

Carta dei Servizi

CdS_UOC CCH

Rev. 05
20/03/17

Pagina 1 di 16

I SERVIZI SPECIALISTICI DIAGNOSTICI E TERAPEUTICI

COME TROVARCI

IL PERSONALE

L'ASSISTENZA SANITARIA

UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE PER LEI E PER I SUOI FAMILIARI

L'ASCOLTO DEI CITTADINI UTENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

Causale preparazione / modifica documento: Aggiornamento			
Varie modifiche			
Redazione RSGQ/UOC CCH	Approvazione DIR/UOC CCH	Validazione UATP/URP	Emissione RSGQ/UOC CCH
F.to Dr. Fabio Bertoldo	F.To Prof. Giovanni Ruvolo	F.to Dott.ssa Maria Rosa Loria	F.To Dr. Fabio Bertoldo

Carta dei Servizi

CdS_UOC CCH

Rev. 05

20/03/17

Pagina 2 di 16

I SERVIZI SPECIALISTICI DIAGNOSTICI E TERAPEUTICI

<p>Specializzazione</p>	<p>La U.O.C. Cardiochirurgia, diretta dal Prof. Giovanni Ruvolo, è dedicata alle attività preventive, assistenziali, diagnostiche e terapeutiche per Pazienti affetti da patologie cardiovascolari di pertinenza cardiocirurgica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aritmie • cardiopatie congenite dell'adulto • complicanze dell'infarto miocardico • insufficienza cardiaca acuta e cronica • malattia aterosclerotica coronarica ostruttiva • neoformazioni cardiache • patologia espansiva e dissecante dell'aorta toracica • patologie del pericardio • patologia traumatica con interessamento del cuore e dei grossi vasi • valvulopatia aortica • valvulopatia mitralica • valvulopatia tricuspidalica.
<p>Prestazioni sanitarie</p>	<p>Vengono erogate in regime di degenza, anche in carattere di urgenza ed emergenza, in regime di One Day Surgery e in regime ambulatoriale, anche in modalità Day Hospital, le seguenti prestazioni sanitarie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attività assistenziali, diagnostiche e terapeutiche con ricovero ordinario o in regime di One Day Surgery in carattere di elezione • attività assistenziali, diagnostiche e terapeutiche con ricovero in carattere di urgenza ed emergenza 24 ore su 24 • visita cardiocirurgica (primo accesso o prima visita e visita di controllo o visita successiva alla prima) • visita di controllo postoperatorio o post-procedurale • medicazione cardiocirurgica • prima visita o visita di screening, con percorso diagnostico per la Sindrome di Marfan e Patologie Correlate, e visita di follow-up o visita successiva alla prima • consulenza cardiocirurgica.
<p>Didattica</p>	<p>La U.O.C. Cardiochirurgia svolge, in collaborazione con l'Università degli Studi di Roma Tor Vergata, attività didattiche e tutoriali per i Medici in formazione specialistica della Scuola di Specializzazione in Cardiochirurgia, per gli Studenti del Corso di Laurea in Medicina e Chirurgia, per gli Studenti del Corso di Laurea in Fisioterapia, per gli Studenti del Corso di Laurea in Infermieristica e per gli Studenti del Corso di Laurea in Tecniche di Fisiopatologia Cardiocircolatoria e Perfusionamento Cardiovascolare.</p>
<p>Ricerca</p>	<p>La U.O.C. Cardiochirurgia svolge attività di ricerca autonoma o attraverso la partecipazione a studi multicentrici nazionali e internazionali per il trattamento delle patologie cardiovascolari e utilizza protocolli assistenziali, diagnostici e terapeutici, sia tradizionali e sia innovativi, sempre in accordo con le linee guida nazionali e internazionali.</p>

Carta dei Servizi

CdS_UOC CCH

Rev. 05

20/03/17

Pagina 3 di 16

COME TROVARCI	
Recapiti informatici	<p>Fondazione PTV “Policlinico Tor Vergata” info@ptvonline.it</p> <p>U.O.C. Cardiochirurgia (Direzione e Segreteria) cardiochirurgia@ptvonline.it cardiochirurgia.segreteria@uniroma2.it</p> <p>Centro Malattie Rare per la Sindrome di Marfan e Patologie Correlate presidio.marfan@ptvonline.it</p>
Recapiti telefonici	<p>+39 06 2090.3536 (Direzione e Segreteria)</p> <p>+39 06 2090.4056 (Modulo di Degenza)</p> <p>+39 06 2090.8197 (Coordinatore Gestionale Infermieristico – Modulo di Degenza)</p> <p>+39 06 2090.8290 (Coordinatore Gestionale Infermieristico – Terapia Intensiva)</p> <p>+39 06 2090.2956 (One Day Surgery)</p> <p>+39 06 2090.8277 (Coordinatore Gestionale Infermieristico – One Day Surgery)</p> <p>+39 06 2090.0636 (Ambulatorio)</p> <p>+39 06 2090.8111 (Coordinatore Gestionale Infermieristico – Ambulatorio)</p> <p>+39 06 2090.4800 (Centro Malattie Rare per la Sindrome di Marfan e P.C.)</p>
Recapiti fax	<p>+39 06 2090.3868 (Modulo di Degenza)</p>

Carta dei Servizi

CdS_UOC CCH

Rev. 05

20/03/17

Pagina 4 di 16

IL PERSONALE	
Direttore	Prof. Giovanni Ruvolo
Personale amministrativo	Sig.ra Nadia Crea
Personale medico	Prof. Antonio Pellegrino, Prof. Carlo Bassano, Prof. Patrizio Polisca, Prof. Antonio Scafuri, Dr. Fabio Bertoldo, Dr. Paolo Nardi
Medici in formazione specialistica	Dr.ssa Maria Sabrina Ferrante, Dr.ssa Monica Greci, Dr.ssa Marta Pugliese, Dr. Guglielmo Saitto, Dr.ssa Sara Rita Vacirca
Coordinatori Gestionali Infermieristici	Dott.ssa Alessandra Gianlorenzi (Modulo di Degenza e Terapia Intensiva Cardiochirurgica), Sig. Marcello Muzi (Ambulatorio), Sig.ra Fabiola Nardi (One Day Surgery), Sig.ra Paola Romanazzi (Blocco Operatorio B)
Referente Infermieristico per il Centro Malattie Rare per la Sindrome di Marfan e Patologie Correlate	Dott.ssa Concettina Donzelli
Tecnici di Fisiopatologia Cardiocircolatoria e Perfusionazione Cardiovascolare (T.F.C.P.C.)	Personale afferente alla Direzione Infermieristica e delle Professioni Sanitarie (elenco aggiornato presso D.I.P.S.)
Collaboratori Professionali Sanitari – Infermieri (C.P.S.I.) del Modulo di Degenza	Personale afferente alla Direzione Infermieristica e delle Professioni Sanitarie (elenco aggiornato presso D.I.P.S.)
Fisioterapisti del Modulo di Degenza	Personale afferente alla Direzione Infermieristica e delle Professioni Sanitarie (elenco aggiornato presso D.I.P.S.)
Operatori socio-sanitari (O.S.S.) e Operatori tecnici addetti all'assistenza (O.T.A.)	Personale in outsourcing

Carta dei Servizi

CdS_UOC CCH

Rev. 05

20/03/17

Pagina 5 di 16

L'ASSISTENZA SANITARIA

RICOVERI

Prestazioni sanitarie in regime di degenza

MODULO DI DEGENZA

La U.O.C. Cardiochirurgia eroga, in regime di degenza, le seguenti prestazioni sanitarie:

- attività assistenziali, diagnostiche e terapeutiche con ricovero, in carattere di elezione, di urgenza ed emergenza, 24 ore su 24.

Tali prestazioni sanitarie sono rivolte a Pazienti con necessità di valutazione clinico-strumentale ed eventuale trattamento di patologie cardiovascolari di pertinenza cardiochirurgica.

Ubicazione: Linea T6 – Torre 6 Degenze – Piano 1, Modulo Ovest.

Modalità di accesso accompagnatori e visitatori: in tre fasce orarie:
dalle ore 07:00 alle ore 08:30
dalle ore 12:30 alle ore 15:00
dalle ore 19:00 alle ore 21:00

Lista d'Attesa: controllata dall'Ufficio Ricoveri Centralizzato.

Modalità di accesso: ricovero ordinario in elezione, dal domicilio, e trasferimento interno o esterno, in urgenza.

Il ricovero può avvenire secondo le seguenti modalità:

Ricovero ordinario in elezione o programmato, dal domicilio: è stabilito e predisposto dal Responsabile del Modulo di Degenza e avviene con la collaborazione del Coordinatore Gestionale Infermieristico o di un suo incaricato utilizzando la Lista d'Attesa controllata dall'Ufficio Ricoveri Centralizzato e presente sul Sistema Informatico del Policlinico. Il Coordinatore Gestionale Infermieristico o un suo incaricato fornirà telefonicamente al Paziente tutte le informazioni sulle modalità del ricovero (data e ora dell'accettazione, ubicazione del Modulo di Degenza, documentazione amministrativa e sanitaria necessaria, ecc.).

Ricovero con trasferimento interno, in urgenza: è stabilito e predisposto dal Responsabile del Modulo di Degenza o dal Medico di Servizio o di Guardia, in seguito a una consulenza cardiochirurgica, e avviene con la collaborazione del Coordinatore Gestionale Infermieristico o di un suo incaricato, in base agli accordi intercorsi con il Pronto Soccorso o con altra Unità Operativa del Policlinico richiedente il posto letto e secondo le modalità del trasferimento (data e ora dell'accettazione) comunicate dal Coordinatore Gestionale Infermieristico o da un suo incaricato.

Ricovero con trasferimento esterno, in urgenza: è stabilito e predisposto dal Responsabile del Modulo di Degenza o dal Medico di Servizio o di Guardia e avviene con la collaborazione del Coordinatore Gestionale Infermieristico o di un suo incaricato, in base agli accordi intercorsi con altra struttura sanitaria richiedente il posto letto e secondo le modalità del trasferimento (data e ora dell'accettazione) comunicate dal Coordinatore Gestionale Infermieristico o da un suo incaricato.

Carta dei Servizi

CdS_UOC CCH

Rev. 05

20/03/17

Pagina 6 di 16

L'ASSISTENZA SANITARIA	
Tempi in Lista d'Attesa	Il ricovero ordinario in elezione o programmato, dal domicilio, è disposto dal Direttore, secondo le classi di priorità stabilite a livello regionale e aziendale e secondo la data di inserimento del Paziente in Lista d'Attesa, ma anche in relazione a particolari esigenze assistenziali e didattiche.
Orario ricoveri e dimissioni	I ricoveri e le dimissioni vengono generalmente eseguiti nella fascia oraria diurna (08:00-18:00) e comunque possono essere personalizzati in accordo con le esigenze del Paziente e con le particolari esigenze operative della U.O.C. Cardiochirurgia.
Tutela della Privacy	Al momento del ricovero, il Policlinico informa il Paziente sulle modalità di trattamento dei suoi dati personali (tutela della Privacy) e di regola ne richiede per iscritto il suo consenso/dissenso su apposita modulistica.
Informazione al Paziente	Il Medico fornisce, in modo chiaro e comprensibile, sia al Paziente e sia alle persone (familiari e non) da Lui stesso espressamente identificate per iscritto e autorizzate a riceverle, informazioni sul motivo del ricovero, sul suo stato di salute, sull'iter diagnostico, sulla diagnosi e sui trattamenti terapeutici per la patologia di cui il Paziente è affetto, in merito alle probabilità di efficacia, alla durata, ai rischi connessi e alle possibili complicazioni; inoltre, procede al trattamento terapeutico soltanto dopo averne ottenuto un valido consenso informato espresso per iscritto su apposita modulistica.
Orario visite mediche	L'orario della visita medica del Modulo di Degenza è generalmente compreso nella mattina tra le ore 08:00 e le ore 11:00 e nel pomeriggio tra le ore 16:00 e le ore 17:00, con visite tuttavia ripetute per i Pazienti con quadro clinico più delicato e che necessitano di maggiore osservazione e assistenza.
Continuità assistenziale e Pronta disponibilità dei Medici	Il Medico di Servizio assicura nei giorni feriali la presenza giornaliera per 12 ore (08:00-20:00). Durante le ore notturne (20:00-08:00) e nei giorni festivi (08:00-20:00 e 20:00-08:00) è in servizio il Medico di Guardia. In caso di necessità, quando richiesto dal Medico di Guardia, è disponibile per i turni notturni e festivi la pronta disponibilità di un ulteriore Medico.
Lista Operatoria	La Lista Operatoria è disposta dal Direttore secondo i seguenti criteri: <ul style="list-style-type: none"> • tipo di patologia e sua gravità • ordine cronologico di ricovero • particolari esigenze assistenziali e didattiche.
Tempi di degenza	L'impegno è sempre rivolto a ridurre al minimo necessario e indispensabile i tempi di degenza in ospedale, sia nel periodo pre-operatorio che in quello postoperatorio, compatibilmente con il decorso clinico.

Carta dei Servizi

CdS_UOC CCH

Rev. 05

20/03/17

Pagina 7 di 16

L'ASSISTENZA SANITARIA	
Lettera di dimissione Rapporti con il Medico di Medicina Generale, con i Medici specialisti di fiducia e con i Centri di Riabilitazione	<p>Il Medico redige e rilascia, al momento della dimissione o del trasferimento del Paziente ricoverato, la lettera di dimissione, indirizzata al Medico di Medicina Generale, ai Medici specialisti di fiducia e, eventualmente, ai Colleghi del Centro di Riabilitazione. Tale documento contiene una dettagliata, ma sintetica, relazione del ricovero, comprendente anche le indicazioni, le prescrizioni terapeutiche e le raccomandazioni igienico-dietetiche per il proseguimento dell'assistenza a domicilio o presso il Centro di Riabilitazione.</p> <p>Una copia della lettera di dimissione viene poi inserita nella Cartella Clinica, diventandone parte integrante.</p>
Richiesta e ritiro Cartelle Cliniche	<p>Per la richiesta di copia della Cartella Clinica e degli allegati è necessario compilare apposita modulistica, consegnata dal personale infermieristico al momento della dimissione e disponibile anche presso le Aree Info – Accoglienza, il CUP e sul sito internet (www.ptvonline.it); tale modulistica correttamente compilata può essere poi consegnata presso il CUP o scansionata e inviata via e-mail all'indirizzo richiesta.cartellecliniche@ptvonline.it.</p>
ASSISTENZA INFERMIERISTICA Organizzazione	<p>I Collaboratori Professionali Sanitari Infermieri, riconoscibili rispetto al Coordinatore Gestionale Infermieristico perché dotati di divisa bianca con finiture verdi, sono organizzati in tre turni di lavoro giornalieri (07:00-14:00, 14:00-21:00 e 21:00-07:00), con una sovrapposizione di circa 15 minuti per turno per lo scambio di informazioni e la presa in carico dei Pazienti.</p> <p>L'assistenza infermieristica è organizzata, all'interno del Modulo di Degenza, secondo il modello assistenziale del nursing modulare in due o tre settori, ognuno gestito da un Collaboratore Professionale Sanitario Infermiere, che pertanto assicura l'assistenza per un massimo di 11 Pazienti.</p>
Per i Pazienti non autosufficienti	<p>La U.O.C. Cardiochirurgia dispone di apparecchiature di ausilio per i Pazienti totalmente o parzialmente non autosufficienti (materassi, argani per il loro sollevamento, ecc.). Di norma, ogni Paziente può essere assistito da un accompagnatore che, in casi eccezionali, può essere autorizzato dal Coordinatore Gestionale Infermieristico a permanere anche al di fuori degli orari di visita previsti.</p>
Il trattamento del dolore	<p>La U.O.C. Cardiochirurgia aderisce al programma aziendale "Ospedale senza dolore", che è volto a garantire al Paziente sofferente tutto il trattamento possibile per alleviare o eliminare il dolore che è associato a situazioni cliniche o procedure diagnostico-terapeutiche.</p>

Carta dei Servizi

CdS_UOC CCH

Rev. 05

20/03/17

Pagina 8 di 16

L'ASSISTENZA SANITARIA

RICOVERI

Prestazioni sanitarie in regime di One Day Surgery

ONE DAY SURGERY

La U.O.C. Cardiochirurgia eroga, in regime di One Day Surgery, le seguenti prestazioni sanitarie:

- attività assistenziali, diagnostiche e terapeutiche con ricovero in carattere di elezione e pernottamento per una notte.

Tali prestazioni sanitarie sono rivolte a Pazienti con valutazione clinico-strumentale già completata e necessità di trattamento di particolari problematiche postoperatorie cardiochirurgiche:

- complicazioni di ferita chirurgica
- versamento pericardico
- versamento pleurico
- altre problematiche postoperatorie cardiochirurgiche.

Ubicazione: Linea T6 – Torre 6 Degenze – Piano 6.

Modalità di accesso accompagnatori e visitatori: in tre fasce orarie:
dalle ore 07:00 alle ore 08:30
dalle ore 12:30 alle ore 15:00
dalle ore 19:00 alle ore 21:00

Lista d'Attesa: controllata dall'Ufficio Ricoveri Centralizzato.

Modalità di accesso: ricovero ordinario in elezione, dal domicilio.

Giorni e orari ricoveri ordinari in elezione, dal domicilio: un Venerdì del mese dalle ore 08:00 alle ore 09:00; i Pazienti verranno preavvisati circa 1 settimana prima della data indicativa di ricovero e verranno poi convocati il giorno precedente.

Giorni e orari colloqui con il personale medico: il giorno di attività dalle ore 12:30 alle ore 13:00 e in casi particolari anche secondo richiesta e secondo disponibilità dell'équipe. Inoltre, al termine della procedura o dell'intervento chirurgico, verranno fornite informazioni soltanto ai familiari e alle persone specificamente indicate dai Pazienti, in rispetto della normativa sulla Privacy (D.Lgs. 196/2003). Il personale medico non è autorizzato a fornire notizie cliniche telefonicamente.

Richiesta e ritiro Cartelle Cliniche: per la richiesta di copia della Cartella Clinica e degli allegati è necessario compilare apposita modulistica, consegnata dal personale infermieristico al momento della dimissione e disponibile anche presso le Aree Info – Accoglienza, il CUP e sul sito internet (www.ptvonline.it); tale modulistica correttamente compilata può essere poi consegnata presso il CUP o scansionata e inviata via e-mail all'indirizzo richiesta.cartellecliniche@ptvonline.it.

Carta dei Servizi

CdS_UOC CCH

Rev. 05

20/03/17

Pagina 9 di 16

L'ASSISTENZA SANITARIA

Prestazioni sanitarie in regime ambulatoriale

AMBULATORIO

La U.O.C. Cardiochirurgia eroga, in regime ambulatoriale, le seguenti prestazioni sanitarie:

- visita cardiocirurgica (primo accesso o prima visita)
- visita cardiocirurgica (visita di controllo o visita successiva alla prima)
- visita di controllo postoperatorio o post-procedurale
- medicazione cardiocirurgica.

Tali prestazioni sanitarie sono rivolte a Pazienti con necessità di valutazione clinico-strumentale e osservazione prima di un eventuale trattamento terapeutico chirurgico o procedurale o con necessità di follow-up e osservazione o medicazione dopo trattamento terapeutico chirurgico o procedurale.

Ubicazione: Linea T8 – Torre 8 Degenze – Piano Terra, Modulo Sud – Stanza 76.

Modalità di accesso accompagnatori: è consentito l'ingresso di un solo accompagnatore.

Primo accesso o prima visita: l'inserimento in Lista d'Attesa regionale centralizzata avviene telefonando al numero verde 80.33.33 (ReCUP) e con impegnativa medica riportante la richiesta "visita cardiocirurgica (CA 1.8)" e con barrata la classe di priorità "U", "B" o "D", oppure con barrata la "P" per prestazioni senza indicazione della classe di priorità.

Giorni e orari: Martedì e Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 13:00.

Visita di controllo o visita successiva alla prima: per i Pazienti che presentano necessità di follow-up e osservazione, la visita di controllo o successiva alla prima viene prescritta dal Medico che ne ha dato indicazione, su impegnativa riportante la richiesta "visita cardiocirurgica di controllo (CA 2.8)" e con barrata la classe di priorità "ALTRO", e deve essere prenotata presso il Policlinico attraverso una delle seguenti modalità:

1. Compilando l'apposito modulo di richiesta prestazione di controllo ed entro 72 ore lavorative un operatore richiamerà i numeri di telefono indicati al fine di comunicare al Paziente il giorno e l'orario di prenotazione.

Il modulo potrà essere:

- consegnato di persona alla postazione Accoglienza del CUP del Policlinico, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 19:00 e nei prefestivi (escluso il Sabato) dalle ore 09:00 alle ore 14:00
- inviato all'indirizzo e-mail prenotazioni.controllo@ptvonline.it
- compilato direttamente online riempiendo l'apposito form nella sezione del sito www.ptvonline.it ("Visite ed Esami" / "Richiesta prenotazioni visite di controllo online")

L'ASSISTENZA SANITARIA

2. È inoltre attivo lo sportello per prenotare di persona:
- CUP Centrale (Galleria del Policlinico) dalle ore 09.00 alle ore 19.30 dal Lunedì al Venerdì (nei prefestivi fino alle ore 14:00, Sabato escluso)
3. Prenotazione telefonica: contattare il n. 06.2090.3333 attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 12:00 alle ore 17:00.
- Giorni e orari:** Martedì e Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 13:00.
- Visita di controllo postoperatorio o post-procedurale** (prima e unica visita di controllo a circa un mese dall'intervento o dalla procedura): l'inserimento in Lista d'Attesa del ReCUP Web avviene al momento della dimissione o del trasferimento, con inserimento della data e dell'ora dell'appuntamento nella lettera di dimissione. Non è necessaria l'impegnativa medica.
- Giorni e orari:** Lunedì e Venerdì dalle ore 10:30 alle ore 13:00.
- Medicazione cardiocirurgica:** l'inserimento in Lista d'Attesa del ReCUP Web avviene esclusivamente telefonando al numero +39 06 2090.8197 (Coordinatore Gestionale Infermieristico), dal Lunedì al Venerdì dalle ore 12:00 alle ore 14:00.
- Giorni e orari:** Lunedì e Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 10:30.
- Ritiro referto:** il referto viene consegnato al termine della prestazione sanitaria.

L'ASSISTENZA SANITARIA

Prestazioni sanitarie in regime ambulatoriale

CENTRO MALATTIE RARE PER LA SINDROME DI MARFAN E PATOLOGIE CORRELATE

La U.O.C. Cardiochirurgia è stata identificata e riconosciuta, ai sensi dei Decreti del Commissario ad Acta della Regione Lazio n. U00387/2015 e n. U00429/2015, come Centro Malattie Rare per la Sindrome di Marfan e Patologie Correlate, ed è presente nell'elenco dei Centri Malattie Rare della Regione Lazio approvato con la Determinazione Dirigenziale 24 novembre 2015, n. G14554.

Il Centro Malattie Rare per la Sindrome di Marfan e Patologie Correlate eroga, in regime ambulatoriale, le seguenti prestazioni sanitarie:

- prima visita o visita di screening
- visita di follow-up o visita successiva alla prima.

Tali prestazioni sanitarie sono rivolte a Pazienti con sospetto diagnostico di Sindrome di Marfan o Patologie Correlate, a Pazienti con conferma diagnostica di Sindrome di Marfan o Patologie Correlate e con necessità di valutazione clinico-strumentale e osservazione prima di un eventuale intervento cardiocirurgico o con necessità di follow-up e osservazione dopo intervento cardiocirurgico.

Ubicazione Segreteria: Linea T6 – Torre 6 Degenze – Piano 1, Modulo Ovest – Stanza 24.

Ubicazione Ambulatorio: Linea 2 – Entrata F – Piano 2 – Stanza 94.

Modalità di accesso accompagnatori: è consentito l'ingresso di due accompagnatori.

Prima visita o visita di screening: l'inserimento in Lista d'Attesa avviene telefonando al numero +39 06 2090.4800 (Segreteria), il Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00, oppure inviando una e-mail all'indirizzo presidio.marfan@ptvonline.it, tutti i giorni; il Centro Malattie Rare provvede anche alla prescrizione con impegnativa medica riportante la richiesta "visita cardiocirurgica di controllo (CA 1.8)" e il quesito "sospetta Sindrome di Marfan".

Giorni e orari: Lunedì dalle ore 08:00 alle ore 14:00.

Visita di follow-up o successiva alla prima: l'inserimento in Lista d'Attesa avviene al completamento del percorso diagnostico (prima visita o visita di screening) o al termine della visita di follow-up o visita successiva alla prima, direttamente a cura del Centro Malattie Rare, che provvede anche alla prescrizione con impegnativa medica riportante la richiesta "visita cardiocirurgica (CA 2.8)" e la classe di priorità "ALTRO" e la diagnosi "Sindrome di Marfan".

Giorni e orari: Lunedì e Mercoledì dalle ore 09:00 alle ore 14:00.

Ritiro referto: il sommario clinico multidisciplinare viene inviato per posta all'indirizzo indicato dal Paziente, entro una settimana dal completamento del percorso diagnostico (prima visita o visita di screening), mentre il referto viene consegnato al termine della prestazione sanitaria (visita di follow-up o visita successiva alla prima).

Carta dei Servizi

CdS_UOC CCH

Rev. 05

20/03/17

Pagina 12 di 16

UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE PER LEI E PER I SUOI FAMILIARI

LA SUA CAMERA Numero di letti per camera	Due
Gli arredi	<p>Il Suo posto letto ha a disposizione un armadio alto per appendere gli abiti, un tavolino mobile e un comodino con un cassetto e due ripiani, uno dei quali traforato per contenere scarpe e pantofole.</p> <p>Nelle tasche appese alle mensole si possono sistemare libri, riviste e altri oggetti. I visitatori possono appendere gli abiti agli appositi ganci.</p>
L'apparecchio multifunzionale	<p>L'apparecchio multifunzionale, fissato alla parete tra letto e armadio, permette di comandare, mediante tastiera sganciabile, il telefono, il televisore e le luci. Mediante questo apparecchio, inoltre, può chiamare direttamente il Collaboratore Professionale Sanitario Infermiere.</p> <p>Le istruzioni per compiere queste operazioni, in maniera semplice e veloce, si trovano nelle tasche appese alle mensole e in alternativa possono essere richieste al Collaboratore Professionale Sanitario Infermiere.</p>
Il telefono	<p>Ogni posto letto è dotato di un telefono con un proprio numero che può essere comunicato alle persone desiderate.</p> <p>L'apparecchio telefonico Le permette di ricevere chiamate da qualsiasi telefono e di effettuare telefonate limitatamente alla rete telefonica urbana.</p>
Raccomandazioni	<p>Per non recare disturbo agli altri Pazienti ricoverati, l'uso del telefono è consentito a partire dalle ore 08:00 e fino e non oltre le ore 22:00, nel rispetto comunque degli altri Pazienti e delle attività assistenziali. L'uso del telefono cellulare è consentito in camera o nei corridoi soltanto in caso di necessità, avendo l'accortezza di utilizzare un livello di suoneria molto basso.</p>
Televisione e radio	<p>Il televisore è regolabile mediante telecomando.</p> <p>Il televisore è regolabile anche rispetto alla posizione.</p>
Raccomandazioni	<p>Il televisore non può essere acceso durante tutte le attività assistenziali (visita medica, consulenze specialistiche, esami diagnostici, somministrazione terapia, ecc.).</p>
Luci	<p>La camera dispone della luce per la lettura e della luce centrale: si possono accendere e spegnere entrambe utilizzando l'apparecchio multifunzionale.</p>

Carta dei Servizi

CdS_UOC CCH

Rev. 05

20/03/17

Pagina 13 di 16

UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE PER LEI E PER I SUOI FAMILIARI

<p>Chiamata Collaboratore Professionale Sanitario Infermiere</p>	<p>Premendo un tasto dedicato sull'apposito apparecchio multifunzionale, viene chiamato il Collaboratore Professionale Sanitario Infermiere: si accende contestualmente una luce all'esterno della camera, mentre un impulso sonoro raggiunge il locale Open Space. Non appena possibile, il Collaboratore Professionale Sanitario Infermiere arriverà in stanza.</p>
<p>Letto</p>	<p>Il letto è regolabile rispetto alla posizione mediante l'apposita tastiera, seguendo le istruzioni o richiedendo supporto al personale di turno.</p> <p>Per i Pazienti non autosufficienti, o che presentino un rischio di contrarre lesioni da pressione, è possibile richiedere uno specifico materasso antidecubito. Tale presidio è in dotazione alla U.O.C. Cardiochirurgia e ha la funzione di prevenire l'insorgenza delle lesioni da decubito.</p>
<p>Climatizzazione</p>	<p>L'ambiente della camera è sottoposto a condizionamento invernale e raffrescamento estivo per il benessere del Paziente e per ridurre la diffusione di infezioni ospedaliere.</p> <p>Nel caso il Paziente avvertisse caldo o freddo, può chiamare il personale di turno per modificare la temperatura all'interno della camera (max +/- 2-3°C).</p>
<p>Divieto</p>	<p>Non è possibile aprire la finestra della camera per evitare dispersioni di aria climatizzata e l'ingresso di insetti e polveri.</p>
<p>Avvertenza</p>	<p>Le porte del Modulo di Degenza devono restare chiuse per salvaguardare la tranquillità dei Pazienti e per consentire agli operatori un più sereno ed efficiente svolgimento delle quotidiane attività di cura.</p>
<p>Allontanamento dal Modulo di Degenza</p>	<p>Nel caso il Paziente intenda allontanarsi temporaneamente dal Modulo di Degenza, sarà necessario avvertire il personale e concordare la durata dell'allontanamento.</p>

Carta dei Servizi

CdS_UOC CCH

Rev. 05

20/03/17

Pagina 14 di 16

UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE PER LEI E PER I SUOI FAMILIARI

<p>L'assistenza religiosa</p>	<p>Per i Cittadini cattolici, le SS. Messe vengono celebrate nella Cappella del Policlinico, situata al Piano Terra nel corridoio che conduce alla Torre 6 Degenze (Linea T6 arancione), dal Lunedì al Venerdì alle ore 07:30, Mercoledì anche alle ore 13:30, Sabato e prefestivi alle ore 17:30 e Domenica e festivi alle ore 10:00.</p> <p>L'assistenza spirituale cattolica nel Policlinico è garantita, in modo continuativo, dalla presenza dei sacerdoti, detti cappellani, che sono coadiuvati da vice-cappellani e sono contattabili al numero +39 06 2090.8287.</p> <p>I Cittadini che professano una fede diversa dalla cattolica possono rivolgersi al Coordinatore Gestionale Infermieristico oppure alla UOSD Accoglienza, Tutela e Partecipazione – URP (in prossimità dell'Area Info – Accoglienza nella Galleria centrale del Policlinico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00) per essere messi in contatto con i ministri dei rispettivi culti che, a richiesta, verranno informati.</p>
<p>Caffetterie ed edicole</p>	<p>All'interno del Policlinico si trovano tre caffetterie che effettuano la vendita al pubblico di bevande, gastronomia fredda, yogurt artigianale e spuntini vari. Nelle prime due è inoltre presente un Punto Vendita dove è possibile acquistare libri, quotidiani o settimanali.</p> <p>Le caffetterie osservano i seguenti orari e giorni di apertura, per venire incontro alle diverse esigenze dell'utenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la caffetteria situata presso l'ingresso principale del Policlinico è aperta tutti i giorni dalle ore 06:30 alle ore 20:00; • la caffetteria situata al Piano Terra della Torre 6 Degenze è aperta tutti i giorni dalle ore 06:30 alle ore 20:00; • la caffetteria situata al Piano Terra della Torre 8 Degenze è aperta dalle ore 07:00 alle ore 18:00, il Sabato dalle ore 07:30 alle ore 15:30 ed è chiusa la Domenica.
<p>I pasti Gli orari</p>	<p>Colazione dalle ore 07:30 alle ore 09:00</p> <p>Pranzo dalle ore 12:30 alle ore 14:00</p> <p>Cena dalle ore 18:30 alle ore 20:00</p>
<p>Menù alternativi</p>	<p>È possibile richiedere al Coordinatore Gestionale Infermieristico soluzioni alternative al menù del giorno per motivi religiosi, patologie particolari o allergie ad alcuni alimenti.</p>
<p>Dove</p>	<p>I pasti vengono consumati in camera di degenza.</p>
<p>Distributore automatico</p>	<p>Nel Soggiorno Visitatori, posto all'ingresso del Modulo di Degenza della U.O.C. Cardiochirurgia, è presente un distributore automatico di bevande calde o fredde e di snack.</p>
<p>Divieto</p>	<p>Non è permesso portare cibi dall'esterno.</p>

Carta dei Servizi

CdS_UOC CCH

Rev. 05

20/03/17

Pagina 15 di 16

UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE PER LEI E PER I SUOI FAMILIARI

<p>Per i suoi familiari</p> <p>Orario</p>	<p>Per i visitatori, l'orario di ingresso al Modulo di Degenza sia nei giorni feriali che nei giorni festivi è previsto in tre fasce orarie: dalle ore 07:00 alle ore 08:30 dalle ore 12:30 alle ore 15:00 dalle ore 19:00 alle ore 21:00</p> <p>In caso di particolari esigenze di assistenza e in caso di emergenze all'interno del Modulo di Degenza, è possibile che l'ingresso dei visitatori non venga garantito.</p> <p>In caso di Paziente non autosufficiente o per specifiche situazioni cliniche, il Coordinatore Gestionale Infermieristico o un suo incaricato può autorizzare la presenza di un accompagnatore al di fuori degli orari previsti per l'ingresso dei visitatori.</p> <p>I Pazienti in grado di deambulare spontaneamente e di lasciare la loro stanza, possono incontrarsi con i visitatori nel Soggiorno Visitatori, avvertendo il personale della temporanea assenza.</p>
<p>Divieto</p>	<p>In linea generale, nelle aree di degenza del Policlinico, non sono permessi visitatori con età inferiore a diciotto anni.</p>
<p>Colloqui con i Medici</p>	<p>Tutti i giorni della settimana dalle ore 14:00 alle ore 15:00 e in casi particolari anche secondo richiesta e secondo disponibilità dell'équipe, presso la Sala Visite del Modulo di Degenza della U.O.C. Cardiochirurgia (Stanza 1•41). Inoltre, al termine della procedura o dell'intervento chirurgico, presso la Sala Colloquio adiacente al Soggiorno Visitatori, posto all'ingresso del Blocco Operatorio B e della Terapia Intensiva Cardiochirurgica, verranno fornite informazioni soltanto ai familiari e alle persone specificamente indicate dai Pazienti, in rispetto della normativa sulla Privacy (D.Lgs. 196/2003). Il personale medico non è autorizzato a fornire notizie cliniche telefonicamente.</p>
<p>Il riposo</p>	<p>I familiari e/o i visitatori del Paziente che desiderano concedersi qualche momento di riposo, possono usufruire di un apposito locale presente all'interno del Soggiorno Visitatori, posto all'ingresso del Modulo di Degenza della U.O.C. Cardiochirurgia, dove è possibile utilizzare delle comode poltrone regolabili e utilizzare il bagno riservato a questo locale.</p> <p>Il personale in servizio è disponibile a far aprire questo locale, a fornire le istruzioni per l'uso delle poltrone e a fornire, eventualmente, coperte.</p>
<p>Il fumo</p>	<p>Il Policlinico è un Ospedale senza fumo. Pertanto, all'interno della struttura sanitaria non è consentito fumare.</p>

Carta dei Servizi

CdS_UOC CCH

Rev. 05

20/03/17

Pagina 16 di 16

L'ASCOLTO DEI CITTADINI UTENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

Le segnalazioni	<p>COME PRESENTARE UNA SEGNALAZIONE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rivolgendosi alla UOSD Accoglienza, Tutela e Partecipazione – URP (in prossimità dell'Area Info – Accoglienza nella Galleria centrale del Policlinico) dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00, anche telefonando al numero +39 06 2090.2020 • Comunicando oralmente le Sue osservazioni al Direttore della U.O.C. Cardiochirurgia, oppure al Coordinatore Gestionale Infermieristico, oppure al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, che provvederanno contestualmente a registrare su apposita modulistica la segnalazione e a risolvere, quando possibile e nel più breve tempo possibile, quanto lamentato o suggerito • Compilando l'apposita modulistica e consegnandola al personale della U.O.C. Cardiochirurgia che avrà cura di trasmetterla al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità.
	<p>TEMPI DI RISPOSTA</p>	<p>I reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati direttamente alla U.O.C. Cardiochirurgia vengono, quando possibile, trattati e risolti con immediatezza nel più breve tempo possibile (entro 30 giorni al massimo).</p>
La misura della soddisfazione dei Cittadini Utenti	<p>LE INDAGINI</p>	<p>Le indagini intendono misurare, mediante questionari, la soddisfazione dei Cittadini Utenti e capire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se viene mantenuto quanto promesso nella presente Carta dei Servizi • come vengono percepiti i servizi erogati • cosa e dove correggere e migliorare.
	<p>IL QUESTIONARIO</p>	<p>Periodicamente Le viene consegnato un questionario sulla misura della Sua soddisfazione, da compilare in modo completamente anonimo.</p>