



U.S.I. Policlinico, viale Regina Margherita, 279 - Roma

CARTA DEI SERVIZI




con Guida ai servizi e Carta dei diritti del Paziente

Legale Rappresentante: Dott. Giovanni Torre; Direttore Sanitario Dott.ssa Florinda Valdivia Torres.
Delibera regionale di Accreditamento: DCA U00046 del 14/02/2017.

Indice

1.	LA STRUTTURA SANITARIA E IL GRUPPO U.S.I.	4
2.	QUALITÀ E GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO	5
3.	CONSENSO INFORMATO, DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	5
4.	TUTELA DELL'UTENTE, SUGGERIMENTI E RECLAMI	5
5.	L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E I COSTI.....	6
6.	IL RITIRO DEI REFERTI	7
7.	LE PRESTAZIONI E I TEMPI DI ATTESA	7
	MEDICINA SPECIALISTICA AMBULATORIALE	7
	<i>Prenotazione e accesso</i>	<i>7</i>
	<i>Prestazioni di medicina specialistica autorizzate, erogate in regime privato e relativi tempi di attesa</i>	<i>7</i>
	MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA.....	8
	<i>Prenotazione e accesso</i>	<i>8</i>
	<i>Prestazioni di fisioterapia erogate in regime di accreditamento con il SSN e relativi tempi di attesa</i>	<i>8</i>
	<i>Prestazioni di fisioterapia erogate in regime di privato e relativi tempi di attesa</i>	<i>9</i>
8.	UBICAZIONE E RECAPITI.....	9
9.	GIORNI E ORARI DI APERTURA	9

Allegati, richiedibili presso la Segreteria:

-  *Tariffe delle prestazioni, in regime privato o di accreditamento con il SSN*
-  *Guide e brochure informative su servizi e prestazioni sanitarie, in regime privato o di accreditamento con il SSN*
-  *Organigramma*

Gentile Signora, Egregio Signore,

Nell'accoglierLa, Le presentiamo la "Carta dei Servizi" della nostra struttura sanitaria, redatta in accordo alle normative di riferimento, tra cui il DCA 311/2014 Regione Lazio, in cui riportiamo una serie di informazioni che riteniamo utili per i Pazienti e per i loro accompagnatori.

La Carta Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura e fornendole informazioni sull'Offerta sanitaria, sulle prestazioni specialistiche erogate e sulle relative modalità di accesso.

L'auspicio è quello che, anche attraverso la lettura della Carta dei Servizi, Lei possa apprezzare il nostro costante impegno nel tradurre concretamente i valori e i principi che alimentano il nostro Lavoro, che individua nella "centralità" del Paziente l'obiettivo più importante, a fronte di diagnosi e terapie, comunque, all'avanguardia in ambito medico, nel rigoroso rispetto dei principi di Medicina Basata sulle Evidenze (EBM).

Si evidenzia inoltre che la presente Carta dei Servizi fa riferimento alle Guide ai Servizi erogati. In particolare, per le principali prestazioni erogate sono state predisposte brochure informative complete, ma facili e rapide da consultare, disponibili presso gli appositi espositori dislocati presso le sale di attesa.

La invitiamo infine a segnalarci idee e suggerimenti, che possano contribuire al miglioramento continuo dell'organizzazione e dell'efficienza della nostra struttura sanitaria.

Il Direttore Sanitario

Dott.ssa Florinda Valdivia Torres

U.S.I. Policlinico, viale Regina Margherita, 279 - Roma

1. LA STRUTTURA SANITARIA E IL GRUPPO U.S.I.

La U.S.I. (Unione Sanitaria Internazionale) S.p.A. viene fondata nel 1953 dal dott. Luigi Sperone, diventando nel corso degli anni la realtà sanitaria più presente a Roma, con una rete di 26 strutture sanitarie capillarmente distribuite sull'area metropolitana e più di 500 operatori specializzati. Nel corso del 2022 il Gruppo U.S.I. si è esteso con 6 strutture sanitarie anche nella Regione Toscana, fino a comprendere complessivamente 32 strutture sanitarie.

La sede U.S.I. Policlinico nasce a Roma nel 1977 ed è ubicata in Via Regina Margherita, nel quartiere Nomentano-Parioli e a ridosso del Policlinico Umberto I. La struttura sanitaria è estesa su di un unico livello ed eroga le seguenti prestazioni sanitarie, successivamente approfondite:

- Medicina Fisica e riabilitativa (piano terra);
- Medicina Specialistica e Diagnostica Strumentale (piano terra).

La struttura è accreditata con il Servizio Sanitario della Regione Lazio (le delibere regionali di accreditamento sono riportate a piè di pagina del frontespizio della presente carta dei servizi). Innumerevoli prestazioni sono erogate in convenzione con il SSN o con enti privati, come dettagliato nei capitoli successivi.

Le strutture del Gruppo U.S.I. forniscono una offerta sanitaria integrata, ampia e avanzata nell'ambito delle Analisi Cliniche di Laboratorio (Chimica Clinica, Biologia Molecolare, Cito-Istopatologia, etc.), della Diagnostica per Immagini (Risonanza Magnetica, TC, Radiodiagnostica digitale, PET, Ecografia), della Medicina Specialistica, della Oncologia. Per aziende e operatori sanitari, sono erogate prestazioni di "Lab-Service" (analisi cliniche per altri laboratori o strutture sanitarie) e di Medicina del Lavoro.

Il **Gruppo U.S.I.** è formato dalle seguenti strutture sanitarie:

Lazio:

- **U.S.I. PRATI**, via Virginio Orsini, 18 Roma
- **U.S.I. AXA-PALOCCO**, via Eschilo, 191 Roma
- **U.S.I. BALDUINA** (Biolab S.r.l.), via Igea 12/b/c/d-18 Roma
- **U.S.I. BORGHESIANA**, via Casilina, 1838 Roma
- **U.S.I. CINECITTÀ**, viale Bruno Rizzieri n. 203 Roma
- **U.S.I. COLLE-PRENESTINO**, via Mirabella Eclano 27 Roma
- **U.S.I. COLLATINO**, viale della Serenissima, 22 Roma
- **U.S.I. EUR-LAURENTINA**, via V. Cerulli, 2/b Roma
- **U.S.I. EUR-SERAFICO**, via P. di Dono, 9 Roma
- **U.S.I. EUR-MARCONI**, viale G. Marconi, 139 Roma
- **U.S.I. FURIO CAMILLO**, Via Cerreto di Spoleto, 9/21 Roma
- **U.S.I. NUMIDIO QUADRATO**, Via Tuscolana, 703 Roma
- **U.S.I. PIAZZA BOLOGNA**, via G. Squarcialupo, 17/b
- **U.S.I. PIAZZA BOLOGNA**, via G. Squarcialupo, 36 Roma
- **U.S.I. PIAZZA VITTORIO**, via Machiavelli, 22 Roma
- **U.S.I. PIETRALATA**, via dei Durantini, 362 Roma
- **U.S.I. POLICLINICO**, viale Regina Margherita, 279 Roma
- **U.S.I. PIAZZA MAZZINI**, viale Angelico, 39 Roma
- **U.S.I. SERPENTARA**, via G. Pacchiarotti, 95 Roma
- **U.S.I. TRIESTE**, Corso Trieste, 22 Roma
- **U.S.I. DOC - PRATI**, via Virginio Orsini, 18/27A Roma
- **U.S.I. DOC - TUSCOLANA**, Via Tuscolana 212/F Roma
- **U.S.I. DOC LIDO DI OSTIA**, Viale del Lido, 5/A Roma
- **U.S.I. LIDO DI OSTIA** (Villa Del Lido), Viale del Lido n. 3 Roma

CASA DI CURA MARCO POLO S.r.l., viale Marco Polo, 41 - 00154 Roma (Ostiense). Unica clinica oncologica monospecialistica privata della Regione Lazio, offre percorsi di diagnosi e cura oncologica nelle specialità della Radioterapia, della Oncologia Medica, della Medicina Nucleare con Terapia Radiometabolica.

Toscana

- **U.S.I. LUCCA (Checkup Medical Center)**, Traversa II Via Romana 35, Lucca
- **U.S.I. San Vito - S. Anna**, viale Einaudi 150, Lucca
- **U.S.I. San Vito - Lunata**, via Pesciatina 236, Capannori (LU)
- **U.S.I. San Vito - Altopascio**, via Cavour 25, Altopascio (LU)
- **U.S.I. San Vito - Porcari**, via Romana Est 76, Porcari (LU)
- **U.S.I. San Vito - Lammari**, via delle Ville 128, Capannori (LU)

2. QUALITÀ E GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

La U.S.I. applica fin dalla sua fondazione avanzati sistemi di controllo e gestione della Qualità di tutte le prestazioni sanitarie, che sono erogate nel rispetto di linee guida e metodiche analitiche riconosciute dalla comunità scientifica.

La “visione”, la “missione” e le politiche aziendali in tema di Qualità sono rivolte alla erogazione di prestazioni sanitarie di elevato livello qualitativo, avvalendosi di tecnologie biomedicali avanzate, del coinvolgimento e della competenza del personale, di una corretta comunicazione, del rispetto dei requisiti cogenti e volontari, di promozione della Salute e tutela dei diritti del Paziente, di tecniche di prevenzione dei rischi e miglioramento continuo.

I processi aziendali sono monitorati mediante indicatori che fanno riferimento anche a: esiti e caratteristiche delle prestazioni; tempi di attesa; tasso di ripetizioni dei prelievi; accuratezza analitica; soddisfazione di utenti, pazienti e parti interessate; incidenza di “non conformità”, reclami, incidenti o “quasi-incidenti” in materia di Salute e Sicurezza sui luoghi di Lavoro, eventi avversi o “sentinella”, alla efficacia delle azioni conseguentemente intraprese.

I controlli prevedono la partecipazione a programmi di verifica esterna di Qualità a livello nazionale ed internazionale.

Tutte le strutture del Gruppo U.S.I. sono certificate secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 rilasciata da un prestigioso organismo di certificazione.

La struttura sanitaria è inoltre accreditata con il Servizio Sanitario della Regione Lazio, sulla base degli *Ulteriori requisiti per l'accreditamento delle strutture sanitarie*, disciplinati dalla normativa di riferimento.

Eventuali elementi di rischio clinico sono valutati in tutte le fasi del percorso sanitario del Paziente.

3. CONSENSO INFORMATO, DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

La struttura sanitaria garantisce attivamente il diritto del Paziente:

- a essere informato in modo appropriato e comprensibile dal personale sanitario sul proprio stato di Salute e su caratteristiche, rischi, alternative in relazione alle prestazioni sanitarie che lo riguardano, esprimendo preventivamente il proprio consenso o diniego;
- a essere assistito con attenzione, imparzialità, nel rispetto del proprio tempo, della propria dignità, delle proprie esigenze e convinzioni filosofiche o religiose;
- alla trasparenza e alla semplicità dei percorsi amministrativi;
- alla riservatezza e confidenzialità delle prestazioni sanitarie ricevute;
- alla Sicurezza e alla Qualità delle prestazioni sanitarie;
- al reclamo e a una opportuna risposta.

Si richiede agli utenti di fare sempre presente al personale di accettazione o sanitario della struttura eventuali esigenze legate alle proprie condizioni di Salute, per prevenire eventuali rischi di eventi avversi o indesiderati (es. in caso di problematiche legate alla mobilità del paziente o a terapie già in corso).

Si richiama l'importanza di un comportamento dell'utenza improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri utenti e dei pazienti, oltre che di fiducia e collaborazione verso il personale sanitario.

Si richiede il rispetto degli orari delle prestazioni prenotate, informando in caso di ritardi o di annullamento.

Si rammenta inoltre che nella Struttura è rigorosamente vietato fumare.

4. TUTELA DELL'UTENTE, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Suggerimenti o reclami possono essere avanzati dagli utenti mediante il sito web www.usi.it, su “carta bianca” o sul *Questionario di gradimento* ritirabile presso le sale d'attesa delle strutture e da inserire negli appositi contenitori o da inviare via posta ordinaria, e-mail o fax ai recapiti indicati nella presente Carta dei Servizi.

Le funzioni preposte alla raccolta dei reclami sono la Segreteria di Accettazione e la Direzione Sanitaria. A ogni segnalazione firmata sarà assicurata una risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione della stessa, salvo cause ostative importanti.

E' possibile avanzare reclamo anche presso il TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO (Viale Angelico, 28, 00195 Roma, Tel. 06/3729924, 06/6385881 e-mail: roma@cittadinanzattiva.it).

5. L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E I COSTI

- Per accedere a prestazioni in **accreditamento con il SSN** è necessaria una richiesta da parte dal medico curante (impegnativa SSN su "ricetta rosa" o elettronica), che indichi anche le eventuali esenzioni. Di norma l'impegnativa ha una validità di un anno e contiene fino a 8 prestazioni per la medesima branca. Per le prestazioni in convenzione con il SSN sono applicate le stesse tariffe delle strutture pubbliche.
- Per accedere a prestazioni in regime privato, o in convenzione con enti privati, può essere necessaria una richiesta del medico curante o specialista (fare riferimento ai capitoli successivi per le specifiche prestazioni).
- Presso le segreterie di accettazione o contattando il numero unico **06 32868.1** sono fornite informazioni su tempi, costi e modalità di preparazione alle prestazioni sanitarie erogate e sono richiedibili preventivi. Sul sito web www.usi.it sono inoltre consultabili apposite "informative" per la corretta preparazione del Paziente alle prestazioni sanitarie richieste.
- Per informazioni in merito alla stipula di convenzioni con organizzazioni private è possibile contattare il relativo ufficio all'indirizzo e-mail convenzioni@usi.it.
- E' possibile il pagamento delle prestazioni mediante contanti, assegni bancari, bancomat o carte bancarie.
- Per eventuali **urgenze**, il personale sanitario interessato valuta l'esecuzione delle analisi nei tempi eventualmente richiesti, stabilendo il tempo di rilascio del referto completo o parziale nel minor tempo tecnico possibile.
- La struttura sanitaria attua iniziative di promozione della Salute, predisponendo campagne informative e pacchetti sanitari specifici o multidisciplinari in relazione alle maggiori patologie trattate. I pacchetti sanitari possono comprendere prestazioni mediche, radiologiche o di analisi cliniche. E' possibile fare riferimento al sito web o richiedere informazioni in fase di accettazione in relazione alle eventuali iniziative in corso.
- I dipendenti ed i collaboratori della struttura sanitaria sono identificabili dal tesserino di riconoscimento, che va esposto anche dall'operatore in formazione.
- Presso la struttura è presente personale in grado di comunicare in **lingua inglese** e/o in altre lingue straniere. Della Carta dei servizi è disponibile una versione in lingua inglese richiedibile in Segreteria.
- La struttura garantisce prestazioni sanitarie che tengano conto delle convinzioni religiose o degli aspetti culturali del Paziente. Fare presente eventuali esigenze in fase di accettazione per concordare le opportune modalità.
- Presso tutte le strutture sanitarie del Gruppo U.S.I. sono presenti percorsi preferenziali per **pazienti in condizione di fragilità** (es. ridotta mobilità o gravidanza) o interessati da patologie oncologiche.
- Nella struttura sono disponibili detergenti-disinfettanti per le mani.
- Ulteriori informazioni sulle modalità di prenotazione e accesso sono riportate nei paragrafi sulle specifiche prestazioni.

6. IL RITIRO DEI REFERTI

Il ritiro dei referti e dei relativi eventuali allegati può essere effettuato presso la Segreteria di Accettazione oppure "on-line", attivando il relativo servizio al momento dell'accettazione.

Si rammenta che i referti possono essere consegnati solo:

- al diretto interessato o persona delegata (che dovrà presentare il proprio documento di identità, la delega e copia del documento di identità del delegante);
- in caso di minore, all'interessato munito di documento di identità o a chi esercita la podestà genitoriale, munito di documento di identità;
- al tutore o curatore munito di documento di identità e della documentazione necessaria.

Di norma, i duplicati di referti digitali sono rilasciabili immediatamente, per gli eventuali duplicati di referti cartacei sono invece da considerare i tempi ordinari definiti in funzione della tipologia di referto (cfr. cap. 7).

La conservazione della documentazione sanitaria è effettuata in accordo alla normativa cogente. Richiedere comunque informazioni in Segreteria di Accettazione.

7. LE PRESTAZIONI E I TEMPI DI ATTESA

Tutte le prestazioni sanitarie erogate presso la struttura sanitaria ed elencate e dettagliate nei capitoli successivi, sono autorizzate e nei casi indicati accreditate, in base alle delibere di accreditamento riportate nel frontespizio della presente carta dei servizi.

Nei capitoli successivi sono dettagliati per ogni branca specialistica, in regime di accreditamento con il SSN o privata:

- i nominativi dei responsabili di riferimento;
- informazioni ulteriori sulle modalità di prenotazione e accesso;
- informazioni sulle prestazioni erogate e relativi tempi di attesa per prenotazione, accesso e refertazione.

MEDICINA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Direttore Sanitario: Dott.ssa Florinda Valdivia Torres

Prenotazione e accesso

- I sigg. pazienti possono prenotare le prestazioni sanitarie in sede, telefonicamente o su sito web.
- Al momento della visita i sigg. pazienti possono esibire eventuale documentazione di precedenti diagnostici.
- La Segreteria di Accettazione è a disposizione per informazioni sulle prestazioni erogate in regime privato o di convenzione con enti privati, sui relativi tempi, costi e sul personale specialistico di riferimento.
- Consultare il sito web www.usi.it o la Segreteria di Accettazione per le informazioni sulla corretta preparazione del Paziente alle prestazioni sanitarie richieste.

Prestazioni di medicina specialistica autorizzate, erogate in regime privato e relativi tempi di attesa

Presso la struttura sanitaria sono autorizzate ed a regime privato erogate le seguenti prestazioni di Medicina Specialistica Ambulatoriale:

- ALLERGOLOGIA (*)
- ANDROLOGIA
- ANGIOLOGIA
- CARDIOLOGIA
- CHIRURGIA VASCOLARE (*)
- DERMATOLOGIA

U.S.I. Policlinico, viale Regina Margherita, 279 - Roma

- ENDOCRINOLOGIA E DIABETOLOGIA
- GASTROENTEROLOGIA
- GERIATRIA (*)
- GINECOLOGIA
- MEDICINA DELLO SPORT
- MEDICINA ESTETICA
- MEDICINA INTERNA
- MEDICINA LEGALE E DELLE ASSICURAZIONI (*)
- OCULISTICA (*)
- ONCOLOGIA (*)
- OTORINOLARINGOIATRIA
- ORTOPIEDIA
- NEFROLOGIA (*)
- NEUROLOGIA (*)
- PEDIATRIA (*)
- PNEUMOLOGIA
- REUMATOLOGIA (*)
- UROLOGIA

(*) prestazioni in fase di organizzazione, richiedere informazioni in segreteria

Tempi di attesa per prenotazione: min. 1, max. 5 giorni lavorativi.

Il referto è consegnato al termine della prestazione. Eventuali variazioni tempi nei tempi di consegna sono riportati in seguito o comunicati al paziente dal responsabile della prestazione o dalla Segreteria.

MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

Direttore Tecnico: Dott.ssa Florinda Valdivia Torres

Prenotazione e accesso

- I sigg. pazienti possono prenotare in sede, telefonicamente o su sito web.
- La Segreteria di Accettazione è a disposizione per le informazioni sulle prestazioni erogate, sui loro costi, sulle eventuali convenzioni con enti privati e sul personale specialistico di riferimento.
- Per accedere alle prestazioni in accreditamento con il SSN è necessaria una richiesta medica (impegnativa SSN su "ricetta rosa" o elettronica). Per le prestazioni in regime privato può essere necessaria una prescrizione medica.
- Al momento della visita fisiatrica i sigg. pazienti possono esibire eventuale documentazione relativa a precedenti diagnostici.
- Per le terapie riabilitative e strumentali gli appuntamenti sono concordati con il personale di riferimento.
- Consultare il sito web www.usi.it o la Segreteria di Accettazione per le informazioni sulla corretta preparazione del Paziente alle prestazioni sanitarie richieste.

Prestazioni di fisioterapia erogate in regime di accreditamento con il SSN e relativi tempi di attesa

- MOBILIZZAZIONE (MANIPOLAZIONE) DELLA COLONNA
- RIEDUCAZIONE MOTORIA SEMPLICE
- RIEDUCAZIONE MOTORIA
- RIEDUCAZIONE MOTORIA COMPLESSA,
- RIEDUCAZIONE MOTORIA DI GRUPPO
- RAGGI INFRAROSSI
- ELETTROSTIMOLAZIONI

I tempi di attesa per prenotazione di fisioterapia erogate in regime di accreditamento con il SSN sono riportati nella seguente tabella:

Tempi di attesa prestazioni radiologiche erogate in regime di accreditamento con il SSN	
Prestazioni	Lista di attesa per prenotazioni
METODICHE RIABILITATIVE E TERAPIE STRUMENTALI	0- 2 giorni

U.S.I. Policlinico, viale Regina Margherita, 279 - Roma

Prestazioni di fisioterapia erogate in regime di privato e relativi tempi di attesa

- | | | |
|--|-----------------------------|---|
| - MOBILIZZAZIONE (MANIPOLAZIONE) DELLA COLONNA | - RAGGI INFRAROSSI | - ONDE D'URTO, TECARTEPIA® |
| - LINFODRENAGGIO, | - ELETTROSTIMOLAZIONI | - TENS, |
| - MASSOTERAPIA | - CRIOUTRASUONI, | - ULTRASUONI, |
| - OSTEOPATIA, POMPAGE | - DIADINAMICA, | - IPERTERMIA |
| - RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE, | - IONOFRESI | - RIABILITAZIONE DEL PAVIMENTO PELVICO. |
| - RIEDUCAZIONE POSTURALE GLOBALE | - LASERTERAPIA | |
| | - LASERAPIA (ALTA POTENZA), | |
| | - MAGNETOTERAPIA, | |

I tempi di attesa per prenotazione di fisioterapia erogate in regime privato sono riportati nella seguente tabella:

Tempi di attesa prestazioni di Medicina Fisica e Riabilitativa erogate in regime privatistico	
Prestazioni	Lista di attesa per prenotazioni
METODICHE RIABILITATIVE E TERAPIE STRUMENTALI	0 - 2 giorni

8. UBICAZIONE E RECAPITI

La U.S.I. Policlinico è ubicata a Roma in Viale Regina Margherita 279 ed è facilmente raggiungibile tramite la metropolitana, linea "B" (fermata Policlinico), oltre che con le svariate linee autobus/tram che transitano lungo Viale Regina Margherita, Via G. B. Morgagni e Viale del Policlinico.



SITO WEB: www.usi.it

E-MAIL: info@usi.it

RECAPITI TELEFONICI:

- Numero unico U.S.I. per accettazioni e prenotazioni: **06 32868.1**

9. GIORNI E ORARI DI APERTURA

Apertura	Ritiro referti
Lunedì - venerdì: 7.30-19.00	Lunedì - venerdì: 10.00-19.00