della dimissione del paziente da Pronto Soccorso, qualora sia necessario il medico rilascerà una impegnativa SSN con richiesta di "controllo post accesso PS". Qualora sia necessaria anche un'indagine radiografica verrà anche questa prescritta su apposita impegnativa SSN con la dicitura "percorso interno- Post

Pronto Soccorso". Il paziente potrà prenotare entrambe le prestazioni presso il CUP, accedendo ad una agenda riservata.

Esami Precedenti
In sede di visita o esame è consigliato portare in visione una documentazione clinica pregressa che possa essere utile al medico ai fini dell'inquadramento clinico (in particolare per quelli erogati presso la Senologia).

7.3. Carta di accoglienza per i nostri ospiti degenti

Accoglienza in degenza
Il ricovero può avvenire:
- in regime di urgenza, con trasferimento da Pronto Soccorso
- in regime ordinario, programmato a seguito di inserimento in lista di attesa

E' necessario portare con sé:
- tessera sanitaria
- documento di riconoscimento
- certificazione sanitaria relativa ad esami ed accertamenti diagnostici pregressi
- terapie farmacologiche eventualmente in atto

È opportuno informare il medico su eventuali allergie o intolleranze (alimentari o a farmaci)
È consigliato fornire il numero telefonico di un familiare o persona di fiducia.

Accettazione
Il degente ricoverato in urgenza ha già eseguito l'accettazione amministrativa all'ingresso del Pronto Soccorso.
Il paziente chiamato in elezione viene accolto direttamente presso il modulo di degenza dal personale infermieristico che provvede a registrarne la presenza, facendogli un primo colloquio anamnestico che verrà poi integrato dal personale medico.

Camera di Degenza
Ogni posto letto ha a disposizione su un lato un armadio per appendere gli abiti, integrato con un comodino con un cassetto e due ripiani, uno dei quali traforato per contenere scarpe e pantofole. Le raccomandiamo di non riporre in questi contenitori oggetti di valore ma di utilizzare il piccolo cassetto con chiave posizionato nell'altro lato del letto. Il vano sopra il cassetto con chiave può contenere altri oggetti che potrebbero servirle (bottiglie, fazzoletti di carta, ecc.). Il cestino per i rifiuti si trova sotto il cassetto con chiave. E' inoltre a sua disposizione un tavolino mobile per

svolgere più comodamente attività quotidiane come consumare i pasti, leggere e scrivere. Nella parete di fronte al suo letto potrà posare, su apposite mensole, gli oggetti che desidera avere con sé durante la degenza: portafoto, piccole piante verdi o altro (le ricordiamo che in ospedale non è consentita la presenza di fiori recisi).
Nelle stessa parete si trovano contenitori per libri, riviste, depliant e appendiabiti a disposizione dei visitatori.

Apparecchio Multifunzionale
L'apparecchio multifunzionale fissato alla parete tra letto e armadio, le consente di effettuare una serie di operazioni in maniera semplice e veloce.
I tasti celeste, giallo e verde, che trova sulla parte fissa dell'apparecchio sono riservati al personale: le ricordiamo di non utilizzarli.
La tastiera sganciabile che può lasciare ancorata al supporto calamitato oppure tenere poggiata sul letto o sul comodino ha le seguenti funzioni:

- telefono
- chiamata infermiere
- telecomando per televisore
- interruttore luci
- dispositivo per cuffie

Ogni funzione prescelta viene visualizzata sul display della tastiera.
Nel caso in cui il collegamento tra la tastiera alla parte fissa venisse interrotto, s'attiverà immediatamente un segnale di allarme. Tutte le funzioni dell'apparecchio multifunzionale sono schematizzate nel disegno che troverà nella camera di degenza.

APPARECCHIO MULTIFUNZIONALE
ISTRUZIONI PER IL DEGENTE

Per chiamare

Premere il pulsante rosso ed attendere la risposta fonica.
A conferma si accenderanno il tasto rosso e la luce rossa fuori porta.
La cornetta non deve necessariamente essere sganciata dalla base in quanto la fonia è in viva voce.

TV

Tasti di accensione e spegnimento della TV

Selezione

Tasti di selezione dei canali TV e radio

Volume

Tasti di controllo del volume TV e radio

Luce di camera

Tasto di accensione e spegnimento della luce della camera

Luce di lettura

Tasto di accensione e spegnimento della luce di lettura

Cuffia

L'ingresso della cuffia è posto sul fondo della cornetta.
L'audio della TV si può ascoltare anche in cuffia.

Sul retro della cornetta è posta la tastiera telefonica. Per ricevere la linea e per chiudere la conversazione bisogna premere il tasto ON/OFF. Per effettuare chiamate urbane anteporre lo "0" al numero telefonico. Per chiamare un numero interno non è necessario digitare lo "0".

Telefono

Per comunicare con l'esterno l'apparecchio multifunzionale si attiva e disattiva premendo il **tasto verde "ON/OFF"**, nella parte interna della tastiera. L'apparecchio le permette di ricevere da qualsiasi telefono ed effettuare le sole chiamate urbane. Per telefonare, dopo aver premuto il tasto "ON", deve digitare lo "zero" per ricevere la linea, e poi comporre il numero desiderato.

Per rispondere ad una chiamata deve premere "ON".
È importante premere sempre il tasto "OFF" alla fine di ogni conversazione.
Per ricevere direttamente sul suo apparecchio il numero è 06/2090 (composto da una parte comune) + le ultime quattro cifre del numero riportato sul suo apparecchio multifunzionale (per esempio: se il numero scritto sul suo apparecchio è 81234, il numero per essere chiamati dall'esterno è 06 2090 1234).
Per contattare (o essere contattati da) qualsiasi altro telefono del Policlinico, basta digitare il numero riportato sull'apparecchio (nell'esempio, 81234). L'uso del telefono è consentito dalle ore 9.00 e non oltre le 22.00, per non recare disturbo agli altri ospiti.

Chiamata Infermiere
l tasto rosso sul bordo superiore della tastiera serve a chiamare un infermiere. Nel momento in cui lei preme questo tasto, un impulso sonoro raggiunge il locale infermieri ed una luce si accende all'esterno della sua camera. L'infermiere interverrà personalmente e/o la contatterà telefonicamente. Se la tastiera si trova agganciata al supporto fissato alla parete, la conversazione avviene in modalità "viva voce"; altrimenti può sganciarla e usarla come in una normale telefonata.

Televisione
Con i due tasti viola (ON/OFF) sul dorso della tastiera, si può accendere e spegnere il televisore, mentre con i tasti celesti (+/-) si possono scorrere i canali ed aumentare o diminuire il volume. L'uso del televisore richiede attenzione: confidiamo pertanto nella sua sensibilità e la invitiamo a concordare con il suo compagno di camera le modalità e i tempi dell'uso del televisore. Le ricordiamo che l'uso del televisore non è consentito in concomitanza con le attività di visita e cura e, qualora il suo quadro clinico lo consenta, la invitiamo ad usufruire del televisore e del dvd a sua disposizione presso il soggiorno degenti.

Luce
Gli interruttori della luce sono i tasti gialli, sul dorso della tastiera: con il tasto a sinistra si accende e si spegne la luce per la lettura, con quello a destra si accende e si spegne la luce della camera.
Accanto alla finestra è posizionata una lampada con comando ad accensione locale.

Letto
Il letto della sua camera di degenza è elettrico e le consente, utilizzando l'apposita tastiera, di essere posizionato in diverse modalità.
Qualora fosse opportuno, può chiedere al personale infermieristico di mostrarle come poterlo manovrare. Tutti i letti sono corredati da materassi in schiuma poliuretanica che garantiscono la prevenzione delle lesioni da pressione.
Aria Climatizzata
La informiamo, infine, che l'ambiente della sua camera è climatizzato. La invitiamo a non aprire le finestre per evitare la dispersione dell'aria climatizzata e l'ingresso

di insetti. Nel caso lei avvertisse caldo o freddo, potrà chiedere ad un infermiere di regolare la temperatura all'interno della camera (max +/- 2-3 °C).

Pasti
Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- colazione ore 7.30 – 8.00
- pranzo ore 12.30 - 13.00
- spuntino pomeridiano ore 16.00
- cena ore 19.00 – 19.30

Dalle ore 8 alle ore 10.30 vengono lasciate nel soggiorno, a disposizione degli ospiti che ne vogliano usufruire, caraffe di caffè, the e latte insieme a biscotti, panini e marmellate mentre nelle fasce orarie dei pasti principali tutti i degenti, il cui quadro clinico e il piano terapeutico lo consentano, sono invitati a consumare in questo soggiorno i pasti in compagnia.

Menu Alternativi
E' possibile richiedere al Coordinatore Infermieristico soluzioni alternative al menù del giorno per motivi religiosi, patologie particolari o allergie ad alcuni alimenti.

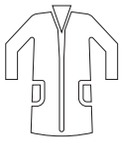
Privacy e Consenso Informato
Prima di essere sottoposto a terapie o interventi, il paziente ha diritto a ricevere dal medico tutte le notizie relative alla sua condizione clinica e le varie possibilità di diagnosi o di terapia, che gli permettano di esprimere un libero consenso, scaturito dalla sua valutazione delle informazioni ricevute; le informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
I parenti dei ricoverati potranno avere informazioni sanitarie dai medici del reparto, secondo le modalità e gli orari indicati in apposita cartellonistica (affissa all'ingresso di ciascun reparto); ulteriori chiarimenti sulle modalità di colloquio con i medici (anche in relazione a situazioni particolari) potranno essere fornite dal Coordinatore Infermieristico.
Il paziente può richiedere che i dati relativi alla sua malattia (ed ogni altra circostanza che lo riguardi) rimangano segreti; a tutela della privacy non verranno fornite informazioni telefoniche sullo stato di salute.

Come Riconoscere gli Operatori

Divise
All'interno del Reparto troverà professionisti ed operatori altamente qualificati che si prenderanno cura di Lei, ognuno in base alle proprie competenze.

Le diverse figure si riconoscono facilmente in base al colore della divisa che indossano :

Medici



camice bianco

Medici in reparto

divisa bianca con profilo bianco

Medico e personale in sala operatoria

divisa verde con profilo verde

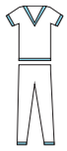
Coordinatore Infermieristico

divisa bianca con profilo rosso

Infermieri

divisa bianca con profilo celeste

Studente Infermiere



divisa bianca con profilo azzurro

Personale Tecnico

divisa bianca con profilo blu

Area Riabilitazione

divisa bianca con profilo prugna

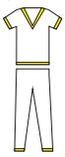
Assistenti Sociali

divisa bianca con profilo arancione

OSS - Operatore Socio Sanitario

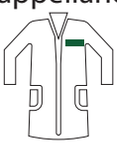
divisa bianca con profilo verde

Ausiliario



divisa bianca con profilo giallo

Cappellano



camice bianco con scritta verde

Volontari

camice verde acqua

Cartellini Identificativi
Ogni operatore è riconoscibile dal tesserino identificativo con nome, cognome e qualifica professionale, in osservanza alla normativa.

Imparare a riconoscerli Le consentirà di richiedere il loro aiuto in modo preciso ed efficace.

Il medico è il suo punto di riferimento per tutto il percorso clinico mentre gli infermieri sono i responsabili dell' iter assistenziale e provvedono alla cura della sua persona.
La maggior parte dei cartellini identificativi del personale in servizio sono di colore bianco; di seguito sono tuttavia elencate differenze cromatiche legate alle diverse professionalità:

- medici frequentatori (specialisti e non)
  cartellino turchese

- dottorandi
  cartellino turchese

- tirocinanti (laureati e non)
  cartellino celeste

- studenti non laureati
  cartellino rosso

Raccomadanzioni
Nel caso il degente desideri allontanarsi temporaneamente dall'area di degenza, deve verificare sempre con il personale infermieristico l'opportunità del proprio allontanamento, concordandone la durata.

Fumo
Il Policlinico Tor Vergata è un ospedale senza fumo. È pertanto consentito fumare solo all'esterno della struttura.

Telefono Cellulare
L'uso del telefono cellulare è ammesso nell'area di degenza nel caso di assoluta necessità. La invitiamo peraltro ad eliminare la suoneria o almeno a tenerla molto bassa e ad usarlo con discrezione per non infastidire gli altri ospiti e per evitare interferenze con apparecchiature elettromedicali presenti nella struttura.

Attività di Socializzazione
Ogni qual volta sia possibile, consultato il personale infermieristico, potete farvi accompagnare dal vostro caro "fuori" dalla camera per recarvi insieme nel Soggiorno degenti o nell'Area Visitatori per conversare, consumare i pasti, leggere, scrivere, ascoltare musica, intrattenersi in piccole attività di svago e guardare la televisione. Vi ricordiamo quanto sia importante uscire dalla camera di degenza per relazionarvi con l'ambiente ospedale sviluppando forme di socializzazione.

Cibi e Bevande
Si ricorda che non è opportuno introdurre e/o consumare all'interno della camera di degenza alimenti o bevande portati dall'esterno.

Igiene
Il bagno è riservato all'esclusivo uso dei degenti; i visitatori sono tenuti ad utilizzare i bagni a loro disposizione nell'Area Visitatori. Per farvi eventualmente aiutare dal vostro caro nell'igiene personale consultate il personale infermieristico.

Riposo dei Familiari
Qualora i visitatori che la assistono durante la degenza desiderino riposarsi possono usufruire della Sala Relax ricordando che la permanenza notturna va concordata con il coordinatore infermieristico che provvederà a fornire all'ospite coperte, asciugamani e la chiave dell'armadietto. Le istruzioni sul corretto uso delle poltrone sono presenti all'interno del locale; per ricevere ulteriori chiarimenti in merito è opportuno far riferimento al coordinatore infermieristico.

Orari di Visita

Orari di Ingresso
Il Policlinico intende privilegiare il mantenimento delle relazioni delle persone ricoverate con il mondo esterno, garantendo il coinvolgimento delle persone care nel percorso di cura.

L'accompagnatore è la persona indicata dal degente quale sostegno durante il periodo di permanenza

Al fine di garantire lo svolgimento delle attività Clinico Assistenziali e nel rispetto della privacy delle persone ricoverate, l'accompagnatore può sostare nelle ore diurne nella camera di degenza oltre l'orario d'accesso per i visitatori, su valutazione del Coordinatore Infermieristico. Sempre in accordo con quest'ultimo e su specifica

valutazione dello stesso, durante le ore notturne, l'accompagnatore può sostare all'interno della Sala Relax, attigua al Soggiorno Visitatori e, in particolari casi, gli può essere consentita la presenza vicino al proprio caro all'interno della camera di degenza.

I visitatori sono le persone in visita al degente; persone care ai degenti e pertanto figure importanti nel percorso di cura.
E'opportuno che l'accesso loro riservato all'interno dei moduli di **Degenza** avvenga:

- **Torre 6** (Linea arancione T6), ricoverato presso lato **ovest:**
  Visita dalle 18.00 alle 19.00
- **Torre 6** (Linea arancione T6), ricoverato presso lato **est:**
  Visita dalle 19.00 alle 20.00
- **Torre 8** (Linea rosa T8), ricoverato presso lato **nord**:
  Visita dalle 18.00 alle 19.00
- **Torre 8** (Linea rosa T8), ricoverato presso lato **sud**:
  Visita dalle 19.00 alle 20.00
- **OBI** (Osservazione Breve Intensiva): *Visita dalle 17.30 alle 18.00*
- **Terapie Intensive**: *Visita dalle 18.00 alle 19.00*

Orari di Ingresso Aree Sensibili

- **Ematologia degenza/trapianti**
  dalle 13.00 alle 14.00 e dalle 19.00 alle 21.00

- **Terapia Intensiva DEA**
  dalle 17.45 alle 19.45

- **Terapia Intensiva TIPO**
  dalle 15.00 alle 16.00 e dalle 19.00 alle 20.00

- **Terapia Intensiva Cardio Chirurgica**
  dalle 18.00 alle 19.00

- **Pronto Soccorso OBI**
  dalle 17.00 alle 18.00

- **Unità di Terapia Intensiva Coronarica - UTIC**
  dalle 12.00 alle 14.00 e dalle 18.00 alle 20.00

- **UTN - Stroke Unit**
  dalle 12.30 alle 13.30 e dalle 18.30 alle 19.30

- **SPDC – Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura**
  dalle 13.00 alle 13.45 e dalle 19.00 alle 20.00

Dimissione

Al momento della dimissione viene consegnata una scheda di dimissione per il medico curante, che contiene le informazioni relative al ricovero, alle indagini diagnostiche e alle terapie effettuate, ed a quelle eventualmente da continuare a domicilio, nonché gli eventuali controlli successivi e programmati; è quindi opportuno conservare tutta la documentazione.
Chi, nonostante il parere contrario dei medici, chiede di essere dimesso, deve firmare una dichiarazione di assunzione di responsabilità.
Il paziente dovrà ricordarsi di ritirare tutti gli oggetti personali.

Erogazione Diretta dei Farmaci

Al fine di attuare la continuità terapeutica nei casi ove si renda necessario iniziare o proseguire una terapia farmacologica prescritta nella scheda di dimissione, per i pazienti dimessi dai presidi dell'Azienda Ospedaliera è prevista l'erogazione diretta dei farmaci (di fascia A e H, per un massimo di 7 gg.) presso il Servizio Farmaceutico Ospedaliero del PTV, raggiungibile seguendo la Linea 5 e scendendo al piano -1.

Richiesta Documentazione Sanitaria

E' attivo il servizio di richiesta documentazione sanitaria a pagamento nei seguenti giorni e orari presso il CUP, in Galleria, a piano terra, sia per la **richiesta che per il ritiro**:

dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 16.00;
i prefestivi, escluso il sabato, dalle ore 10.00 alle ore 14.00.

L'informativa per la richiesta della documentazione è a disposizione presso:

- le Unità di degenza
- i Punti Accoglienza e il CUP
- nella sezione "modulistica" sul sito internet www.ptvonline.it

Esami Diagnostici Effettuati Durente il Ricovero:

Il cd contenente TC, RM, PET-TC, RX e MAMMOGRAFIE può essere richiesto direttamente all'Accettazione di Diagnostica per Immagini, Linea 5, entrata B, piano terra, il Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30 ed il Martedì, Giovedì e Sabato dalle 8.30 alle 13.30

7.4. Servizi di Sostegno

Assistenza Sociale

Il Servizio di Accoglienza Sociale si occupa dei problemi psico-sociali dei pazienti dal momento del ricovero al momento della dimissione facilitando il ritorno nel contesto di vita abituale e costituendo un ponte tra l'Istituzione Ospedale e il mondo vitale della persona malata.
Le assistenti sociali offrono interventi di sostegno e attivazione di un processo di

aiuto a favore dei pazienti ricoverati presso le varie unità operative. Il personale dell'unità operativa può contattare il Servizio per segnalare problematiche di disagio a carico dei pazienti.
Particolare attenzione è riservata ad un'utenza portatrice di specifici bisogni sociali nell'ambito di iter terapeutici lunghi e invalidanti.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00

Referenti del Servizio:
- Dr.ssa Francesca Simoncelli
- Dr.ssa Valeria Testa

Il servizio può essere contattato ai seguenti numeri:
Tel. 06.2090.8199 – 8179- 81369- 0172 – 0192
Fax 06.2090.24567

Assistenza Psicologica
Il Servizio di Assistenza Psicologica presta sostegno ai pazienti ricoverati presso le aree di degenza.

Si occupa inoltre di:
- assistere i familiari del paziente al fine di contribuire al miglioramento della qualità della vita ed all'elaborazione della sofferenza emotiva;
- sostenere nell'ascolto e nell'elaborazione emotiva l'utente che manifesti stati di angoscia e ansia in concomitanza dell'evento malattia e della comunicazione della diagnosi;
- lavorare alla stesura e realizzazione di progetti finalizzati alla formazione psicologica degli operatori sanitari;
- fornire opera di sostegno psicologico individuale e di gruppo per prevenire lo stress lavorativo;
- partecipare alla promozione di iniziative di prevenzione e promozione della salute;
- contribuire al processo di umanizzazione dell'assistenza.

Il servizio può essere contattato ai seguenti numeri 06.2090.0172 - 0192, fax 06.2090.3827

Assistenza Spirituale
L'assistenza spirituale cattolica nel Policlinico Tor Vergata è garantita, in modo continuativo, dalla presenza di sacerdoti, detti cappellani, coadiuvato da vice-cappellani.
I cappellani che svolgono servizio di assistenza religiosa presso il Policlinico sono: Rev. Don Alberto Tripodi e Don Raoul Stortoni
L'assistenza spirituale prevede tra le varie attività :
- le celebrazioni nella Cappella del Policlinico e l'amministrazione dei Sacramenti
- la visita quotidiana agli ospiti ricoverati e agli operatori che lo richiedono

- É sempre possibile ricevere i sacramenti della Riconciliazione, dell'Unzione degli infermi e la Comunione quotidiana per i degenti che lo desiderino.
- Le SS. Messe si celebrano nella Cappella situata al Piano Terra , nel corridoio che conduce alla Torre 6 di degenza, Linea :
- dal lunedì al venerdì: 7.30 mercoledì: 7.30 e 13.30 sabato e prefestivi: 17.30 domenica e festivi: 10.00
- L'Adorazione al Santissimo Sacramento si celebra ogni mercoledì alle ore 14.00
- Il cappellano può essere sempre contattato ai seguenti recapiti:
- dai telefoni interni del PTV: 88287
- dall'esterno o dai cellulari: 06.2090.8287 oppure 320.4333747
- tramite mail: cappellani@ptvonline.it

Per ogni ulteriore informazione ed aggiornamento si può visitare il sito: www.cappellaptv.it

I cittadini che professano una fede diversa dalla cattolica possono rivolgersi al Coordinatore infermieristico oppure all'Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP al numero 06.2090.2020 per essere messi in contatto con i ministri dei rispettivi culti che, a richiesta, verranno informati

Mediazione Linguistica e Culturale

Per ricevere l'assistenza di un operatore che possa facilitare la comunicazione attraverso la traduzione delle informazioni e delle richieste in lingue diverse dall'italiano si invita a contattare l'Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione – URP 06.2090.2020 dalle ore 09.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì oppure scrivere all'indirizzo e-mail: relazioni.pubblico@ptvonline.it

Sportello Antiviolenza – TELEFONO ROSA

Il Telefono Rosa aiuta tutte le persone (donne, anziani, adolescenti) che abbiano subito violenza fisica, psicologica, economica, sessuale, mobbing e stalking. Si impegna in favore della prevenzione della violenza e della promozione della cultura della comprensione, della tolleranza e del rispetto.

Sede Nazionale: Viale Mazzini, 73 00195 Roma Telefono: 06.3751.8282 Fax: 06.3751.8289 Sito Web: www.telefonorosa.it Mail: telefonorosa@alice.it

Sportello di Ascolto S.O.S. MAMMA

La U.O.C. di Psichiatria in collaborazione con l'U.O.C. Ginecologia, ha attivato uno "Sportello di Ascolto" per le future e neo mamme per la Prevenzione e cura della Depressione in gravidanza e post-partum.

Aperto al pubblico:
il Venerdì dalle 15.00 alle 18.00 previo appuntamento
presso gli Ambulatori della UOC di Ginecologia, Torre 8 Degenze,
Linea T8, Piano Terra, Stanza n° 111 (è consigliata la prenotazione telefonica)
Tel. 334.9949.452 attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 19.00
Mail: sosmamma@ptvonline.it

Servizio Acconciatore
Il servizio è momentaneamente sospeso e ***nessun acconciatore è autorizzato a svolgere tale attività all'interno dell'ospedale***.

Ospitalità/Hotel Convenzionati
Alcune strutture ricettive, ubicate per lo più nelle vicinanze del Policlinico Tor Vergata, hanno manifestato la propria disponibilità a riservare tariffe agevolate ai pazienti del Policlinico ed ai loro accompagnatori, nonché agli ospiti istituzionali o ai partecipanti a corsi, convegni ecc. organizzati dal PTV.
L'elenco Strutture Convenzionate si può consultare all'interno della sezione "Info Utili" del sito internet www.ptvonline.it
ASSOCIAZIONE VOLONTARI PER IL POLICLINICO TOR VERGATA – ONLUS

L'Associazione Volontari per il Policlinico Tor Vergata sostiene i pazienti, i visitatori e gli operatori che ogni giorno vivono l'ospedale. Per richiedere il supporto di un volontario, rivolgersi al coordinatore infermieristico dell'unità di degenza oppure direttamente contattando il numero 06.2090.0596 (oppure il numero 80596 dai telefoni interni del PTV) dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

7.5. Servizi Utili

Caffetterie
All'interno del Policlinico si trovano tre Caffetterie che effettuano la vendita al pubblico di gastronomia fredda, bevande, yogurt artigianale e spuntini vari.

Le caffetterie, osservano i seguenti orari e giorni di apertura per venire incontro alle diverse esigenze dell'utenza:

- La caffetteria situata presso ***l'ingresso principale del Policlinico*** è aperta tutti i giorni dalle 6.30 alle 20.00; è qui possibile anche acquistare generi di prima necessità.

- La caffetteria situata al ***piano terra della Torre 6 di degenza***, Linea T6, è aperta dalle 6.30 alle 20.00; in entrambe è possibile trovare piatti caldi e snack senza glutine.

- La caffetteria situata al ***piano terra della Torre 8 di degenza***, Linea T8, è aperta dalle 7.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 7.30 alle 17.30 ed è chiusa la domenica.

Per raggiungere facilmente le Caffetterie seguire il pittogramma:

Al fine di consentire a pazienti, visitatori ed operatori di poter usufruire di generi di ristoro senza doversi necessariamente recare presso le caffetterie, in diversi punti dell'ospedale sono ubicati distributori automatici di snack e bevande calde e fredde:

- Ambulatorio di Ematologia, Linea T6, piano -1;
- Dialisi, Linea 4, entrata E, piano terra;
- Area di Diagnostica per Immagini (riservata al personale), Linea 5, entrata B, piano terra;
- Day Surgery, Linea 2, entrata A, 1° piano;
- Sala d'attesa del Blocco Operatorio, Linea 2, 1° piano;
- Uffici Amministrativi, Linea 1, entrata A, 1° piano;
- Soggiorni Visitatori della Torre di Degenza, Linea T6, dal 1° al 9° piano.

Edicola
L'edicola, situata nell'atrio principale del Policlinico, aperta dal lunedì al sabato dalle ore 6.30 alle ore 18.30, vende giornali, riviste, biglietti Metrebus, ricariche telefoniche, articoli di cancelleria e generi di prima necessità; è qui possibile anche pagare bollettini (non Sisal).

Sala Ristorazione Self/Service
A disposizione degli operatori e visitatori del Policlinico è attivo, al piano -1 della Torre 8 di degenza, il Servizio di Ristorazione self-service, gestito dalla società Innova SpA.

Il servizio è fruibile:

dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 15.00

Per raggiungere facilmente la Sala Ristorazione seguire il pittogramma

Il pagamento del pasto potrà essere effettuato in contanti, mediante carta prepagata ricaricabile rilasciata esclusivamente dal gestore e mediante l'utilizzo dei buoni pasto rilasciati dal PTV e/o dall'Università.

Punto Biblio - ***chiuso momentaneamente per emergenza covid***
All'ingresso principale del PTV è presente il PuntoBiblio dove è possibile prendere in prestito libri, e-book, quotidiani e periodici digitali, video, audio ed usufruire

di una serie di opportunità e servizi messi a disposizione per i pazienti e per gli operatori. Per accedere ai servizi del PuntoBiblio occorre iscriversi.

L'iscrizione è gratuita per i pazienti ricoverati.

E' possibile recarsi personalmente presso il PuntoBiblio (tel. 06 2090 3200 – interno 83200; email: puntobiblio@ptvonline.it)

- dal lunedì al sabato dalle ore 09.30 alle ore 13.00;
- in alternativa è possibile rivolgersi all'Associazione Volontari PTV (06.2090. 0596 – interno 80596) dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

Banca

All'ingresso del Policlinico, sul lato sinistro, si trova un'agenzia UniCredit con sportello bancomat esterno. La banca, aperta dal lunedì al venerdì, osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

- Servizio di cassa allo sportello e di consulenza dalle 8.25 alle 13.35 e dalle 14.30 alle 15.50; prefestivi dalle ore 8.25 alle ore 12.50
- Servizio di consulenza dalle 14.25 alle 16.25

Il servizio di cassa allo sportello è operativo solo al mattino ma durante tutto l'orario il personale dell'Agenzia è a disposizione dei clienti per supportarli nell'utilizzo dei servizi offerti in modalità self service (versamenti di contante e assegni, prelievi, pagamenti di bollettini).

Camera Mortuaria

La camera mortuaria (morgue) si trova al piano –1. Dall'ingresso del Policlinico, vi si accede percorrendo l'intera galleria e utilizzando la scala esterna che affaccia sul parcheggio. In qualsiasi momento della giornata la camera del cordoglio è a completa disposizione dei familiari ed amici che desiderino stringersi intorno ai propri cari. Per avere accesso alla sala, qualora la porta fosse momentaneamente chiusa, è possibile contattare il numero 06.2090.0460 o 80460 dai telefoni interni.

Telefoni Pubblici

Nel Policlinico Tor Vergata sono presenti alcune postazioni di telefoni pubblici a scheda.
I telefoni sono dislocati nelle seguenti aree:

- **Piastra Ambulatori**
  Caffetteria ingresso
  Piano Terra, Linea 3
  Poliambulatori, Linea 2, entrata E, 1° piano
  Poliambulatori, Linea 2, entrata E, 2° piano

- **Torre 6 di Degenza** - Linea T6
  5° piano
  6° piano
  7° piano
  8° piano

- **Torre 8 di Degenza** - Linea T8
  2° piano.

La maggior parte degli apparecchi telefonici funziona a scheda ed alcuni anche a moneta.

7.6. Modulistica

Tutta la modulistica usata dalla Fondazione PTV - Policlinico Tor Vergata si trova:

nella sezione "Modulistica" del sito internet www.ptvonline.it

Tutti i moduli sono tutti scaricabili e stampabili, per essere consegnati, una volta compilati, negli uffici aziendali preposti

7.7. Numeri Utili

- **Centralino**
  tel 06.2090.1
  fax 06.2090.0018
  mail: info@ptvonline.it

- **Mail Certificata**
  protocollo@ptvonline.postecert.it

- **Re-CUP Regionale**
  06.99.39 - escluse le visite di controllo prenotabili solo presso il PTV
  attivo dal lunedì al venerdì
  dalle 7.30 alle 19.30, il sabato dalle 7.30 alle 13.00
  Ad esclusione di:
  Medicina Nucleare
  (PET/TC, Scintigrafia)
  tel. 06.2090.2466 per informazioni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00, sabato dalle 8.00 alle 12.00

  Radioterapia
  tel. 06.2090.4300

Odontoiatria
tel 06.2090.1, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 dalle 17.00

- **Pronto Soccorso**
  tel 06.2090.0076
  fax 06.2090.0085
  Attivo H24, tutti i giorni compresi i festivi

- **Pronto Soccorso Odontoiatrico**
  tel 06.2090.0686
  Attivo tutti i giorni, festivi compresi, dalle 8.00 alle 20.00

- **U.R.P. Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione**
  tel 06.2090.2020
  fax 06.2090.2021
  mail: relazioni.pubblico@ptvonline.it
  Aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00

- **Centro Prelievi**
  mail: medicina.laboratorio@ptvonline.it
  Gli accessi avvengono tramite prenotazione online: *www.ptvonline.it/qpass-prenotazioni.asp*

- **Centro Trasfusionale Donazione Sangue**
  tel 06.2090.0585
  mail: trasfusionaleptv@ptvonline.it
  da lunedì alla sabato dalle 8.00 alle 11.30

- **Cartelle Cliniche - Tramite l'U.R.P**
  (tel 06.2090.2020 oppure relazioni.pubblico@ptvonline.it è possibile ricevere via fax o e-mail l'Informativa per la Richiesta CopiaCartella Clinica Ritiro documentazione di persona, via posta raccomandata, corriere, elettronica. Sportello attivo presso il CUP dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 16.00 e prefestivi (escluso il sabato) 10.00 / 14.00 presso

8. ASCOLTO E MIGLIORAMENTO

8.1.Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP

Dirigente Responsabile: Dr.ssa Maria Rosa LORIA

Staff: Dr.ssa Romana Gianvenuti
Dr.ssa Francesca Romana Alcini
Federica Colangelo
Simona Muraca
Patrizia Pompei
Tutto lo staff dell'Accoglienza

Contatti
Telefono: 06.2090.2020, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00; i prefestivi dalle 9.00 alle 13.00
Fax: 06.2090.2021
Mail: relazioni.pubblico@ptvonline.it
Dove: Galleria - Piano Terra
Orario di Ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30

Approfondimenti del Servizio
Il PTV nasce con un progetto innovativo ed una nuova filosofia che intende valorizzare le relazioni tra le persone che abitano l'ospedale e la struttura stessa, intesa sia come organizzazione che ambiente.
Con la presentazione del modello dell'ospedale del nuovo millennio (progetto Veronesi-Piano) è stata promossa la revisione e l'attuazione de percorsi ospedalieri che passa inevitabilmente per le categorie e la terminologia istituzionalizzata nel progetto stesso.
Si è quindi sviluppato all'interno della mission del PTV un sistema composito basato sull'articolazione di tre diverse Unità:

- Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione-URP
- Organizzazione Comfort Ospedaliero
- Ottimizzazione degli Ambienti Ospedalieri

in sostituzione dell'ormai superata organizzazione dei servizi alberghieri e dell'URP come espressione che sottolinea anche nell'uso dei vocaboli il significato proprio del processo logico dell'innovazione che si vuole comunicare.
Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione è lo strumento di raccordo tra i cittadini e l'Azienda così come definito dal DPCM del 11.10.1994. , art.8 L. 150/2000), è

strategico nella sua trasversalità dato il ruolo svolto nel lavoro comune basato sulla centralità della persona, oggetto di attenzione continua.
La filosofia dell'Accoglienza è modalità che lega intrinsecamente l'attività di cura e prevenzione a tutto l'ospedale e diventa la Rete dell'Accoglienza

In coerenza con la mission del Policlinico assolve le peculiari funzioni di:
- Accoglienza, Orientamento ed Informazione
- Tutela
- Partecipazione
- Ospedale Aperto

8.2. Comitato Valutazione Sinistri - CVS

Il Comitato Valutazione Sinistri – CVS è stato costituito, conformemente a quanto previsto dalla Determina della Regione Lazio n. G09535 del 2.07.2014, con Deliberazione n. 287 del 23.05.2016, in sostituzione del Nucleo esecutivo del Comitato di Garanzia, di cui alla DDG 507/05.

Il CVS, organo di natura collegiale e multidisciplinare, di carattere consultivo, esprime parere obbligatorio ma non vincolante sulle richieste risarcitorie formulate nei confronti del PTV. E' uno degli Organismi aziendali del PTV ed è posto in diretto staff alla Direzione Aziendale. Ha inoltre funzioni istruttorie e/o propositive su ulteriori questioni ad esso sottoposte dal Collegio di garanzia.

Il CVS, in particolare, svolge le seguenti attività:
- contribuisce a individuare le aree di criticità che, dal punto di vista organizzativo e tecnico-professionale, sono suscettibili di dar vita a contenzioso e suggerisce le opportune azioni correttive;
- concorre alla definizione delle priorità di intervento e verifica i risultati conseguiti;
- attua gli indirizzi e le strategie di gestione del rischio stabilite dal Collegio di garanzia;
- valuta i sinistri allo scopo di individuarne il nesso causale con gli eventi che li hanno prodotti;
- individua una strategia condivisa di gestione del sinistro;
- valuta l'impatto economico dei rischio, anche al fine di collocare il sinistro "sopra" o "sotto" il limite della Self Insurance Retention (S.I.R.) secondo quanto previsto dal contratto di polizza;
- valuta le tipologie e l'entità degli eventuali danni arrecati a terzi con il coinvolgimento delle varie professionalità aziendali necessarie per una analisi dei sinistri anche in una ottica preventiva finalizzata a scongiurare che si ripetano;
- formula la propria proposta motivata di definizione del sinistro

sottoponendola alla Direzione Generale;
- elabora e presenta al Collegio di garanzia e al Direttore generale una relazione annuale sulle attività svolte.

Composizione
Il CVS, conformemente a quanto previsto dalla richiamata determinazione, è composto da:
→ un Dirigente Affari Generali del PTV;
→ un Avvocato;
→ il Medico Legale aziendale;
→ il Risk Manager;
→ un membro della Direzione sanitaria del PTV;

Con la DDG n. 763 del 12.10.2020, sono stati quindi individuati:

- Dr. Francesco Cosi, Direttore UOC Affari Generali, con funzioni di Coordinatore
- Avv. Francesco Paolo Cherra, legale del Libero Foro;
- Prof. Silvestro Mauriello, medico legale del PTV;
- Dr.ssa Barbara Passini, Risk Manager del PTV;
- Dr.ssa Francesca Ignesti, medico di Direzione sanitaria;
- Dr.ssa Cecilia Monaco- UOC Affari Generali, quale Segretario del CVS

Con la medesima DDG è stato nominato il Prof. Luigi Tonino Marsella quale Coordinatore del CVS del PTV e la Dr.ssa Laura Molinari, afferente al Dipartimento Affari Istituzionali, Generali e Giuridico Amministrativi Il Comitato di Garanzia è l'organo di riferimento istituzionale del Direttore Generale per quanto riguarda le attività proprie dell'Azienda.

8.3. Qualità

Progetto di certificazione dei sistemi di gestione per la qualità con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008

I Principi di Gestione per la Qualità
I Sistemi di Gestione, nello svolgimento del loro articolato processo per la conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008, tendono a valorizzare i principali aspetti gestionali della norma realizzando i seguenti principi fondamentali.
L'orientamento al cliente
Individuare le esigenze e le aspettative dei clienti, motivando il personale medico, infermieristico, tecnico ed ausiliario a soddisfare pienamente le necessità identificate anche attraverso il miglioramento della comunicazione interna.

La Leadership
Stabilire, da parte della Direzione, gli obiettivi a livello generale curandone la flessibilità per poterli, in ogni momento, adeguare a potenziali cambiamenti.

La leadership ha anche il compito di rendere partecipe tutta l'Azienda al progetto creando e mantenendo un ambiente interno di pieno coinvolgimento di tutto il personale, ad ogni livello funzionale, per il conseguimento degli obiettivi stabiliti.

Il Coinvolgimento del Personale
Coinvolgere il personale attraverso la formazione, l'informazione, la motivazione affinché le persone, a tutti i livelli, possano esprimere al meglio le proprie capacità e manifestare con la loro attività il potenziale dell'organizzazione.
Stimolare l'utilizzo degli strumenti del Sistema di Gestione per la Qualità da parte di tutti gli operatori sanitari per la pratica delle gestioni di natura organizzativa e professionale.

L'Approccio per Processi
Adottare la logica dell'approccio per processi, perché la realizzazione degli obiettivi che si intendono perseguire si ottiene con maggiore efficacia quando attività e risorse sono gestite con sistematica interconnessione.
Tale logica deve essere adottata per la gestione dei processi aziendali (es.: processo decisionale e di pianificazione strategica, processo di budgetting e controllo di gestione, processo di progettazione sanitaria e pianificazione degli interventi di diagnosi e cura, processo di comunicazione interna ed esterna, processi relativi alla gestione di risorse umane, processi di approvvigionamento, processo di gestione ed analisi dei dati, processi di miglioramento, processi propri di Dipartimento e di Unità Operativa) e per garantire il governo delle attività critiche individuate in relazione alle esigenze interne ed esterne da soddisfare.

L'approccio per processi sottolinea l'importanza:

- della comprensione delle caratteristiche del processo;
- dell'esigenza di valutare i processi in termini di valore aggiunto;
- del conseguimento dei risultati relativi alle prestazioni e all'efficacia dei processi;
- del miglioramento continuo dei processi sulla base di misurazioni oggettive.

L'Approccio Sistemico alla Gestione
Favorire l'uso di tecniche d'organizzazione e di mezzi d'informazione capaci di connettere le varie funzioni aziendali affinché operino come un'unica, efficiente unità pur formata da componenti diverse: manageriali, cliniche mediche ed infermieristiche, tecniche ed amministrative.

Il Miglioramento Continuo
Stimolare l'impegno di tutti sulle reali priorità dell'Azienda; motivare gli operatori a far propri i valori di una cultura rivolta al miglioramento continuo; realizzare tali valori nella quotidiana realtà lavorativa.

Decisioni basate su dati di fatto

Dedicare particolare cura all'analisi dei dati e delle informazioni acquisite per ottenere decisioni ed azioni efficaci.

Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori
Impostare un efficace metodo di valutazione, selezione e monitoraggio dei fornitori; creare forme di collaborazione che garantiscano un proficuo lavoro, una comune visione ed una continua ricerca del miglioramento.

9. CARTE DI SERVIZIO DELLE UNITÀ CERTIFICATE

Le Carte dei Servizi delle singole U.U.O.O. sono tutte consultabili nella sezione "Qualità" del sito internet www.ptvonline.it
Le Unità che sono state certificate sono:

- Dipartimento Medicina di Laboratorio
- Area Funzionale Omogenea Anatomia ed Istologia Patologica
- U.O.C. Cardiochirurgia
- U.O.C. Chirurgia dei Trapianti
- U.O.C. Ematologia
- U.O.C Farmacia Clinica
- U.O.C. Servizio di Malattie Infettive e Day Hospital
- U.O.C. Unità Terapia Neurovascolare – Stroke Unit
- U.O.S.D. Immunoematologia e Medicina Trasfusionale
- U.O.S.D di Nutrizione Clinica, Terapia Parenterale e Anoressia Nervosa
- U.O.S.D. Oncologia Medica
- Centro di Riferimento della Regione Lazio per la Sclerosi Multipla
- Comitato Etico Indipendente - Settore Gestione Amministrativa Sperimentazioni Cliniche
- Centro Educazione Continua in Medicina (E.C.M.) - Guida al Servizio

Fondazione PTV - Policlinico Tor Vergata
Viale Oxford, 81 - 00133 Roma
tel. 06.20901 - info@ptvonline.it
www.ptvonline.it

PTV
FONDAZIONE PTV
POLICLINICO TOR VERGATA

REGIONE
LAZIO

TOR VERGATA
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ROMA