



**IRCCS – FONDAZIONE “G.B. BIETTI”
PER LO STUDIO E LA RICERCA IN OFTALMOLOGIA
ONLUS**

Carta dei Servizi

Edizione 2016

SOMMARIO

0. PREMESSA

0.1 Profili generali

0.2 Principi e valori

1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE: PROFILI STORICI, ISTITUZIONALI E ORGANIZZATIVI

1.1 Profili storici

1.2 Profili istituzionali

1.3 Profili organizzativi

1.3.1 Area scientifica e della ricerca

1.3.2 Area clinico assistenziale

1.3.3 Area amministrativa

2. PRESTAZIONI EROGATE: ATTIVITA' CLINICO ASSISTENZIALI E ATTIVITA' DI RICERCA TRASLAZIONALE

2.1 Attività clinico assistenziali

2.1.1 Attività di degenza in regime di Ricovero Ordinario (anche connessa all'attività chirurgica)

2.1.2 Attività di degenza in regime di Day Hospital/Day Surgery

2.1.3 Attività ambulatoriale specialistica (anche connessa all'attività di degenza)

2.2 Attività di ricerca traslazionale (Clinical Trials Center Via Livenza n. 3)

2.3 Ulteriori Attività di ricerca traslazionale (Laboratori di ricerca di base P.O. Britannico)

3. PERCORSI

3.1 Servizi clinico assistenziali (prenotazione, pagamento, accettazione)

3.1.1 Prenotazione, pagamento, accettazione e follow-up

3.1.2 Ritiro documentazione sanitaria

3.2 Attività di ricerca traslazionale (accesso)

4. RAPPORTI CON ISTITUTI UNIVERSITARI PER FINALITA' DI RICERCA

4.1 Università degli Studi Campus Biomedico

4.2 Università degli Studi di Padova – Dipartimento di Neuroscienze per lo Studio delle Neuroplasie oculari e la Tossicologia oculare

5. COORDINAMENTO SCIENTIFICO PRESSO IL CENTRO PER LA RICERCA E LA CURA DELLE MACULOPATIE DI PERTINENZA DELL'A.O. S. GIOVANNI - ADDOLORATA

6. TUTELA DEI PAZIENTI

6.1 Carta dei diritti e dei doveri dei pazienti

6.2 Questionario di soddisfazione del paziente

6.3 Standard di Qualità

0. PREMESSA

0.1 Profili generali

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi, come strumento di tutela per i cittadini, è avvenuta con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, avente per oggetto: *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*.

Successivamente, con il D.L. n.163/1995, convertito nella Legge n. 273/1995, recante: *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.”* è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative Carte.

In questo senso, a livello nazionale, il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, recante: *“Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”*, ha fornito, in esecuzione della surrichiamata L. n. 273/1995, indicazioni, criteri di attuazione, linee guida, metodologia e materiali esemplificativi più adeguati. Lo schema generale specifica la necessità di individuare indicatori di qualità e fissare standard generici e specifici, riconosce quale fattore essenziale la chiarezza e tempestività dell'informazione da fornire agli utenti, e sottolinea l'importanza dell'accoglienza e accompagnamento, della tutela e della partecipazione che ogni struttura è chiamata a garantire agli utenti.

A livello regionale, il Decreto commissariale n. 311/2014 ha da ultimo definito *“Le linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi delle Aziende e delle Strutture sanitarie della Regione Lazio”*, con il dichiarato obiettivo di *“rendere l'articolazione della Carta di Servizi più leggera, e concentrata essenzialmente sulla sua funzione originaria, ovvero quella di strumento per consentire all'utente del servizio sanitario di ottenere un efficace intervento assistenziale e l'assunzione di impegni precisi sulla quantità e qualità dei servizi/prestazioni/percorsi che una amministrazione garantisce, anche attraverso la previsione di forme di risarcimento per l'utenza a fronte del loro mancato rispetto.”*

Il suddetto documento individua le *“informazioni minime”* che le Carte dei Servizi della Regione Lazio devono contenere, con raccomandazione di articolarne i contenuti in quattro sezioni di base:

1. Presentazione dell'Azienda e strutture organizzative/operative, missione, i valori, i principi;
2. Prestazioni/Servizi erogati: informazioni sui servizi, elenco delle prestazioni, modalità di accesso alle prestazioni, recapiti e riferimenti delle strutture eroganti.
3. Percorsi assistenziali presenti in Azienda;
4. Tutela dei cittadini: meccanismi/forme/strumenti.

Alla suddetta articolazione si attiene e modella, la presente Carta dei Servizi che intende fornire al cittadino/utente un quadro il più possibile chiaro, accessibile e dinamico del ventaglio dei servizi offerti dall'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) Fondazione G.B. Bietti per lo Studio e la Ricerca in Oftalmologia ONLUS e delle modalità organizzative connesse alla relativa erogazione.

In estrema sintesi, nel presente documento la Fondazione dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

0.2 Principi e valori

La Carta dei Servizi trova fondamento nei seguenti principi che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare e, ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida ma è un documento che stabilisce un “patto”, un “accordo” fra soggetto erogatore del servizio pubblico e cittadino/utente basato su:

- **indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;**
- **semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;**
- **costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;**
- **promozione del servizio e informazione del servizio verifica del rispetto degli standard del servizio;**
- **predisposizione di procedure di ascolto e *customer satisfaction*, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;**
- **in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso alle Autorità preposte (ad es. il Difensore Civico);**
- **coinvolgimento e partecipazione del cittadino/utente alla definizione del progetto.**

Il Sistema Sanitario Nazionale, gestendo servizi indispensabili per la totalità dei cittadini, rappresenta, per sua natura, l'ambiente ideale per l'implementazione della metodologia propria della Carta dei Servizi.

A fronte di ciò, l'art. 14 del D.Lgs n. 502/1992 e succ. mod.i fissa alcuni principi in materia di partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini che sono in assoluta coerenza con quelli della Carta dei servizi. La norma investe, con l'autorevolezza della legge, tutti i temi cardine della Carta dei servizi, individuando nella personalizzazione, nell'umanizzazione, nel diritto all'informazione, nelle prestazioni alberghiere e nell'andamento dell'attività di prevenzione i principali fattori della qualità dei servizi sanitari.

La Carta dei servizi del settore sanitario è un documento da interpretare in chiave dinamica e parte come processo che troverà sviluppi e personalizzazione presso le singole realtà erogatrici e che sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni.

1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE: PROFILI STORICI, ISTITUZIONALI E ORGANIZZATIVI

1.1 Profili storici

La **Fondazione G.B. Bietti per lo Studio e la Ricerca in Oftalmologia**, con sede legale in Roma Via Livenza n. 3, ha per oggetto lo svolgimento di attività di ricerca scientifica di particolare interesse sociale rientrante nell'ambito delle discipline oftalmologiche e, in particolare, la promozione della ricerca, dello studio, della documentazione e della sperimentazione nel campo della medicina con riguardo alla prevenzione, alla diagnostica precoce e alla riabilitazione in oftalmologia, il tutto per il perseguimento di finalità sociali.



Prof. Giovan Battista Bietti

La Fondazione è nata nel 1984 per opera di alcuni allievi del Prof. Giovan Battista Bietti, qualche anno dopo la sua prematura scomparsa, con lo scopo di sviluppare e garantire elevati livelli di competenze e conoscenze in campo oftalmologico e di metterle a disposizione dei cittadini e del Servizio Sanitario Nazionale.

Innovativi erano per questo i primi rapporti di collaborazione con strutture sanitarie ed università italiane, nonché con centri di eccellenza sia in Europa che negli Stati Uniti.

La Fondazione, nella persona del Presidente Prof. Mario Stirpe, ha avuto un ruolo chiave nella definizione del problema del trapianto di cornea, che, nel 1993, veniva ancora effettuato all'estero, con spese altissime da parte del Servizio Sanitario Nazionale. Nel giugno '93, grazie ad un'audizione alla Camera voluta dalla Fondazione Bietti, il Suo Presidente ha discusso la necessità di un'immediata modifica della legge che, dopo solo 2 mesi, venne

realizzata, portando alla separazione dell'innesto del tessuto corneale dal resto dei trapianti di organi.

Passi propedeutici, questi, per la successiva realizzazione della Banca degli Occhi del Lazio presso l'Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata, in *partnership* con la Fondazione.

La documentata attività clinico-scientifica di eccellenza ed il riconosciuto ruolo nella comunità scientifica nazionale ed internazionale hanno portato il Ministero della Salute a riconoscere la Fondazione G.B. Bietti, unico soggetto in Italia, come "Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico" (IRCCS) per la disciplina di "Oftalmologia".



Prof. Mario Stirpe

In virtù della collaborazione instaurata con l'Azienda Ospedaliera di rilievo nazionale ad alta specializzazione San Giovanni Addolorata per la gestione della Banca degli Occhi, è nata l'idea innovativa di portare all'interno dell'Azienda Ospedaliera pubblica la struttura assistenziale ed i laboratori di ricerca dell'IRCCS privato, al fine di adempiere alla propria *mission* di IRCCS, nonché di ONLUS: mettere a disposizione risorse e attività clinico-scientifica a beneficio del Servizio Sanitario Nazionale.

1.2 Profili istituzionali

Come da Statuto, gli Organi della Fondazione sono:

- l'Assemblea dei soci che, tra l'altro, nomina il Presidente e il Consiglio Direttivo e approva i bilanci dell'Ente;
- il Presidente che ha la rappresentanza legale della Fondazione con tutti i poteri di ordinaria amministrazione;
- il Consiglio direttivo che ha poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e redige i bilanci preventivi e consuntivi nonché la relazione sulla gestione annuale della Fondazione;
- il Direttore (ove nominato) che collabora con il Presidente nell'attuazione delle deliberazioni del Consiglio Direttivo;
- il Collegio dei revisori dei conti che ha la vigilanza contabile sull'amministrazione della Fondazione;

Il Presidente e legale rappresentante della Fondazione è il Prof. Mario Stirpe.

1.3 Profili organizzativi

Il modello organizzativo della Fondazione si struttura sulla interrelazione tra aree distinte, ma tra loro connesse, in possesso di caratteristiche di eccellenza e di flessibilità e si colloca all'interno di una rete integrata di attività scientifiche, assistenziali e tecnico amministrative di respiro nazionale e internazionale.

Detto modello si articola in tre aree:

- Area scientifica e della ricerca;
- Area clinico assistenziale;
- Area Amministrativa.

1.3.1 Area scientifica e della ricerca

Afferiscono all'Area scientifica e della ricerca la programmazione, la gestione, il monitoraggio e la verifica delle attività di ricerca nonché i relativi aspetti finanziari. Sono, altresì, riconducibili all'Area medesima, la promozione, la gestione, la sorveglianza dei rapporti convenzionali, di collaborazione, di intesa con altre istituzioni e organismi operanti nel settore, con particolare riguardo ai rapporti con il Ministero della Salute sia in relazione agli aspetti istituzionali sia in relazione agli aspetti tecnico finanziari connessi ai finanziamenti per la ricerca corrente e finalizzata, alla programmazione e gestione delle attività formative interne e in qualità di *Provider ECM*.

Sotto il profilo organizzativo, la Direzione scientifica è organizzata in una Unità Operativa Complessa (U.O.C.) denominata "Ricerca" alla quale fanno capo le seguenti Unità Operative Semplici (U.O.S.):

- a) "Glaucoma";
- b) "Segmento anteriore con annessi oculari";
- c) "Retina medica";
- d) "Retina chirurgica";
- e) "Oncologia e tossicologia oculare";
- f) "Neuroftalmologia e neurofisiologia della visione";

due Unità Operative Semplici Dipartimentali (U.O.S.D.) denominate “Didattica e Formazione” e “Laboratori”.

Il Responsabile dell’Area scientifica e della ricerca è il Direttore scientifico, nella persona della Dott.ssa Monica Varano.

1.3.2 Area clinico assistenziale

Afferiscono all’Area clinico assistenziale funzioni e competenze riferite alla Fondazione nonché all’Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico per gli aspetti riguardanti la gestione diretta di servizi sanitari. Fanno capo, altresì, all’Area le competenze connesse alla Trasparenza e Qualità, l’organizzazione, la gestione dei flussi informativi e il monitoraggio strategico, l’organizzazione e il controllo della Farmacia, la programmazione e la gestione, per quanto di competenza, della formazione, anche con riferimento all’aggiornamento professionale del personale interno nonché dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Sotto il profilo organizzativo, l’Area clinico assistenziale è articolata in una Unità Operativa Complessa (U.O.C.), denominata “Cura e Ricerca traslazionale”, alla quale fanno capo le seguenti Unità Operative Semplici (U.O.S.):

- a) “Area degenza”;
- b) “Area specialistica ambulatoriale”.

Dipendono dal Direttore sanitario le seguenti Strutture in Staff:

- a) “Servizio farmaceutico” (generale e per studi clinici-sperimentali della sede di Via Livenza n. 3);
- b) “Accoglienza e Informazione”;
- c) “Ingegneria clinica”;
- d) “Servizio infermieristico”;
- e) “Trasparenza e Qualità”.

Il responsabile dell’Area clinico assistenziale è il Direttore sanitario, nella persona del Dott. Giuseppe Di Chio.

Dipendono dal Direttore sanitario i servizi clinico – assistenziali direttamente gestiti dall’Istituto di Ricovero e Ricerca a Carattere Scientifico presso l’A.O. San Giovanni – Addolorata nonché, per gli aspetti di competenza, i relativi laboratori di ricerca.

1.3.3 Area amministrativa

Afferiscono all’Area amministrativa tutti i servizi amministrativi.

L’Area amministrativa si avvale di una segreteria e di un Ufficio “Controllo di Gestione e Risk Management” e si articola in due Unità Operative Complesse (U.O.C.): “Risorse e Trattamento Economico” che si articola nelle seguenti Unità Operative Semplici (U.O.S.):

- a) “Contratti”;
- b) “Amministrazione e gestione del personale”;
- c) “Rapporti con i Sindacati”;

e “Gestione Economica Finanziaria e Patrimonio”, che si articola nelle seguenti Unità Operative Semplici (U.O.S.):

- d) “Bilanci”;
- e) “Provveditorato e Economato”;
- f) “Patrimonio”;

e una Unità Operativa Semplice Dipartimentale (U.O.S.D.) “Affari Generali e Contenzioso” che si articola nelle seguenti Unità Operative Semplici (U.O.S.):

- g) “Intese, Contratti e Rapporti esterni”;
- h) “Posta, Protocollo e Spedizione”;
- i) “Legale e Contenzioso”.

Il responsabile dell’Area amministrativa è il Direttore amministrativo nella persona del Dott. Nicola Lorito.

2. PRESTAZIONI EROGATE: ATTIVITA' CLINICO ASSISTENZIALI E ATTIVITA' DI RICERCA TRASLAZIONALE

2.1 Attività clinico assistenziali

L'attività clinico assistenziale a gestione diretta viene svolta nella sede operativa di **Via di S. Stefano Rotondo n. 6, 00184 Roma (2° e 3° piano)**, presso il **Presidio Ospedaliero Britannico** dell'Azienda Ospedaliera San Giovanni – Addolorata, con la seguente dotazione:

- n. 2 posti letto per Attività di degenza in regime di Ricovero Ordinario (anche connessa all'attività chirurgica);
- n. 2 posti letto per Attività di degenza in regime di Day Hospital/Day Surgery;
Attività ambulatoriale specialistica (anche connessa all'attività di degenza).

Numerosi sono gli interventi assistenziali e di alta chirurgia eseguibili grazie all'esperienza clinico-diagnostica dei medici della Fondazione. In particolare, la maggior parte dell'attività clinico-chirurgica si focalizza sulle patologie della retina, del cristallino, della cornea e neuroftalmologiche.

2.1.1 Attività di degenza in regime di Ricovero Ordinario (anche connessa all'attività chirurgica)

- Interventi sulla retina;
- Interventi primari sull'iride;
- Interventi sul cristallino con o senza vitrectomia;
- Interventi sulle strutture extraoculari eccetto l'orbita, età > 17 anni;
- Interventi sulle strutture extraoculari eccetto l'orbita, età < 18 anni;
- Interventi sulle strutture intraoculari eccetto retina, iride e cristallino;
- Ifema;
- Infezioni acute maggiori dell'occhio;
- Malattie neurologiche dell'occhio;
- Altre malattie dell'occhio, età > 17 anni con CC;
- Altre malattie dell'occhio, età > 17 anni senza CC;
- Altre malattie dell'occhio, età < 18 anni.

2.1.2 Attività di degenza in regime di Day Hospital/Day Surgery

- Interventi sulla retina;
- Interventi primari sull'iride;
- Interventi sul cristallino con o senza vitrectomia;
- Interventi sulle strutture extraoculari eccetto l'orbita, età > 17 anni;
- Interventi sulle strutture extraoculari eccetto l'orbita, età < 18 anni;
- Interventi sulle strutture intraoculari eccetto retina, iride e cristallino.

2.1.3 Attività ambulatoriale specialistica (anche connessa all'attività di degenza)

Accorpamento Pacchetti Ambulatoriali (APA)

- Intervento di cataratta con o senza impianto di lente intraoculare.

Esami diagnostici

- Topografia corneale;
- Campo visivo;
- Microscopia confocale;
- Microperimetria (MP);
- Ecografia oculare;
- Fluorangiografia e angiografia con verde di indocianina;
- Biometria;
- Tomografia a Coerenza Ottica (OCT Cirrus, Spectralis, Heidelberg);
- OCT delle fibre nervose retiniche;
- Tonometria;
- Schirmer Test;
- Senso cromatico;
- Schermo D-Hess;
- ERG Elettroretinogrammi;
- PEV Potenziali Evocati Visivi;

Protocolli terapeutici

- Trabeculoplastica argon laser;
- Iridotomia Yag – laser;
- Trattamenti fotocoagulativi dei corpi ciliari;
- Iridoplastica Periferica;
- Fotocoagulazione Laser;
- Terapia fotodinamica;
- Terapia intravitreale antiangiogenica;
- Trapianto di Cornea;
- Estrazione della Cataratta ed Impianto di Cristallino Artificiale;
- Chirurgia vitreoretinica;
- Chirurgia filtrante del glaucoma e impianti drenanti.

2.2 Attività di ricerca traslazionale (Clinical Trials Center Via Livenza n. 3)

L'Attività clinico assistenziale, praticata all'interno del Presidio Ospedaliero Britannico, è distinta dall'Attività di Ricerca, che viene effettuata presso la sede operativa di **Via Livenza n. 3, 00198 Roma**. Obiettivo della Fondazione è applicare alla pratica clinica, sia diagnostica che terapeutica, i risultati della ricerca che, per tale aspetto, viene definita **“traslazionale”**. La maggior parte dei Medici, partecipa attivamente sia all'attività di ricerca che all'attività clinico-assistenziale.

Nell'ambito di tale sede, l'IRCCS Fondazione G.B. Bietti ha attivato un ***Clinical Trials Center*** dedicato alla ricerca sulle principali patologie oculari. Numerosi protocolli di ricerca internazionali, spontanei e di ricerca finalizzata vengono condotti abitualmente in tale ambito, con lo scopo sia di chiarire i meccanismi patogenetici delle patologie a maggior impatto sociale, nonché di indagare sul trattamento più efficace e più all'avanguardia delle stesse.

Il reclutamento e la selezione di tali pazienti avviene in base ad attenta valutazione, nel più completo rispetto dei criteri di inclusione richiesti da ogni singolo protocollo di ricerca. I risultati dei suddetti studi vengono quindi analizzati



periodicamente e sono spesso oggetto di comunicazioni a congressi e/o di pubblicazione su riviste scientifiche a notevole impatto.

Presso il suddetto Centro sono attivi i seguenti servizi:

Diagnosi

- Curva tonometrica;
- Tonometria;
- Pachimetria;
- Biometria;
- Perimetria Computerizzata (HFA);
- Perimetria Computerizzata a Doppia Frequenza (FDT);
- Perimetrie Computerizzate non convenzionali;
- Tomografia Retinica (HRT III);
- Tomografia a Coerenza Ottica (OCT RTVue, Cirrus, Spectralis);
- Polarimetria a Scansione Laser (GDX VCC e GDX pro);
- Elettroretinogramma (mf ERG);
- Microscopia confocale;
- Topografia – Aberrometria;
- OCT del Segmento Anteriore;
- Microperimetria (MP);
- Ecografia oculare;
- Fluorangiografia e angiografia con verde di indocianina.

Terapia

- Fotocoagulazione laser;
- Terapia fotodinamica;
- Terapia intravitreale antiangiogenica.

Presso il Centro sono a disposizione le più moderne ed avanzate tecnologie per la diagnosi e la cura delle patologie oculari gravemente invalidanti. La Struttura è, tra l'altro, dotata, solo per uso di ricerca, **dell'unico prototipo** presente in Italia di **Oftalmoscopia ad Ottica Adattiva**. L'apparecchiatura consente la visualizzazione della microscopia della retina in tempo reale e rappresenta un primo passo verso la diagnosi ultra-precoce delle malattie della retina. Oltre che di attrezzature di diagnostica e terapia parachirurgica tra le più avanzate, il Centro è dotato anche di una "sala sterile" per le procedure di iniezione intravitreale.

La struttura dispone, inoltre, di una biblioteca con più di 50 periodici e numerose monografie, oltre 5000 riviste nazionali ed internazionali in formato elettronico e full-text direttamente scaricabili attraverso il sistema Bibliotecario degli Enti di Ricerca Biomedici Italiani (BIBLIOSAN) promosso dal Ministero della Salute. Sono presenti postazioni fisse di consultazione elettronica ed accesso tramite *wifi* alle risorse bibliotecarie. È presente anche un servizio di *help-desk* per l'accesso alle risorse *online* e cartacee e per la consultazione delle banche dati.

2.3 Ulteriori Attività di ricerca traslazionale (Laboratori di ricerca di base P.O. Britannico)

Il Presidio Ospedaliero Britannico, oltre le attività clinico assistenziali a gestione diretta, ospita, in Via di S. Stefano Rotondo n. 6, anche i Laboratori di ricerca di base. La Struttura è dotata di

strumentazione di alto profilo Tecnologico per lo studio della fisiopatologia dell'occhio attraverso l'analisi biomolecolare e cellulare.

3. PERCORSI

3.1 Servizi clinico assistenziali (prenotazione, pagamento, accettazione)

Il RICOVERO ORDINARIO in elezione o programmato per patologie non urgenti può essere proposto dal medico specialista del S.S.N. e la richiesta di ricovero deve essere presentata al medico in servizio presso l'ambulatorio specialistico (previa prenotazione) che ne valuta la reale necessità.



Il RICOVERO ORDINARIO A CICLO DIURNO consiste in un ricovero o cicli di ricoveri programmato/i, ciascuno di durata inferiore a una giornata, con erogazione di prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche. Sarà cura del medico in servizio presso l'ambulatorio specialistico valutare la reale necessità e l'eventuale inserimento del paziente nell'ospedale diurno.

3.1.1 Prenotazione, pagamento, accettazione e follow-up

Il paziente, munito di impegnativa, può accedere ai nostri servizi ambulatoriali sia chiamando il numero verde regionale 803333 oppure presentandosi presso tutti gli sportelli della sede CUP dell'A.O. San Giovanni – Addolorata Via S. Giovanni in Laterano, 155.

Per avere informazioni più complete anche sui Servizi Sanitari Complementari, modalità di prenotazioni e accettazioni, consultare anche la Carta dei Servizi dell'Azienda Ospedaliera S. Giovanni Addolorata.

Alcune prenotazioni, come meglio specificate nel nostro sito www.fondazionebietti.it, possono essere anche prenotate presso i nostri ambulatori "Ospedale Britannico" Via S. Stefano Rotondo n.6 II piano, dal lunedì al giovedì, dalle ore 14.00 alle ore 16.30, muniti di impegnativa del medico proponente.

Il giorno dell'appuntamento, il paziente deve presentarsi presso i nostri ambulatori per eseguire l'accettazione. È consigliabile pagare il relativo ticket prima di presentarsi in ambulatorio per facilitare le operazioni di accettazione ed evitare il duplicarsi dei tempi di attesa. Successivamente sarà chiamato dal medico di riferimento per l'effettuazione della visita.

Effettuata la visita, qualora il medico dovesse rilevare per il paziente il bisogno urgente di effettuare un esame diagnostico o un consulto in un ambulatorio specialistico, si procederà seduta stante.

Per effettuare esami diagnostici o visite di controllo entro l'anno, verrà invece rilasciata la relativa impegnativa con cui il paziente potrà prenotare la visita o l'esame attraverso il Cup del Presidio S. Maria o presso i nostri ambulatori (dal lunedì al giovedì dalle ore 14 alle ore 16.30).

Nel caso in cui venga prescritta una terapia, può essere consigliato dal medico l'effettuazione di una o più successive visite di controllo al fine di valutare i risultati della terapia prescritta e l'andamento della patologia trattata.

I pazienti che invece necessitano di intervento e/o trattamento in Day Hospital, verranno inseriti nelle relative liste di attesa per poi essere chiamati.

La Struttura garantisce l'effettuazione delle prenotazioni e accettazioni distribuite in orario antimeridiano e pomeridiano come di seguito meglio specificato.

*Martedì – Mercoledì – Giovedì: 9.00-20.00
Venerdì: 9.00 – 16.00*

Per qualsiasi informazione o contatto

Telefono: 06.85356727 / 06.8552055

Fax 06.84242333

web: www.fondazionebietti.it

e-mail: info@fondazionebietti.it

e-mail: direzionesanitaria@fondazionebietti.it

Come raggiungere Via Livenza 3:

Autobus di Linea: 52, 53, 61, 63, 80, 86, 88, 92, 217, 360, 490, 491, 495, 630, 910, M

RadioTaxi: Tel. 06.3570 / 06.3551 / 06.6645

4. RAPPORTI CON ISTITUTI UNIVERSITARI PER FINALITA' DI RICERCA

4.1 Università degli Studi Campus Biomedico

Presso il Laboratorio di ricerca superficie oculare, in Via Álvaro del Portillo n. 21 - 00128 Roma (1° piano, stanza 9196), operano i ricercatori della Fondazione in collaborazione con i colleghi universitari. La Struttura è dotata delle più moderne strumentazioni scientifiche per la ricerca in biologia cellulare e biochimico-molecolare.

Nel Laboratorio di ricerca di neurofisiologia della visione e neuroftalmologia, sempre sito in Via Álvaro del Portillo n. 21 - 00128 Roma (1° piano, presso le stanze dedicate alla Fondazione) viene svolta attività principalmente rivolta a individuare meccanismi neurofisiopatologici che inducono *deficit* della percezione visiva in differenti patologie come il glaucoma, le neuriti ottiche da patologie demielinizzanti, la malattia Alzheimer e le patologie vascolari cerebrali.

Per appuntamenti telefonare il mercoledì mattina al numero 06. 22541633, esclusivamente per patologie Neuroftalmologiche, per poi recarsi in Via Álvaro del Portillo n. 5 - Istituto Cesa, 1° piano, presso le stanze della Fondazione G.B. Bietti.

Telefono: 06.22541633 / 06.8552055

Come raggiungere Via Álvaro del Portillo:

Linee Autobus: 71, 707

Telefono: 06.225419196 / 06.8552055

Sito Internet: www.unicampus.it

e-mail: a.micera@unicampus.it



4.2 Università degli Studi di Padova – Dipartimento di Neuroscienze per lo Studio delle Neuroplasie oculari e la Tossicologia oculare

I ricercatori della Fondazione collaborano con il Dipartimento di Neuroscienze per lo Studio delle Neuroplasie oculari e la Tossicologia oculare dell'Università degli Studi di Padova. È in programma, prossimamente, l'intervento diretto dei ricercatori del Dipartimento nelle sedi della Fondazione.

5. COORDINAMENTO SCIENTIFICO PRESSO IL CENTRO PER LA RICERCA E LA CURA DELLE MACULOPATIE DI PERTINENZA DELL’A.O. S. GIOVANNI - ADDOLORATA

Il Centro è dedicato alla diagnostica, alla terapia ed alla ricerca nel campo della degenerazione maculare legata all’età, alla miopia, al diabete e a fattori ereditari. Il Centro è, inoltre, sede di sperimentazioni cliniche riguardanti nuove terapie e nuove applicazioni delle terapie esistenti. Dal 1° Settembre 2015, è iniziata la gestione condivisa dell’attività clinico scientifica del Centro, come da convenzione sottoscritta tra le parti il 21 dicembre 2012.

Il Centro è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00-14.00

È possibile prenotare dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 11.30 al numero telefonico 06.77052972

La lista d’attesa per le prenotazioni comprende uno spazio dedicato per le prime visite, i controlli che vengono gestiti secondo il piano terapeutico del singolo paziente e gli esami specialistici.

Per la richiesta della documentazione sanitaria:

- portare l’impegnativa su ricettario regionale (anche di fuori regione) per “visita oftalmologica”;
- andare direttamente al Centro;
- recarsi alla casse.

6. TUTELA DEI PAZIENTI

6.1 Carta dei diritti e dei doveri dei pazienti

Il 15 novembre 2002 è stata presentata a Bruxelles la Carta Europea dei Diritti del Malato, che si pone l'obiettivo di rendere concreti, applicabili e appropriati ai servizi sanitari i diritti fondamentali dell'Unione europea contenuti nella Carta di Nizza.

Partendo da questo importante documento e dalle diverse carte specificatamente elaborate per le patologie oculari da diverse organizzazioni che si occupano di oftalmologia, la Fondazione ha condiviso e adottato come punto di riferimento per le attività in cui opera la seguente Carta dei Diritti dei Pazienti.

Tutti i pazienti devono poter usufruire dei diritti elencati in questa carta, indipendentemente da età, sesso, stato civile, razza, religione, orientamento sessuale, grado d'istruzione e situazione economica.

1. Diritto alla prevenzione

Ogni paziente affetto da patologie oculari ha diritto a servizi appropriati di prevenzione della malattia.

2. Diritto ad una diagnosi precoce

Ogni paziente ha il diritto di fruire dei servizi sanitari in modo che si possa giungere ad una diagnosi precoce della sua patologia. Il paziente ha diritto a:

- avere una diagnosi tempestiva e accurata da parte di specialisti qualificati;
- ricevere, al momento della diagnosi, informazioni complete e comprensibili sulla malattia, su eventuali necessità di cambiamenti del proprio stile di vita e sui servizi di riabilitazione visiva disponibili;
- ottenere risposte tempestive, chiare e utili;
- condividere con familiari e persone di fiducia gli incontri col medico.

3. Diritto all'accesso

Ogni paziente ha il 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.

4. Diritto al rispetto

I rapporti con l'utente sono improntati al rispetto della persona, evitando l'uso di appellativi impropri che facciano riferimento alla malattia o ad altri aspetti personali; l'operatore accoglie le richieste dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona.

5. Identificazione degli operatori

Deve essere possibile identificare immediatamente gli operatori attraverso il cartellino di riconoscimento e gli utenti hanno diritto di esigere dagli operatori l'indicazione del loro nominativo e posizione funzionale, anche nelle comunicazioni telefoniche; in particolare, deve essere garantita l'identificazione degli operatori direttamente responsabili dell'espletamento delle indagini e delle cure.

6. Diritto al consenso

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

7. Diritto alla libera scelta

Ogni paziente ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

8. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

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

Tutte le comunicazioni relative allo stato di salute dell'utente rispettano il diritto alla riservatezza:

- durante le visite, i colloqui e il ricovero viene garantita la riservatezza e rispettato il pudore;
- il caso clinico può essere utilizzato a fini di insegnamento o di ricerca solo in forma anonima, altrimenti deve essere richiesto e ottenuto il consenso del paziente;
- l'insegnamento e la ricerca sono espletati nel rispetto del diritto alla riservatezza del paziente e della sua espressa volontà.

9. Diritto al rispetto di standard di qualità

Il paziente ha diritto a cure qualitativamente adeguate, caratterizzate da elevati standard tecnici compatibili con le risorse e le competenze cliniche disponibili, nonché da un rapporto umano con gli operatori sanitari. Ogni paziente ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali.

10. Diritto alla sicurezza

Ogni paziente ha il diritto di essere scevro da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

11. Doveri dei pazienti

Il paziente deve partecipare attivamente alla diagnosi, alla prognosi e al trattamento terapeutico, fornendo agli operatori sanitari e ai centri di cura le informazioni richieste. Egli deve altresì garantire la buona fede nel rapporto con gli operatori sanitari e i centri di cura. L'utente ha il dovere di rispettare gli altri utenti ed il personale; l'utente ha il dovere di rispettare gli ambienti e l'arredamento della struttura; nel caso che l'utente intenda rinunciare a cure e prestazioni

programmate, deve informare per tempo i servizi al fine di evitare sprechi; l'utente ha il dovere di rispettare gli orari di visita, di prenotazione di esami ecc. e gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo.

6.2 Questionario di soddisfazione del paziente

La Fondazione, nell'ottica del miglioramento continuo della Qualità, ha adottato il sistema di rilevazione della qualità percepita, attraverso la somministrazione a pazienti il seguente questionario;

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE PAZIENTE

GENTILE UTENTE,

nell'ottica del miglioramento, con l'obiettivo della massima soddisfazione del Cliente, Vi preghiamo di compilare e di restituirci il presente questionario riferito ai servizi da noi forniti; il Vostro giudizio sarà indispensabile per poterVi al meglio servire.

Vi chiediamo quindi di indicare il giudizio sugli aspetti di seguito elencati mediante l'apposizione di una X sulla scala dei valori da 1 a 10, dove 1= livello più basso e via crescendo fino a 10=livello più alto.

	Requisiti di servizio	LIVELLO DI SODDISFAZIONE
1)	ACCOGLIENZA DEL PERSONALE ALLA RECEPTION	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2)	COMFORT DEGLI AMBIENTI	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3)	IGIENE DEGLI AMBIENTI	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4)	PROFESSIONALITÀ , DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEL TEAM DI RICERCA	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5)	RISPETTO DELL'ORARIO FISSATO PER L'APPUNTAMENTO	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6)	CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DAL TEAM DI RICERCA	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7)	TUTELA DELLA PRIVACY	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8)	EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9)	GIUDIZIO COMPLESSIVO	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10)	ALTRO ...	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Eventuali suggerimenti

Grazie per la collaborazione dimostrata!

Data:

Paziente incluso nel Protocollo di ricerca del dr./prof.:

NOTA INFORMATIVA: informiamo che ai sensi dell'art. 13 della Legge 196/2003 recante disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, i dati forniti saranno trattati al solo fine di acquisire informazioni sul servizio erogato e trarne elementi utili al continuo miglioramento

6.3 Standard di Qualità

L'IRCCS Fondazione G.B. Bietti è certificata secondo due schemi di certificazione tra loro interagenti: il Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2008 per la “Progettazione e realizzazione di attività di ricerca scientifica e relative pubblicazioni in campo oftalmologico, progettazione ed erogazione di corsi in ambito ECM”, ed il riconoscimento quale Centro di Eccellenza Europeo per la sperimentazione clinica presso l'EVICR.net (*European Vision Institute Clinical Research Network*) di Coimbra - Portogallo.

Quest'ultimo comprende una rete, che segue le direttive europee ed internazionali per la ricerca, di centri oftalmologici europei dediti alla ricerca clinica in Oftalmologia con i più alti standard di qualità.

I principali scopi ed obiettivi dell'assistenza sono:

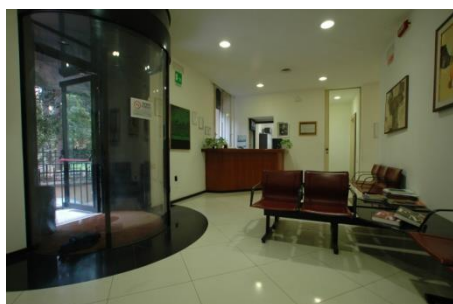
- soddisfazione del paziente superiore al 95 % (rilevazione tramite questionari)
- risposta ai reclami pervenuti per iscritto (e-mail, lettera, fax) entro 30 giorni

I principali scopi ed obiettivi della ricerca e dell'EVICR.net sono:

- aumento annuale dell'Impact Factor Normalizzato
- organizzazione professionale dei centri europei per trials clinici in oftalmologia;
- garanzia di un alto livello di qualità ed eccellenza in accordo con le linee guida della Buona Pratica Clinica (G.C.P.);
- promozione di ricerche multicentriche nell'Unione Europea;
- coordinamento dell'attività di training fra i membri;
- facilitazione della comunicazione con l'industria.

Accoglienza, informazione, comfort, sicurezza

La Fondazione G.B. Bietti considera come propri fattori di qualità la massima cura e pulizia delle strutture, climatizzate in estate ed in inverno, l'assenza di barriere architettoniche, la riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino, la partecipazione informata del paziente alle prestazioni fornite con sottoscrizione di consenso informato alle procedure, il diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i pazienti rilasciano il proprio consenso scritto, il rispetto delle norme igieniche, il controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici, il monitoraggio microbiologico ambientale della camera sterile.



Consenso informato

Si tratta del diritto del paziente a ricevere chiare e comprensibili informazioni sul suo stato di salute, sui provvedimenti chirurgici - terapeutici che il medico intende adottare e/o sui protocolli di ricerca a cui vorrebbe sottoporlo. In seguito ad un'adeguata informazione sanitaria, è diritto della persona assistita concedere o negare il proprio consenso per le analisi e le terapie proposte.

Nel caso di un progetto di ricerca o di un Trial Clinico, la scheda di consenso informato predisposta dall'IRCCS contiene informazioni in merito a:

- titolo, scopo, durata e fasi dello studio
- procedure a cui il paziente dovrà essere sottoposto

- rischi e benefici derivanti dal trattamento.

Relazioni con il pubblico

E' possibile effettuare segnalazioni o presentare reclami per situazioni o comportamenti che abbiano limitato o negato la fruibilità delle prestazioni presso:

Eventuali reclami possono essere presentati all'attenzione della Competente Direzione alle seguenti coordinate:

Via Livenza n. 3 – 00198 Roma

Tel. 06.85356727 / 06.8552055

Fax 06.84242333

e-mail: info@fondazionebietti.it

Soddisfazione del paziente

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità, l'IRCCS Fondazione G.B. Bietti ha adottato un sistema di rilevazione della qualità percepita attraverso un questionario compilato dai pazienti che rientrano nei protocolli di ricerca portati avanti dai medici della Fondazione.

Per l'anno 2015, i risultati del questionario hanno riportato, su una scala di valutazione che va da 1 a 10 per ogni fattore di qualità, livelli di soddisfazione medio-alti e, in particolare:

Risultati questionario soddisfazione del paziente – anno 2015

