

## CARTA DEI SERVIZI

## Sommario

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>3</b>
<b>BREVE STORIA DELLA CCA SRL</b>	<b>4</b>
<b>MISSION</b>	<b>5</b>
<b>CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE</b>	<b>6</b>
<b>DOVE SIAMO</b>	<b>9</b>
<b>PROCEDURA OPERATIVA PER L'AMMISSIONE ALLE PRESTAZIONI</b>	<b>10</b>
<b>COSTITUZIONE DELLA STRUTTURA</b>	<b>11</b>
<b>LE UNITA'OPERATIVE</b>	<b>12</b>
<b>PRESTAZIONI OFFERTE DALL'AMBULATORIO</b>	<b>14</b>
<b>PROCEDURE PER IL RICOVERO</b>	<b>15</b>
<b>PRIVACY</b>	<b>15</b>
<b>DIMISSIONE</b>	<b>16</b>
<b>RILASCIO CERTIFICAZIONI</b>	<b>16</b>

## INTRODUZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore, intendiamo sottoporre alla Sua attenzione in qualità di Utente, la Carta dei Servizi della Centro Chirurgia Ambulatoriale Srl. Questo documento è stata introdotto in Sanità con DPCM 10 Maggio 1995 ed è obbligatorio per tutte le Strutture sanitarie; rappresenta un insieme di adempimenti finalizzati a migliorare la tutela ed i diritti dell'Utente\Paziente.

Seguendo la Politica della Qualità, la nostra Struttura privata non accreditata, assume nei confronti degli Utenti i seguenti impegni:

- 1) Garanzia e rispetto dell'Utente
- 2) Fornitura di servizi efficienti ed orientati all'eccellenza
- 3) Tutela dei diritti degli Utenti
- 4) Partecipazione degli Utenti stessi al miglioramento continuo degli standard qualitativi
- 5) Aggiornamento continuo del Personale operante nella Struttura per fornire un'assistenza sempre meglio qualificata
- 6) Prendere atto dei suggerimenti e dei reclami avanzati dagli Utenti al fine dell'adeguamento del Servizio offerto, alle richieste dei Cittadini
- 7) Informare ed orientare gli Utenti adottando procedure, periodicamente aggiornate per ottimizzare le prestazioni fornite

Tutto ciò viene realizzato in linea con le normative attuali, pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale del 31 Agosto 1995 n.203.

## BREVE STORIA DELLA CCA Srl

La nostra Società è nata nel 1990 a Roma con l'intento di fornire prestazioni sanitarie chirurgiche senza ricovero e prestazioni diagnostiche.

Il primo ambulatorio autorizzato inizia la sua attività nello stesso anno in via Cassia, dotato di sala operatoria per interventi in anestesia locale, strumentazione per la rianimazione e l'emergenza, personale qualificato ed apparecchiature innovative quali sistemi L.A.S.E.R.

La struttura risulta innovativa per i tempi, poiché ne esistevano pochissime altre in Italia.

In seguito vengono attivate altre sedi a Roma, a Mentana ed a Viterbo ed il nostro Personale medico gestisce anche il reparto sanitario di un Centro Termale nei pressi della Capitale.

Nel 2000 viene ristrutturata completamente la sede di Fonte nuova creando un ambulatorio fornito di sala operatoria che inizia la sua attività avvalendosi dell'opera di Personale medico formato per la disciplina chirurgica in regime ambulatoriale e sempre aggiornato per migliorare le prestazioni fornite all'utenza, in una zona peraltro sfornita di strutture pubbliche.

## MISSION

E' nostro intento continuare nel cammino che abbiamo sempre percorso: accogliere gli Utenti che si rivolgono alla nostra Struttura e seguirli nel loro percorso diagnostico-terapeutico, da noi improntato all'umanizzazione dei rapporti Medico-paziente, per fare in modo che il breve soggiorno nel nostro ambulatorio diventi un'esperienza positiva. Per ciascuno un intervento chirurgico è un'esperienza ansiogena, essendo un trattamento invasivo; con noi deve essere un incontro finalizzato al recupero del benessere totale, dove l'accoglienza e la cura per il Paziente, associati alla validità tecnico-professionale del Personale, snaturano dei vissuti negativi questa esperienza. Vogliamo ottenere un miglioramento continuo delle prestazioni fornite, così che gli Utenti possano sempre più rivolgersi alla chirurgia senza degenza praticata in piena sicurezza.

Il fornire adeguata informazione rende i Cittadini consapevoli del nostro operato e la severa selezione operata sui candidati all'intervento in regime ambulatoriale, rende sempre più sicure le tecniche applicate, per tutti i Pazienti. Il nostro intero operato è standardizzato nelle procedure che ci siamo imposti, seguendo le indicazioni delle linee guida internazionali adottate per ciascuna patologia e che vengono periodicamente revisionate ed aggiornate, alla luce dei principi della qualità. Seguendo questo percorso la nostra organizzazione mira ad ottenere prossimamente la Certificazione UNI EN ISO 9001:2000

Il monitoraggio della qualità raggiunta viene periodicamente rivalutata mediante indicatori della qualità, in base alla normativa contenuta nel decreto legge n.502\92. Questi indicatori tengono conto sia della qualità erogata mediante la dotazione tecnologica, organizzativa, professionale, strumentale che del rapporto che la Struttura instaura con il Cittadino (ad esempio diritti dei pazienti, personalizzazione del rapporto, qualità dell'accoglienza, informazione adeguata, reperibilità e disponibilità dopo la dimissione). Proprio per valutare il grado di soddisfazione del Paziente, vengono adottati questionari di gradimento, modalità per esprimere suggerimenti e reclami, applicazione della privacy, possibilità di esprimere le proprie opinioni all'URP (ufficio relazioni con il pubblico). La Struttura esegue periodiche verifiche interne (trimestrali) ad opera di Personale addetto; vi sono inoltre verifiche ad opera dei funzionari addetti della ASL RMG e poiché la Struttura è in corso di accreditamento, viene sottoposta a verifiche anche dall'ASP (agenzia di sanità pubblica) che opera per conto della Regione Lazio.

## CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

1. Il Paziente ha diritto ad avere un'assistenza rispettosa e prestata da personale competente.
2. Il Paziente ha diritto, su richiesta, di conoscere il nome dei Medici che gli forniscono le cure, i nomi di tutti gli altri Medici che partecipano direttamente alle cure dello stesso, nonché i nomi e le funzioni del resto del Personale sanitario che si trova a diretto contatto col paziente.
3. Il Paziente ha diritto alla riservatezza assoluta circa il suo programma di cure mediche

La discussione del caso, la consultazione, l'esaminazione ed il trattamento sono da considerarsi riservati e devono essere condotti con discrezione.

4. Il Paziente ha diritto di sapere quali regole e regolamenti il centro medico applica ai suoi pazienti.
  5. Il Paziente ha diritto di aspettarsi che le procedure di emergenza siano condotte senza inutili ritardi.
  6. Il Paziente ha diritto a cure mediche di qualità e ad alti standard professionali che vengano costantemente mantenuti e periodicamente revisionati.
  7. Il Paziente ha diritto di ricevere complete informazioni , espresse in termini comprensibili, riguardo alla sua diagnosi, al trattamento da seguire e alla prognosi, ivi incluse le informazioni riguardanti trattamenti alternativi e possibili complicazioni. Quando, dal punto di vista medico, non si consiglia di fornire tali informazioni al paziente, queste devono essere comunicate al familiare più prossimo oppure ad un'altra persona a tale scopo indicata.
  8. Tranne in caso di emergenza, prima di iniziare qualsiasi procedura o trattamento, il Medico deve ottenere dal paziente il necessario consenso (consenso informato), dopo che a quest' ultimo siano state fornite tutte le informazioni necessarie, a norma della legge n.145 del 28 Marzo 2001.
  9. Il Paziente (oppure una persona legalmente responsabile, nel caso in cui il Paziente non possa dare il proprio consenso dopo aver ricevuto tutte le informazioni) ha il diritto di essere avvisato quando il Medico sta prendendo in considerazione il fatto di inserire il paziente in un programma di ricerca di cure mediche o altro. Il Paziente, o la persona legalmente responsabile per esso, deve dare il suo consenso prima che il paziente possa partecipare a tale programma.
- Il Paziente o la persona legalmente responsabile per esso, può in qualsiasi momento rifiutarsi di continuare a partecipare ad uno qualsiasi dei programmi a cui ha precedentemente dato il consenso dopo aver ricevuto tutte le adeguate informazioni.
10. Il Paziente ha diritto di rifiutare qualsiasi farmaco, trattamento o procedura offerta nei limiti consentiti dalla legge ed il Medico deve informare il Paziente delle conseguenze mediche del rifiuto di farmaci, trattamenti o procedure.

11. Il Paziente ha diritto ad essere assistito nell'ottenere una consultazione con un altro Medico dopo averne fatto richiesta e a sue spese.
12. Il Paziente ha diritto ai servizi medici ed infermieristici senza discriminazione per quanto riguarda la propria razza, colore della pelle, età, provenienza etnica, religione, sesso, orientamento sessuale, nazione di origine, fonte di pagamento o stato coniugato, di veterano o di handicappato.
13. Il Paziente che non parla italiano avrà diritto alla presenza di una persona in grado d'interpretarne le richieste.
14. L'ambulatorio, su richiesta del paziente, deve fornire allo stesso accesso a tutte le informazioni contenute nella sua cartella medica, a meno che l'accesso a dette informazioni sia ristretto in maniera specifica dal Medico curante per ragioni mediche o perché sia proibito dalla legge.
15. Il Paziente ha diritto di aspettarsi che il Centro Chirurgia Ambulatoriale Srl metta in atto buone tecniche manageriali sia quando si tratta di prendere in considerazione l'uso del tempo del paziente sia per evitare di porre il paziente in uno stato di disagio.
16. Quando e' possibile dal punto di vista medico, il Paziente può essere trasferito ad un'altra struttura soltanto dopo che lo stesso o il suo familiare più prossimo o altro rappresentante legale responsabile, abbia ricevuto complete informazioni e spiegazioni sia riguardo la necessità di tale trasferimento, sia riguardo possibili alternative al trasferimento.  
  
L'istituzione presso cui il paziente deve essere trasferito deve prima accettare Il trasferimento del Paziente.
17. Il Paziente ha diritto di esaminare e ricevere spiegazioni dettagliate sulla sua fattura di pagamento.
18. Il Paziente ha diritto a ricevere complete informazioni e consigli riguardo alla disponibilità di risorse finanziarie di cui si sia a conoscenza e che possano essere usate per la sua assistenza medica
19. Il Paziente ha diritto che l'ambulatorio, al momento della dimissione, gli fornisca tutte le informazioni sulla continuità delle cure mediche da effettuare ed i modi per accedere a tali cure.
20. Il Paziente ha diritto di consultare una persona o un'agenzia autorizzata ad agire in nome e per conto dello stesso, al fine di sostenere e proteggere i diritti stabiliti in questo scritto.
21. Il Paziente ha diritto di essere informato sui suoi diritti il più presto possibile nel corso della sua degenza.
22. Il Paziente ha diritto alla tutela dei suoi dati personali, in ottemperanza al Decreto legge n.196\2003 (Legge sulla privacy); all'interno dell'ambulatorio è stato redatto un apposito protocollo per la gestione ed il trattamento dei dati sensibili, che vengono usati dalla Struttura unicamente per fini medici e diagnostici. A tale riguardo, risultano responsabili la Direzione ed il Direttore sanitario.
23. Il paziente ha diritto a presentare reclami scritti all'URP (ufficio relazioni con il pubblico), ai quali sarà data risposta scritta entro 10 giorni lavorativi.

## Diritti dei bambini e dei pazienti in condizioni di incapacità anche momentanea

Il Paziente ha i diritti precedentemente elencati anche se non e' capace di esercitarli. Se il paziente e' un bambino, allora il genitore, il tutore o altra persona legalmente responsabile, può esercitare i diritti dello stesso a suo nome e per suo conto. Allo stesso modo, se il paziente e' dichiarato incompetente, non e' in grado di capire un trattamento od una procedura a cui deve essere sottoposto o non può comunicare i suoi desideri riguardo a detto trattamento o procedura, allora il tutore, il genitore o altra persona legalmente responsabile, può esercitare i diritti del paziente a suo nome e per suo conto.

NOTA: Se avete domande da porre che riguardino la presente Dichiarazione dei Diritti del Paziente, siete pregati di contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) al seguente numero telefonico: 06 9050853 dalle ore 11.00 alle ore 16.00 (sabato e festivi esclusi)

## DOVE SIAMO

Il Centro Chirurgia Ambulatoriale Srl si trova nel comune di Fonte Nuova in Santa Lucia, via Palombarese n.151-153. E' raggiungibile da Roma in automobile percorrendo la via Nomentana e poi la via Palombarese in direzione Palombara sabina. La struttura ha il parcheggio antistante.

E' possibile raggiungerlo anche mediante automezzi COTRAL direzione Palombara sabina in partenza dal Piazzale della Stazione Tiburtina ogni 45 minuti circa e la fermata si trova di fronte all'ambulatorio. Per chi proviene da Monterotondo o Mentana è attivo il servizio COTRAL Monterondo-Santa Lucia . Da Fonte Nuova (Torlupara) funzionano degli autobus locali.

## **PROCEDURA OPERATIVA PER L'AMMISSIONE ALLE PRESTAZIONI**

Per accedere ai servizi del Centro Chirurgia Ambulatoriale Srl occorre contattare telefonicamente la Struttura dalle ore 11.00 alle ore 16.00 (sabato e festivi esclusi) al numero 06 9050853. La Segreteria sarà disponibile a fornire informazioni ed a programmare gli appuntamenti. per l'accesso a diagnostica e terapia.

E' anche possibile prenotare per via telematica nell'apposito spazio sul sito web:

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

Si accettano domande e richieste d'informazioni all'indirizzo e-mail:

[segreteria@chirurgiaambulatoriale.it](mailto:segreteria@chirurgiaambulatoriale.it)

## COSTITUZIONE DELLA STRUTTURA

L'ambulatorio è situato al piano terra dell'edificio, per aderire alla legge 9 gennaio 1989, n. 13 (in GU 26 gennaio 1989, n. 21). per l'abbattimento delle barriere architettoniche. E' composto dei seguenti locali:

- 1) Reception
- 2) sala d'attesa
- 3) sala visita
- 4) amministrazione
- 5) stanza degenza
- 6) posto letto aggiuntivo
- 7) spogliatoio personale
- 8) sala operatoria
- 9) stanza preparazione personale chirurgico
- 10) stanza lavaggio strumentario e sterilizzazione
- 11) stanza deposito rifiuti speciali
- 12) magazzino
- 13) stanza deposito materiali
- 14) servizi

La Struttura dispone di appositi percorsi con vie di fuga, di attrezzature dedicate e di uscite d'emergenza in ottemperanza alle disposizioni antincendio della legge 626/94.

All'esterno dell'ambulatorio è disponibile il parcheggio per i visitatori

La sala operatoria è dotata delle attrezzature necessarie agli interventi e di quelle necessarie per le emergenze. Durante gli interventi è presente il Medico Anestesista- rianimatore. La sterilizzazione dello strumentario e delle attrezzature avviene all'interno della Struttura mediante autoclave. I locali sono disinfettati e sterilizzati con appositi prodotti e con procedure standardizzate. Tutti i locali sono collegati

mediante sistema telefonico ed esiste una rete informatica di comunicazione tra i diversi settori della Struttura, dotata di server.

Collaborano con l'ambulatorio Chirurghi delle diverse specialità, in attività libero professionale, che fanno capo alle diverse Unità Operative.

In conformità con la vigente normativa ( D.G.R. n.1269 del 11/04/2000) l'ambulatorio dispone di un impianto di climatizzazione che permette nella sala operatoria un ricambio totale dell'aria per 15 volte ogni ora. E' inoltre presente un sistema di protezione contro i black-out che attiva istantaneamente un gruppo di continuità, per mantenere in esercizio l'impianto elettrico nel comparto operatorio per tre ore; ciò permette il completamento dell'intervento chirurgico senza che vi sia rischio per l'Utente.

## LE UNITA'OPERATIVE

Standard di qualità

Tutte le prestazioni sono svolte da Medici specialisti nelle varie discipline chirurgiche.

Le U.O. offrono ricovero in tempi inferiori alla settimana per le patologie urgenti, un tempo di attesa da una settimana a dieci giorni per le patologie routinarie

Tutte le tecniche mininvasive, endoscopiche e non, sono proposte al fine di offrire sempre il miglior trattamento con la minore degenza ed il più rapido recupero.

Su richiesta i dati vengono inviati mediante posta elettronica seguendo le regole

che tutelano la privacy. La Centro Chirurgia Ambulatoriale Srl si avvale di un sistema informatizzato di tenuta delle cartelle cliniche.

Particolare attenzione è posta alla collaborazione con il Medico curante e lo Specialista

esterno: al termine delle procedure diagnostiche o terapeutiche viene rilasciata una dettagliata lettera di dimissioni (con refertazione fotografica nei casi in cui si ritiene necessario)

U.O. di Chirurgia Generale

U.O. di Chirurgia Laser

U.O. di Chirurgia Ortopedica

U.O. di Chirurgia Plastica e ricostruttiva

U.O. di Chirurgia Ginecologica

U.O. di Chirurgia Urologica

U.O. di Chirurgia Maxillo facciale

U.O. di Chirurgia Otorinolaringoiatrica

U.O. di Chirurgia Flebologica

U.O. di Chirurgia Estetica

U.O. di Diagnostica per immagini

U.O. di Anestesiologia e rianimazione

Il Servizio di Anestesia gestisce un servizio per la valutazione preoperatoria e

la preparazione all'intervento dei pazienti da sottoporre ad interventi chirurgici.

Esegue interventi con tecniche di anestesia locale, loco-regionale o mista, garantisce un'assistenza specifica postoperatoria ai pazienti sottoposti ad intervento chirurgico anche per quanto riguarda la terapia del dolore.

## **PRESTAZIONI OFFERTE DALL'AMBULATORIO**

### **DIAGNOSTICA**

**Ecografie**

**Prelievo Sangue ed Urine**

**Ecocolordoppler**

**Ecg**

**Esame Audiometrico**

**Chirurgia Ambulatoriale**

**Chirurgia Plastica**

**Chirurgia Ortopedica**

**Chirurgia Ginecologica**

**Chirurgia Urologica**

## PROCEDURE PER IL RICOVERO

Il giorno concordato per il ricovero, il Paziente dovrà presentarsi all'orario concordato a digiuno, senza trucco né smalto sulle unghie, munito della documentazione sanitaria richiesta in precedenza dal Medico che lo ha in cura nell'ambulatorio e di un documento valido d'identità. Dovrà essere accompagnato da una persona adulta che se ne prenda carico per il ritorno a casa. All'arrivo verrà registrato in Segreteria e firmerà la documentazione per il ricovero. Sarà poi affidato al Personale paramedico che provvederà alla sua preparazione per la sala chirurgica. Dopo l'incontro con l'Anestesista ed il Chirurgo e la firma del consenso informato, si procederà al trattamento chirurgico.

## PRIVACY

Il D.Lgs 196/2003 garantisce la riservatezza sulla diffusione di tutti i dati relativi alla persona e assicura una tutela particolare per i dati così detti "sensibili", quelli cioè che si riferiscono allo stato della salute, alle convinzioni religiose e alla vita sessuale per il cui trattamento è in ogni caso richiesto il consenso della persona interessata.

L'ambulatorio ha la necessità di disporre dei dati personali dei pazienti ai fini dell'erogazione

delle prestazioni sia in caso di prestazione diagnostica che di intervento ambulatoriale. I dati comunicati o dei quali la Centro Chirurgia Ambulatoriale Srl viene in possesso sono trattati, anche con l'ausilio di mezzi informatici, esclusivamente per l'erogazione delle prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione a tutela della salute del Paziente e con garanzia di assoluta riservatezza.

Il loro conferimento è quindi obbligatorio e il rifiuto a fornirli comporta l'impossibilità per l'ambulatorio di prestare l'assistenza dovuta.

I dati anagrafici del paziente ricoverato sono disponibili presso la Segreteria, al fine di agevolare l'accesso

## **DIMISSIONE**

Completate le indagini diagnostiche e le eventuali terapie, il Paziente sarà dimesso, dopo un breve periodo di degenza che può andare dai 30 minuti per gli interventi minimi a due ore per quelli più estesi. Dopo la visita del Chirurgo e dell'Anestesista che ne autorizzano la dimissione, il Paziente lascia l'ambulatorio.

Nell'occasione gli verrà consegnata una guida di comportamento al domicilio, gli indirizzi dei Medici della Struttura cui rivolgersi in caso di necessità e una lettera informativa per il Medico curante nella quale sono riportate sinteticamente le informazioni relative al ricovero e le indicazioni sulle cure da seguire a casa.

Se il paziente chiede di essere dimesso contro il parere dei Sanitari dovrà firmare una dichiarazione che solleva l'ambulatorio da ogni responsabilità.

Saranno effettuate visite di controllo successive alla dimissione in giorni e orari prestabiliti e previo appuntamento da concordare.

## **RILASCIO CERTIFICAZIONI**

Durante la degenza si possono richiedere certificati per il datore di lavoro, per l'INPS e per le assicurazioni all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

Dopo la dimissione il Paziente (o altra persona munita di delega) può richiedere copia della documentazione clinica. presso l'URP dalle 11.00 alle 16.00 dei giorni feriali; la documentazione sarà consegnata entro 15 giorni lavorativi e dietro versamento di euro 25.00.

## Indice

**B**

BREVE STORIA DELLA CCA Srl..... 3

**C**

CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE ..... 5

COSTITUZIONE DELLA STRUTTURA ..... 13

**D**

DIMISSIONE ..... 17

DOVE SIAMO ..... 9

**I**

INTRODUZIONE ..... 1

**L**

LE UNITA' OPERATIVE ..... 15

**M**

MISSION ..... 4

**P**

PRESTAZIONI OFFERTE DALL'AMBULATORIO ..... 16

PRIVACY ..... 17

PROCEDURA OPERATIVA PER L'AMMISSIONE ALLE

PRESTAZIONI ..... 11

PROCEDURE PER IL RICOVERO ..... 17

**R**

RILASCIO CERTIFICAZIONI ..... 17