



CASA DI CURA
NOSTRA SIGNORA DELLA MERCEDE
CARTA DEI SERVIZI

*“La Carta dei Servizi:
una guida per Lei,
un impegno quotidiano per noi”*



Gentile Signora,

Gentile Signore,

nel darLe il benvenuto, desideriamo ringraziarLa per aver scelto la nostra Struttura e Le auguriamo un soggiorno tranquillo e confortevole.

Abbiamo voluto redigere una Carta dei Servizi con la specifica volontà di presentare ai nostri ospiti e ai loro familiari la Casa di Cura Nostra Signora della Mercede, la molteplicità dei servizi offerti e i valori che ispirano l'Organizzazione e le Persone che quotidianamente prestano il loro servizio al suo interno.

La Carta dei Servizi raccoglie, inoltre, informazioni di natura pratica utili a orientarsi più agevolmente nei locali della Struttura e a fruire dei diversi servizi offerti.

Sono illustrati, infine, i principali diritti e le garanzie previste a tutela della salute personale e della sicurezza dei nostri ospiti.

Nel rinnovarLe l'augurio di un sereno soggiorno, Le garantiamo il nostro massimo impegno per un servizio di qualità.

IL DIRETTORE SANITARIO

Prof. Dott. Giovanni Macchia



Prof. G. Macchia - Il Direttore Sanitario

INDICE

1. Che cos'è la Carta dei Servizi	<i>p. 9</i>
2. La Casa di Cura e la sua Missione	<i>p. 11</i>
3. La struttura	<i>p. 17</i>
4. Le discipline e i servizi	<i>p. 31</i>
5. L'attività ambulatoriale	<i>p. 45</i>
6. La degenza	<i>p. 47</i>
7. Altri servizi	<i>p. 55</i>
8. Aspetti amministrativi	<i>p. 59</i>
9 Diritti e doveri dei pazienti	<i>p. 61</i>
10. Sicurezza e qualità: la soddisfazione del paziente	<i>p. 65</i>

CHE COS'È LA CARTA SERVIZI

La Carta dei Servizi Sanitari è in primo luogo un importante strumento informativo, di grande rilevanza nell'ambito della tutela del diritto alla salute, che aiuta il cittadino a effettuare scelte più consapevoli, dandogli la possibilità di verificare la qualità dei servizi sanitari proposti ed erogati.

Il legislatore ha da tempo riconosciuto un ruolo di primo piano a questo strumento fin dall'emanazione della **Legge 241/90**, che conferisce legittimità e rilevanza giuridica ad attività riconducibili a una maggior trasparenza e partecipazione in ambito sanitario.

Successivamente, il Dpcm del 19 maggio 1995 ha reso obbligatoria la pubblicazione della Carta dei Servizi Sanitari per tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di accreditamento, sancendo di fatto l'universalità dell'adozione di tale strumento per le strutture sanitarie di qualsiasi natura giuridica in Italia.

Nella volontà del legislatore, la Carta dei Servizi Sanitari valica l'obiettivo di un mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino e gli attribuisce un reale potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi è anche uno strumento a uso del management nelle Strutture Sanitarie. Costituisce, infatti, un documento



ufficiale di regolamentazione e indirizzo interno, attraverso cui vengono esplicitate le finalità a breve, medio e lungo termine della Struttura Sanitaria e l'adesione a una specifica visione che deve orientare gli operatori appartenenti alle comunità medico-infermieristica e amministrativa.

Attraverso la Carta, tutti coloro che prestano servizio nella Struttura ritrovano uno spazio etico-valoriale e un obiettivo comune da perseguire nel fare quotidiano e in cui riconoscersi.

Al centro del lavoro di ciascuno vi è l'utente, ossia il cittadino e la sua condizione in un *unicum* relazionale con la sua cerchia familiare.

Un ulteriore aspetto rilevante in merito alla Carta dei Servizi è la sua caratteristica dinamicità: la redazione della Carta dei Servizi non costituisce un adempimento burocratico, piuttosto è lo sforzo di dotarsi di un documento di orientamento e trasparenza, che deve essere nel tempo rinnovato e aggiornato sulla base delle innovazioni legislative, dello stratificarsi di mutamenti organizzativi interni, dell'avvicinarsi degli adeguamenti tecnologici.



LA CASA DI CURA E LA SUA MISSIONE

La Casa di Cura Privata Nostra Signora opera sul territorio romano da oltre un cinquantennio con l'immutata missione di promuovere la salute, il benessere e il recupero delle funzioni compromesse della Persona, erogando servizi sanitari altamente specializzati e di qualità.



LA CASA DI CURA NOSTRA SIGNORA DELLA MERCEDE

Con il 2012 la Casa di Cura ha raggiunto un traguardo importante: il cinquantenario dalla sua fondazione a opera della Congregazione delle suore di "Nostra Signora della Mercede". A distanza di mezzo secolo, la Casa di Cura costituisce un caposaldo della sanità privata municipale, capace di offrire assistenza e cura con standard elevatissimi per pazienti provenienti non solo dal contesto territoriale regionale, ma che giungono da tutta Italia e dall'estero.

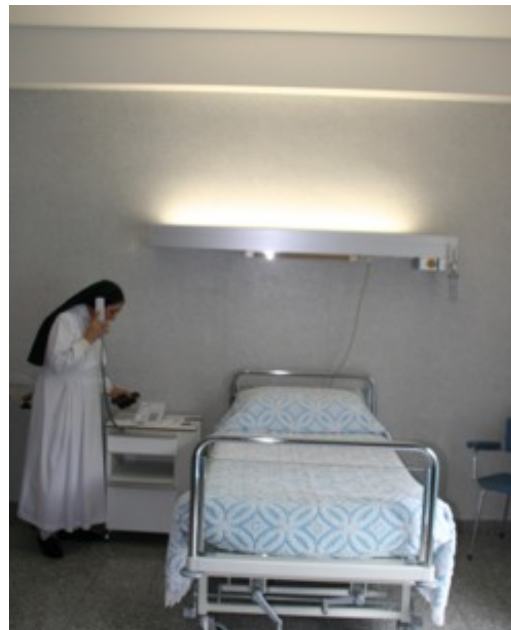
L'apertura della Casa di Cura è avvenuta nel 1962, ispirata dal carisma della suora di Nostra Signora della Mercede. Questa operosa congregazione è stata fondata nel 1865 in Francia, inizialmente impegnata in attività educative.

Dopo appena dieci anni dalla fondazione della Congregazione Madre Teresa di Gesù Bacq, estese l'ambito operativo del suo giovane Istituto aprendolo a tutte "le opere della carità e misericordia".



L'esperienza di assistenza alla persona cominciò in Africa, attraverso una intensa cooperazione, concretizzatasi in un impegno senza limiti delle sue religiose, con S.E. il Cardinale Lavigerie, impegnato nella cura missionaria dei malati presso l'ospedale Santa Elisabetta in Algeri.

L'esigenza di una totale dedizione verso il sofferente, nel corpo o nello spirito, oltrepassando il tempo e il susseguirsi delle non poche generazioni, giunse sino all'animo sensibile di una Superiora Generale dell'istituto: Madre Maria del Divin Cuore, la quale, grazie all'aiuto divino e al suo perspicace ingegno, nel 1962 toccò il momento storico in cui, portati a termine i lavori, si inaugurò l'attuale Casa di Cura, dedicata alla Vergine Santissima col titolo "Nostra Signora della Mercedes".



LA MISSIONE

La missione della Casa di Cura è quella di garantire, in ogni circostanza, le cure più appropriate a ogni paziente, senza discriminazione di sesso, razza, nazionalità e condizione sociale, attraverso la pratica clinica integrata.

La Casa di Cura provvede all'assistenza e al trattamento della fase acuta della malattia attraverso interventi diagnostici, terapeutici e riabilitativi tecnologicamente aggiornati e la valorizzazione della buona pratica clinica, in regime di ricovero ordinario, diurno e ambulatoriale.

La Casa di Cura si propone anche come luogo di sviluppo di cultura sanitaria, di ricerca intellettuale e di aggiornamento professionale per i medici e il personale infermieristico e tecnico, nella consapevolezza che l'alta professionalità è il capitale più prezioso di cui dispone per assolvere alla propria missione.

La Casa di Cura si propone, inoltre, come presidio di integrazione nel sistema ospedaliero regionale al fianco degli Ospedali Pubblici, contribuendo all'alleggerimento del carico assistenziale dei medesimi e interagendo con le varie componenti della rete dei servizi sanitari, inclusa la medicina di base.

L'efficacia delle cure, l'umanizzazione dell'assistenza, la selezione degli operatori sanitari ai vari livelli professionali e l'arricchimento intellettuali dei medesimi, l'efficienza della organizzazione e della gestione sono i fattori che garantiscono l'alta qualità delle prestazioni diagnostiche, terapeutiche e riabilitativa polispecialistiche erogate.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Casa di Cura fa proprio il decalogo dei principi informatori per un ospedale ad alto contenuto tecnologico e assistenziale indicati dal **DM 12 dicembre 2000** del Ministero della Sanità.

Umanizzazione: realizzata nell'ottica della valorizzazione del comfort (anche sotto il profilo architettonico), della privacy, dell'ergonomia, dell'accoglienza e dell'orientamento (anche in virtù della natura religiosa della struttura), con l'obiettivo del massimo benessere percepito dai pazienti.

Urbanità: realizzata in piena armonia con il contesto urbanistico del territorio.

Socialità: realizzata in funzione dell'inserimento nella comunità e della valorizzazione della solidarietà.

Organizzazione: realizzata in funzione dell'efficienza, favorendo il superamento della rigidità nelle suddivisioni spazio-funzionali e facilitando i *processi* assistenziali in contesti pluridisciplinari, nell'ambito del percorso virtuoso della qualità basato sulle componenti: Struttura, Processo, Esito.

Interattività: realizzata nell'ottica dell'unitarietà e globalità dei servizi sanitari, mediante la predisposizione di supporti spaziali e tecnologici idonei a favorire l'interazione con operatori esterni e garantire la continuità assistenziale.

Appropriatezza: realizzata nell'ottica della migliore corrispondenza alle effettive esigenze del paziente, erogando prestazioni di elevata qualità e funzionali alle esigenze cliniche secondo i criteri della *evidence based medicine*, e in armonia con la ripartizione delle aree



di degenza per intensità di cura: Terapia Intensiva (*Intensive Care*), Terapia sub-intensiva (*Hige Care*), degenza a basso grado di assistenza (*Low Care*), degenza diurna (*Day-Hospital*).

Affidabilità: realizzata in funzione dell'ottimizzazione della *struttura* intesa non solo come complesso architettonico, impiantistico e tecnologico ma anche come complesso di risorse professionali.

Innovazione: realizzata in funzione dell'adeguamento delle dotazioni tecnologiche, terapeutiche, professionali e dei criteri organizzativi ai modelli più avanzati garantendo la flessibilità nelle scelte decisionali.

Ricerca: realizzata in forma integrata e in collaborazione con Policlinici Universitari.

Formazione: realizzata attraverso l'aggiornamento continuo professionale e culturale dei propri operatori, sia all'interno che all'esterno della Struttura.



LA STRUTTURA

La Casa di Cura Nostra Signora della Mercede è autorizzata all'esercizio di attività di carattere medico-chirurgica con Deliberazione della Giunta Regionale del Lazio n. 6374 del 14/10/1997. L'organizzazione funzionale è gestita dalla Provincia Italiana delle Suore Mercedarie, che ne è anche l'Ente proprietario.



IL PIANO TERRA

Al **PIANO TERRA** troverete:

I servizi amministrativi e di accoglienza:

- Direzione Amministrativa
- Direzione Sanitaria
- Ufficio Ricoveri
- Ufficio Amministrazione
- Ufficio delle Risorse Umane
- Punto di ristoro (Bar)
- Cappella

I Servizi Sanitari:

- Sala di chirurgia ambulatoriale
- Ambulatori polivalenti
- Studio Medico di Oculistica
- Studi di Cardiologia.

DIREZIONE SANITARIA

È ubicata al piano terra. All'interno opera il Direttore Sanitario e la sua segreteria. Coordina e governa le attività sanitarie di ogni qualsivoglia natura espletate all'interno della Casa di Cura.

AMMINISTRAZIONE

È ubicata al piano terra. Presidia le attività di *front-office* e di *back-office* amministrativo e si occupa delle relazioni in regime di convenzione con Istituti assicurativi sanitari, fondi o altri soggetti pubblici e privati che intrattengono rapporti convenzionali con la Casa di Cura. L'Amministrazione si occupa della determinazione dei costi di degenza, terapeutici e diagnostici e dell'emissione della documentazione contabile e amministrativa.

L'Amministrazione è aperta al pubblico con il seguente orario:

dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 19:00

Sabato dalle 8:00 alle 14:00.

IL BAR E IL SERVIZIO RISTORO

Per il ristoro dei pazienti, dei visitatori e del personale operante, la Struttura è dotata di un bar sito al piano terreno. Ai pazienti e ai loro accompagnatori è garantito, previa richiesta, il servizio in camera.





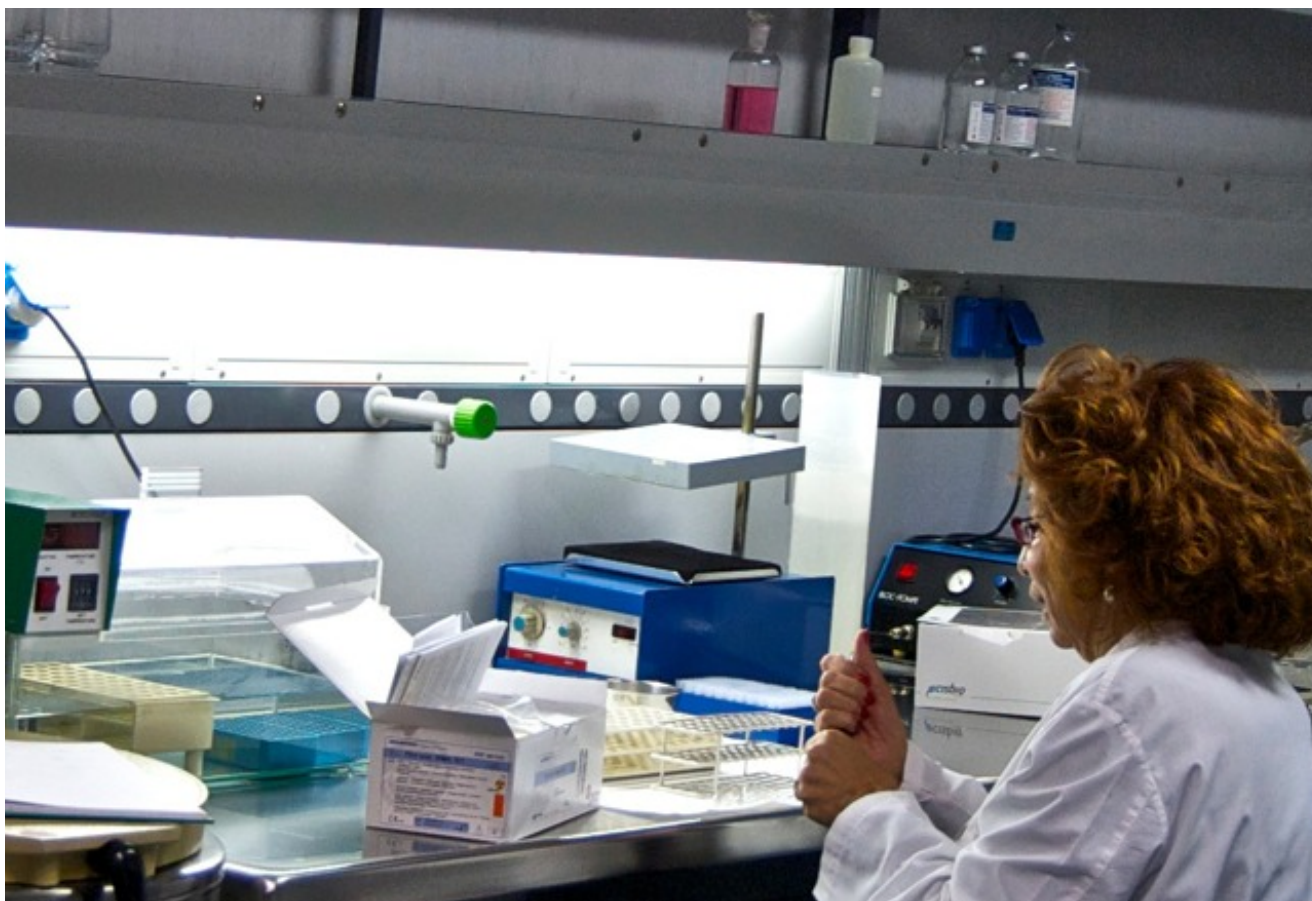
La Santa Messa viene celebrata nei giorni festivi alle ore 10,30 presso la Cappella e nei giorni feriali alle ore 6,30 presso la Cappella della Comunità Religiosa.

LA CAPPELLA E IL SERVIZIO RELIGIOSO

La Casa di Cura N.S. della Mercedes si dedica non solo alle cure del corpo ma anche dello spirito.

La Cappella della Casa di Cura è situata al piano terra ed è sempre aperta a tutti coloro che vogliano trovare conforto in essa.

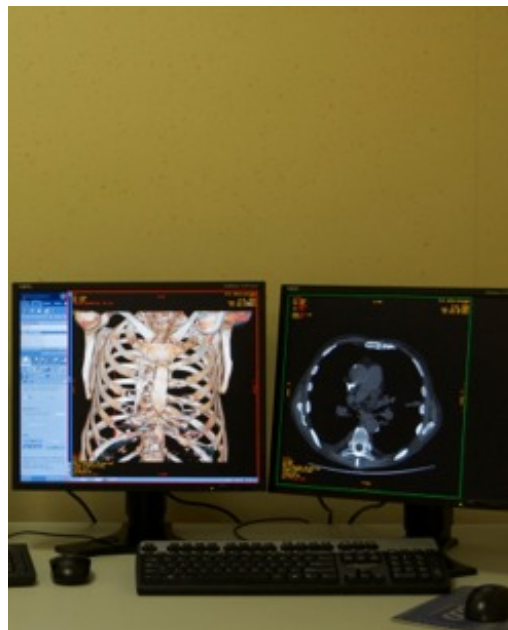
Un sacerdote provvede all'assistenza religiosa e spirituale dei degenti; per esigenze spirituali particolari, i degenti o i loro familiari, possono rivolgersi alla Caposala.



I PIANI INFERIORI

Al **PIANO INTERRATO -1** troverete:

- Laboratori Analisi con sezione RIA e sala prelievi
- Emodialisi
- Diagnostica per Immagini: Radiologia Tradizionale, MOC, Mammografia, TRIM PROB
- Laboratorio di Fisiopatologia Respiratoria
- Medicina Nucleare
- Radioterapia
- Segreteria informazioni e prenotazioni



Al **SECONDO PIANO INTERRATO -2** troverete:

- Area diagnostica e interventistica: TAC 64 strati, Risonanza Magnetica ed Ecografia
- Segreteria informazioni e prenotazioni



La Palestra

Al primo piano, nell'ambito del servizio di Fisiokinesiterapia riabilitativa è collocata la Palestra, uno spazio attrezzato con moderni ausili per il recupero funzionale, delle abilità neuro-motorie e respiratorie. Durante l'utilizzo della Palestra gli utenti sono assistiti dal terapeuta.

IL PRIMO PIANO

Al **primo piano** troverete:

- Camere di degenza adibite a Day Hospital oncologico
- Servizio di Fisiokinesiterapia con palestra
- Ambienti di supporto (cucinetta di reparto e Ufficio della Caposala)

I PIANI SUPERIORI



Nel **secondo, terzo e quarto piano** sono ubicate le camere di degenza e gli ambienti di supporto (cucinetta di reparto, Ufficio della Caposala, medicheria).

Al quarto piano si trova inoltre l'area della terapia intensiva e sub-intensiva.

Al **quinto piano** si trova, infine, il blocco operatorio composto di 5 sale operatorie.

Le camere

L'area della degenza, sviluppata su quattro piani, dispone di 49 posti letto in camera singola. Tutte le camere sono dotate di requisiti architettonici e di arredi in grado di offrire un elevato comfort alberghiero (servizi igienici, aria condizionata, telefono, TV, collegamento wi-fi ecc.).

Ogni camera è, inoltre, dotata di un posto letto per l'eventuale accompagnatore.

Sono anche disponibili tre *suites* costituite da una camera di degenza e un salotto, idonee a offrire un maggiore livello di comfort alberghiero a pazienti ed accompagnatori.





GLI EDIFICI INDIPENDENTI

LA CAMERA MORTUARIA

La Casa di Cura è dotata di una camera mortuaria. Un luogo riservato e familiare, che garantisce a parenti ed amici l'intimità adatta al momento del cordoglio e del ricordo, che unisce confort e pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie. I familiari possono accedere alla camera ardente in qualsiasi momento.

Il trasferimento della salma alla camera mortuaria viene curato dal personale della Casa di Cura. Compete esclusivamente ai familiari del deceduto la scelta dell'impresa di onoranze funebri a cui affidare la vestizione, la composizione della salma e le varie incombenze di carattere amministrativo.

La camera mortuaria è situata in un edificio interno all'area perimetrale della clinica, al di fuori dei locali di normale utilizzo degli ospiti.



GLI STUDI MEDICI

Separati dalla Casa di Cura, seppur entro il perimetro della struttura sono ubicati, nell'ambiente di un ampio ed elegante appartamento, gli Studi Medici specialistici. L'ambiente che li accoglie è dotato di finiture architettoniche di pregio e arredati in maniera confortevole ed elegante per garantire ai pazienti un'attesa quanto più possibile agiata. Negli ambienti sono distribuiti 13 Studi Medici attrezzati per le visite specialistiche, un grande salotto e i servizi igienici. L'ingresso degli Studi Medici accoglie la Segreteria.



COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA

Automobile

La Casa di Cura è posta su Via Tagliamento, al numero 25 nel celeberrimo quartiere Coppedè. L'area è raggiungibile per chi viene dal GRA imboccando l'uscita Salaria e percorrendo l'omonima via per alcuni chilometri. Superata la Villa Ada, si svolta a sinistra in prossimità del semaforo per la Via Garigliano percorrendola fino a via Tagliamento. L'ingresso principale della Casa di Cura è posto a un centinaio di metri sulla destra.

Metropolitana

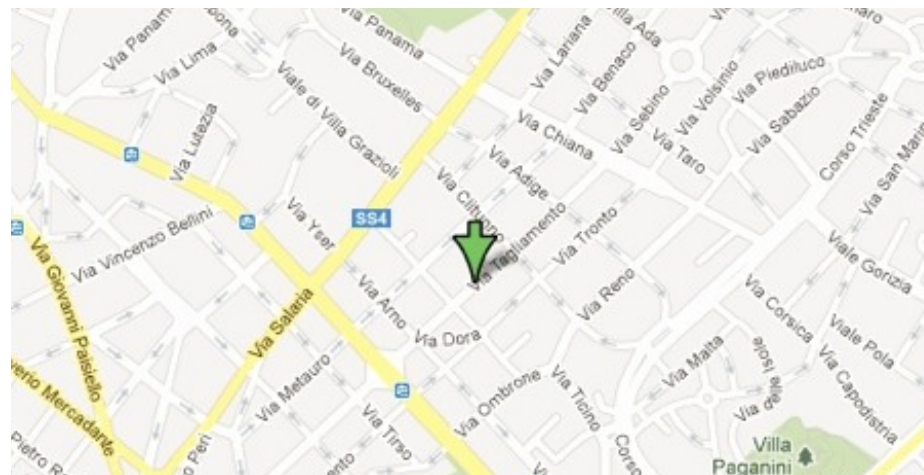
La stazione metropolitana più vicina è Policlinico, ubicata a circa due chilometri dalla Casa di Cura, facilmente raggiungibile con la linea **3** o **19** del tram, direzione Ottaviano.

Autobus

La Clinica è servita da numerose linee del trasporto pubblico: linee **86** e **92** (da piazzale dei Cinquecento), Tram linea **3** (da San Giovanni), Tram linea **19** (da Piazza Risorgimento), linee **53** e **63** (dal Centro).

Sito internet

La Casa di Cura è dotata di un proprio sito web raggiungibile all'indirizzo www.cdcmercede.it



ALLOGGI NELLE VICINANZE

- Villa Borghese Pinciana

Via Pinciana 31, 00198 Roma 173 m S

06 841 4100 www.hotelvillapinciana.com

- Hotel Buenos Aires S. R. L.

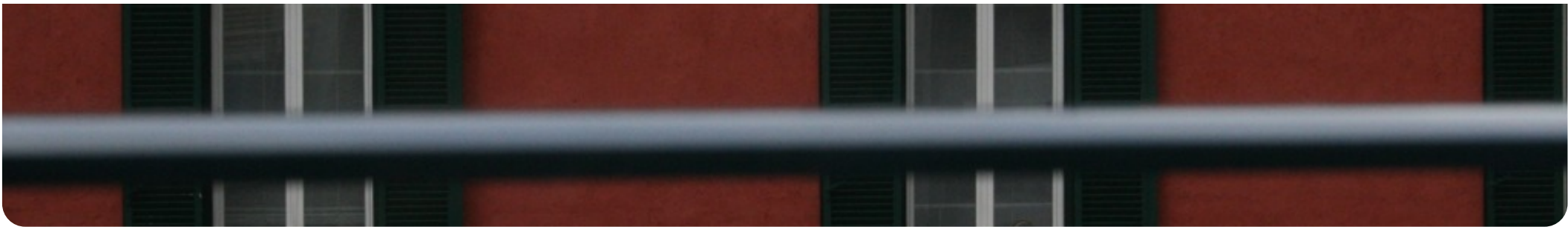
Via Clitunno, 9, 00198 Roma 168 m N

06 855 4854 · www.hotelbuenosaires.it

- De.Bro. Srl - Hotel La Panoramica

Via Arno, 33, 00198 Roma 192 m S

06 855 3859 · www.hotellapanoramica.eu



SERVIZI PUBBLICI NELLE VICINANZE

- Hotel Coppedè Roma

Via Chiana, 88, 00189 Roma 413 m E

06 854 9535 · www.hotelcoppede.net

- Ge.A.Ro. Gestioni Alberghiere Romane Srl

Via Clitunno, 9, Roma 168 m N

06 855 4854

- Grand Hotel Beverly Hills Rome

Largo Marcello Benedetto, 220, 00198 Roma 435 m O

06 854 2141 · www.hotelbeverlyrome.com

- Albani Hotel Roma

Via Adda, 45, 00198 Roma 560 m SO

06 84991 · www.albanihotels.com

- Albergo Panama Garden

Via Salaria, 336, 00199 Roma 545 m N

06 855 2558 · www.hotelpanamarome.com

Uffici Postali

Poste Italiane SpA

Via Yser, 4, 00198 Roma 284 m O

06 854 2395 · www.poste.it

Banche

Banca Popolare Di Milano

Via Garigliano, 92, 00198 Roma 119 m N

06 841 2311

Banca Carim - Cassa Di Risparmio Di Rimini SpA

2/A Primo Via Brenta, Roma, RM 00198, 00198 68 m S

06 8535 8176

Banca di Credito Cooperativo di Roma

Via Adige, 26, 00198 Roma 212 m NE

06 5286 6411

Intesa Sanpaolo Spa

Via Tagliamento, 47, 00198 Roma 157 m NE

06 8404 6211



GLI OPERATORI DELLA CASA DI CURA

Gli operatori all'interno della Casa di Cura sono riconoscibili per l'esibizione del cartellino identificativo. Nessun'altra persona è autorizzata a fornire prestazioni sanitarie o assistenza agli utenti, né qualificata per l'accoglienza e l'assistenza amministrativa.

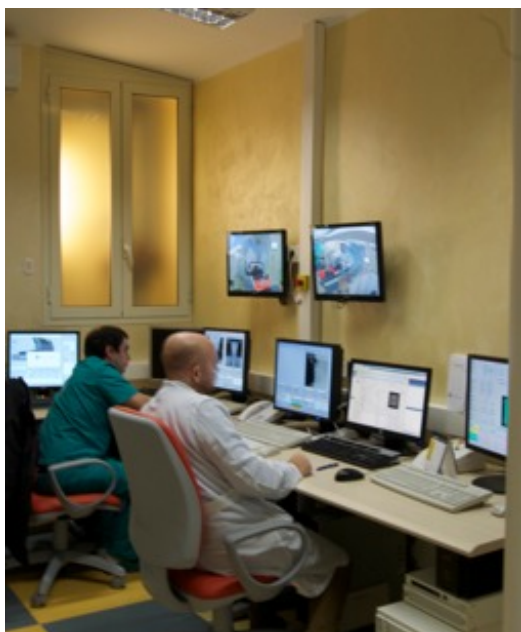
Di seguito presentiamo le principali figure professionali di riferimento:

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Il ruolo di Direttore Amministrativo della Struttura è affidato a una Religiosa designata dalla Madre Generale della Congregazione e dal Suo Consiglio. La Religiosa è nominata Superiore della Casa di Cura e opera in comunione con un proprio Consiglio interno. La Direttrice Amministrativa dirige e coordina le strutture amministrative, occupandosi dei settori legali, amministrativi ed economici.

DIRETTORE SANITARIO

È il responsabile della buona organizzazione dei servizi sanitari e del personale addetto all'assistenza. Vigila inoltre sulla qualità ed efficienza delle attività cliniche e sugli aspetti igienico-sanitari avvalendosi di collaboratori della sua Segreteria.



DIREZIONE DEL PERSONALE E UFFICIO TECNICO

È la Direzione responsabile dell'organizzazione del lavoro dei dipendenti della Casa di Cura, della logistica interna, della stesura dei piani ferie per l'ottima allocazione delle Risorse Umane durante tutto l'arco dell'anno e durante l'arco dell'intera giornata. Si occupa, inoltre, della formazione e dell'aggiornamento delle figure professionali interne.

L'ufficio tecnico è l'ufficio presso il quale viene archiviata la documentazione ufficiale della Casa di Cura.

MEDICI DELLA CASA DI CURA

Sono medici di comprovata esperienza ed elevato profilo professionale che hanno chiesto e ottenuto l'accreditamento presso la Struttura. Svolgono il loro ruolo nei presidi diagnostici interni, presso i servizi di diagnosi e di cura, nell'ambito delle proprie specialità e dell'organizzazione funzionale coordinata dal Direttore Sanitario.

CAPOSALA

Sono responsabili dell'organizzazione del Reparto, supportano e orientano i pazienti, i loro accompagnatori e ospiti all'interno della Struttura, fornendo tutte le informazioni necessarie.

ALTRE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI ALL'INTERNO DELLA CASA DI CURA

All'interno della Struttura operano numerosissime altre professionalità, tutte a elevata specializzazione e di comprovata pluriennale esperienza. Fra queste ricordiamo:

- Biologi e tecnici di laboratorio
- Tecnici di radiologia medica
- Fisioterapisti
- Infermieri
- Operatori tecnici dell'assistenza (OTA)
- Operatori Ausiliari Socio-Sanitari (OSA)

PERSONALE AMMINISTRATIVO

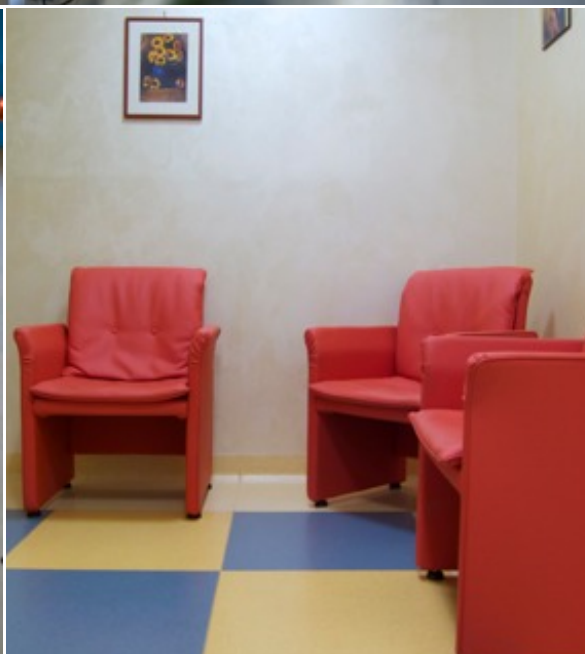
Riveste le funzioni amministrative e di accoglienza presso gli Uffici Amministrazione e Accettazione. La Struttura è dotata inoltre di alcuni *desk* informativi: le segreterie di informazione e prenotazione, dislocate ad ausilio dei principali servizi della Casa di Cura. In ciascuno dei *desk* è presente un impiegato amministrativo a disposizione del pubblico.



LE DISCIPLINE E I SERVIZI

La Struttura si caratterizza per una dotazione tecnologica e medica avanzata e in continuo aggiornamento. La vasta ed eclettica comunità medica è impegnata per offrire agli utenti servizi diagnostici e terapeutici volti a soddisfare un'estesa gamma di esigenze legata alla salute (prevenzione e cura) e al benessere.

Area Medica	Area chirurgica	Servizi
Medicina interna	Chirurgia generale	Immunologia e Medicina trasfusionale
Cardiologia	Ortopedia e Traumatologia	Gestione farmaci e dispositivi medici
Oncologia	Oculistica	Diagnostica per immagini
Radioterapia	Urologia	Terapia Radiante con Acceleratore Lineare
Pneumologia	Chirurgia maxillofacciale	Medicina Nucleare
Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva	Otorinolaringoiatria	Endoscopia digestiva
Angiologia	Chirurgia plastica e ricostruttiva	Diagnostica di Laboratorio con sezione RIA
Neurologia	Ginecologia	Diagnostica strumentale e interventistica in ambito cardiovascolare
Endocrinologia e Malattie metaboliche	Chirurgia toracica	Diagnostica strumentale e interventistica in ambito pneumologico
Geriatrica	Chirurgia vascolare	Endoscopia respiratoria
Ematologia	Neurochirurgia	Diagnostica strumentale e interventistica in ambito dermatologico
Allergologia e Immunologia clinica		Diagnostica strumentale e interventistica in ambito oculistico
Medicina fisica e Riabilitazione		Diagnostica strumentale e interventistica in ambito neurologico
Nefrologia e Dialisi		Fisiokinesiterapia polidisciplinare
Scienza dell'alimentazione e Dietetica		Emodialisi U.D.D.
		Centro per il pavimento pelvico



L'ACCELERATORE LINEARE

La nostra Struttura è impegnata fin dalla sua fondazione sul fronte della diagnosi e della cura dei tumori. Coerentemente con tale obiettivo fin dagli anni '60 è operativo presso la Casa di Cura un reparto in grado di offrire trattamenti radioterapici che è stato oggetto di consecutivi e continui *upgrade* tecnologici.

Il 2012 ha visto inaugurarsi il nuovo reparto di Radioterapia, con l'installazione della nuova apparecchiatura ELEKTA SYNERGY 6D. Tale impianto consente di offrire ai nostri pazienti un trattamento innovativo con l'ausilio di tecniche speciali IMRT, AIGRT, VMAT, SRT e SERT in grado di attuare trattamenti di categoria D, molto più mirati e con il massimo risparmio di tessuti sani rispetto ad altri analoghi Acceleratori. Il sistema è integrato con apparecchiature TAC e RM di ultima generazione ed elevatissima qualità diagnostica.

L'installazione del macchinario è stata accompagnata da un *restyling* architettonico degli ambienti e da un importante riadeguamento organizzativo, per offrire ai pazienti un eccellente livello di servizio, anche sotto il profilo umano e dell'efficacia terapeutica.

IL SERVIZIO DI CARDIOLOGIA

Il servizio di Cardiologia della Clinica N.S. della Mercede si occupa della prevenzione, diagnosi e cura delle patologie cardiocircolatorie acute e croniche. Integrato nell'Unità Complessa di Cardiologia (reparto di Degenza Cardilogica, Reparto di Degenza Cardiovascolare Sub-intensiva e Unità di Elettrofisiologia ed Elettrostimolazione cardiaca), il servizio si articola in tre distinti ambulatori di diagnostica non invasiva:

- Ambulatorio di *Aritmologia e Cardiologia Clinica* attrezzato per esecuzione di elettrocardiogrammi, controllo di *pacemaker*, defibrillatori e *loop recorder* e per montaggio/lettura degli Holter ECG
- Ambulatorio di *Follow up e prevenzione patologia ischemica e dell'ipertensione arteriosa*: attrezzato per l'esecuzione di Test da sforzo e montaggio/lettura degli Holter Pressori
- Ambulatorio di EcocardiografiacolorDoppler per la valutazione cardiologica e vascolare

Inoltre, in collaborazione con il Servizio di Medicina Nucleare, vengono eseguite scintigrafie miocardiche sia a riposo che da stress e con il Servizio di Diagnostica per Immagini vengono invece eseguite TAC coronariche e vascolari. Un'équipe altamente specializzata e di consolidata esperienza assicura un'elevata qualità diagnostica e terapeutica, fornendo un servizio completo e continuativo.



EMODIALISI

Il Centro Dialisi è convenzionato (UDD) con il Servizio Sanitario Regionale Asl Roma A; dotato di 10 posti-letto è in grado di assistere fino a 60 pazienti. Il reparto è attivo mattina e pomeriggio per sei giorni settimanali (domenica esclusa).

I locali occupano una vasta area nel piano -1, e risponde integralmente ai criteri imposti dalle rigorose normative vigenti nella Regione Lazio. Il Centro garantisce nel contempo il massimo comfort ai pazienti.

Il Reparto è dotato di un settore separato di 2 posti letto adibiti ai pazienti HbsAg e garantisce massima sicurezza nel trattamento dei pazienti portatori di altri agenti virali mediante l'uso dedicato delle apparecchiature.

Il reparto è dotato di:

- Apparecchiature di ultima generazione, rigorosamente a norma prodotte da ditte di sicura affidabilità e munite di moderni sistemi di controllo
- Un impianto di bi-osmosi inversa per la preparazione dell'acqua
- Attrezzature per la rianimazione e di Elettrocardiografia

La tecnica di dialisi extra-corporea, il tipo di filtro e di bagno vengono scelti per ciascun paziente in rapporto con le condizioni cliniche. In caso di necessità e urgenza il reparto di emodialisi si può valere del laboratorio di analisi cliniche interno, dei reparti di degenza e delle competenze degli specialisti della Casa di Cura.

A disposizione dei pazienti:

- Servizio di Fisioterapia
- Servizio pulmino gratuito, da e per il proprio domicilio
- Servizio bar e riviste in loco

L'équipe di medici specialisti è in grado di affrontare tutta la chirurgia per l'accesso vascolare all'emodialisi (fistole arterovenose, cateteri venosi centrali) e l'assistenza medica in urgenza, supportati da uno staff medico infermieristico altamente qualificato.



DIAGNOSTICA DI LABORATORIO

Analisi cliniche e istopatologiche

Il nostro Laboratorio Analisi si avvale di personale altamente specializzato con esperienza pluriennale. Si utilizzano apparecchiature di ultima generazione e si effettuano continui controlli di qualità, con l'intento di offrire la massima attendibilità dei risultati nel minor tempo possibile.

Si eseguono analisi pre-operatorie e di controllo per i pazienti degenti, inoltre il servizio è a disposizione anche dei pazienti esterni, i quali possono avvalersi di numerose convenzioni assicurative. Il servizio di reperibilità per i degenti è attivo 24 ore su 24. Oltre ad analisi chimico-cliniche (ormoni tiroidei, screening epatiti, HIV, fattori di rischio trombotico), eseguiamo esami citologici (pap test, citologia urinaria, espettorati), microbiologici (urine, tamponi faringei, liquidi sinoviali, feci ecc.), spermio colture, test per intolleranze alimentari (citotes), Breath Test al lattosio, lattulosio, glucosio, urea ecc. I campioni per i quali non è possibile eseguire le analisi in sede, vengono inviati giornalmente al nostro service esterno certificato.

DOSAGGIO RADIOIMMUNOLOGICO RIA

La tecnica del dosaggio radioimmunologico, nota comunemente come RIA, dall'inglese *Radio Immuno Assay*, è una tecnica di laboratorio utilizzata per dosare qualsiasi composto immunogenico disponibile in forma pura e marcabile radioattivamente.



Possiede un'elevata sensibilità (ordine dei pg/mL), elevata specificità, elevata precisione. Presenta alcuni svantaggi come il costo elevato per apparecchiatura e reagenti, durata dei reagenti e pericoli radiologici collegati all'uso dei reagenti radioattivi.

La sua invenzione valse nel 1977 il premio Nobel per la medicina a Rosalyn Yalow.

La tecnica del dosaggio radioimmunologico è comune in vari ambiti clinici: diagnosi del diabete (dosaggio insulina), dell'ipertensione, di patologie correlate a disfunzioni tiroidee e dell'ormone della crescita, della fertilità e altri, nonché delle patologie oncologiche (markers tumorali).



DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

La Diagnostica per Immagini della Casa di Cura rappresenta il fulcro delle varie attività cliniche.

Completamente rinnovata a partire dall'anno 2010 rappresenta lo stato dell'arte dell'imaging moderno per le esigenze del paziente, al servizio delle varie professionalità mediche operanti nella nostra struttura.

Organizzata su due piani, la struttura di Diagnostica per Immagini è dotata di apparecchi radiologici, mammografo, mineralometria computerizzata, vari ecografi di alta fascia, tomografo a RM ad alto campo e Tomografia Computerizzata multistrato di ultima generazione.

Due segreterie ed esperti Tecnici coadiuvano la Caposala nella gestione ed esecuzione di tutti gli esami diagnostici, alle apparecchiature fisse e mobili, anche nei piani di degenza e in sala operatoria.

Un sistema di archiviazione delle immagini, di produzione di supporti informatici e di collegamento in rete con la modernissima struttura di Radioterapia Oncologica permettono di operare secondo le linee guida del settore.

Vari professionisti dell'area radiologica si alternano alle macchine per rispondere ai quesiti clinici dei nostri Pazienti, coordinati da uno Specialista Direttore Tecnico.

Nella Casa di Cura si effettuano tutti gli esami di Radiologia diagnostica e di interventistica eco-TC e radio-guidata.

FISIOKINESITERAPIA

Il Servizio di Fisioterapia è presidiato dalle nostre équipe di esperti professionisti i quali, in collaborazione con i medici accreditati presso la Struttura, si occupano di tracciare il percorso riabilitativo più idoneo per una terapia efficace, rapida e personalizzata.

Il centro offre una gamma completa di terapie riabilitative atte a risolvere gli esiti di numerose patologie.

Attualmente il centro di Fisiokinesiterapia è in grado di garantire i seguenti trattamenti.

- Tecarterapia
- Hilterapia
- Elettrostimolazioni
- Magnetoterapia
- Ultrasuonoterapia
- Tens
- Ionoforesi
- Diadinamica
- Kinesiterapia
- Massoterapia
- Rieducazione Posturale
- Rieducazione Neuromotoria

- Rieducazione Propriocettiva
- Riabilitazione Cardiologica
- Riabilitazione Maxillo-Faciale
- Riabilitazione Respiratoria
- Drenaggio Linfatico Manuale
- Osteopatia

TECARTERAPIA

Una tecnologia che rende più forte la natura. In passato, per intervenire sui disturbi di origine infiammatoria, venivano utilizzate sorgenti di energia molto forti come le radiazioni ad alta frequenza o le microonde. Queste tecnologie faticavano a raggiungere gli strati più profondi provocando spesso fastidiosi effetti collaterali.

Oggi, grazie a studi scientifici durati oltre venti anni nel settore delle biotecnologie, si è scoperto che è possibile agire in profondità in modo non invasivo attraverso una nuova tecnologia in grado di attivare all'interno dell'organismo i naturali processi autoriparativi a vantaggio di risultati rapidi e stabili nel tempo.

Con questo nuovo strumento, l'esclusivo *Human Tecar*, si può trasferire energia biocompatibile in grado di stimolare intensamente i tessuti attivando in modo fisiologico tutti quei sistemi deputati a portare ossigeno e nutrimento dove è necessario e a eliminare più velocemente i cataboliti infiammatori che causano dolore.



In sostanza, la tecnologia *Human Tecar*, oggi inserita negli itinerari terapeutici dai medici più esperti a livello internazionale, attiva e accelera i naturali processi di riparazione accorciando drasticamente i tempi di recupero.

Le azioni chiave a vantaggio della rapidità terapeutica. Lo strumento è in grado di stimolare in modo naturale, localizzato e modulabile il sistema emolinfatico.

In sostanza catalizza e supporta le reazioni fisiologiche che il nostro organismo compirebbe naturalmente per rimetterci in sesto, potenziandole. In questo modo, tutti i processi dedicati alla riduzione dell'infiammazione e del dolore vengono decisamente accelerati.

Inoltre, la tecnologia *Human Tecar*, partendo dalla diagnosi medica, permette all'operatore di personalizzare i trattamenti sulla base della risposta tissutale, che di volta in volta, seduta dopo seduta, modificandosi, darà indicazioni della propria condizione.

IL CENTRO PER IL PAVIMENTO PELVICO

Presso la Clinica è attivo dal 2013 un moderno centro per la diagnostica e la cura delle patologie del pavimento pelvico che costituiscono un'ampia gamma di malattie che si presentano spesso con sintomi specifici, quali i disturbi della defecazione (stipsi, emorroidi, prolasso rettale, rettocele, ragadi) e della sfera ginecologica (prolasso uterino, dispareunia).

È possibile effettuare presso la Casa di Cura una diagnostica completa:

- pancolonscopia in sedazione
- manometria anorettale
- flussometria e urodinamica
- defecografia
- RMN della pelvi

Nel trattamento di queste patologie il Team, composto da specialisti esperti, si avvale delle più innovative tecniche chirurgiche, per molte delle quali è possibile un trattamento risolutivo in regime ambulatoriale o di Day Surgery.

Ogni paziente sarà seguito nel post-operatorio con le più moderne tecniche di riabilitazione del pavimento pelvico e di bio-feedback con macchinari di ultima generazione.

ENDOSCOPIA DIGESTIVA

Il servizio di Endoscopia Digestiva è gestito da più team composti dai maggiori esperti professionisti del settore sul territorio municipale. Le capacità diagnostiche e terapeutiche dei medici sono supportate dalle più moderne attrezzature, consentono di offrire al paziente esami diagnostici assolutamente tollerabili, privi di sensazioni fastidiose grazie all'utilizzo di preparati per la pulizia intestinali palatabili e in piccoli volumi, nonché di eliminare mediante sedazione profonda (o narcosi) qualsiasi percezione dolorosa o partecipazione emotiva. Al termine degli esami viene consegnata immediatamente al paziente la relativa refertazione. La sala endoscopica è attrezzata con i più moderni sistemi per l'esecuzione degli esami in sedazione o in anestesia. Il servizio fornisce i seguenti esami:

- Esofagogastroduodenoscopia diagnostica/operativa in sedazione
- Esofagogastroduodenoscopia operativa (trattamento di affezioni benigne e maligne dell'esofago, del cardias e dello stomaco)
- Pancolonscopia diagnostica e di screening
- Pancolonscopia operativa (polipectomie)
- Manometria esofagea
- pHmetria monitorata delle 24 ore
- Manometria anorettale
- Biofeedback

Vengono inoltre eseguiti esami di *Breath Test* per l'intolleranza al lattosio, di contaminazione (overgrowth) batterica del tenue, all'urea per la ricerca dell'*helicobacter pylori*.

IL CENTRO DI DIAGNOSTICA OCULISTICA E MICROCHIRURGIA AMBULATORIALE

Il centro di Diagnostica Oculistica e Microchirurgia Ambulatoriale, della Casa di Cura N.S. della Mercede, è una struttura che offre al paziente la possibilità di svolgere in *Day Hospital* tutti gli esami necessari alla risoluzione del proprio quesito diagnostico-terapeutico.

Il Centro è specializzato per la diagnosi di qualsiasi patologia oculare con strumenti di altissima tecnologia strumentale e nella chirurgia delle principali patologie oculari quali: miopia, ipermetropia, astigmatismo, cheratocono, cataratta, glaucoma, presbiopia, maculopatie/retinopatie ecc. attraverso la più moderna tecnologia per fornire al paziente i migliori risultati e comfort possibile.

Gli interventi chirurgici vengono eseguiti da chirurghi altamente qualificati in sale operatorie dotate delle più raffinate e affidabili strumentazioni e delle più recenti acquisizioni tecnologiche.

La degenza del paziente, secondo il tipo di intervento e del giudizio del medico, può essere effettuata in regime ambulatoriale, di *Day Hospital* e con ricovero limitato a una sola giornata o ad alcuni giorni durante i quali viene assicurata un'assistenza continua e accurata durante le 24 ore.

Esami effettuabili presso il nostro centro:

- Autorefrattometria
- Autocheratometria
- Biometria a interferometria, a contatto
- Campo visivo computerizzato

- Curva della pressione intraoculare per glaucoma esame del visus
- Esame ortottico
- Fluorangiografia retinica
- Foto del fondo oculare (retinografia) gonioscopia
- Laser argon (glaucoma, retinopatie)
- Laser yag (cataratta secondaria, glaucoma) pachimetria (interferometria)
- Terapia fotodinamica (p.d.t.)
- Test lacrimali (b.u.t., schirmer, osmolarità) test dei colori (ishiara – senso cromatico) tonometria/curva tonometrica
- Topografia corneale computerizzata
- Test genetico per la maculopatia

Interventi effettuabili presso il nostro centro:

Chirurgia della cataratta, glaucoma, vitreoretinica cross-linking corneale con vit. b2/riboflavina per cheratocono iniezioni intravitreali per maculopatie.





DERMATOLOGIA

Presso il Centro Dermatologico della Casa di Cura Nostra Signora della Mercede si effettuano visite dermatologiche finalizzate alla soluzione di problemi sia di natura clinica sia chirurgica.

La lunga esperienza dei nostri Specialisti, supportata dall'utilizzo di avanzati strumenti tecnologici e dal ricorso a moderne tecniche chirurgiche, consentono di garantire ai pazienti un elevato standard in tema di diagnosi precoce di patologie neoplastiche cutanee.

L'offerta si completa nella possibilità di effettuare *follow-up* onco-dermatologici ispirati alle più recenti linee guida internazionali, eseguiti in collaborazione con il modernissimo Centro Radiologico della Struttura.

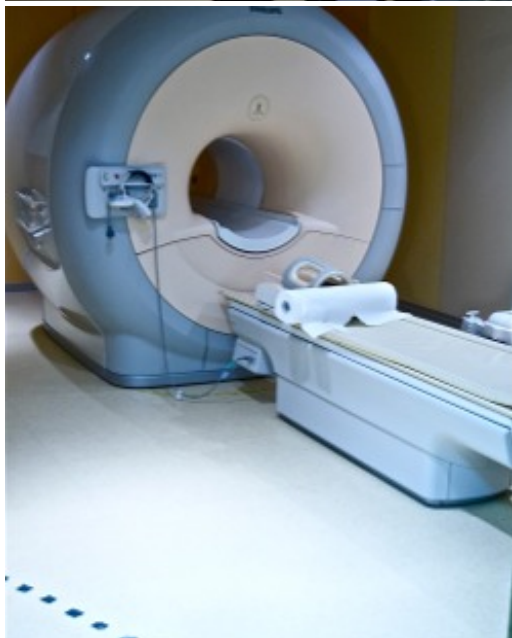
Presso il nostro Centro Dermatologico, dotato di laser estremamente avanzati, è possibile effettuare trattamenti finalizzati al miglioramento di inestetismi cutanei e ai danni del *fotoaging*.

Offerta complessiva del Centro:

- Visite specialistiche per la dermatologia clinica e chirurgica
- Centro per la diagnosi e la prevenzione dei tumori cutanei
- Interventi chirurgici per l'asportazione di neoformazioni benigne e maligne della cute
- Rimozione di neoformazioni cutanee, tatuaggi e peli superflui, (con laser Co2 fraxato, Q-switched, Nd-yag e luce pulsata)
- Epiluminescenza digitale per monitoraggio di nevi e la prevenzione delle lesioni pigmentarie maligne



- Centro di riferimento per *follow-up* oncologico di patologie dermatologiche (epiteliomi spinocellulari, melanomi ecc.)
- Laser Q-squitced. Indicato per macchie senili, tatuaggi e depilazione
- Laser CO2 fraxato. Indicato per inestetismi quali verruche seborroiche, papillomi, angiomi piccole rughe e cicatrici di acne. Molto utile nel fotodanneggiamento
- Laser Nd-yag. Indicato nelle piccole teleangectasie del volto, couperose angiomi rubini e depilazione
- Luce pulsata. Indicata nelle eritrosi del volto e del collo, nelle macchie senili e nella depilazione





L'ATTIVITÀ AMBULATORIALE

All'interno della Casa di Cura è possibile usufruire di un vasto numero di prestazioni di diagnostica e cura in regime ambulatoriale.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

Esami e visite specialistiche ambulatoriali e di diagnostica per immagini

Le prenotazioni per gli esami ambulatoriali sono raccolte ai relativi *desk* informativi dislocati in prossimità dei relativi servizi.

È possibile prenotare le prestazioni ambulatoriali anche telefonicamente ai numeri: 06/8415741 - 641. Il Centralino provvederà a indirizzare la telefonata alla segreteria dedicata.

I *desk* informativi sono aperti dal Lunedì al Venerdì dalle 8:30 alle 20:00.

Gli esami di laboratorio non richiedono prenotazione e vengono eseguiti dal Lunedì al Sabato dalle ore 8:00 alle 10:00.

DOCUMENTI NECESSARI PER L'ATTIVITÀ AMBULATORIALE

Per l'esecuzione di esami ambulatoriali sono richiesti i documenti di identità personale necessari per l'espletamento delle pratiche amministrative.

Viene, inoltre, richiesta la sottoscrizione del modulo per la tutela della privacy.

RITIRO REFERTI

I referti degli esami ambulatoriali sono disponibili presso i *desk* informativi relativi ai servizi diagnostici. Il personale dell'ufficio accettazione provvede a indirizzare gli utenti.

I *desk* informativi sono aperti dal Lunedì al Venerdì dalle 8:30 alle 20:00.

La refertazione degli esami viene eseguita nei tempi più brevi possibile, compatibilmente con i vincoli tecnici. Si consiglia di chiedere conferma telefonica dell'avvenuta refertazione prima di recarsi fisicamente in Casa di Cura. Si potrà telefonare al Centralino che provvederà a indirizzare la chiamata al servizio desiderato.

A titolo indicativo, per le visite mediche la consegna del referto è immediata; per esami strumentali sono necessari da 1 a 3 giorni, per esami ematochimici di routine da 1 a 2 giorni.

Il ritiro dei referti è consentito al diretto interessato munito di documento di riconoscimento o a chiunque possa comprovare l'esercizio della tutela del paziente (tutore o chi esercita la patria potestà in caso di minore o incapace), a persona fornita di delega, autorità giudiziaria, enti previdenziali, eredi legittimi.



LA DEGENZA

All'interno della Casa di Cura Nostra Signora della Mercede è possibile effettuare: Ricovero ordinario; Ricovero Urgente; Ricovero diurno (Day Hospital o Day Surgery).

I RICOVERI

All'interno della Casa di Cura Nostra Signora della Mercedes è possibile effettuare:

- Ricovero ordinario
- Ricovero urgente
- Ricovero diurno (In Day Hospital o Day Surgery)

IL RICOVERO ORDINARIO

Il ricovero ordinario è usato in quei casi che richiedono interventi prevedibili o non urgenti e nei casi in cui sono necessari particolari accertamenti non eseguibili in ambulatorio. Il ricovero può essere attivato su proposta del medico specialista accreditato presso la Struttura.

Il ricovero è, all'occorrenza, preceduto da una visita medica specialistica presso la Clinica, per confermare la necessità del ricovero e indirizzare l'assistito al reparto appropriato.

IL RICOVERO URGENTE

La Casa di Cura Nostra Signora della Mercedes, non è sede di Pronto Soccorso. Si accettano ricoveri in urgenza, per le discipline di competenza, con le seguenti modalità:

- se disposto da uno specialista di fiducia del paziente e accreditato presso la Struttura
- su richiesta di trasferimento da reparti di altri ospedali, da cui i pazienti giungono volontariamente per cure urgenti e indifferibili, previo contatto con un medico specialista accreditato presso la Struttura

RICOVERO DIURNO, DAY HOSPITAL E DAY SURGERY

Il ricovero diurno consiste in una o più giornate di ricovero programmato, ciascuna della durata non superiore alle 12 ore, per l'esecuzione di procedure diagnostiche o terapeutiche di tipo medico o chirurgico. Si distinguono pertanto due tipi di ricovero diurno:

• di tipo medico (Day Hospital)

Le attività sanitarie offerte dai Day Hospital attivati nei vari reparti comprendono un ricovero a tempo parziale, diurno, che si rivolge a tutti quei pazienti che necessitano di prestazioni diagnostiche, terapeutiche e riabilitative sulla base di un programma terapeutico-assistenziale definito

- **di tipo chirurgico (Day Surgery e one Day Surgery)**

Questa modalità di cura consiste in un ricovero di durata inferiore a una giornata, durante il quale il paziente viene sottoposto a un intervento chirurgico di lieve o media entità, in anestesia parziale o totale, con la possibilità di trascorrere la convalescenza a casa piuttosto che in ospedale, secondo protocolli ormai consolidati. A seconda delle condizioni cliniche del paziente, la sua dimissione potrà avvenire lo stesso giorno dell'intervento (Day Surgery) o entro le ore 9 del giorno successivo con pernottamento in ospedale (one Day Surgery).

Modalità di accesso al ricovero diurno
(Day Hospital, Day Surgery e one Day Surgery)

Si accede a tale forma di cura su indicazione del Medico specialista, che programma il ricovero dopo aver valutato la situazione clinica del paziente, nel corso di una visita ambulatoriale o dopo la dimissione del paziente.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER IL RICOVERO

Le pratiche burocratiche per tutti i tipi di ricovero si attuano presso l'Ufficio Ricoveri ubicato al piano terra della Casa di Cura. Al momento del ricovero è necessario avere con sé:

- documento di identità
- codice fiscale o tessera sanitaria
- richiesta di ricovero del medico di base
- indicazione all'intervento da parte dello specialista proponente
- card rilasciata dall'amministrazione o riferimenti della polizza sanitaria, (solo per i pazienti assicurati)

È consigliabile portare tutta la documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri, nonché documentazione diagnostica recente. È importante comunicare tutte le notizie relative al proprio stato di salute e delle eventuali terapie in corso.

COSA PORTARE PER IL SOGGIORNO

È indispensabile portare con sé esami e cartelle cliniche precedenti, le indicazioni e le notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente.

Si consiglia di portare con sé un abbigliamento comodo ed essenziale e il necessario completo per l'igiene personale.

Si consiglia, inoltre, di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. Tuttavia, all'occorrenza, è possibile il deposito gratuito di piccoli oggetti o contante presso la cassaforte della Struttura.

Il consenso informato

Il consenso informato richiesto al paziente al momento del ricovero è un diritto fondamentale parte del contratto terapeutico. Rappresenta un'autorizzazione giuridicamente rilevante, con la quale il paziente conferisce al medico il potere di agire sul proprio corpo a fini terapeutici. Il consenso costituisce dunque un presupposto essenziale di tutti quegli atti che implicano un contratto del medico con l'integrità psico-fisica del paziente.

Il paziente sottoscriverà un consenso in relazione agli atti medici a lui proposti e in particolare in occasione di: intervento chirurgico; indagini diagnostiche invasive per le quali è possibile prevedere il sopraggiungere di complicazioni durante e/o dopo la manovra; trasfusioni di sangue; trattamenti sanitari fuori sede; trattamenti terapeutici che richiedono l'utilizzo di particolari sostanze per le quali è nota una certa tossicità (es.: farmaci antitumorali, etc...); trattamento riabilitativo; prelievo di sangue per esame HIV.

Il paziente riceve informazioni complete ed esaustive riguardo al percorso diagnostico e terapeutico proposto, in modo da poter esercitare liberamente il diritto di scelta di sottoporsi o meno al trattamento terapeutico, così come previsto dalla Costituzione italiana.

La Casa di Cura N.S. della Mercede effettua esclusivamente ricoveri volontari. Il consenso scritto è indispensabile per poter effettuare il ricovero, per poter procedere agli accertamenti diagnostici e al trattamento proposto; senza consenso informato è legittimo intervenire unicamente nei casi in cui il paziente versi in condizioni cliniche di imminente pericolo di vita. Il consenso deve essere attuale e manifesto e può essere ritirato in qualsiasi momento. Esclusivamente in caso di pazienti minori oppure adulti incapaci di intendere e volere o che abbiano nominato rappresentanti legali, il consenso può essere espresso da terzi. Tutta la documentazione relativa all'avvenuta informazione ed il consenso scritto acquisito, vengono conservati nella cartella clinica.



ACCOGLIENZA

All'atto del ricovero, il paziente si presenta presso l'Ufficio Ricoveri, conclude le formalità burocratiche viene accompagnato dal personale infermieristico nel reparto assegnato.

VISITE DI PARENTI E AMICI

Le visite di parenti e amici sono consentite tutti i giorni nei seguenti orari:

- dalle 12:00 alle 13:00
- dalle 15:00 alle 16:00
- dalle 19:00 alle 20:00

Nel rispetto degli altri degenti gli ospiti della Casa di Cura, pazienti e familiari, sono chiamati a contribuire alla tranquillità. A tal fine ricordiamo agli ospiti che possono concorrere a una maggiore serenità dell'ambiente:

- Adeguando il volume delle conversazioni negli spazi comuni e nelle camere di degenza
- Abbassando il volume del proprio telefono cellulare

È consentita, per l'assistenza del malato, la presenza continuativa in reparto di un parente solo, su specifico permesso della Caposala. È opportuno che il visitatore non sieda sul letto del paziente né ponga su di esso oggetti e indumenti.

Durante le attività sanitarie, ai parenti sarà richiesto di uscire dalle stanze.

È sconsigliato l'ingresso ai minori di 12 anni.



ACCESSO DEL MEDICO DI FAMIGLIA IN CASA DI CURA

Il medico di famiglia può accedere, qualora lo ritenga opportuno, presso gli ambienti di ricovero in fase di accettazione, di degenza o di dimissione del proprio paziente. Tale accesso può essere attivato dal paziente o Medico di Famiglia che concorda con il Medico Curante prescelto dal paziente stesso i tempi e i modi di attuazione. Qualora il Medico Curante ritenga necessario acquisire ulteriori notizie riguardanti il paziente ricoverato, può mettersi in contatto con il

Medico di Famiglia, impegnato a collaborare fornendo tutti gli elementi utili in suo possesso.

SERVIZIO RELIGIOSO

La Casa di Cura garantisce su richiesta il servizio religioso ai degen- ti e la celebrazione della Santa Messa. È garantito il servizio religio- so di altro culto facendone richiesta alla Caposala.

I PASTI

La ristorazione è assicurata da un servizio interno gestito direttamente dalla Casa di Cura, in grado di offrire pasti di ottima qualità e personalizzati, compatibili con le esigenze dieto-terapiche del singolo paziente e con le sue specifiche preferenze.

La colazione viene servita alle ore 7.00, il pranzo alle ore 12.00 e la cena alle ore 18.30.

DIMISSIONI

All'atto della dimissione vengono consegnati al paziente:

- certificato di ricovero (previa richiesta all'ufficio amministrativo)
- documentazione clinica personale portata dal paziente
- relazione clinica redatta dal Medico Curante

Le dimissioni avvengono di norma entro le ore 12:00.

COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

Presso l'Ufficio Ricoveri può essere richiesta, previa compilazione dell'apposito modulo, copia della cartella clinica dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00.

Modalità di ritiro

In caso di ritiro da parte del paziente, presentare documento di identità. In caso di delega, il delegato deve presentarsi con il proprio documento di identità e quello del paziente (originale o fotocopia) e con la delega firmata dal paziente.

Al momento del ritiro, è necessario firmare un'autocertificazione attestante la titolarità a effettuare il ritiro, in caso di ritiro da parte di:

- genitore del minore (o chi esercita la patria potestà)
- tutore
- curatore
- amministratore di sostegno
- legale rappresentante
- erede

Tempi di consegna

Il tempo per la consegna della copia della cartella clinica è di circa 15 giorni. Eventuali ritardi sono dovuti al fatto che la cartella, prima della fotocopiatrice, deve essere "chiusa", cioè completata di tutte le firme e di tutta la documentazione clinica relativa al paziente.

Orari per il ritiro

La copia della cartella clinica viene rilasciata, previo pagamento di una tariffa prefissata, presso l'Ufficio ricoveri dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10:00 alle 18:00 e il Sabato dalle ore 10:00 alle 13:00.



ALTRI SERVIZI

La Struttura offre ai pazienti e ai loro accompagnatori servizi volti a una più confortevole permanenza e soggiorno.

SERVIZIO DI RISTORO

Internamente alla struttura, al pian terreno, è localizzato un Bar che offre servizio di ristoro sia ai degenti della Casa di Cura che ai loro accompagnatori. I pazienti possono inoltre usufruire del servizio in camera.

Il bar è aperto dal Lunedì al Sabato dalle 7:00 alle 19:00 e la Domenica dalle 7:00 alle 13:00.

Sono inoltre in funzione negli ambienti della Casa di Cura distributori automatici di bevande (calde e fredde) e di snack (biscotti, cracker ecc.)

RIVISTE E GIORNALI

I pazienti che desiderino acquistare riviste e giornali possono rivolgersi alla Caposala la quale provvederà a farli avere al paziente attraverso il personale della Casa di Cura.

BARBIERE E PARRUCCHIERE

Per tale servizio è necessario rivolgersi alla Caposala che provvederà ad indicare modalità e orari del servizio. La Casa di Cura provvede, su richiesta del paziente a contattare professionisti esterni alla struttura.

FREE WI-FI

La Struttura è dotata di rete wi-fi. L'accesso è libero e gratuito. È necessario che il paziente richieda il servizio al momento del ricovero, o in un momento successivo, al personale amministrativo che provvederà a fornire le istruzioni e i codici di accesso.

TRASPORTI

Presso la *reception* all'ingresso sono disponibili informazioni per autobus urbani, taxi, autoambulanze. È possibile inoltre prenotare un taxi urbano.

TELEFONO

Le stanze sono dotate di telefono abilitato alle chiamate in entrata e in uscita, il costo delle chiamate sarà addebitato in fattura.

Il paziente potrà chiedere al Centralino, di sospendere il passaggio delle chiamate in camera.

L'uso dei cellulari è consentito in tutte le aree, salvo negli ambienti in cui ne è segnato il divieto. I telefoni mobili potrebbero infatti causare interferenze con alcune delle apparecchiature elettromedicali. Si chiede agli ospiti della Casa di Cura un uso del telefono cellulare rispettoso della necessità di tranquillità dei pazienti.

TELEVISORE

Ogni camera di degenza è dotata di una TV. Si chiede agli ospiti di assistere alle trasmissioni televisive avendo cura di regolare il volume in modo da non disturbare la tranquillità degli altri pazienti.

CASSAFORTE E CUSTODIA VALORI

All'atto del ricovero o durante la permanenza in Casa di Cura è possibile depositare piccoli oggetti di valore, denaro contante o documentazione presso l'amministrazione che li custodirà nella cassaforte della struttura. Il servizio di custodia è gratuito e per usufruirne è sufficiente recarsi presso l'amministrazione al pian terreno.



ASPETTI AMMINISTRATIVI

MODALITÀ DI PAGAMENTO

All'atto dell'accettazione sarà richiesto al paziente solvente o che usufruisca di una polizza sanitaria "indiretta" di versare un deposito ed effettuare il saldo il giorno della dimissione.

Qualora la persona sia coperta da polizza sanitaria privata, con i circuiti convenzionati, sarà sua cura provvedere a contattare l'assicurazione e far pervenire per tempo il fax di presa in carico delle spese presso l'amministrazione della Casa di Cura al numero fax 06/8553848. Nel caso in cui al momento del ricovero non sia ancora pervenuto il fax di copertura, verrà richiesto al paziente un deposito cauzionale che sarà restituito appena pervenuta la presa in carico da parte dell'assicurazione.

Si precisa che per i degenti convenzionati con assicurazioni o fondi sanitari in forma "diretta", eventuali prestazioni non pertinenti alla patologia per la quale è stata autorizzata l'assistenza saranno a carico diretto del degente.

L'Amministrazione è a disposizione dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 19:00 e il Sabato dalle 8:00 alle 14:00.

Per il pagamento della degenza si accettano contanti (entro i limiti di legge), assegni e le principali carte di credito e bancomat (escluso i circuiti Diners e American Express).

CONVENZIONI ASSICURATIVE

La struttura ha in corso numerose convenzioni private con Compagnie di Assicurazione, Fondi di Assistenza Sanitaria, Aziende. Le convenzioni prevedono condizioni di sconto per le prestazioni sanitarie chirurgiche e diagnostiche erogate in regime privato e in molti casi viene applicata la "forma diretta" che prevede la regolazione delle spettanze tra la struttura e la compagnia assicurativa. Il nostro Ufficio Amministrativo è in grado di fornire qualsiasi supporto informativo inerente i Gruppi convenzionati e alle relative coperture assicurative.

L'Ufficio Amministrazione si occupa di informare, indirizzare e assistere il paziente per quel che riguarda le questioni relative a eventuali convenzioni di cui è titolare, siano esse accese presso enti assicurativi o altri soggetti pubblici e privati, per il rimborso parziale o totale, diretto o in forma indiretta.

Tra i principali istituti con cui la Casa di Cura ha acceso accordi convenzionali si citano:

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| • Assirete | • Fimiv (Insieme Salute) |
| • Asem | • Fiske |
| • Capaiap | • Galeno |
| • Casagit | • Gbs |
| • Caspie | • Praesidium Familae |
| • Cattolica | • Interpartner |
| • Europassistance | • Mondial |
| • Fas | • Newmed |
| • Fasdir | • Previmedical |
| • Fasi | • Sistemi sanitari |
| • Fisdaf | • Vanbreda |



DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso ad ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha il diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

Diritto al rispetto dei tempi del paziente

Ogni individuo ha il diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.

Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalle "cattive pratiche" e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche e finanziarie.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

DOVERI DEL PAZIENTE

La relazione fra la Casa di Cura, i suoi operatori e i cittadini (pazienti e non), è improntata al reciproco rispetto e alla costruzione di uno spazio relazionale di elevato profilo umano. Pertanto, nel riconoscere ai Pazienti uno status speciale in ragione della propria condizione, la Casa di Cura richiede ad essi un comportamento sempre responsabile e collaborativo, con il personale medico, infermieristico, ausiliario, tecnico e amministrativo, così da garantire e facilitare un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Ai pazienti, visitatori e accompagnatori è richiesto il rispetto e la comprensione dei diritti degli altri ammalati. A tal fine non è consentito di violare gli spazi fisici ad essi riservati, facendo buon uso di TV, radio, telefoni cellulari e altri strumenti di comunicazione.

In tema di accesso alle cure e alle prestazioni programmate è richiesto al paziente di comunicare in maniera tempestiva (anche tramite altro soggetto delegato) la volontà di rinunciare a cure e prestazioni programmate per consentire ai servizi un adeguamento dell'organizzazione delle agende degli appuntamenti.

I pazienti, i loro visitatori e accompagnatori sono tenuti al massimo rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura della Casa di Cura.

Tutte le persone che accedono ai locali della Struttura sono obbligate al rispetto dei Regolamenti interni.

È assolutamente vietato fumare all'interno della Casa di Cura.

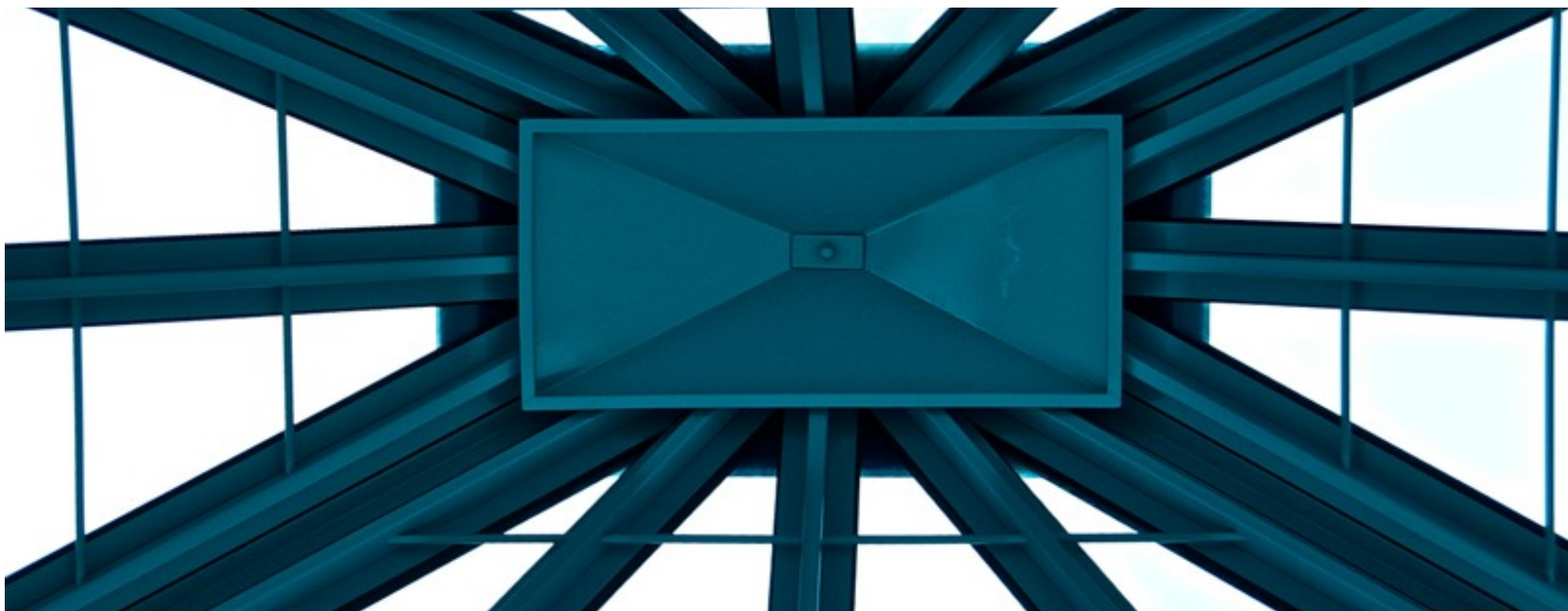
È richiesto ai pazienti e agli accompagnatori di non violare aree specificamente interdette.

Il degente ha il dovere di non allontanarsi dal reparto senza l'autorizzazione della Caposala.



SICUREZZA E
QUALITÀ: LA
SODDISFAZIONE
DEI PAZIENTI

Casa di Cura
N.S. della Mercede



La sicurezza fisica è uno degli elementi costitutivi e irrinunciabili dell'ideale contratto con ospiti e i visitatori della nostra Struttura. Con questo obiettivo, la Direzione della Casa di Cura provvede al mantenimento di un elevato e costante livello di sicurezza, adottando un piano di attuazione per l'adeguamento periodico delle dotazioni e per la messa in opera di corrette misure preventive così come decritto di seguito.

ANTINCENDIO

La Casa di Cura provvede:

- Alla presenza di un'adeguata dotazione di mezzi antincendio
- Al buon funzionamento dell'impianto automatico di rilevazione del fumo nelle aree a rischio

- A disporre chiare istruzioni per il comportamento degli ospiti, dei visitatori e del personale in caso di incendio attraverso l'affissione di appositi Pannelli Informativi
- La disponibilità di Percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza
- Come prescritto dalla normativa vigente la Struttura provvede all'addestramento del personale di reparto e di una squadra d'emergenza addestrata.

IGIENE

Viene garantito al pubblico un ambiente trattato nello scrupoloso rispetto delle norme d'igiene più avanzate, valicando in via prudenziale quanto stabilito dalla normativa vigente.

Le attività di pulizia e sanificazione degli ambienti rispettano protocolli interni estremamente severi monitorati quotidianamente dal personale incaricato.

Il servizio di sanificazione della biancheria in dotazione al paziente è affidato a soggetti certificati che garantiscono procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli.

Lo stesso criterio è adottato dal Servizio di Ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti.

Agli operatori terzi, che svolgono attività negli ambienti della Casa di Cura, è imposta l'applicazione di un severo regime di trattamento igienico-sanitario degli spazi utilizzati in conformità della normativa vigente.

Lo smaltimento dei rifiuti avviene nel più assoluto e severo rispetto della normativa vigente.

SORVEGLIANZA

La Casa di Cura, nel costante impegno per una sempre maggiore sicurezza degli ospiti e dei visitatori, è dotata di un servizio di portierato diurno e notturno. Con lo stesso obiettivo la Struttura è dotata di un avanzato sistema di video sorveglianza che garantisce un monitoraggio costante degli ambienti esterni, in registrazione continua, ma nel rispetto più severo delle regole che riguardano la privacy dei cittadini, ivi inclusa la distruzione periodica dei registrati e l'accesso ai materiali video secondo le norme vigenti.

ELETTRICITÀ E RISCHI CONNESSI

La Casa di Cura è dotata di un impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza (continuità e gruppi elettrogeni) tali da consentire il funzionamento senza interruzioni degli impianti anche in caso di black out.

Gli impianti elettrici e la totalità delle apparecchiature biomedicali sono mantenuti in efficienza costante attraverso la continua calendarizzazione di ispezioni e controlli effettuati dai tecnici interni e, all'occorrenza, da personale esterno.

La Struttura si avvale di personale specializzato che presidia il servizio di manutenzione garantendo una capacità di intervento continua presso gli impianti.

PIANO DI SICUREZZA

In conformità alla normativa vigente in tema è nominato un Responsabile della Sicurezza. Egli ha tra gli altri, l'obbligo di garantire la sicurezza e la periodica revisione del Piano di Sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi.



LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

La Casa di Cura Nostra Signora della Mercede considera il mantenimento di un elevato standard di servizio e la soddisfazione dei cittadini quali componenti costitutive della propria missione. A tal fine si impegna nel superamento di quelle criticità organizzative che possano minare il rapporto con l'utenza. Ai cittadini è riconosciuto lo status di principale stakeholder della Struttura: ogni segnalazione, suggerimento o consiglio volto all'incremento della qualità dell'offerta è, non solo, accolta ma attentamente vagliata. Ogni persona che voglia contribuire in tal senso al miglioramento dei Servizi lo potrà fare nelle modalità che preferisce, per iscritto o a voce al personale del front office amministrativo.

A tal fine, qualora si desideri ricevere una risposta al proprio messaggio l'utente potrà indicare il proprio nome, cognome e indirizzo oppure l'email all'impiegato che riceve la sua richiesta.



**Casa di Cura
Nostra Signora della Mercede**

Via Tagliamento, 25
00198 Roma

Tel.: 06.8415741

Email: segreteria@cdcmercede.it

Sito web: www.cdcmercede.it

**Si ringraziano i Dipendenti e i Collaboratori per il loro
prezioso apporto quotidiano.**

Tutte le informazioni contenute in questa Carta dei Servizi sono reperibili sul sito Internet della Casa di Cura Nostra Signora della Mercede, dove sono tenute in costante aggiornamento.

Realizzazione editoriale e grafica a cura di Artea Studio Srl

Finito di stampare: maggio 2013 - Prima Edizione

