SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
AZIENDA OSPEDALIERA
SAN CAMILLO FORLANINI

REGIONE
LAZIO

Sede Legale: Circonvallazione Gianicolense, 87 – 00152 Roma



Carta dei Servizi e degli Impegni
Ospedale di Comunità 2026

www.scamilloforlanini.rm.it

SOMMARIO

1. LA CARTA DEI SERVIZI 3

2. PRESENTAZIONE DELL'OSPEDALE DI COMUNITA' 4

2.1 UBICAZIONE E MAPPA 4

2.2 LA DIREZIONE STRATEGICA 5

2.3 VALORI ISPIRATORI 6

2.4 MISSION 7

2.5 VISION 7

2.6 L'ORGANIZZAZIONE 8

2.7 SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATE 8

3. LA GUIDA AI SERVIZI 9

3.1 COME SI RAGGIUNGE L'OSPEDALE DI COMUNITA' 9

3.2 GLI INGRESSI 10

3.3 PARCHEGGI E VIABILITA' 10

3.4 CONTATTI UTILI 10

3.5 PUNTI DI RISTORO 11

4. IL RICOVERO 11

4.1 MODALITA' DI ACCESSO 11

4.2 ACCOGLIENZA IN REPARTO ED INFORMAZIONI SULLA DEGENZA 12

4.3 COSA PORTARE IN OSPEDALE 13

4.4 PULIZIA DEGLI AMBIENTI 13

4.5 I PASTI 13

4.6 VISITE DI PARENTI ED AMICI 14

4.7 EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE 14

4.8 RACCOMANDAZIONI 14

4.9 L'ASSISTENZA RELIGIOSA 15

5. LA DIMISSIONE 16

5.1 ASSISTENZA DOMICILIARE 16

5.2 RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA E CERTIFICATI 17

6. SERVIZI DI SUPPORTO E RELAZIONE CON IL CITTADINO 21

6.1 SERVIZIO DI PSICOLOGIA CONSULENZA 21
6.2 L'UFFICIO DI RELAZIONI CON IL PUBBLICO 21
6.3 L'OSPEDALE CULTURALMENTE COMPETENTE 22
7. TUTELA DEI CITTADINI 23
7.1 MECCANISMO DI TUTELA 23
7.2 PROCEDURA DI GESTIONE SEGNALAZIONI 24
7.3 CLASSIFICAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 24
7.4 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI DA PARTE DEGLI UTENTI 24
8. DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA ASSISTITA 25
8.1 CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DELLE PERSONE MALATE 25
8.2 DIRITTI 25
8.3 I DIRITTI DEL MALATO NELL'OSPEDALE CHE RISPETTA LA DIGNITA' DEL FINE VITA 27
8.4 DOVERI 28
9. GARANZIE 29
9.1 IL CONSENSO INFORMATO E DAT 29
10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI 32
10.1 RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DATI 32
10.2 FINALITA' DEL TRATTAMENTO 33
10.3 MODALITA' DI TRATTAMENTO 33
10.4 VIDEO SORVEGLIANZA 34
10.5 TEMPO DI CONSERVAZIONE DEI DATI 34
10.6 I SUOI DIRITTI 35
10.7 COMUNICAZIONE DEI DATI 35
11. QUALITA' E IMPEGNI DELL'OSPEDALE DI COMUNITA' 35
11.1 MECCANISMO DI VERIFICA DELLA QUALITA' 35
11.2 GLI IMPEGNI 36

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento pubblico con cui le Aziende sanitarie informano i cittadini sulle attività offerte e sugli standard di qualità garantiti. Nasce con l'obiettivo di migliorare l'assistenza, garantire il diritto all'informazione e tutelare i diritti di chi usufruisce dei servizi.

Attraverso questo documento è possibile trovare informazioni semplici e utili riguardo:

- *la presentazione e l'organizzazione dell'Ospedale di Comunità;*
- *le informazioni sui servizi sanitari offerti, sulla modalità di accesso, sulla loro fruizione e sulla continuità delle cure;*
- *i meccanismi di tutela, di partecipazione e di verifica della qualità;*
- *gli impegni che l'Azienda sanitaria ha assunto per garantire la qualità dei servizi, in particolare per quanto riguarda il rapporto di fiducia e collaborazione tra la persona assistita, la famiglia e i professionisti sanitari.*

.

2. PRESENTAZIONE DELL'OSPEDALE DI COMUNITA'

L'ospedale di Comunità (OdC) è una struttura di ricovero a gestione prevalentemente infermieristica con orientamento multidisciplinare, multiprofessionale e interprofessionale, che rappresenta un livello intermedio tra assistenza domiciliare e ospedaliera.

È destinato a pazienti che non necessitano di cure ospedaliere ad alta intensità, ma che richiedono comunque assistenza sanitaria continuativa, anche nelle ore notturne, non erogabile a domicilio per motivi clinici, sociali o organizzativi.

L'OdC fornisce cure a bassa intensità, contribuendo a migliorare l'appropriatezza dei percorsi assistenziali, ad assicurare l'integrazione degli ambiti sanitari e sociosanitari e a garantire la continuità assistenziale.

2.1 UBICAZIONE E MAPPA

L'**Ospedale di Comunità** si trova all'interno dell'**Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini**, situata nel quadrante ovest della città di Roma, nel quartiere Monteverde, nel territorio del **Municipio XII**, al confine con il Municipio XI.

La struttura è collocata presso il **Padiglione Monaldi** e occupa una superficie complessiva di circa **2.681 mq**.

Indirizzo
Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini
Circonvallazione Gianicolense, 87
00152 – Roma

Per facilitare l'orientamento e l'accesso alla struttura, nella mappa seguente è indicata la posizione del **Padiglione Monaldi**, sede dell'Ospedale di Comunità.



2.2 LA DIREZIONE STRATEGICA

Direttore Generale: Dr. Angelo ALIQUO'

Direttore Amministrativo: Dr.ssa Eleonora ALIMENTI

Direttore Sanitario: Dr. Gerardo DE CAROLIS

Gratuità del servizio: Il ricovero presso l'Ospedale di Comunità è interamente a carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN), senza alcuna quota di compartecipazione alla spesa (ticket) a carico dell'utente.

2.3 VALORI ISPIRATORI

L'***Ospedale di Comunità***, in quanto parte dell'Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini, condivide e promuove i valori e i principi che guidano l'attività dell'Azienda e dei suoi professionisti che sono:

1) La centralità del paziente, il rispetto della sua cultura e dei suoi bisogni individuali anche per ciò che riguarda l'informazione e la qualità del servizio.
2) La capacità di assicurare le cure appropriate e personalizzate a coloro che ne hanno bisogno.
3) Considerare le risorse umane, quale patrimonio culturale e professionale, essenziale per garantire le prestazioni di cui il paziente necessita.
4) Il coinvolgimento dei principali "portatori di interessi legittimi" (Stakeholders).
5) L'innovazione tecnologica e lo sviluppo dei processi formativi a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti propri di un settore quale quello sanitario-ospedaliero a rapida evoluzione di saperi e conoscenze scientifiche, in coerenza con la necessità di sostenere un profilo di offerta adeguato ed efficace.
6) La sicurezza nell'ambiente di lavoro nel rispetto della normativa vigente, condizione in cui l'assistenza erogata pone il paziente e gli operatori nelle condizioni di minor rischio.
7) La trasparenza e la legalità.

2.4 MISSION

L' Ospedale di Comunità garantisce una presa in carico assistenziale multidisciplinare e personalizzata alle persone che, pur non necessitando di un ricovero ospedaliero per acuti, hanno bisogno di assistenza sanitaria e infermieristica che non può essere garantita adeguatamente al domicilio.

L'Ospedale di Comunità rappresenta un punto di collegamento tra ospedale e territorio, favorendo la continuità delle cure e accompagnando la persona verso il recupero o il mantenimento della maggiore autonomia possibile, sostenendo il paziente e il caregiver nel percorso di cura e fornendo un'adeguata educazione sanitaria.

Particolare attenzione è dedicata alla preparazione della dimissione e al raccordo con i servizi territoriali, affinché il passaggio dall'Ospedale di Comunità al domicilio o ad altro setting assistenziale avvenga in modo sicuro, appropriato e coordinato.

2.5 VISION

Essere parte di un sistema assistenziale orientato alla centralità della persona, capace di garantire continuità delle cure, appropriatezza e qualità dell'assistenza, rispondendo in modo efficace ai bisogni delle persone fragili e contribuendo alla gestione della cronicità in un setting protetto e appropriato.

L'obiettivo mira a sviluppare un modello di assistenza in continua evoluzione, valorizzando le competenze dei professionisti, le conoscenze scientifiche e l'innovazione tecnologica, per offrire risposte assistenziali sempre più integrate, sicure e vicine ai bisogni della persona.

2.6 L'ORGANIZZAZIONE

L'Ospedale di Comunità dell'Azienda Ospedaliera San Camillo-Forlanini dispone di 40 posti letto, organizzati in due moduli da 20 posti letto. La degenza ha una durata indicativa di 15-20 giorni e, di norma, non supera i 30 giorni, salvo situazioni eccezionali.

Il modello assistenziale pone al centro la persona e i suoi bisogni e si basa sul lavoro di un'équipe multiprofessionale e sul case management infermieristico. Per ogni persona viene definito un Piano Assistenziale Individuale (PAI), costruito sulla base dei bisogni rilevati e degli obiettivi di cura e assistenza.

L'équipe comprende coordinatore infermieristico, infermieri, infermiere Case Manager, operatori sociosanitari, fisioterapisti e medico internista. Fanno parte dell'equipe in qualità di consulenti, logopedista, medici specialisti e altri professionisti.

La persona assistita, la famiglia e il caregiver vengono coinvolti nel percorso di cura e nella preparazione alla dimissione.

2.7 SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATE

1) Assistenza infermieristica: garantita 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
2) Assistenza medica programmata assicurata durante il giorno dal medico di riferimento di medicina interna e nelle ore notturne e nelle giornate festive e prefestive, attraverso il servizio di medici di guardia dell'Unità Operativa di medicina interna;
3) Assistenza sociale;
4) Assistenza riabilitativa e riattivazione funzionale;

5) Educazione terapeutica e supporto al caregiver;

6) Accesso alle consulenze specialistiche aziendali e agli esami diagnostici necessari.

In caso di peggioramento delle condizioni cliniche, la persona viene rivalutata e, quando necessario, trasferita nel setting assistenziale più appropriato.

3. LA GUIDA AI SERVIZI

3.1 COME SI RAGGIUNGE L'OSPEDALE DI COMUNITA'

TRENO

Dalla stazione ferroviaria Roma Termini: H e 96 notturno.

Dalla stazione di Roma Trastevere, (dove fermano le linee FM1, FM3 e FM5): 8, 773, 774, 228, 786.

METROPOLITANA

La fermata metropolitana più vicina è PIRAMIDE (linea B); da lì si può prendere direttamente il 719; oppure il tram 3 e poi il tram 8.

AUTOLINEE URBANE ATAC

- 8, 710, 719, 786, 773, 774, 228, H, C6, 96 notturno.

3.2 GLI INGRESSI

All'Ospedale di Comunità del San Camillo si può accedere:

- **In auto** dalla Salita San Carlo (via Portuense);
- **A piedi** da Circonvallazione Gianicolense, 87 e da Via B.Ramazzini, 80.

3.3 PARCHEGGI E VIABILITA'

Entrando in auto dalla Salita San Carlo (via Portuense), adiacente al Padiglione Monaldi è predisposto un parcheggio gratuito e posti auto riservati ai diversamente abili.

3.4 CONTATTI UTILI

Centralino:…….0658701

Ufficio Informazioni:…….065870 3019/3011/6221

Ufficio Relazioni con il Pubblico:….065870 6757

Archivio Clinico:……....065870 3555

Archivio Radiologico:……....065870 5253

3.5 PUNTI DI RISTORO

I visitatori possono usufruire, all'interno dell'ospedale, dei seguenti punti ristoro:

- **Bar** in prossimità dell'ingresso della Circ.ne Gianicolense, 87
  Orario: dal Lun. al Sab. 6.00-18.00; Dom. 6.30-18.00.
- **Bar** interno, collocato al piano terra della Piastra anteriore, con i medesimi orari del suddetto
- **Mensa aziendale** in prossimità dell'OdC (Padiglione Monaldi)
  Orario: 12.30 - 15.00 pranzo / 19.00 - 21.00 cena.

4. IL RICOVERO

4.1 MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso all'Ospedale di Comunità (OdC) avviene nell'ambito di un percorso programmato di continuità assistenziale e non mediante accesso diretto da parte del cittadino. Il ricovero è subordinato alla valutazione dell'appropriatezza del setting assistenziale e alla verifica dei requisiti di eleggibilità previsti.

L'accesso può avvenire secondo due modalità:

- **dall'ospedale (flusso Top Down):** rivolto a pazienti ricoverati presso le Unità Operative o presenti in Pronto Soccorso dell'Azienda Ospedaliera San Camillo-Forlanini. La proposta di trasferimento viene sottoposta alla valutazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale

Ospedaliera (UVMO), che verifica l'eleggibilità del paziente al percorso in Ospedale di Comunità;

- **dal territorio (flusso Bottom Up):** rivolto a pazienti provenienti dal domicilio o già inseriti in percorsi assistenziali territoriali. In questi casi la necessità di ricovero in OdC può essere segnalata dai professionisti e dai servizi territoriali, quali il Medico di Medicina Generale, il Punto Unico di Accesso (PUA) e gli altri attori della rete territoriale. La richiesta viene presa in carico dalla Centrale Operativa Territoriale Distrettuale (COT-D) e sottoposta alla valutazione multidimensionale finalizzata a verificare l'appropriatezza dell'inserimento.

La valutazione tiene conto delle condizioni cliniche, assistenziali, funzionali e sociali della persona, al fine di individuare il setting assistenziale più appropriato.

In caso di esito favorevole, viene avviato il percorso per l'inserimento nella lista di attesa e, in base alla disponibilità del posto letto e alle eventuali priorità individuate, viene programmato l'ingresso in struttura. L'ammissione all'Ospedale di Comunità è programmata **dal lunedì al sabato, esclusi i giorni festivi**.

4.2 ACCOGLIENZA IN REPARTO ED INFORMAZIONI SULLA DEGENZA

Al momento del ricovero il cittadino viene ricevuto dal personale sanitario di turno, gli vengono assegnati il letto, l'armadietto e il comodino personali e consegnata questa guida unitamente al foglio accoglienza; inoltre, gli sono fornite una serie di informazioni relative al soggiorno in reparto.

È indispensabile lasciare al personale sanitario il recapito telefonico di una persona di riferimento, consegnare tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti e informare i medici riguardo alle terapie seguite e alle eventuali allergie o intolleranze.

4.3 COSA PORTARE IN OSPEDALE

Il corredo di cui dotarsi deve essere il più essenziale possibile, in particolare: camicia da notte o pigiama, calze, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica, il necessario per l'igiene personale, biancheria (almeno due cambi), tovaglioli e fazzoletti possibilmente di carta. Si consiglia di NON portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro: la nostra azienda non risponde della custodia dei beni personali non affidati in deposito

4.4 PULIZIA DEGLI AMBIENTI

La pulizia dei locali di degenza e delle aree comuni è quotidiana ed è affidata ad una ditta specializzata esterna secondo un capitolato concordato con l'Azienda con frequenza giornaliera differenziata per grado di criticità delle aree.

4.5 I PASTI

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

Colazione: dalle 7,30 alle 9,00

Pranzo: dalle 12,00 alle 13,30

Cena: dalle 18,00 alle 19,30

Si consiglia di evitare l'integrazione dell'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.

4.6 VISITE DI PARENTI ED AMICI

La visita di parenti ed amici, fatto salvo differenti disposizioni sancite da norme di legge in materia di salute pubblica, si svolge senza limiti orari, compatibilmente con le attività di reparto.

L'ingresso dei bambini sotto i 12 anni come visitatori deve essere autorizzato dal Responsabile del Reparto o suo delegato, sotto la vigilanza di un adulto.

4.7 EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Nell'Azienda e quindi esteso anche all' OdC, è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative. Il personale ospedaliero, infatti, è stato addestrato a intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti. Il piano d'emergenza dell'ospedale è finalizzato principalmente a: - ridurre al minimo i pericoli ai quali possono andare incontro le persone a causa di eventi catastrofici (incendi, terremoti, ecc.); - portare soccorso alle persone colpite; - delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

4.8 RACCOMANDAZIONI

L'uso dei telefoni cellulari in ospedale può, in alcuni casi, creare disturbi al funzionamento delle apparecchiature: è importante dunque rispettare i luoghi di divieto. Il cellulare va utilizzato nel rispetto del riposo degli altri degenti, preferibilmente nelle ore diurne e con un livello di suoneria basso. Per ragioni di sicurezza è necessario non appoggiare alcun oggetto sui davanzali e non coprire i caloriferi o i condizionatori d'aria con indumenti.

4.9 L'ASSISTENZA RELIGIOSA

I pazienti ricoverati nelle Unità Operative dell'Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini hanno la possibilità di richiedere assistenza religiosa secondo il proprio culto.

Le Chiese e religioni che hanno sottoscritto con l'Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini il Protocollo d'intesa sull'assistenza religiosa sono le seguenti:

- Centro Culturale Islamico-Grande Moschea
- Chiese Evangeliche di Roma
- Chiesa Ortodossa di Romania
- Comunità Ebraica di Roma
- Istituto Buddista Italiano Soka Gakkai
- Unione Buddista Italiana
- Unione Induista Italiana

Per i Cattolici l'assistenza spirituale e religiosa è assicurata dai padri Camilliani appartenenti all'Ordine dei Ministri degli Infermi presenti in questa azienda da oltre 80 anni. Questi effettuano una visita quotidiana di cortesia in tutti i reparti di degenza e in caso di necessità è sempre reperibile un cappellano.

Le Messe feriali e festive sono celebrate nelle cappelle dell'ospedale San Camillo secondo il seguente orario:

- Chiesa (vicino eliporto): Feriale ore 7.15; domenica e festivi ore 7.30
- Cappella padiglione Sala (piano Terra): domenica e festivi ore 8.30
- Cappella padiglione Puddu (piano Terra): domenica e festivi ore 8.30
- Cappella padiglione Piastra A (piano terra): domenica e festivi ore 10.30

5. LA DIMISSIONE

A fine ricovero viene consegnata la lettera di dimissione, redatta a stampa, rivolta al paziente e al suo medico curante, che contiene:

- una scheda riassuntiva riguardante il ricovero;
- le indicazioni dietetiche da osservare e i consigli per la convalescenza;
- la prescrizione terapeutica da seguire a casa;
- l'eventuale piano delle visite di controllo.

Il Servizio Sociale dell'ospedale collabora con il personale di assistenza per risolvere eventuali problemi legati alla dimissione dell'utente e al suo rientro a domicilio.

I farmaci prescritti potranno essere ritirati presso la farmacia interna del San Camillo (padiglione Farmacia, piano Terra) nel seguente orario: dal **lunedì al sabato e prefestivi dalle 10,00 alle 14,00.**

Per il ritiro dei farmaci è necessario avere: l'apposito modulo (in originale) di richiesta rilasciato dal medico del reparto che dimette; un documento di riconoscimento di chi ritira il farmaco.

5.1 ASSISTENZA DOMICILIARE

In caso di non autosufficienza totale o parziale, temporanea o permanente, dopo il ricovero, il paziente ha diritto ad essere assistito a casa dal Centro di Assistenza Domiciliare (C.A.D.) della Sua Asl di riferimento.

Il C.A.D. può essere attivato con due modalità:

1. dal Medico di Medicina Generale
2. dal Medico Ospedaliero

In entrambi i casi il medico compila un apposito modulo completo di: dati anagrafici, diagnosi, condizioni cliniche pregresse ed attuali, terapie in atto, situazioni socio ambientali, necessità assistenziali.

Nel modulo sarà necessario indicare il tipo di percorso richiesto e il compilatore (se MMG o il Medico Ospedaliero). Il modulo dovrà essere consegnato, da un parente (figlio, nipote...), al servizio sociosanitario di appartenenza, quest'ultimo attiverà l'unità valutativa che esprimerà un giudizio clinico sulla tipologia di assistenza da erogare.

5.2 RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA E CERTIFICATI

♣ ***DOCUMENTAZIONE CLINICA:*** la richiesta della fotocopia della documentazione clinica prodotta dall'Azienda San Camillo-Forlanini può avvenire secondo due modalità:

DIRETTA: recandosi presso l'Archivio Clinico e compilando l'apposito modulo.

L'Archivio è ubicato presso l'ospedale San Camillo, padiglione Busi, piano terra (NB: ingresso da via Cir.ne Gianicolense, 87), ed osserva il seguente orario: lunedì, mercoledì e venerdì 9.00-12.00.

Il numero telefonico dell'archivio clinico aziendale è: 0658703555

La richiesta può essere effettuata dal titolare del documento clinico o anche da persona delegata munita del documento di identità proprio e di quello dell'intestatario, in originale e fotocopia.

Il pagamento del costo del documento richiesto verrà effettuato direttamente alle casse aziendali (vedi tariffario aziendale vigente presso l'Archivio Clinico e sul sito).

E-MAIL: inviando all'indirizzo e-mail ***archivioclinico@scamilloforlanini.rm.it*** l'apposito modulo di richiesta (scaricabile dal sito aziendale www.scamilloforlanini.rm.it) compilato in ogni sua parte e allegando:

- la fotocopia, chiara e leggibile, del documento d'identità del/della paziente;

- la ricevuta del versamento, di importo pari al costo del documento richiesto (vedi tariffario aziendale vigente presso l'Archivio Clinico e sul sito) effettuato tramite bonifico al codice IBAN

IT80L0832703232000000002000 - Banca di Credito Cooperativo di Roma, intestato a "Azienda Ospedaliera San Camillo - Forlanini", riportando nella causale “Richiesta cartella clinica del sig./a Cognome e Nome”

INFORMAZIONI IMPORTANTI

- La copia della cartella clinica è un atto che può avere un percorso di rilascio più o meno lungo a seconda delle situazioni di ricovero e/o altre particolarità ostative che possono rallentarne la chiusura da parte della UO di degenza. È fondamentale quindi che l'utente si accerti prima di effettuare la richiesta, che il Reparto abbia effettivamente concluso l'iter clinico-diagnostico e abbia trasmesso la cartella all'Archivio Clinico Aziendale;
- I tempi per l’accesso agli atti è di 30 giorni ma potrebbero essere più ampi, in quanto l’iter clinico potrebbe essere non ultimato.
- La richiesta sarà accolta solo nel caso i requisiti siano completi, ovvero, modulo di richiesta completo in ogni sua parte, bonifico bancario e documenti di riconoscimento dell’assistito e/o del delegato alla richiesta;
- Le richieste formulate senza l'utilizzo della sopra citata modulistica, carenti di informazioni fondamentali per la lavorazione della pratica o in assenza del pagamento del contributo dovuto, saranno considerate nulle e, quindi, NON accolte;
- Per ricoveri avvenuti contemporaneamente ad un accesso in Pronto Soccorso, basterà richiedere la sola copia della cartella clinica in quanto il PS è accluso alla cartella clinica di degenza.
- In caso non si ricevano comunicazioni da parte dell’Azienda, l’utente è invitato a contattare l’Archivio Clinico per informazioni su eventuali anomalie (crash informatico, richiesta incompleta, etc.) che possono non aver dato seguito all’accoglimento e quindi al feedback.
- È utile precisare che anche in presenza di eventuale bonifico eseguito, la pratica potrebbe essere non eseguita per i motivi sopra esposti, in quanto l’Archivio Clinico prende conoscenza della volontà di richiedere un documento clinico, solo al momento dell’arrivo di una mail;
- Si fa rilevare che se si effettua una richiesta per via indiretta (mail), l’Archivio Clinico procederà ad effettuare verifica circostanziata telefonica al facente richiesta, al fine di confermare l'identità del richiedente. È pertanto fondamentale la trascrizione sul modulo di uno o più numeri di telefono per contatto diretto, pena la non accettazione della richiesta di accesso agli atti;

- Spedizione: l'Archivio procede ad un servizio a richiesta del cittadino, d'invio degli atti tramite Poste Italiane, con spese a carico del destinatario da corrispondere all'atto della consegna. In caso si desideri optare per questa scelta, per i pazienti deceduti, necessita la trasmissione di un atto che comprovi il grado di erede (atto notorio/successione/ecc) o una autocertificazione. Si prega di fare attenzione all'atto della compilazione del modulo, sia per quanto riguarda la trascrizione (in stampatello), sia in quanto, una volta specificata la volontà della spedizione, quest'ultima non potrà essere modificata telematicamente.

♣ ***IL CERTIFICATO DI DEGENZA POST DIMISSIONE*** viene rilasciato a vista

♣ ***IL CERTIFICATO DI DEGENZA PER COLORO CHE SONO ANCORA RICOVERATI***, viene rilasciato dall'Unità Operativa e, pertanto, deve essere richiesto al Coordinatore infermieristico

Il ritiro della documentazione può avvenire con le seguenti modalità:

1) Direttamente dal paziente munito del modulo di richiesta e un proprio documento di riconoscimento (valido)

2) Da altra persona (delegata) munita di copia dei documenti di riconoscimento del paziente e del delegato;

3) Nel caso che il paziente risulti deceduto, l'atto potrà essere ritirato solo da un erede di I grado dimostrabile in atti (atto notorio, ecc..).

INFORMAZIONI IMPORTANTI

- Il documento clinico è in sola forma cartacea e non contiene documentazione per immagini (da richiedere presso l'Archivio Radiologico (ubicato presso l'ospedale S. Camillo, Padiglione Busi, piano Terra, lato dx, aperto nei seguenti orari: o dal lunedì al sabato 8.00-12.30; o lunedì-mercoledì-venerdì anche 14.00-18.00);

- il documento richiesto, verrà scansionato e fotocopiato sulla base di quanto trasmesso dall' UU.OO., sia sotto l'aspetto del suo ordine (cronologia, etc.) sia sotto l'aspetto dei dati contenuti in esso (esami, diarie, referti, etc.);

- la documentazione clinica, una volta riprodotta, è disponibile per il ritiro per un anno dalla data della richiesta dopo di che verrà distrutta senza diritto di rimborso;

- la documentazione presente all'interno della cartella clinica, così come quella presente nei fascicoli ambulatoriali e di pronto soccorso, è quella presente al momento della richiesta e, pertanto, potrebbe subire integrazioni;

- nel caso in cui dai Reparti venisse trasmesso altro materiale giunto in seguito da laboratori e/o altre strutture, la cartella potrebbe essere integrata di documenti post rilascio e questo in considerazione che alcuni esami hanno colture diverse e quindi tempi più o meno lunghi per essere esigibili;

- la documentazione ambulatoriale richiesta potrebbe essere non reperibile in quanto l'Azienda non è tenuta al suo mantenimento illimitato (vedi Prontuario di scarto aziendale);

- la documentazione riprodotta può essere spedita.

- Solo in caso di richieste telematiche, quando la copia della cartella clinica sarà pronta, se possibile, il cittadino verrà avvisato mediante una mail o un contatto telefonico, l'utente potrà comunque telefonare per avere delucidazioni in merito alla sua pratica al numero 06/58703367;

- In caso di persone decedute, per motivi di medicina legale, la documentazione potrebbe subire notevoli ritardi in quanto l'Azienda procede a controlli del percorso clinico del paziente;

- in caso si presuma prima della dimissione che alcuni dati amministrativi siano stati trascritti erroneamente (nome, cognome, data di nascita, etc.), l'utente dovrà recarsi immediatamente presso l'Ufficio GIPSE per la modifica dei dati, al fine di ottenere il documento clinico in maniera corretta;

- la documentazione personale effettuata prima dell'accesso al ricovero e consegnata alla UO di degenza deve essere richiesta direttamente al medesimo Reparto per la sua riconsegna;

- i documenti sanitari non sono trasmissibili telematicamente.

- s'invita a prestare attenzione al momento della compilazione del modulo per la trasmissione telematica, scrivendo possibilmente in stampatello e inviando i file in formato pdf. Si richiede di fare attenzione a specificare la spedizione, in quanto una volta processata la richiesta non è possibile modificarne telematicamente il percorso finale.

Salvo particolarità ostative che ne determinano il non accesso o la difficile ricerca, la documentazione richiesta verrà rilasciata entro:

- 30 giorni lavorativi (cartella clinica) *

- 15 giorni lavorativi (cartella di pronto soccorso)

- a vista (certificato di degenza post dimissione)

** Si ricorda che, affinché tale tempistica sia rispettata, è fondamentale che l'utente si accerti prima di effettuare la richiesta, che il Reparto abbia effettivamente concluso l'iter clinico-diagnostico e abbia trasmesso la cartella all'Archivio Clinico Aziendale.*

6. SERVIZI DI SUPPORTO E RELAZIONE CON IL CITTADINO

6.1 SERVIZIO DI PSICOLOGIA CONSULENZA

Il servizio effettua interventi psicologici complessi a favore della Persona, improntati all'integrazione e alla continuità assistenziale grazie al lavoro in team multidisciplinari. La prevenzione e la cura degli aspetti soggettivi e relazionali non solo dei pazienti, ma anche degli operatori contribuisce a costruire contesti di cure human oriented.

Il servizio è ubicato presso il Padiglione Morgagni Piano Terra.

E-mail: serviziopsicologia@scamilloforlanini.rm.it

• ORARI: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 18.20; il sabato dalle 08.30 alle 13.30.

6.2 L'UFFICIO DI RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Unità Operativa Semplice Dipartimentale (UOSD) Ufficio Relazioni con il Pubblico – Comunicazioni Istituzionali – Rapporto con le Associazioni è il punto di incontro e di ascolto per i cittadini.

Gli operatori sono altamente qualificati e formati ai sensi della L.150/2000. Tale struttura, in staff con la Direzione Strategica, assicura la comunicazione interna ed esterna, cura l'aggiornamento delle

informazioni sulle prestazioni sanitarie, verifica il grado di soddisfazione dei malati riguardo alle prestazioni sanitarie ricevute e assicura con un percorso standard e trasparente il diritto alla tutela (deliberazione n.1604 del 5/11/2020).

In particolare, acquisisce le osservazioni e i reclami inoltrati dai cittadini. Le segnalazioni del pubblico rappresentano per l'Azienda ospedaliera un'occasione fondamentale per valutare la qualità delle prestazioni fornite e apportare i necessari miglioramenti.

In presenza di problemi particolarmente rilevanti la suddetta UOSD promuove appositi incontri (focus group) per approfondirne gli aspetti salienti. Le istruttorie si svolgono con i Direttori delle Unità Operative interessate dalla segnalazione, i rappresentanti della Direzione sanitaria e delle altre strutture direzionali e di coordinamento infermieristico coinvolte.

U.O.S.D. URP e Rapporto con le Associazioni:

Front Office e Back Office URP

Ubicazione: Ospedale San Camillo, Piastra A, piano Terra (ingresso Cir.ne Gianicolense, 87)

Orari di apertura al pubblico: Ascolto attivo dal lunedì al venerdì 9.00 / 13.00

Contatti: Telefono: 065870 6757; e-mail: urp@scamilloforlanini.rm.it

Ufficio Informazioni e Primo Orientamento (ingresso Piastra) tel. 065870 3011/3019
Ubicazione: Ospedale San Camillo, atrio padiglione Piastra A Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al sabato 7.00-19.00 Contatti: Telefono: 065870 3011/3019/6221

6.3 L'OSPEDALE CULTURALMENTE COMPETENTE

Possiamo definire ormai acquisita l'importanza di essere dotati di un servizio di interpretariato delle varie lingue e di mediazione nei confronti di persone straniere. E' l'approccio, lanciato nel primo decennio di questo millennio, di Migrant Friendly Hospital ed è importante, in tempi di globalizzazione, che tale aspetto sia adeguatamente garantito e monitorato, anche quando esternalizzato dal management aziendale. Accompagnare la relazione tra gruppi di minoranza etnica nei vari contesti di cura e di assistenza, favorire la rimozione delle barriere linguistico-culturali,

favorire l'accesso ai servizi e alla qualità delle cure per tutti, promuovere il processo di integrazione nell'approccio alla persona malata di altra cultura che accede ai servizi, aiutare le strutture sanitarie nei processi di adeguamento e miglioramento delle prestazioni offerte ad un'utenza multietnica, sono tutte funzioni importanti che potrebbero giovarsi della presenza in azienda di un terminale professionale specifico considerando che la mediazione linguistico-culturale non è mero servizio di traduzione ed interpretariato e che questo aspetto può svolgersi anche con una piattaforma / applicazione dedicata. Per approfondimenti rivolgersi a OCC tel. 06 58705577.

7. TUTELA DEI CITTADINI

7.1 MECCANISMO DI TUTELA

TUTELA DEI CITTADINI

(Legge 241/90 e s.m.i. - DPCM 19 maggio 1995

Legge 150/2000 – Regolamento Europeo UE 679/2016 del 27/4/2016- GDPR)

La Procedura Operativa Standard PG Gestione delle segnalazioni e diritto alla tutela dei cittadini è stata redatta secondo la matrice aziendale della qualità (Rev.00 dell'8/7/2020 – Delibera Aziendale 1604 del 5/11/2020).

Questa garantisce ai cittadini il diritto alla tutela attraverso un percorso esplicito e trasparente. La procedura è gestita dalla UOSD URP nel rispetto della normativa di seguito riportata: • DPCM del 19 maggio 1995 Allegato 1- Titolo 1- Art.1:

Gli utenti, parenti o affini o organismi di tutela dei diritti e degli Enti del Terzo Settore di rappresentanza dei cittadini possono presentare osservazioni, opposizioni, reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale

• L.150/2000 che cita all' art.8 comma 2 paragrafo d: *"attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti"*

L'attività della UOSD URP è svolta da personale adeguatamente formato di front e back office come da L.150/2000, che interviene secondo le modalità di soluzione illustrate nella presente procedura.

Il personale del back office predispone l'istruttoria dei reclami e provvede al caricamento delle segnalazioni su apposita base di dati utile alla conseguente elaborazione della reportistica e all' archiviazione.

7.2 PROCEDURA DI GESTIONE SEGNALAZIONI

La gestione è affidata alla UOSD URP che cura l'istruttoria, l'analisi delle problematiche con i responsabili dei servizi interessati e l'archiviazione delle segnalazioni per le analisi di qualità.

7.3 CLASSIFICAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

- Reclami
- Richieste di risarcimento
- Elogi
- Richieste di aiuto
- Richieste di informazioni
- Suggerimenti

7.4 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI DA PARTE DEGLI UTENTI

Le modalità previste sono le più estensive possibili per facilitare i rapporti con il Cittadino:

- Compilazione dell'apposito FORM presente nella pagina URP del sito aziendale
- E-mail
- Posta (utilizzando l'apposito modulo compilabile e scaricabile dal sito aziendale)
- In sede (l'accesso sarà consentito ad una persona alla volta)

NB. Le segnalazioni fatte da persona diversa dall'interessata dovranno essere corredate dalla delega di quest'ultima (prototipo scaricabile dal sito aziendale) e copia del suo documento di identità.

8. DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA ASSISTITA

8.1 CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DELLE PERSONE MALATE

La Carta europea dei diritti del malato proclama **14 diritti dei pazienti** che, nel loro insieme, mirano a garantire un "alto livello di protezione della salute umana" (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea) assicurando l'elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa.

8.2 DIRITTI

I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere.

La carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l'età, il genere, la religione, lo status socioeconomico ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

1) **Diritto a misure preventive**
   Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
2) **Diritto all'accesso**
   Ogni individuo ha diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3) **Diritto all'informazione**

Ogni individuo ha diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4) **Diritto al consenso**

Ogni individuo ha diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo 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 alle sperimentazioni.

5) **Diritto alla libera scelta**

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

6) **Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

Ogni individuo ha 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 diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

7) **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8) **Diritto al rispetto di standard di qualità**

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

9) **Diritto alla sicurezza**

Ogni individuo ha diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

10) **Diritto all'innovazione**

Ogni individuo ha diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11) Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

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

12) Diritto a un trattamento personalizzato

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

13) Diritto al reclamo

Ogni individuo ha diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14) Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

8.3 I DIRITTI DEL MALATO NELL'OSPEDALE CHE RISPETTA LA DIGNITA' DEL FINE VITA

Nel rispetto della Legge 22 dicembre 2017 n. 219, della Legge 15 marzo 2010 n. 38 sulle cure palliative e la terapia del dolore, nonché del specifico PDTA aziendale delibera N. 311 del 24/02/2026 relativo alla dignità della persona al termine della vita, l'Azienda garantisce:

- Ogni decisione scritta o orale del malato in merito alla sospensione dei trattamenti deve essere rispettata

- La decisione di non erogare o interrompere i trattamenti aggressivi deve essere raggiunta con l'accordo del malato ove possibile, in alternativa con l'accordo dei suoi familiari o di un suo rappresentante

- È raccomandabile che anche i familiari siano adeguatamente e costantemente informati e portati a condividere

• La definizione circa l'inutilità di trattamenti aggressivi e invasivi in un determinato malato e la relativa responsabilità degli atti che ne conseguono sono e rimangono appannaggio dei clinici

• Tale responsabilità deve tuttavia prevedere necessariamente l'accordo anche degli infermieri

• È pertanto altamente raccomandabile che tutti gli operatori sanitari (medici ed infermieri) siano inclusi nel processo decisionale che porterà alla conclusione di limitare le cure

• Non vi sono differenze etiche tra negare trattamenti aggressivi e invasivi fin dal primo approccio o sospenderli dopo aver iniziato ad erogarli, purché il convincimento di modificare il profilo terapeutico sia maturato secondo principi etici e sulla base dell'evidenza clinica

• A tale proposito è raccomandabile che il team leader sorvegli personalmente l'applicazione corretta delle decisioni terapeutiche palliative prese dal team medico e infermieristico

• La comunicazione al malato e/o ai suoi familiari della scelta dei clinici di non procedere con trattamenti aggressivi e invasivi deve essere data dal team leader alla presenza di tutto il team medico e infermieristico che ha partecipato al trattamento del malato

• È raccomandabile che la decisione di interrompere o non erogare trattamenti intensivi venga riportata in cartella assieme alle motivazioni dando conto anche dell'avvenuta comunicazione in merito al malato e/o ai suoi familiari.

8.4 DOVERI

In spirito di collaborazione l'Azienda San Camillo-Forlanini invita tutti i cittadini utenti a:

• avere, in ogni momento del ricovero, un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, e collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico dell'Azienda Ospedaliera;

• informare tempestivamente i sanitari qualora si intenda rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate;

• rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, essendo gli stessi patrimonio di tutti;

• invitare i propri visitatori a rispettare gli orari di visita previsti al fine di facilitare la normale attività assistenziale e di favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti;

• l'ospedale assicura l'assistenza diretta ai pazienti con proprio personale qualificato: solo in casi particolari, il coordinatore infermieristico, in accordo con il medico, può autorizzare la presenza oltre gli orari di visita di altre persone che prestino assistenza non sanitaria;

• rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti;

• rispettare il divieto di fumare.

9. GARANZIE

9.1 IL CONSENSO INFORMATO E DAT

La legge n. 219 del 2017 disciplina il consenso informato e le Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT).

Riteniamo utile spiegarle brevemente quanto è previsto dalla norma vigente.

Per ulteriori approfondimenti può consultare la legge e le domande più frequenti (FAQ Frequently Asked Questions) sul sito aziendale http://www.scamilloforlanini.rm.it.

La legge sul consenso informato, nel rispetto della Costituzione e della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea che tutela il diritto alla vita, alla salute, alla dignità e all'autodeterminazione della persona, stabilisce che "nessun trattamento sanitario può essere iniziato o proseguito se privo del consenso libero e informato della persona interessata, tranne che nei casi espressamente previsti dalla legge".

Pertanto, la legge ha previsto che tutti i trattamenti sanitari devono essere preceduti da un'informazione e un consenso liberamente espresso.

Nelle situazioni di emergenza ed urgenza, il medico ed i componenti dell'equipe sanitaria, assicurano le cure necessarie nel rispetto della volontà del paziente, ove le sue condizioni cliniche e le circostanze, di fatto, consentano di recepirla.

Quando accederà ai servizi dell'Ospedale di Comunità dell'Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini riceverà dei moduli in cui le saranno illustrate le prime informazioni riguardanti l'accesso e il percorso di cura che intraprenderà. Durante il percorso di cura le sarà dedicato un adeguato tempo riservato alla comunicazione con il medico e gli operatori sanitari, che è considerato tempo di cura, nel quale le forniremo le informazioni utili per decidere se acconsentire ai trattamenti diagnostici e terapeutici proposti.

La informiamo inoltre che eventualmente potranno partecipare al suo processo di cura studenti in formazione, per laurea o post-laurea quali medici, infermieri, fisioterapisti e altre professioni sanitarie.

Ai sensi della Legge 219/2017 e del D.M. 10 dicembre 2019 n. 168 (Banca Dati Nazionale DAT), ogni persona maggiorenne e capace di intendere e di volere può esprimere le proprie volontà in materia di trattamenti sanitari. La redazione delle DAT può avvenire mediante atto pubblico, scrittura privata autenticata o scrittura privata consegnata personalmente presso l'Ufficio dello Stato Civile del Comune di residenza, presso le strutture sanitarie regionali abilitate o dinanzi a un notaio, con successiva trasmissione ed iscrizione alla Banca Dati Nazionale DAT. In casi d'emergenza o urgenza le DAT possono essere revocate anche tramite dichiarazione verbale o videoregistrata da un medico alla presenza di due testimoni.

Le persone maggiorenni, capaci giuridicamente di agire, possono indicare una persona di fiducia, quale un familiare o un'altra persona, incaricata a ricevere le informazioni sul proprio stato di salute e ad esprimere il consenso in sua vece.

Lei ha il diritto di conoscere il suo stato di salute ma può anche decidere di non ricevere tutte o parte delle informazioni. Dopo che Lei, o la persona di fiducia da Lei indicata, avrà acquisito le informazioni necessarie sarà chiesto di sottoscrivere un Consenso Informato Generale per iniziare i trattamenti sanitari di base.

In relazione all'evoluzione del percorso terapeutico-assistenziale per i trattamenti diagnostici e/o terapeutici che si renderanno necessari le sottoporremo uno o più moduli per rilasciare un Consenso Specifico alle prestazioni proposte. In ogni momento è possibile revocare un consenso già rilasciato.

Nel caso di un eventuale rifiuto, in tutto o in parte, dei trattamenti sanitari o/e degli accertamenti diagnostici proposti, o nel caso di rinuncia, le saranno illustrate le eventuali alternative, ove esistenti e praticabili, con riferimento allo stato di salute e le possibili conseguenze del rifiuto.

Il consenso o il suo rifiuto, totale o parziale, deve essere documentato nella cartella clinica e firmato da lei o dalla persona di fiducia da lei indicata.

La norma prevede la possibilità, per ogni persona maggiorenne capace di intendere e volere, di rilasciare, mediante la redazione di un atto nel rispetto delle leggi vigenti, una dichiarazione anticipata (DAT, dichiarazione anticipata di trattamento) su eventuali trattamenti sanitari che potrebbero riguardarla e sui quali in futuro potrebbe non essere in condizione di prestare il consenso necessario.

Le DAT, redatte nei modi previsti dalla normativa, le eventuali variazioni o la revoca, devono essere consegnate personalmente dall'interessato all'ufficio dello stato civile del comune di residenza. Nelle condizioni di emergenza e urgenza possono essere revocate con dichiarazione verbale, raccolta o videoregistrata da un medico, con l'assistenza di due testimoni.

Per altri approfondimenti può consultare la **legge n. 219 del 2017** e le FAQ, domande più frequenti, in merito.

Riferimenti normativi e documenti utili

LEGGE 22 dicembre 2017, n. 219. Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento GU n.12 del 16-1-2018.

Delibera AOSCF n. 600 del 23/04/2019: “Procedura aziendale per la gestione del consenso informato.

Delibera AOSCF n. 817 del 03/06/2020: Integrazione della modulistica aziendale inerente al Consenso Informato e sviluppo coerente dei consensi informati specialistici.

10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Informativa ex artt. 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei dati UE 2016/679

Il Regolamento Generale sulla Protezione dei dati UE 2016/679 (da ora Regolamento) riconosce e disciplina il diritto alla protezione dei dati personali, nel rispetto dei Suoi diritti e libertà fondamentali e della Sua dignità personale. Nella presente informativa sono riportate le informazioni relative al trattamento dei dati personali, compresi quelli appartenenti alle categorie particolari, di cui all'articolo 9 del citato Regolamento (da ora sensibili), effettuati da questa Struttura Sanitaria.

10.1 RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DATI

L'Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini, in qualità di Titolare del Trattamento, garantisce la tutela dei dati personali e particolari ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR, in particolare artt. 6 e 9) e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. (Codice Privacy, artt. 2-sexies e 2-septies).

La sede dell'Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini con sede in Circonvallazione Gianicolense, 87 00152 Roma, nella persona del Direttore Generale, contattabile ai seguenti riferimenti:

- E-mail: dirgenerale@scamilloforlanini.rm.it
- Telefono: 0658701

- Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) E-mail: dpo@scudoprivacysrl.com
- Il Responsabile della protezione dei dati personali è contattabile presso i medesimi Uffici e riferimenti del Titolare

10.2 FINALITA' DEL TRATTAMENTO

L'Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini, ivi ubicato l'Ospedale di Comunità è azienda del Servizio Sanitario Regionale del Lazio deputata ad erogare prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione ed è autorizzata a trattare i Suoi dati per lo svolgimento delle funzioni istituzionali demandate all'Azienda Ospedaliera.

Il trattamento dei dati personali e sensibili da parte dell'Azienda è finalizzato a:

- Tutelare la Sua salute e la Sua incolumità fisica;
- Tutelare la salute e l'incolumità di altre persone o della collettività, per fini di sanità e igiene pubblica;
- Svolgere attività di formazione e didattica;
- Svolgere attività di ricerca scientifico-statistica e/o di prevenzione;
- Prescrivere farmaci ed esami sanitari;
- Accertare e certificare il Suo stato di salute e provvedere a tutti gli adempimenti, anche amministrativi e contabili correlati all'espletamento delle attività istituzionali connesse alla finalità di tutela della salute e dell'incolumità fisica.

10.3 MODALITA' DI TRATTAMENTO

I dati personali e sensibili che La riguardano saranno trattati in conformità con quanto previsto e disciplinato dal Regolamento mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità già esplicitate, in modo lecito e secondo correttezza, raccolti esclusivamente per gli scopi indicati in questa informativa o previsti dalla legge, da regolamenti o dalla normativa comunitaria, inoltre per il raggiungimento di finalità necessarie e indispensabili nell'esecuzione dell'attività richiesta. In caso di ricovero ospedaliero, i Suoi dati anagrafici ed i dati

relativi al reparto in cui Lei è degente saranno trattati per agevolare l'accesso ai reparti di degenza da parte dei visitatori; nel caso in cui Lei non intenda renderli disponibili, può manifestare l'eventuale specifico dissenso all'atto del ricovero. I dati da Lei rilasciati all'Azienda verranno trattati esclusivamente dal personale debitamente autorizzato e istruito dal Titolare o dai soggetti designati, e saranno conservati in luogo idoneo ed appropriato. Potranno inoltre essere trattati da imprese esterne, previamente nominati quali "responsabili esterni" ai sensi dell'art.28 del Regolamento, alle quali è affidato il compito di svolgere specifiche operazioni necessarie per garantire i servizi dell'Azienda.

10.4 VIDEO SORVEGLIANZA

In alcuni locali dell'Azienda Ospedaliera e lungo alcune aree è attivo un sistema di videosorveglianza per ragioni di tutela della salute e sicurezza dei degenti, dei visitatori e del personale nonché del patrimonio aziendale, adeguatamente segnalato da appositi cartelli informativi e gestito nel pieno rispetto di quanto stabilito nel Provvedimento in materia di videosorveglianza dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

10.5 TEMPO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati personali, sensibili e idonei a rivelare lo stato di salute da Lei forniti o prodotti dall'Azienda verranno conservati per il tempo previsto dall'attuale normativa. In particolare, i dati relativi a ciascun episodio di ricovero, raccolti nella relativa cartella clinica, verranno conservati a tempo indeterminato.

10.6 I SUOI DIRITTI

In ogni momento potranno essere esercitati i diritti, secondo le modalità e le condizioni ivi indicate, previsti nel Regolamento dagli articoli 15 (diritto di accesso dell'interessato), 16 (diritto di rettifica), 17 (diritto alla cancellazione ovvero diritto all'oblio), 18 (diritto di limitazione di trattamento), 20 (diritto alla portabilità dei dati). Per far valere i propri diritti, gli interessati potranno inviare una richiesta all'Azienda Ospedaliera Titolare del trattamento, all'indirizzo della sede aziendale, oppure contattando il Responsabile della protezione dei dati personali ai contatti sopra indicati. Gli interessati hanno, inoltre, diritto di proporre ricorso o reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

10.7 COMUNICAZIONE DEI DATI

I suoi dati, inclusi quelli relativi alla Sua storia clinica, potranno essere comunicati, quando ciò risulti necessario in relazione all'erogazione della prestazione o allo svolgimento dei compiti istituzionali attribuiti all'Azienda, a medici convenzionati, strutture convenzionate, altre Aziende Sanitarie e Ospedaliere, farmacie convenzionate, altri soggetti pubblici e privati, nei soli casi previsti da una richiesta o indicazione. I Suoi dati, in ogni caso, non potranno essere oggetto di diffusione.

11. QUALITA' E IMPEGNI DELL'OSPEDALE DI COMUNITA'

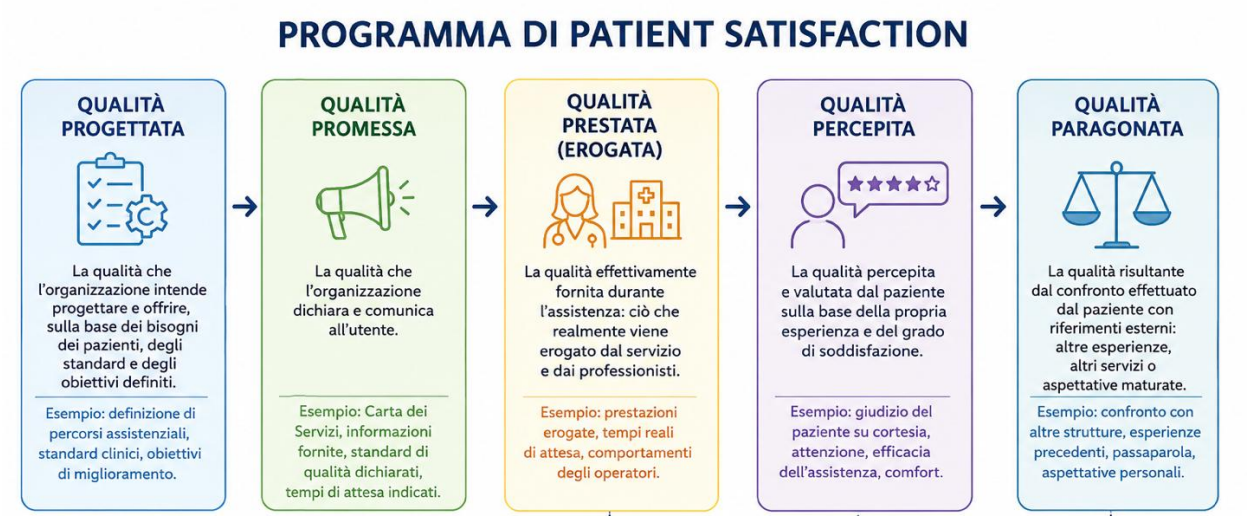
11.1 MECCANISMO DI VERIFICA DELLA QUALITA'

Il meccanismo di verifica avviene secondo il metodo PDCA (Plan-Do-Check-Act).

Tale processo circolare della qualità prevede le seguenti fasi:

- l'"ascolto dei cittadini" per individuare i bisogni e le aspettative che vanno previste nel sistema delle cure; la progettazione di un set di requisiti di qualità da tradurre in standard;
- la pubblicazione degli stessi nella Carta dei servizi come impegni promessi dall'Azienda;
- la traduzione degli stessi impegni in azioni attraverso la definizione di piani di intervento per migliorare la qualità prestata;
- la verifica del raggiungimento degli obiettivi dichiarati attraverso un programma aziendale di qualità percepita;
- l'adozione di un "cruscotto" di monitoraggio per misurare il grado di adesione agli standard dichiarati. Esso prevede l'attribuzione di un punteggio indice che consente di sviluppare un'azione interna di benchmarking utile al Controllo di Gestione per ridefinire /negoziare gli obiettivi di budget con ciascuna Unità Operativa.

La sistematicità della rilevazione consente di monitorare l'evoluzione dei bisogni dei cittadini /utenti, di evidenziare la capacità di adattamento dell'azienda e infine, di controllare l'impatto degli interventi correttivi introdotti dalla Direzione aziendale.



11.2 GLI IMPEGNI

L' ospedale di comunità dell'AO San Camillo Forlanini si impegna ad assicurare i seguenti requisiti di qualità aggregati secondo le 4 aree d'indagine:

1. *CURA DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI PROFESSIONISTI – PAZIENTI – FAMILIARI (impegni ed obiettivi minimi):*

- Garantire la qualità dell'accoglienza nell'unità operativa di ricovero;
- Garantire buone relazioni medici-infermieri-pazienti e consolidare forme di tutela del cittadino e di supporto per malati cronici, fragili e per persone con disabilità.

2. *GESTIONE DEI PROCESSI ORGANIZZATIVO - ASSISTENZIALI ORIENTATI ALL'UMANIZZAZIONE DELLE CURE (impegni ed obiettivi minimi):*

- Garantire una giusta attenzione alle fragilità ed ai bisogni della persona;
- Garantire il ricevimento di trattamenti attenti al contenimento della sofferenza, alle terapie antidolore ed al rispetto del fine vita;
- Garantire la mediazione culturale per le persone straniere nelle forme consentite anche a distanza;
- Garantire il rispetto delle esigenze di culto nelle varie religioni;
- Garantire la possibilità di ricevere la copia della cartella clinica a domicilio;

3. *INFORMAZIONE – COMUNICAZIONE - PARTECIPAZIONE (impegni ed obiettivi minimi):*

- Garantire la visibilità ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- Garantire l'informazione;
- Garantire la partecipazione dei cittadini anche attraverso la collaborazione con gli enti del terzo settore (volontariato);
- Garantire l'ottenimento delle notizie cliniche da parte del ricoverato/persona di riferimento autorizzata, nel rispetto della privacy e delle sue volontà;
- Garantire il corretto orientamento attraverso la presenza di adeguata segnaletica nei viali ed all'interno dei padiglioni;

4. COMFORT ALBERGHIERO NELLE CURE E NELL'ACCESSO AI PERCORSI DI CURA (impegni ed obiettivi minimi)

- Garantire il comfort alberghiero nell' unità operativa di degenza in relazione all'uso della TV nelle camere;
- Garantire il comfort alberghiero nell' unità operativa di degenza in relazione alla vivibilità;
- Garantire il comfort alberghiero nell' unità operativa di degenza in relazione alla qualità del vitto;
- Garantire il comfort alberghiero nell' unità operativa in relazione alle pulizie;
- Garantire il raggiungimento dei vari padiglioni in maniera rapida ed agevole attraverso un servizio navetta;
- Garantire la fruibilità dei percorsi integrati di diagnosi e cura esistenti;
- Garantire il posto auto agli accompagnatori nella ZTL dell'ospedale;
- Garantire la possibilità di acquistare in azienda generi di prima necessità;
- Garantire ai degenti la possibilità di curare l'aspetto della propria persona;

Per maggiori informazioni ed aggiornamenti consultare il sito www.scamilloforlanini.rm.it .