Carta dei servizi

Nuova Itor

NUOVA ITOR

CASA DI CURA

Gentile Signora, Gentile Signore

Ci permetta prima di tutto e a nome della Casa di cura Nuova Itor di porgerLe un cordiale saluto e un augurio sentito per una pronta guarigione.

Auspichiamo che questa Carta dei servizi possa rendere più confortevole la Sua permanenza nella nostra Casa di cura e di più semplice accesso l'ambiente in cui si troverà a risolvere i Suoi problemi di salute. La conoscenza della nostra organizzazione Le consentirà di trascorrere più serenamente il Suo periodo di ricovero presso di noi, nella fiduciosa consapevolezza che per tutti gli Operatori della Casa di cura Nuova Itor il rispetto dei Suoi diritti costituisce un obiettivo primario ed un impegno imprescindibile.

Cogliamo l'occasione per informarLa che sono a Sua disposizione in struttura e sul nostro sito, la carta dei servizi del Laboratorio Analisi, della Diagnostica per Immagini e del Presidio di Riabilitazione (Fisioterapia) e un documento di sintesi, la Guida ai servizi, multilingua (italiano, inglese, cinese e arabo).

La Direzione amministrativa *la Direzione sanitaria*

Chi siamo

La Casa di cura Nuova Itor è un complesso medico chirurgico polispecialistico accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale con DCA 216/2015 e 192/2016, tutte le attività svolte e le prestazioni erogate sono vigilate dalla Azienda USL Roma 2.

Il complesso sorge nello storico quartiere di Pietralata è dotato di aree di parcheggio e di ampie zone verdi a disposizione delle persone ricoverate e dei visitatori.

Come mettersi in contatto con noi

Centralino
06 416021

Informazioni e prenotazioni
Ambulatori
06 41602711
06 41602712

Degenze, Day Hospital, Day Surgery
06 41602618
06 41602619

Gastroenterologia
06 41602905

Le nostre prestazioni

La Casa di cura offre prestazioni di ricovero in regime di degenza ordinaria, Day hospital, Day Surgery, nelle specialità di:

- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Ginecologia
- Medicina Interna
- Nefrologia
- Ortopedia e traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Unità di terapia intensiva coronarica

Inoltre è presente una U.O. di lungodegenza medica dotata di N. 20 posti letto.

Prestazioni di chirurgia ambulatoriale APA (accorpamento prestazioni ambulatoriali) nelle specialità di:

- Chirurgia
- Oculistica
- Ortopedia

In Casa di Cura è presente un servizio di guardia medica 24 ore su 24.

Sono inoltre previste reperibilità per anestesia e rianimazione, nefrologia, radiologia.

Le nostre prestazioni ambulatoriali

La Casa di cura offre le seguenti prestazioni di specialistica ambulatoriale in convenzione con il SSN:

- Cardiologia
- Ortopedia
- Radiologia
- Analisi di Laboratorio
- Presidio di recupero e riabilitazione

e le seguenti visite specialistiche in regime privato:

- Analisi di laboratorio
- Anestesia
- Cardiologia
- Chirurgia
- Dermatologia
- Diabetologia
- Ecocardiogramma
- Eco-color doppler
- Ecografia internistica
- Elettroencefalografia
- Elettromiografia ed elettroneurografia
- Endocrinologia
- Fisiochinesiterapia
- Gastroenterologia

- Gastroscopia e colonscopia
- Medicina Interna
- Medicina sportiva
- Nefrologia
- Neurologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Ostetricia e Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia e prove di funzionalità respiratoria
- Potenziali evocati
- Radiologia convenzionale
- Reumatologia
- Urologia
- TAC
- Malattie endocrine della nutrizione del ricambio e della nutrizione

Possono essere effettuati PAC (Pacchetti ambulatoriali complessi) relativi a Dolore Toracico e Ipertensione.

Per informazioni o per la prenotazione potete rivolgerVi a:

- **Centralino**
  06 416021

- **Ambulatori**
  06 41602711-2

Oppure recarVi presso gli uffici dal lunedì al venerdì ore 8:00-19:30
il sabato ore 8:30-12:00.

Presso gli uffici si effettua il pagamento del ticket per le prestazioni in convenzione, il pagamento degli onorari per le prestazioni private, viene redatta e consegnata fattura degli importi versati, vengono consegnati i referti degli esami effettuati.

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con assegno o bancomat.

SI RICORDA CHE PER LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN CONVENZIONE È NECESSARIA LA RICHIESTA DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE

La Dialisi

Nella Casa di cura sono presenti due Centri dialisi dotati di attrezzature modernissime. Funzionano dal lunedì al sabato con turni mattutini e pomeridiani comprese le festività infrasettimanali. La struttura è inoltre dotata di tre letti dedicati alle dialisi in urgenza, che afferiscono al reparto di Nefrologia. Si accede alle prestazioni dialitiche attraverso una prenotazione e con prescrizione del Medico di medicina generale.

È possibile prenotare anche telefonicamente ai numeri:
06 41602207
06 41602205

I nostri servizi alberghieri

La Casa di cura Nuova Itor dispone di camere a uno, due, tre e quattro letti.
È possibile usufruire di camera singola anche con un letto per l'accompagnatore, TV e telefono. Il Personale del Servizio accettazione è a Vostra disposizione per informazioni sui costi aggiuntivi.
In Casa di cura sono presenti:

- un servizio di ristoro (BAR) al piano seminterrato aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 18:30 e il sabato dalle ore 7:00 alle ore 14:30.

- distributori automatici di bibite, acqua minerale e snack al piano terra e al piano -1.

I pasti per i degenti sono preparati nella nostra cucina interna.

Sono offerti menù giornalieri nel rispetto delle diverse esigenze alimentari e **diete speciali in rapporto a particolari situazioni di ordine clinico, culturale e credo religioso. I pasti ai degenti vengono serviti nei seguenti orari:**

- prima colazione ore 8:30

- pranzo ore 12:30
- cena ore 19:00

Si sconsiglia vivamente, nell'interesse della persona ricoverata, di integrare il vitto interno con cibi o bevande provenienti dall'esterno.

Servizi religiosi

La Santa Messa viene celebrata tutte le domeniche nella Cappella della Casa di cura, posta nel piano seminterrato.

Secondo le disponibilità ecclesiali potranno avvenire celebrazioni anche nel corso della settimana e nelle ore pomeridiane.

Le persone ricoverate di altre fedi e confessioni potranno richiedere l'assistenza religiosa alla Caposala di reparto che si occuperà della organizzazione.

Le visite

Visitare i Vostri Cari non deve essere di ostacolo alla attività medica ed assistenziale.

Pertanto vi raccomandiamo di entrare uno alla volta, parlare a bassa voce e rispettare gli orari e spegnere i dispositivi cellulari.

Per motivi eccezionali e previa autorizzazione da richiedere alla Caposala del reparto, potranno essere concessi permessi per visite al di fuori degli orari stabiliti.

Non sono ammessi, nei reparti di degenza, bambini al di sotto dei 12 anni.

Orario visite

Gli orari di accesso variano in base al reparto e alla numerazione del posto letto.
Per garantire informazioni sempre aggiornate e programmare correttamente la vostra visita, vi invitiamo a contattare telefonicamente il centralino prima del vostro arrivo.

Regole generali per la salvaguardia della salute e della sicurezza

La Casa di cura Nuova Itor garantisce a tutti gli Utenti completezza e trasparenza di informazione nel rispetto della riservatezza e del segreto professionale.

Non saranno date informazioni telefoniche sullo stato di salute dei Degenti e se richiesto per iscritto non sarà data alcuna informazione sulla Vostra presenza in Casa di cura.

Tutto il Personale della Casa di cura, al di là del ruolo, si farà carico dei Suoi bisogni.

Gli Operatori sanitari misurano e registrano il dolore nella documentazione sanitaria attraverso apposite scale di valutazione, in attuazione della Legge 38/2010.

Tutto il Personale si impegna a comunicare con Lei in modo cortese, chiaro e comprensibile.

Il Personale è riconoscibile attraverso la divisa e dal cartellino identificativo che riporta nome e mansione.

Sono stati introdotti protocolli, procedure ed istruzioni operative per la gestione del rischio clinico e la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza, è possibile segnalare alla Direzione sanitaria utilizzando il modulo "Reclami/elogi".

Le verrà sottoposto un modulo di consenso informato in tutti i casi previsti dalla normativa e nel caso Ella debba essere sottoposto ad intervento chirurgico.

Abbiamo adottate misure per prevenire le cadute accidentali e le lesioni da pressione.

La documentazione sanitaria

Alla dimissione ella potrà richiedere copia di tutto quanto attiene alla documentazione sanitaria cartacea relativa alle prestazioni da Lei eseguite presso la casa di cura. La copia conforme potrà essere consegnata solo agli aventi diritto o delegati per iscritto ai sensi delle normative vigenti.

La copia della documentazione sanitaria potrà essere richiesta presso l'Accettazione ricoveri sita al piano terra, in ottemperanza alla Legge 24/2017 la consegna verrà effettuata presso gli stessi uffici dopo 7 giorni su specifica richiesta e la documentazione potrà essere incompleta, in tale caso saranno segnalate le parti mancanti ed emessa una diagnosi provvisoria.

Routinariamente copia conforme della documentazione sanitaria viene rilasciata dopo 30 giorni.

Ulteriori informazioni, compreso i costi per la copia della documentazione sanitaria cartacea Le verranno fornite dal personale addetto al momento della richiesta.

È possibile richiedere in visione le immagini degli esami radiologici ed i vetrini degli esami istologici con modalità e tempi che Le verranno specificati dal personale addetto al momento della richiesta.

Informazione per il ricovero

Si consiglia di portare solo gli effetti personali indispensabili

- Spazzolino da denti
- Dentifricio
- Biancheria intima
- Pigiama
- Vestaglia
- Pantofole
- Asciugamani
- Sapone

Le raccomandiamo indumenti comodi che non siano di ostacolo per l'esecuzione di prelievi e altri esami diagnostici.

Gli ambienti della Clinica potrebbero avere temperature diverse. Le consigliamo indumenti facili da indossare per proteggersi negli spostamenti da eventuali variazioni di temperatura.

Occorre anche non dimenticare

- Tessera sanitaria
- Carta di identità in corso di validità
- Esami o accertamenti diagnostici e copie di cartelle cliniche di precedenti ricoveri

È importante comunicare ai Medici ed al Personale di assistenza notizie sui farmaci assunti abitualmente ed eventuali allergie.

I Suoi diritti

Tutto il Personale della Casa di cura " Nuova Itor" si impegna a rispettare la **CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO** ponendolo al centro delle proprie attività e prefiggendosi l'obiettivo primario di rispettarne le volontà, le esigenze e le lecite aspettative.

L'attività della Casa di cura è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei Pazienti e ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate, con lo scopo di garantirne il benessere.

In tal senso, la Casa di cura " Nuova Itor" si impegna a garantire:

- **Universalità**
- **Equità di accesso e di trattamento**
- **Efficacia ed appropriatezza delle prestazioni**
- **Affidabilità del Servizio**
- **Efficacia gestionale ed organizzativa**
- **Trasparenza**
- **Riservatezza**
- **Diritto di scelta**
- **Continuità assistenziale**
- **Sicurezza**

I Suoi doveri

Per il buon funzionamento della nostra struttura è indispensabile la Sua collaborazione, è importante quindi:

- Dimostrare rispetto per gli altri Utenti e per il personale della casa di cura
- Limitare il numero dei visitatori
- Usare TV e luci non arrecando disturbo agli altri
- Usare telefoni cellulari e tablet solo nelle zone consentite
- Rispettare il lavoro di tutto il nostro Personale
- Non allontanarsi dal reparto senza autorizzazione

Le persone ricoverate possono spostarsi entro l'area dell'ospedale, nelle zone a loro dedicate, solo dopo aver chiesto l'autorizzazione al Personale di assistenza.

SI RICORDA IL DIVIETO ASSOLUTO DI FUMARE

I nostri impegni

Tutto il Personale della Casa di cura Nuova Itor si impegna a

- Garantire la massima diffusione della presente CARTA, in modo da favorirne la conoscenza da parte dei Pazienti e degli Operatori ed agevolare la comunicazione e il confronto sui temi in esso contenuti.

- Fornire ai Pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia, ai protocolli clinici proposti nonché a tutti quei servizi che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

- Garantire l'assunzione di decisioni consapevoli ("consenso informato") da parte del Paziente in piena autonomia e libertà di scelta.

- Garantire al Paziente, o ad un suo delegato, la più completa ed idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive ed eventuali alternative diagnostico-terapeutiche e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate.

- Garantire una chiara informativa anche a Pazienti di nazionalità straniera.

- Non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri.

- Verificare periodicamente le segnalazioni pervenute alla Direzione sanitaria per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'Utenza.

Assistenza integrativa non sanitaria

Per assistenza integrativa non sanitaria (badantato) intendiamo tutte quelle attività di supporto affettivo e relazionale che nulla hanno a che vedere con l'assistenza medica ed infermieristica che sono ricomprese nei compiti del nostro Personale.

Questo particolare tipo di assistenza può essere richiesto dalla persona ricoverata o da un familiare rivolgendosi al Coordinatore del reparto che Vi consegnerà un apposito modulo, che dovrà essere restituito opportunamente compilato.

Il personale dedicato all'attività di badantato munito di un proprio cartellino identificativo, dovrà rigorosamente attenersi alle regole di comportamento della Casa di cura e in nessun caso interferire con le attività di assistenza medica ed infermieristica prestate alla persona ricoverata.

I Cittadini stranieri

Il ricovero nella nostra Casa di cura è gratuito per tutti i cittadini stranieri purché ricorrano le seguenti condizioni:

- Cittadini CEE che presentano Modello E 111.
- Cittadini residenti in Stati con i quali l'Italia ha stipulato accordi bilaterali e che siano in possesso di apposito attestato rilasciato dall'Ente di assistenza.
- Cittadini extracomunitari in possesso di tessera sanitaria.

In tutti gli altri casi i cittadini stranieri sono tenuti a pagare la degenza o le prestazioni effettuate secondo le tariffe stabilite dal Ministero della Salute.

Foreign citizens

For foreigners, the hospitalisation is free of charge in the following instances:

- EEC citizens who submit Form 111
- Citizens of countries having bi-lateral agreements with Italy who submit the appropriate Form released by the Health Autority of their own country
- Non ECC citizies in possession of the Health Assistance Card.

In all other instances foreigners in Italy have to pay a daily fee according to the type of hospitalization.

Citoyens etrangers

Pour les estrengers l'hospitalisation est gratuite dans le cas suivans

- Les citoyens CEE qui presentent le modèle E 111
- Les citoyens de pays avec lequels existent del accords bilateraux et qui presentent un modéle dèlivrè par le bureau d'assistance de leur pays
- Les cytoyens extracommunautaires avec la carte sanitaire.

Les autrea cytoyens èxtrangers en Italie payent le prix de dègence selon le type l'hospitalisation

I Meccanismi di Tutela E Verifica

Ufficio relazioni con il pubblico

Nella Casa di Cura è costituito un ufficio “Relazioni con il Pubblico” al cui responsabile sono attribuite le seguenti funzioni:

- ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami presentati dall’utenza;
- predispone l’attività istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta all’utente per le segnalazioni di più agevole definizione, dandone comunicazione alla Direzione Sanitaria;
- per i reclami di evidente complessità, la Direzione Sanitaria provvede a curarne l’istruttoria;
- fornire all’utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia.

Reclamo

La Casa di Cura Nuova Itor garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest’ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

In caso di reclamo è a vostra disposizione il modulo Reclami/Elogi negli appositi espositori presenti in tutti i reparti, che dovrà essere inoltrato alla Direzione Sanitaria. Il Direttore sanitario si impegna a rispondere, nella forma da voi richiesta, entro 20 giorni dalla ricezione del reclamo scritto.

È possibile anche inoltrare reclami verbali previo appuntamento con il Direttore sanitario. Essi verranno registrati e gestiti secondo le procedure interne della Casa di cura. Non saranno presi in considerazione reclami anche scritti ma in forma anonima.

Indagini sulla soddisfazione dei Pazienti e familiari

La Casa di Cura garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari/caregiver promuovendo la distribuzione di questionari e l’osservazione diretta.

Al momento del ricovero viene fornito al paziente un questionario per le osservazioni ed i consigli allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione dell’utente stesso. Questi questionari sono richiesti alla dimissione del paziente o raccolti in apposita casetta collocata al piano terra.

L’analisi periodica dei questionari delle eventuali osservazioni permette di verificare il raggiungimento degli standard definiti e assicura il miglioramento costante della qualità organizzativa della struttura.

Impegni assunti e standard di qualità

La Casa di Cura Nuova Itor si impegna nei confronti dei propri ospiti a rispettare livelli determinati di qualità (standard garantiti) sugli aspetti più importanti del servizio offerto (fattori di qualità).

In particolare la Casa di Cura:

- adotta standard di qualità del servizio;
- rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- verifica il rispetto degli standard;
- verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informatori della carta dei servizi e i diritti stessi dell'Utente.

Gli standard di qualità, pubblicati ed aggiornati con frequenza almeno annuale, rappresentano l'impegno della Casa di Cura per la gestione dei Servizi e delle relazioni con gli Utenti.

Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente.

In questo modo l'Utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei bisogni di salute.

La Casa di Cura si impegna a rispettare gli standard di qualità, definiti nella Carta dei Servizi, nei seguenti ambiti:

- ricoveri
- prestazioni ambulatoriali;
- rilascio documentazione sanitaria;
- informazione e umanizzazione.

Processo/ Attività	Indicatore	Funzione	Obiettivo
Formazione	n. corsi pianificati / n. corsi erogati*100	RFORM	100%
Valutazione del Personale Dirigente/ Coordinamento	N° valutaz. con esito positivo / N° totale valutazioni*100	DIR RSQ	≥90%
Monitoraggio Tempi di Attesa Intervento	**N. gg. attesa media ricovero ordinario** Ortopedia ORL Nefrologia Chirurgia	Resp. di UO	30 gg
	N. gg. attesa media DH Ortopedia ORL Chirurgia		40 gg
Soddisfazione Paziente/Utente	% Soddisfatti + Molto soddisfatti (media questionari acuti)	RSQ	90%
	n. reclami formali / anno	RSQ	0÷10
	Tempo risposta ai reclami	RSQ	30gg
	N° questionari compilati / N° pazienti *100	RSQ	>10%
	Tempo attesa prestazioni ambulatoriali (% Soddisfatti + Molto soddisfatti)	RSQ	>80
Accessibilità della documentazione sanitaria	Rilascio copia cartella clinica / n. totale di richieste	URP	<7 gg (parziale) <30 gg (completa)
Efficienza Assistenza	n. segnalazioni guasto soddisfatte/n. totale segnalazioni	SIC	100%

(*) ad eccezione degli interventi che richiedono l'impianto di protesi

Il Volontariato

Nella Casa di cura sono presenti ed attivi i Volontari dell'A.R.V.A.S. Associazione Regionale Volontari Assistenza Sanitaria.
Essi partecipano a rendere la nostra struttura sempre più rispondente alle esigenze di una assistenza qualificata, nel rispetto della dignità e della libertà della persona.
I Volontari sono riconoscibili dal cartellino identificativo la loro sede all'interno della Casa di cura è posta al piano terra.

Per maggiori informazioni sui servizi e sulle attività svolte nella nostra Casa di cura rivolgersi al Personale dell'Ufficio Accettazioni ricoveri.

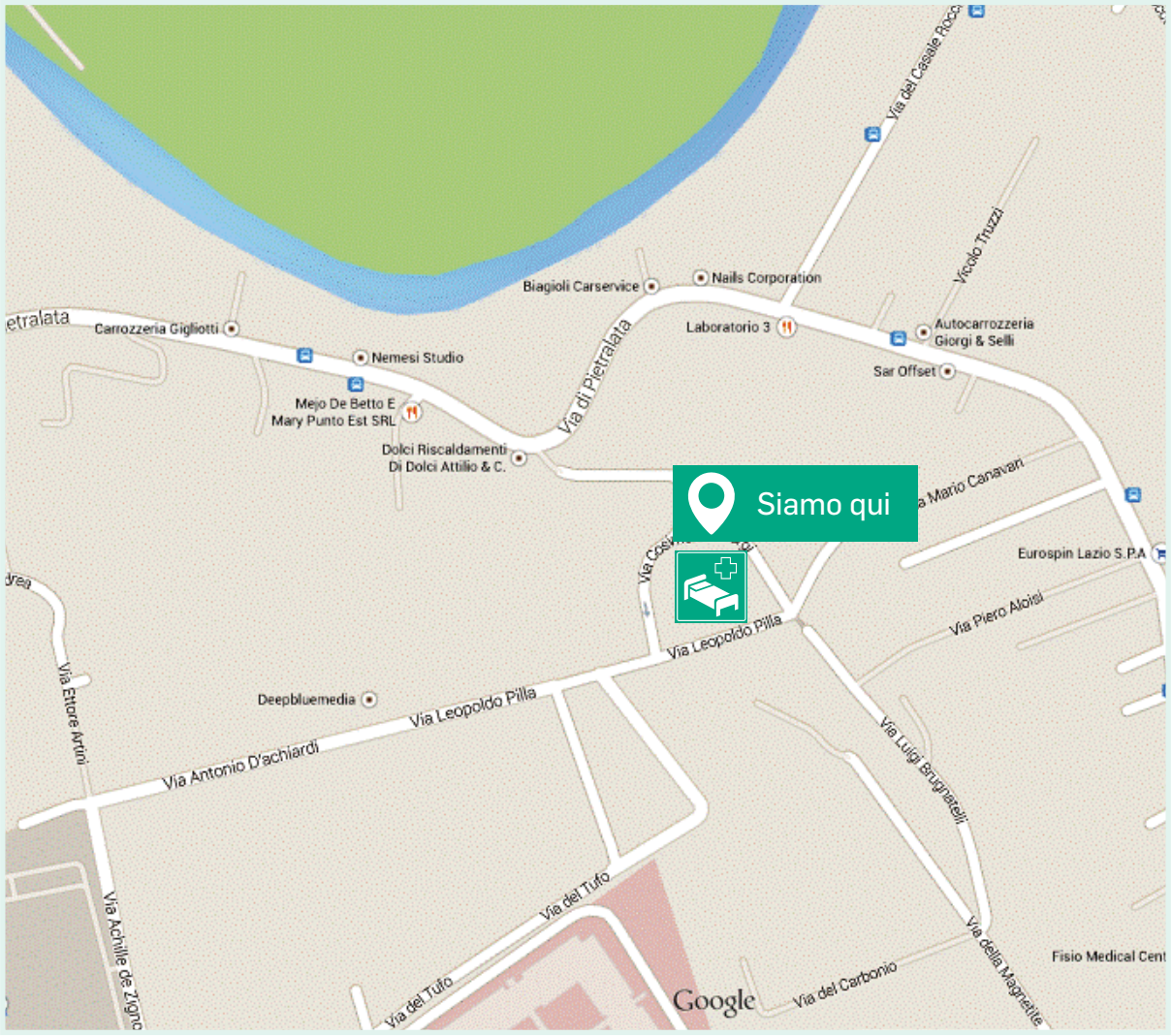
Organo di tutela
Cittadinanza attiva
Tel 06 367181
mail@cittadinanzattiva.it

Donazione di Organi

Decidere di donare i propri organi e tessuti dopo la morte è un gesto di grande generosità. Così facendo si dona ad un paziente, in molti casi in fin di vita, la possibilità di guarire e riprendere una vita normale.

AIDO Associazione italiana per la donazione di organi,tessuti e cellule
800 736 745
Dal lunedì al sabato 9,30-18,30

Come raggiungerci



Metropolitana fermata **Pietralata**

Autobus **211**

Info **06 416021**

NUOVA ITOR

CASA DI CURA

Via di Pietralata, 162
00158 Roma
Centralino: 06 416 021
Accettazione: 06 416 02 618 / 06 416 02 711
info@clinicanuovaitor.it

clinicanuovaitor.it