



# carta dei servizi



2022





# carta dei **servizi**

NCL - Neurological Centre of Latium  
Istituto di Neuroscienze

2022

# carta dei servizi

La Carta dei Servizi di NCL rappresenta uno strumento di dialogo tra l'Istituto ed i cittadini. Un documento dinamico, in continuo aggiornamento, utile per informare e per migliorare la qualità, la trasparenza e l'umanizzazione dei servizi erogati dalla struttura.

Le informazioni contenute nel presente documento sono aggiornate a giugno 2022; è possibile, quindi, che dopo tale data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati.

I contenuti sono integralmente disponibili sul sito: [www.nclroma.it](http://www.nclroma.it).

# NCL - Neurological Centre of Latium Istituto di Neuroscienze

Scopo di questa **Carta dei Servizi** è illustrare, in modo sintetico e chiaro, la nostra struttura e l'attività che svolgiamo, al fine di farci conoscere meglio dai cittadini e rendere, così, più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più semplice la permanenza, più garantiti i diritti e più chiari i doveri da assumere nei loro confronti.

Il documento rappresenta uno **strumento dinamico di dialogo tra la Clinica e gli utenti**. Esso è in continuo aggiornamento, ed è utile per migliorare la qualità, la trasparenza e l'umanizzazione dei servizi erogati dalla struttura, anche in relazione alle trasformazioni che vengono poste in atto per rispondere sempre meglio alle esigenze di diagnosi, cura e riabilitazione, che si correlano ai progressi incessanti delle neuroscienze.

Con la Carta dei Servizi, intendiamo stringere **“un'alleanza con le persone”** che scelgono la struttura; stipuliamo un **“patto”** in cui Clinica e utenti decidono di impegnarsi al massimo per un obiettivo fondamentale: migliorare le prestazioni di NCL e, quindi, la qualità di vita di coloro che ne hanno bisogno.

*Direttore Sanitario*

Dott. Eleuterio D'Ambrosio

ORDINE DEI MEDICI FR. 1642

# Riferimenti della normativa per la carta dei servizi

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni.
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 novembre 1990, n. 384.
- Circolare Ministero della Sanità 100/SCPS/35697 del 31 ottobre 1991 “Iniziativa per l’attuazione nel Servizio Sanitario nazionale delle norme della legge 7 agosto 1990, n. 241, miranti al miglioramento dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini”.
- Decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e successive modificazioni ed integrazioni”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all’art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive disposizioni correttive”.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”.
- Linea Guida n. 2/95 “Attuazione della Carta dei servizi del sistema sanitario nazionale”.
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 “Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”.



- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e di valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche a norma dell’articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”.
- Decreto Legislativo 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- D. Lgs 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15.
- Delibera n. 88/2010 le “Linee Guida per la definizione degli standard di qualità” le quattro dimensioni fondamentali della qualità per cui ogni servizio pubblico deve garantire degli standard: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia e con la delibera n. 105/2010 le “Linee Guida per la predisposizione del programma triennale per la trasparenza e l’integrità”.
- Delibera n. 3/2012.
- Legge n.190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”.
- D. Lgs 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.
- Decreto DCA 311 del 6 ottobre 2014 “Linee guida per l’elaborazione delle Carte dei Servizi Sanitari delle Aziende e delle strutture sanitarie della Regione Lazio.”

# difendi il tuo cervello

dalle patologie del sistema nervoso centrale e periferico





## I SEZIONE: PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

- 8** Presentazione Istituto NCL
- 10 Un po' di storia
- 11** Organismi dirigenziali ed istituzionali
- 12** Principi etici fondamentali
- 14** Diritti e doveri del cittadino
- 16** Tutela della persona
- 17** Assistenza sanitaria del cittadino straniero

## II SEZIONE: INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

- 19** La sede ospedaliera
- 21** Le unità di degenza e servizi
- 24** Il Poliambulatorio
- 27 Elenco convenzioni attive
- 28 Ambulatori generali
- 29 RSA
- 30 Ambulatorio di neurologia e neurochirurgia
- 34 Centro sperimentazioni cliniche
- 36** Piattaforma diagnostica
- 37 Tempi di attesa prestazioni

## III SEZIONE: DESCRIZIONE PERCORSI ASSISTENZIALI

- 39** Attività di ricovero
- 41** Soggiorno in ospedale
- 42 Orario visite
- 43** Dimissioni e richiesta della cartella clinica
- 47** Informazioni utili per i nostri pazienti

## IV SEZIONE: MECCANISMI / FORME / STRUMENTI DI TUTELA

- 49** Strumenti di verifica degli standard di qualità
- 49** URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico
- 51** I tuoi suggerimenti sono preziosi (questionario di gradimento)
- 59** I pazienti al centro del nostro operato
- 61 Come riconoscere il personale
- 61 Il Comitato Risk Management
- 61 Associazione di volontariato
- 63** Qualità
- 66** Come raggiungerci

# 1

## presentazione

NCL - Neurological Centre of Latium  
Istituto di Neuroscienze srl

sezione prima



# NCL - Neurological Centre of Latium Istituto di Neuroscienze srl

**NCL** struttura specialistica per le Scienze Neurologiche, nasce dalla trasformazione e riorganizzazione della Clinica Nuova Latina. La trasformazione ha portato al cambio di denominazione della struttura: da Nuova Clinica Latina a: **NCL Neurological Centre of Latium - Istituto di Neuroscienze srl**.

La nuova denominazione permette di mantenere le stesse iniziali della precedente struttura, in linea con l'impegno di portare avanti la medesima strategia per le patologie del sistema nervoso e cercando di ottimizzare e completare un percorso professionale iniziato quasi 30 anni or sono.

La **NCL** intende proporsi come riferimento nel territorio per i casi di **patologie del sistema nervoso centrale e periferico**, sulla base della propria considerevole esperienza di gruppo e dei molti anni di attività.

La **NCL** considera strategica l'integrazione professionale con la medicina del territorio al fine di ottimizzare tempi e modi di trattamento dei pazienti i quali possono trovare nel personale dell'istituto le competenze scientifiche e tecniche di una struttura sanitaria all'avanguardia. La struttura è composta da un dipartimento clinico-chirurgico di **Scienze Neurologiche** in cui lavorano neurologi e neurochirurghi che gestiscono in maniera autonoma i casi secondo le proprie competenze specifiche, mantenendo comunque una collegialità nelle decisioni riguardanti i casi più complessi.

**Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Neuromed SpA.**



inizio

NCL nasce dalla riorganizzazione della Clinica Nuova Latina. La trasformazione ha portato al cambio di denominazione della struttura: da Nuova Clinica Latina a NCL Neurological Centre of Latium - Istituto di Neuroscienze. La strategia è la medesima: curare le patologie del sistema nervoso cercando di ottimizzare e completare un percorso professionale iniziato quasi 30 anni or sono.

1968

La Clinica Nuova Latina, aperta nel 1968 come struttura polispecialistica, ha svolto in tutti questi anni un'attività clinica di alta qualità e di notevole volume con riconosciute punte di eccellenza che hanno generalmente riguardato le scienze neurologiche.

1978 / 91

È stata la prima struttura privata ad installare una TAC nel 1978, un angiografo digitale nel 1980, una risonanza magnetica nel 1987 nonché l'unica struttura nel Lazio ad essere convenzionata per la neurochirurgia nel 1991. In particolare l'attività neurochirurgica ha costituito sin da allora il fiore all'occhiello della clinica.

# NCL, curare e prendersi cura nel cuore di Roma

2004

Nel 2004 la clinica ha iniziato una trasformazione della propria organizzazione finalizzata a realizzare una struttura specialistica monotematica di Scienze Neurologiche.

oggi

NCL è ora una Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Neuromed SpA.

la nostra.  
storia

# Organismi dirigenziali ed istituzionali

NCL ha adottato il regolamento di organizzazione e funzionamento approvato dal Consiglio di Amministrazione, con il quale vengono disciplinati gli organi e l'organizzazione interna. Di seguito si riportano le principali figure di *governance* definite nel regolamento.

## Presidente

Alessandra LUCATELLI

## Amministratore Delegato

Paola BELFIORE

## Consigliere

Enzo CUCCOVIA

## Revisore

Stefano COSTA

## Direttore Sanitario

Eleuterio D'Ambrosio

Ordine dei medici di Frosinone (FR) n° 1642

## Direttore Scientifico

Aldo SPALLONE

## Numeri utili

Neurological Centre of Latium  
Via Patrica, 15  
00178 ROMA

[prenotazioni@nclroma.it](mailto:prenotazioni@nclroma.it)  
[www.nclroma.it](http://www.nclroma.it)

Centralino  
Tel. 06.763741

Fax 06.76961026

Mobile +39 346.1405097

**NCL - NEUROLOGICAL CENTRE OF LATIUM - Istituto di Neuroscienze srl**

Sede legale: Via Patrica, 15 - 00178 Roma - [nclsr@pec.it](mailto:nclsr@pec.it)  
Cap. Soc.: € 103.440,00 - REA: RM - 1082377 - Cod. Fisc./P. IVA: 08239981007  
Sede operativa: Via Patrica, 15 - 00178 Roma - Tel. +39 06.763741 - Fax +39 06.76961026  
[www.nclroma.it](http://www.nclroma.it) - [info@nclroma.it](mailto:info@nclroma.it)

# Principi etici fondamentali

NCL si prende cura delle persone proponendo un modello di sanità fondato su due principali aspetti:

- **Centralità del paziente**
- **Umanizzazione delle cure**

I nostri principi fondamentali sono:

## EGUAGLIANZA

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione, opinioni politiche.

## IMPARZIALITÀ

I servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali.

## CONTINUITÀ

I servizi sono erogati in maniera continuativa, nelle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.



#### DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale.

#### APPROPRIATEZZA

Le prestazioni sono appropriate quando risultano, al tempo stesso, pertinenti rispetto alle esigenze delle persone, alle circostanze ed ai luoghi; valide da un punto di vista tecnico-scientifico, accettabili per gli utenti e per gli operatori.

#### PARTECIPAZIONE

Ai singoli cittadini ed alle associazioni è garantita la partecipazione alla gestione del servizio pubblico nelle modalità descritte nella presente carta.

#### EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'efficacia è la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati; l'efficienza è la capacità di ottenere i migliori risultati possibili sulla base delle risorse disponibili. Obiettivi che vengono perseguiti con forza dalla struttura e dal suo personale.



# Diritti e doveri del cittadino

La persona ricoverata ha diritto ad essere accolta e curata nella sua globalità di persona, nel rispetto della dignità umana, delle opinioni personali e della riservatezza.

## I DIRITTI

Il cittadino/utente ha diritto:

1. ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della comune dignità umana e delle personali convinzioni filosofiche e religiose;
2. ad essere identificato nel rispetto della privacy;
3. a ricevere dal personale che lo ha in cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi;
4. ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni fornite dalla stessa, alle modalità di accesso. Ha il diritto, inoltre, di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
5. a ricevere personalmente le notizie che gli permettano di essere effettivamente informato, prima di essere sottoposto a terapie od interventi, salvo i casi di urgenza, nei quali il ritardo può comportare pericolo per la salute. Le informazioni ricevute dai medici devono riferirsi in termini di efficacia delle cure; anche a possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;
6. a rifiutare i trattamenti proposti o ad interrompere la terapia in atto. Il rifiuto deve essere documentato e firmato dal paziente, anche in presenza di testimoni. Il medico è tenuto a informare il paziente sulle conseguenze che ne possono derivare e su possibili alternative, anche in termini di efficacia delle cure;
7. ad essere informato di tutte le possibilità diagnostiche-terapeutiche, anche se non eseguibili direttamente nella sede di ricovero;
8. ad indicare ai medici una o più persone di propria fiducia a cui dare informazioni sul suo stato di salute o a chi chiedere parere su espressa delega del paziente;
9. a mantenere l'anonimato durante tutto il suo percorso di cura;
10. ad avere una lettera di dimissione e precise indicazioni per la continuità di cura, al termine del ricovero;
11. a formulare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
12. In caso di ricovero di adolescenti adottare tutti gli accorgimenti atti a ridurre i fattori di stress correlati al ricovero stesso, garan-





- tendo la presenza del genitore o tutore;
13. nell'attività diagnostica e terapeutica necessaria, che siano adottate tutte le pratiche finalizzate a minimizzare il dolore e lo stress psicofisico degli utenti.

## I DOVERI

Il cittadino/utente ha il dovere di:

1. adottare un comportamento responsabile in ogni momento evitando di arrecare disturbo o disagio agli altri malati;
2. collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico ed altre figure professionali coinvolte nel piano di cura, fornendo informazioni chiare e precise sul proprio stato di salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie in atto;
3. rispettare le prescrizioni raccomandate dal medico;
4. comunicare tempestivamente al personale medico-infermieristico qualsiasi variazione del proprio stato di salute;
5. comunicare al personale medico-infermieristico l'insorgenza di ogni tipo di dolore;
6. informare tempestivamente il personale sanitario della propria volontaria rinuncia a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare spreco di tempo e di risorse;
7. rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti;
8. in Ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione di legge è anche un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera;
9. rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi presenti nella struttura come se fossero propri;
10. rispettare l'organizzazione e gli orari previsti nella struttura per consentire lo svolgimento delle normali attività di assistenza e di terapia;
11. dimostrare di rispettare e considerare il lavoro di tutto il personale usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste;
12. avvisare sempre il personale infermieristico nel caso in cui desideri allontanarsi dal proprio reparto di degenza;
13. collaborare al fine di permettere il miglioramento della qualità del servizio segnalando eventuali disfunzioni riscontrate;
14. sapere che il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto.

## LA TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali (GDPR), garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. In particolare, prevede tutele specifiche per il trattamento dei dati personali e delle informazioni che possono rilevare lo stato di salute e la vita sessuale del cittadino. Al momento del ricovero il personale dell'Ufficio Accettazione Ricoveri, consegnerà al paziente il modulo da compilare e firmare, al fine di autorizzare il trattamento dei dati sanitari o richiedere l'anonimato. In reparto il paziente firmerà, in seguito, l'atto di consenso (informazione a terzi) per i nominativi delle persone, da lui stesso indicate, a ricevere informazioni sulla sua presenza in NCL e sul suo stato di salute.

## IL CONSENSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE

1. Durante la degenza oppure in regime ambulatoriale si può verificare la necessità di effettuare procedure invasive di tipo diagnostico (es. esami endoscopici, TAC con mezzo di contrasto etc...) o terapeutico (es. interventi chirurgici emotrasfusioni etc...) che richiedono l'espressione del consenso informato da parte del paziente;
2. l'obbligo del consenso informato è sancito dalla Costituzione, da norme di legge, dal Codice di Deontologia Medica e dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea;
3. l'acquisizione del consenso informato è preceduto da una spiegazione da parte del medico chiara e dettagliata sulla procedura proposta al paziente, anche attraverso una nota informativa scritta, che deve essere firmata dal medico e dal paziente, a riprova della chiara comprensione da parte di quest'ultimo;
4. soltanto successivamente, al paziente viene spiegato e sottoposto il modulo di consenso informato, attraverso il quale lo stesso paziente autorizza o meno l'intervento proposto, tramite sottoscrizione del modulo stesso. In caso di minore il consenso deve essere espresso da entrambi i genitori, coinvolgendo il minore all'interno del processo decisionale del trattamento terapeutico che lo riguarda;
5. il consenso va sempre acquisito, fatte salve le condizioni previste per legge (imminente pericolo di vita).

# Assistenza sanitaria al cittadino straniero

Per i cittadini stranieri, comunitari e non, l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (SSN) garantisce l'assistenza sanitaria prevista dal nostro ordinamento e comporta parità di trattamento rispetto ai cittadini italiani.

I cittadini extracomunitari con permesso di soggiorno, che soggiornano in Italia per un periodo non superiore ai 3 mesi (es: turismo): possono usufruire delle prestazioni sanitarie urgenti e di elezione dietro pagamento delle relative tariffe regionali, senza bisogno di iscriversi al SSN.

I cittadini extracomunitari con permesso di soggiorno, che soggiornano in Italia per un periodo superiore ai 3 mesi, (es: lavoro subordinato e autonomo): possono iscriversi gratuitamente al SSN per ottenere il rilascio del "Tesserino Sanitario Personale", che dà diritto a ricevere gratuitamente, ovvero dietro pagamento di una quota a titolo di contributo (ticket sanitario) le seguenti prestazioni: visite specialistiche ambulatoriali, ricoveri ospedalieri, radiografie, ecografie e farmaci, etc... Tutti i cittadini stranieri che non appartengono alle suddette categorie devono assicurarsi contro il rischio di malattie, infortunio e maternità mediante stipula assicurativa valida su territorio italiano.

Ai cittadini extracomunitari senza permesso di soggiorno, qualora privi di risorse economiche sufficienti, l'assistenza sanitaria viene garantita mediante il rilascio, da parte della ASL di competenza, di un "Tesserino con codice STP (straniero temporaneamente presente)" in occasione della prima erogazione delle prestazioni. Il tesserino STP è anonimo, gratuito e ha una validità di sei mesi con possibilità di rinnovo.

I cittadini stranieri dei paesi della Comunità Europea, dei paesi dello spazio economico europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) e Svizzera possono usufruire dell'assistenza sanitaria in Italia se provvisti di tessere Europea di Assicurazione Malattia (TEAM), che garantisce prestazioni sanitarie fornite a titolo gratuito, salvo pagamento di un ticket di compartecipazione alla spesa sanitaria a carico dell'assistito, presso tutte le strutture pubbliche e private convenzionate del SSN.

Ai cittadini della Comunità Europea, sprovvisti di tessera TEAM ed indigenti, l'assistenza viene garantita mediante il rilascio, da parte della ASL di competenza, di un "Tesserino con codice ENI (europeo non iscritto)", in occasione della prima erogazione delle prestazioni. Il tesserino ENI è gratuito e ha una validità di sei mesi con possibilità di rinnovo.

# 2

## informazioni

sulla struttura ed  
i servizi forniti

sezione seconda



# NCL - Istituto di Neuroscienze

## Sede ospedaliera

NCL è una struttura moderna che risponde alle esigenze assistenziali e ai più attuali requisiti organizzativi, tecnologici e strutturali nel rispetto degli standard di qualità.

La sede ospedaliera è stata realizzata a misura di paziente ed è in grado di garantire condizioni alberghiere ottimali.

Le aree di degenza sono dotate di ampie camere, con servizi e climatizzazione. Le spaziose e luminose sale d'attesa dei reparti, le aree per i colloqui con i medici e le sale riunioni sono funzionali a garantire adeguate forme di comunicazione e di socializzazione tra pazienti, parenti e personale sanitario. Il contesto favorisce la creazione di un'atmosfera che agevola il rapporto umano tra medico e paziente basato sulla visione "curare e prendersi cura". La dimensione "a misura di paziente" caratterizza l'ospedale e fa sì che NCL rappresenti un punto di riferimento, non solo per le cure specialistiche eccellenti ma anche per le caratteristiche della struttura sanitaria, che accoglie il paziente nel migliore dei modi. NCL Neurological Centre of Latium è una struttura specialistica per le scienze neurologiche che intende proporsi come riferimento nel territorio per i casi di patologie del sistema nervoso centrale e periferico ed è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.



# NCL

Neurological Centre of Latium  
Istituto di Neuroscienze



NEUROCHIRURGIA



NEUROLOGIA



TERAPIA INTENSIVA  
RSA  
LABORATORIO ANALISI  
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

# Le unità di degenza e servizi

NCL è dotata di:

- Neurochirurgia
- Neurologia
- Terapia intensiva
- RSA
- Laboratorio analisi
- Diagnostica per immagini

## NEUROCHIRURGIA

L'attività Neurochirurgica di NCL è nata nei primi anni '80 ed è stata accreditata dalla Regione Lazio nel 1991. La casistica supera i 6000 casi ed include numerosi casi di notevole complessità. Attualmente NCL si avvale anche della prestigiosa collaborazione dei professionisti dell'I.R.C.C.S. Neuromed.

In tale struttura vengono affrontati quasi tutti gli aspetti della patologia neoplastica in ambito neurochirurgico: tumori intracranici, intrarachidei, midollari e dei nervi periferici. Oltre alla neurochirurgia tradizionale, si fa ricorso alle tecniche più avanzate: micro neurochirurgia (meno invasiva e più sicura), neuronavigazione, tecnica endoscopica. Oltre alle patologie neoplastiche la struttura è all'avanguardia anche nell'affrontare tutta la gamma delle patologie di interesse neurochirurgico, Vengono trattate infatti una vasta gamma di patologie: Idrocefalo, aneurismi e malformazioni vascolari cerebrali, emorragie intracerebrali, nonché tutte le patologie connesse al midollo o al rachide, quali ernie del disco intervertebrale, con approccio anteriore microchirurgico per quanto riguarda il tratto cervicale, approccio laterale per quanto riguarda il tratto dorsale, approccio microchirurgico o endoscopico per quanto riguarda il tratto lombare.

Vengono eseguiti interventi di stabilizzazione lombare sia con tecnica “open” che con tecnica percutanea. La struttura esegue anche interventi nell’ambito della patologia traumatica, sia cranica che spinale. La struttura è notevolmente attiva anche nell’ambito della patologia del sistema nervoso periferico: sindrome del tunnel carpale, decompressione del nervo ulnare al gomito, sindrome dello stretto toracico superiore.

*Responsabile Area Chirurgica*  
Dott. Luigi FERRANTE

*Direttore Scientifico*  
Prof. Aldo SPALLONE

*Neurochirurghi operanti nella struttura:*  
Dott. Luigi LAVORATO  
Dott.ssa Valeria PALMARINI

*Altri neurochirurghi operanti nella struttura:*  
Dott. Francesco NUCCI  
Prof. Gualtiero INNOCENZI  
Prof. Sergio PAOLINI  
Prof. Roberto DELFINI  
Prof. Carmine CARAPELLA  
Dott. Alessandro CAPORLINGUA  
Dott. Federico CAPORLINGUA  
Dott. Gennaro LAPADULA  
Dott. Marco GIUGLIANO  
Dott. Alessandro DI BARTOLOMEO

*Contatti telefonici: Tel. 06.763741*





## NEUROLOGIA

La Neurologia riguarda la diagnosi e cura di tutte le malattie neurologiche come ad esempio: epilessia, demenze, malattie cerebrovascolari, cefalee, sclerosi multipla, malattie extrapiramidali, malattie neurogenetiche, malattie neuromuscolari, disturbi del sonno e altre patologie del sistema nervoso centrale e periferico. L'Unità di Neurologia di NCL risulta prima nella Regione Lazio sulla base dei risultati del trattamento dell'Ictus- mortalità a 30 giorni. (dati Pre.Va.Le, Dovemicuro)

### Struttura e attività

L'attività assistenziale viene svolta, a seconda della patologia interessata e della sua gravità, mediante ricovero ordinario, ricovero in Day Hospital e visite ambulatoriali.

Gli esami strumentali effettuati per la diagnosi sono:

- Elettroencefalogramma
- Video EEG con deprivazione di sonno
- Elettromiografia
- Infiltrazione con tossina botulinica
- Ecocolor-doppler dei tronchi sovraortici
- Indagini istopatologiche e biomolecolari in biopsie di muscolo, nervo e cute
- Test neuropsicologici

### *Dirigenti medici*

Dott. Pietro LI VOTI

Dott. Andrea NARDELLA

### *Altri neurologi operanti nella struttura:*

Dott. Matteo COSTANZO

Dott. Matteo TARTAGLIA

*Contatti telefonici: Tel. 06.763741*

## TERAPIA INTENSIVA

È dotata di quattro posti letto di cui uno contumaciale ed è inserita nella rete dell'emergenza urgenza del 118 della Regione Lazio.

*Responsabile*

Dott. Stefano LESCAI

*Contatti telefonici: Tel. 06.763741*

## IL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio eroga prestazioni specialistiche a degenti e utenti esterni ed è accessibile sia in convenzione che in regime di solvenza.

Tutte le prestazioni ambulatoriali necessitano di una prenotazione presso il CUP.

Centro Unico Prenotazioni

Tel. 06.763741

Per una corretta prenotazione consigliamo di munirsi dei seguenti documenti\*:

- Impegnativa del medico curante o richiesta del medico specialista;
- Tessera sanitaria.

\* per visite in convenzione





## Prenotazioni

### Centro Unico di Prenotazione (CUP)

Il CUP è una struttura centrale dell'Istituto al servizio dell'utente che dipende dalla Direzione Sanitaria. Svolge il compito fondamentale di garantire le migliori modalità di accettazione ed accoglienza degli utenti che accedono ai nostri Servizi.

Le prenotazioni, per le visite mediche specialistiche, possono essere richieste:

- Direttamente presso il Centro Unico di Prenotazione (CUP) sito presso la sala di attesa centrale al piano terra della struttura  
dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 20.00
- In via telematica, inviando una mail all'indirizzo: [prenotazioni@nclroma.it](mailto:prenotazioni@nclroma.it);
- Telefonicamente contattando il Tel. 06.763741.

## Tariffe

Per le prestazioni effettuate in convenzione con il S.S.N. l'utente pagherà il ticket quando previsto. Per le prestazioni effettuate in regime di libera professione verranno applicate le tariffe di NCL consultabili presso gli sportelli del CUA (piano terra).

## Convenzioni Private

L'Istituto NCL ha in corso numerose convenzioni private con compagnie di assicurazione, fondi ed aziende i cui elenchi sono a disposizione degli utenti presso il CUA o telefonando al numero 06.763741.

## Elenco delle convenzioni attive per il 2022:

- Alliance Progesa Forall
- AON
- Associazione Aloa
- Assirete - My Rete
- Blue Assistance
- Campa
- Casagit
- Cassa Galeno
- Cattolica Assicurazioni
- Comipa Cramas
- Consorzio Mu.sa
- Coop Salute
- Day Medical
- Faschim
- Fasdac
- Filo diretto
- Fimiv
- Fondo Salute
- Helvetia
- Insieme Salute
- Inter Partner Assistance
- Mapfre & Warranty
- Mba - Mutua Basis Assistance
- Medic4all
- Mèta Salute
- Miglior Salute
- Mutua Nuova Sanità
- My Assistance
- Network Poste protezione
- Newmed
- Poste Assicura
- Previmedical
- Rbm Salute
- Saa-Interational Assistance Srl
- Wit-Salute per Cattolica
- Cral e Card
- Aereoporti di Roma
- Carta Salute Più
- Cral Cisa
- Cral Giustizia
- Cral Miur
- Cral Municipio VII di Roma
- We Card

### **Convenzioni con palestre**

- Invictus academy (palestra)
- Mister gym (palestra)
- Alpha fenix (palestra)
- Excalibur (palestra)

## AMBULATORI GENERALI

AMBULATORI	IN CONVENZIONE	PRIVATO
------------	----------------	---------

### Neurologia

Neurologia generale  
Cefalee  
Unità valutativa alzheimer  
Malattia di parkinson  
Epilessia  
Malattie cerebrovascolari  
Sclerosi multipla

✓

✓

✓

✓

✓

✓

✓

✓

✓

### Neurochirurgia

Neurochirurgia  
Chirurgia APA (tunnel carpale)

✓

✓

### Diagnostica per immagini

Risonanza magnetica  
Radiologia tradizionale  
TAC

✓

✓

✓

✓

✓

## AMBULATORI AUTORIZZATI

## PRIVATO

Chirurgia generale (visite)

✓

Chirurgia vascolare (visite)

✓

Angiologia semeiotica vascolare

Oculistica

✓

Ortopedia

✓

Fisiatria

✓

Otorinolaringoiatria

✓

Dermatologia e venereologia

✓

Cardiologia

✓

Urologia

✓

Anestesia e Analgesia (Medicina del dolore)

✓

Oncologia

✓

La RSA NCL è inserita in una struttura polivalente che offre servizi di ricovero, ambulatoriali e di diagnostica per immagini. Il nucleo di RSA ha una capacità ricettiva complessiva di 20 posti letti, ed è accreditata con la Regione Lazio.

*Responsabile Medico*  
Dott. Andrea NARDELLA

La struttura è dotata della dotazione alberghiera necessaria e di spazi esterni per lo svolgimento di tutte le attività di socializzazione e ricreazione, nonché ampiamente qualificata per le attività di riabilitazione fisioterapica di terapia occupazionale. Nelle RSA è presente un medico, personale infermieristico che assicura un'assistenza continua nelle 24 ore, personale di riabilitazione, di assistenza di base, di attività occupazionale e di animazione. I servizi offerti sono vari e sempre mirati a rendere il più gradevole possibile la permanenza degli ospiti. È garantita l'assistenza socio sanitaria qualificata 24 ore su 24. All'interno della struttura si trova, una grande palestra attrezzata, aree ricreative. Una delle palestre della RSA NCL è stata strutturata e fornita di tutti gli strumenti necessari alla riabilitazione neuromotoria e cognitiva. Per i pazienti sono inoltre disponibili servizi di parrucchiere, barbiere e podologo. Tutte le stanze sono climatizzate e dotate di bagno in camera.

### Come richiedere accesso alla RSA?

Contattare il CAD (Centro di Assistenza Domiciliare) dell'ASL ROMA B - Casa della Salute Santa Caterina della Rosa in via Nicolò Forteguerra, 4 00176 Roma al numero telefonico 06 41435058.

Per Info: NCL- Istituto di Neuroscienze - Tel. 06.763741

Fax 06.76961026

Presso l'ambulatorio di **Neurologia** di **NCL Neurological Centre of Latium**, la nostra equipe, composta da specialisti in neurologia e neurofisiopatologia, prende in carico pazienti con patologie del sistema nervoso dalla diagnosi al trattamento. I nostri specialisti hanno un'esperienza decennale e un *background* scientifico-universitario che ci rende un punto di riferimento per le neuroscienze.

## Presso NCL si svolgono:

- Visite neurologiche
- Elettromiografia agli arti superiori e inferiori
- Valutazione sindrome del tunnel carpale
- Diagnosi e cura delle patologie psichiatriche e del sistema nervoso.

## LE PATOLOGIE TRATTATE

- **Ictus, TIA e patologia cerebrovascolare:**  
gli eventi cerebrovascolari si presentano con elevata frequenza nella popolazione, con conseguenze spesso molto invalidanti. In NCL le persone con tali patologie possono accedere ad un **percorso multidisciplinare** sia in regime ambulatoriale sia predisponendo, in caso di necessità, il ricovero presso il nostro reparto di Neurologia. Inoltre la disponibilità di un'**equipe di fisioterapia** consente di completare l'assistenza con un idoneo percorso riabilitativo mirato al recupero e alla salvaguardia di una buona qualità di vita.
- **Epilessie primarie e secondarie:**  
in NCL è possibile svolgere la valutazione del tipo di epilessia, impostazione e *follow up* della terapia, diagnosi elettroencefalografica e radiologica (RMN o TC) per un corretto inquadramento e trattamento di queste complesse patologie.
- **Malattia di Parkinson e disordini del movimento:**  
presso la nostra struttura, la definizione della diagnosi, la scelta della terapia e il controllo nel tempo dell'efficacia sulla *performance motoria* ed eventuali complicazioni seguono le linee guida italiane ed europee più aggiornate.



- **Demenze e decadimento cognitivo:**  
l'incremento di individui longevi rende sempre più diffusa la presenza di tali patologie.  
In NCL il paziente con problemi cognitivi viene preso in carico nella sua complessità sintomatologica aiutando i familiari e i *care-givers* nella gestione di situazioni domestiche anche complesse.
- **Cefalee e nevralgie craniche:**  
le differenti forme di cefalea richiedono una diagnosi e gestione clinica altamente specialistica, per una scelta terapeutica mirata tale da ottenere il miglior risultato possibile e proporre al paziente la corretta scelta farmacologica. È strettamente necessario inoltre compiere un idoneo percorso diagnostico al fine di escludere possibili patologie sottostanti a volte anche gravi.
- **Patologie del sistema nervoso periferico:**  
la disponibilità di strumentazione neurofisiologica (elettromiografia ed elettroencefalografia), radiologica e di consulenti specializzati in neurochirurgia permette la gestione completa della maggior parte delle patologie di questo tipo (radicolopatie, neuropatie diabetiche, sindrome del tunnel carpale, tarsale, cubitale o altro).
- **Patologia psichiatrica:**  
disturbi d'ansia e del tono dell'umore, depressione, psicosi vengono trattate dai neurologi del centro. La possibilità di effettuare consulenze interne con psicologo e neuropsicologo garantiscono una presa in carico completa del paziente.
- **Sclerosi multipla:**  
presso NCL si tratta anche la sclerosi multipla dalla prima diagnosi finanche la scelta della terapia da intraprendere grazie alla collaborazione con il responsabile della AFO di Neurologia dell'IRCCS NEUromed prof. Diego Centonze

*I medici con cui si possono svolgere le visite neurologiche sono:*  
dott. Pietro Li Voti, dott. Andre Nardella,  
dott. Matteo Costanzo, dott. Matteo Tartaglia,  
dott. Vivacqua, prof. Diego Centonze

*Contatti telefonici:* Tel. 06.763741

Presso NCL è possibile effettuare visite neurochirurgiche, visite dei controllo e medicazioni con gli esperti della U.O.C. di Neurochirurgia. I pazienti che accedono agli ambulatori possono scegliere, qualora ce ne fosse la necessità, di essere operati presso l'unità della casa di cura orientata alla neurochirurgia di elezione con particolare riferimento alla chirurgia spinale, oncologica e neuro-vascolare. Sono numerosi gli interventi annui effettuati, con una provenienza di pazienti regionali ed extraregionali. NCL vanta una buona casistica di interventi spinali e di tumori cerebrali anche grazie alla collaborazione con gli esperti dell'IRCCS Neuromed, Centro di Alta Specializzazione per le Neuroscienze.



Lo studio pre-operatorio e le sale operatorie sono dotate di tecnologie all'avanguardia.

In NCL si trattano:

- ernia del disco lombare, cervicale (mielopatia spondilogenica cervicale) e dorsale
- stenosi del canale lombare
- spondilolistesi lombare (instabilità lombare)
- neoplasie benigne e maligne della colonna
- fratture vertebrali
- patologie malformative come la sindrome di Chiari o la spondilolisi
- neoplasie cerebrali
- aneurismi
- tunnel carpale

NCL ha un team multidisciplinare dedicato all'attività neurochirurgica e personale di sala operatoria altamente formato per la gestione del paziente e del trattamento neurochirurgico.

Ciò consente un'ottima assistenza pre e post operatoria. Per molte patologie inoltre l'accesso chirurgico viene effettuato tramite approcci mini-invasivi grazie alla tecnologia di ultima generazione disponibile in sala operatoria ed il frequente ricorso a tecniche di trattamento "combinato" che forniscono ai pazienti la possibilità di ricevere interventi mininvasivi con tempi ridotti di degenza.

*I medici con cui si possono svolgere le visite neurochirurgiche sono:*

dott. Luigi Lavorato,  
dott.ssa Valeria Palmarini  
dott. Gualtiero Innocenzi

# Centro Sperimentazioni Cliniche

All'interno della struttura è attivo da oltre 3 anni un Centro dedicato alle sperimentazioni cliniche e ai trials farmacologici per il trattamento della Sclerosi Multipla e di altre malattie demielinizzanti del Sistema Nervoso Centrale.

## Di cosa si occupa il Centro Sperimentazioni?

La quasi totalità dei protocolli di ricerca coinvolgono pazienti affetti da Sclerosi Multipla, una malattia caratterizzata dalla infiammazione del rivestimento dei nervi, chiamata "mielina", da qui il termine di "malattia demielinizzante". Esistono diverse patologie in cui il danno interessa la mielina, in particolare alcune varianti della Sclerosi Multipla, quali la Neuromielite ottica di Devic.

Ad oggi, nonostante i notevoli passi avanti compiuti dalla ricerca, non esiste una terapia risolutiva per la Sclerosi Multipla: sono disponibili, tuttavia, trattamenti farmacologici in grado di controllarne efficacemente sintomi e di modificarne il decorso. Le cure sono estremamente personalizzate e richiedono l'intervento di un'equipe multidisciplinare che prende in carico il paziente e ne osserva ed indaga i sintomi perché ciascun sintomo presuppone l'adozione di trattamenti specifici che devono essere valutati e testati nella loro efficacia.

Il Centro per la Sperimentazione dei farmaci prende in carico i pazienti e fornisce loro le migliori cure possibili e all'avanguardia attivando:

- *Trials Clinici* di sperimentazione dei nuovi farmaci, in particolare di fase III.
- Protocolli osservazionali clinici per la raccolta di dati ai fini di ricerca.



*Responsabile Scientifico*

Prof. Carlo POZZILLI

*Responsabile Clinico*

Dott.ssa Giovanna BORRIELLO

*Staff operante presso il Centro*

Dott.ssa Flavia GURRERI

*Psicologa, Data manager e Study coordinator*

Dott.ssa Valentina BIANCHI

*Psicologa clinica*

Dott. Antonio IANNIELLO

*Neurologo*

Dott.ssa Viola BAIONE

*Neurologa*

Dott.ssa Giorgia D'AMBROSI

*Infermiera*

Dott.ssa Michela PALMIERI

*Infermiera*

Dott.ssa Giorgia ELIA

*Farmacista*

Dott.ssa Federica FUBELLI

*Specialista in Neurologia*

Annalisa GALLETTI

*Segretaria*

*Contatti telefonici: Tel. 06.763741*

# Piattaforma diagnostica

## DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Radiografia tradizionale dello scheletro
- TAC
- Risonanza magnetica (RM 1,5 tesla)
- Ecodoppler
- Ecografia\*

\*la lista delle ecografie è disponibile presso il CUP e sul sito web [www.nclroma.it](http://www.nclroma.it)

*Responsabile*

Dott. Riccardo IANNACCONE

*Staff operante presso la Diagnostica per Immagini:*

Dott. Emanuele TINELLI

Dott. Lorenzo FIGÀ TALAMANCA

## NEUROFISIOPATOLOGIA

- Elettroencefalogramma (EEG)
- Elettromiografia (EMG)

*Gli esami molecolari comprendono*

- Valutazione della perdita di eterozigotità (LOH) per i cromosomi 1p/19q e 10q mediante analisi di microsatelliti
- Metilazione del gene MGMT al fine di predirne la risposta agli agenti alchilanti.

La risonanza può essere richiesta su ricettario regionale (esenti da ticket).

*Responsabile*

Dott. Pietro LI VOTI



## LABORATORIO DI ANALISI

Il Laboratorio Analisi Cliniche di NCL, (autorizzato solo per i pazienti interni) fornisce prestazioni di:

- Chimica-Clinica,
- Microbiologia,
- Ematologia,
- Immunologia,
- Sierologia,
- Biologia Molecolare.

*Responsabile*

Dott.ssa Elisabetta Curti

**Contatti:** Tel. 06.763741 - Fax 06.76861026

tempi di attesa

PRESTAZIONI	TEMPI DI ATTESA (giorni)
Diagnostica per immagini e Risonanza Magnetica <i>in convenzione</i>	90 gg.
Prestazioni ambulatoriali <i>in convenzione</i>	5 gg.
Diagnostica per immagini e Risonanza Magnetica <i>prestazioni private</i>	5 gg.
Prestazioni ambulatoriali <i>private</i>	5 gg.

# 3

descrizione  
percorsi  
assistenziali

sezione terza





# Attività di ricovero

NCL è una struttura che opera sia in regime convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale che in regime di solvenza. Garantisce il ricovero programmato ordinario per le patologie neurologiche e neurochirurgiche.

- **Ricovero ordinario in convenzione**
- **Ricovero con il servizio alberghiero a pagamento**

## DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER IL RICOVERO

All'atto del ricovero il paziente dovrà portare con sé i seguenti documenti:

- impegnativa del Medico di Base, se la prestazione risulta essere a carico del SSN;
- tessera sanitaria regionale e/o tesserino del Codice fiscale;
- documento d'identità in corso di validità.

Per i cittadini **non residenti** in Italia:

- se appartenenti all'UE è necessaria la tessera TEAM al fine di poter fruire di prestazioni medicalmente necessarie durante il temporaneo soggiorno in Italia;
- se non appartenenti all'UE è necessario rivolgersi agli uffici della ASL;
- per ciò che concerne le prestazioni urgenti e necessarie di pazienti non iscritti al SSN italiano è necessario presentarsi muniti del codice STP assegnato dalla ASL.

## ACCESSO

La richiesta di ricovero può essere effettuata:

- dallo specialista ambulatoriale, a seguito della relativa visita;
- per trasferimento da altra struttura che viene richiesto;
- per il ricovero in tutti gli altri reparti con richiesta di trasferimento.

## RICOVERO ORDINARIO PRIVATO CON SERVIZIO ALBERGHIERO

Questa opzione permette di usufruire di servizi alberghieri con sistemazione in camere a pagamento.

## ACCETTAZIONI

Il Centro Unico Accettazione (CUA), sito nella sala di attesa all'ingresso della Clinica al Piano Terra, è la struttura di accoglienza per il paziente dove sarà possibile ricevere tutte le informazioni per il ricovero. Le liste d'attesa per il ricovero possono essere consultate su richiesta in ottemperanza alle norme vigenti sulla privacy. I pazienti che non intendono avvalersi del SSN devono preventivamente conoscere le tariffe praticate per le prestazioni. Si può richiedere il preventivo presso il CUA.

# Soggiorno in ospedale

## ACCOGLIENZA

All'arrivo in Clinica, il paziente svolge gli adempimenti amministrativi presso il CUA.

Al momento dell'ingresso il paziente dovrà essere munito di:

- documento di riconoscimento in corso di validità;
- tessera sanitaria;
- esami e cartelle cliniche precedenti (fotocopie);
- farmaci che si assume abitualmente;
- camicia da notte o pigiama;
- calze, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica;
- occorrente per l'igiene della persona.

## Raccomandazioni

- Non allontanarsi dalla propria camera per periodi troppo lunghi
- Non portare con sé oggetti di valore o eccessive somme di denaro
- Adeguare i propri comportamenti al rispetto degli altri pazienti
- Non portare in stanza fiori o piante.

## Dotazioni e informazioni alberghiere

*Ciascuna camera è dotata di:*

- letti di degenza con bagno interno fornito di cabina doccia;
- televisore;
- climatizzatore;
- impianto a luce diffusa;
- faretto per luce notturna;
- pulsante di chiamata personale;
- comodino ed armadietto personale.

*I pasti sono serviti ai seguenti orari:*

- la colazione è servita dalle ore 7:00 alle ore 7:30;
- il pranzo è servito dalle ore 12:00 alle ore 12:30;
- la cena è servita dalle ore 17:30 alle ore 18:00.

Il paziente può optare tra diverse scelte di menù, salvo specifiche prescrizioni mediche.

*Visite parenti ed amici (vedi tabella)*

All'ingresso di ogni singola Unità operativa è affisso l'orario di visita per i pazienti nonché l'orario di ricevimento dei medici.

PIANO	U.O.	ORARI
piano -1	Terapia intensiva	feriali e festivi: 13.30-14.30
piano 1	RSA	feriali e festivi: 11.35-12.30 16.00-18.00
piano 2	Neurologia Neurochirurgia	feriali: 15.00-17.00 festivi: 11.00-12.00 15.00-17.00
piano 3	Neurologia Neurochirurgia	feriali: 15.00-17.00 festivi: 11.00-12.00 15.00-17.00
Orario ricevimento medici		
piano -1	Terapia intensiva	13.30-14.30
piano 2	Neurologia Neurochirurgia	15.00-16.00
piano 3	Neurologia Neurochirurgia	15.00-16.00

# Dimissioni e richiesta della cartella clinica

## DIMISSIONI

Il giorno della dimissione viene stabilito dal Medico di reparto e comunicato in tempo utile.

Prima di lasciare l'ospedale si prega di compilare e di porre nell'apposito raccoglitore, sito all'esterno di ogni singola U.O., il questionario di gradimento consegnato all'accettazione.

All'atto della dimissione vengono consegnati:

- la relazione clinica destinata al proprio medico curante;
- la documentazione clinica personale, portata dal paziente.

## COPIA DELLA CARTELLA CLINICA (Copia della C.C.)

La richiesta della copia della cartella clinica può essere effettuata compilando apposito modulo disponibile presso il Centro Unico Accettazione (CUA) al Piano Terra nella sala di attesa all'ingresso. La copia della cartella clinica è disponibile entro 30 giorni. Il richiedente sceglie come ricevere la documentazione: *brevi manu* o tramite servizio postale (con spese a carico del destinatario).

Lo stesso richiedente provvede, al momento della richiesta, al pagamento delle spese di fotocopiatura della cartella clinica secondo le apposite tariffe prestabilite dall'Amministrazione (33 euro se consegnata *brevi manu*, 33 euro se inviata per posta). La consegna della copia della cartella clinica sarà rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta.

Il rilascio della documentazione sanitaria può essere effettuato:

- presso il CUA, al diretto interessato, munito di documento di riconoscimento, o a un delegato, munito



- di documento di riconoscimento, di delega firmata e del documento di riconoscimento del delegante;
- per posta, dopo aver fatto specifica richiesta e provveduto al pagamento delle spese;

Il CUA è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7:00 alle ore 20:00.

#### RILASCIO DELLA COPIA DELLA C.C. DEL MINORE

La Cartella clinica può essere rilasciata al genitore di minore, munito di idonea certificazione attestante la paternità o la maternità.

#### RILASCIO DELLA COPIA DELLA C.C. DEL MINORE EMANCIPATO

La Cartella clinica può essere rilasciata in copia, previa specifica richiesta, al paziente minore emancipato che presenti idonea certificazione (art. 390 c.c.).

#### RILASCIO DELLA C.C. DEL MINORE ADOTTATO

La Cartella clinica o altra documentazione sanitaria del minore adottato può essere rilasciata in copia solo ai genitori adottanti che abbiano perfezionato l'adozione, previa presentazione di regolare documento di identità e di documento che certifichi l'adozione; solo in caso di impossibilità dichiarata dagli adottanti, la cartella clinica del minore può essere rilasciata ai parenti adottivi più prossimi.

Nel caso in cui nella cartella clinica o in altra documentazione sanitaria risultasse la paternità o la maternità originaria, a garanzia del segreto d'ufficio, questa non potrà essere portata a conoscenza di nessuno, salvo autorizzazione espressa dell'autorità giudiziaria.

## RILASCIO DELLA C.C. DELL'INTERDETTO O DELL'INABILITATO

L'interdetto per grave infermità (art. 414 c.c.) è rappresentato dal tutore il quale, producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato, è legittimamente autorizzato a ricevere copia della cartella clinica. Analogamente l'inabilitato per infermità di mente (art. 415 c.c.), alcolismo, tossicodipendenza, sordomutismo o cecità è assistito dal curatore il quale, producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato, è legittimamente autorizzato a ricevere copia della cartella clinica. Il funzionario potrà, al momento del rilascio, riconoscere lo stato di interdizione o di inabilità dalla copia integrale dell'atto di nascita, o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno i motivi e l'indicazione del tutore o del curatore.

## RILASCIO DELLA C.C. DI UN CONGIUNTO DEFUNTO

Copia della cartella clinica di un defunto può essere richiesta dai legittimari dello stesso (ex art. 536 c.c.) e precisamente: il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali; in mancanza dei predetti gli ascendenti legittimi nonché dagli eredi testamentari.

Al momento del rilascio il richiedente dovrà presentare un'autocertificazione attestata la qualità di legittimo erede, la relazione di parentela esistente con il defunto nonché l'indicazione dei dati anagrafici del paziente, della data di entrata, dimissione o decesso e l'indicazione precisa del reparto in cui il paziente è stato ricoverato. Quando le persone indicate nel comma precedente siano più di una e vi sia dissenso, la decisione è demandata all'Autorità Giudiziaria.

## RILASCIO DELLA C.C. ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

A seguito di esplicito ordine scritto su carta intestata da parte della Autorità Giudiziaria dovrà essere rilasciata la cartella clinica o altra documentazione clinica ai sensi dell'art. 256 del nuovo codice di procedura penale; i funzionari e gli addetti dell'amministrazione sono tenuti a consegnare anche la documentazione in originale se così ordinato "salvo che dichiarino per iscritto che si tratti di segreto inerente al loro ufficio o professionale". In quest'ultimo caso l'Autorità Giudiziaria, se ritiene di non poter procedere senza l'acquisizione della documentazione clinica, potrà ai sensi dell'art. 256, 2 c. del nuovo codice di p.p. ordinare il sequestro.

## QUALITÀ AZIENDALE

- La struttura è in possesso dei requisiti organizzativi, strutturali, impiantistici e tecnologici che influiscono sulla qualità e la sicurezza dell'assistenza previsti dalla norma di riferimento.
- È introdotto il sistema di qualità che evidenzia un nuovo modo di gestire le attività con forte orientamento verso una gestione per processi.
- Ogni unità operativa è dotata di una scheda di processo su cui sono registrate tutte le informazioni riguardante l'organizzazione e definite le interfacce con le altre unità all'interno della struttura e con l'esterno, sono definiti gli elementi di input ed output dei processi, le risorse tecniche ed umane coinvolte ed i protocolli e le linee guida utilizzate.
- È redatto un piano di politiche quadriennali in cui la nostra organizzazione descrive le attività di lungo e breve periodo, l'attribuzione delle deleghe e i processi di organizzazione aziendale.



# Informazioni utili per il paziente

## Servizio religioso

Le funzioni religiose, in rito Cattolico, sono celebrate presso la nostra cappella interna.

È consentito, senza alcuna distinzione di religione, ricevere l'assistenza spirituale desiderata.

## Distributori

Al piano terra sono a disposizione distributori automatici di bibite e caffetteria, funzionanti con monete.

## Fumo

È assolutamente vietato fumare in questa struttura, questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale dell'ospedale.

## Silenzio e tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile rumori, parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume di radio e televisione.

## Il sito web: [www.nclroma.it](http://www.nclroma.it)

Il sito Internet della NCL rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito fornisce:

- un profilo dell'ospedale
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie
- la possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami.

# 4 meccanismi, forme e strumenti di tutela

sezione quarta



## STRUMENTI DI VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

NCL adotta sistemi di rilevazione continua per tutte le prestazioni specialistiche, diagnostiche, di assistenza e cura in regime di degenza, al fine di definire gli standard di qualità monitorando quanto segue:

- i tempi d'attesa che intercorrono tra prenotazione ed effettuazione della visita;
- i tempi di attesa tra effettuazione esame e consegna referto;
- gli stati sulla soddisfazione dei pazienti;
- la degenza media per ogni U.O.;
- i reclami e dei tempi di risposta.

## URP UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

A tale scopo NCL ha un ufficio relazioni con il pubblico a disposizione degli utenti finalizzato ad assicurare informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

In particolare l'URP svolge le seguenti funzioni:

- raccoglie suggerimenti ed osservazioni;
- gestisce reclami e segnalazioni;
- informa i pazienti ed i visitatori sui percorsi interni;
- elabora i dati relativi al Questionario sulla Soddisfazione del paziente.

L'utente può presentare reclamo recandosi direttamente all'Ufficio URP fornendo verbalmente le proprie osservazioni o compilando apposito modulo.

Per qualsiasi altra necessità si può contattare la Direzione Sanitaria di NCL.

Si può reperire il modulo presso l'URP, i reparti di degenza e presso il CUA.

Il modulo può essere:

- Depositato negli appositi box posizionati nelle sale di attesa dei diversi reparti;
- Inviato per posta all'indirizzo:  
via Patrica, 15 - 00178 Roma  
mediante fax al n. +39 06.76961026

### Strumenti a disposizione del paziente per la verifica della qualità delle prestazioni di NCL

- Questionari di gradimento da compilare in forma anonima.
- Dialogando con l'ufficio URP\* presso la direzione sanitaria con la possibilità di presentare reclami e/o segnalazioni. I reclami saranno gestiti nel più breve tempo possibile ed entro max 15 giorni.  
\* L'Ufficio URP ha lo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

### Presentare richiesta di rimborso

- L'azienda effettua i rimborsi per prestazioni di diagnostica o ambulatoriali non eseguite per accadimenti esterni alla volontà dell'azienda. Viene emessa infatti una nota di credito per il paziente che, dopo relativo pagamento, non ha potuto effettuare l'esame.

### Pratiche di risarcimento

- Le pratiche di risarcimento vengono trasmesse ad un ufficio legale esterno alla struttura che si occupa dell'istruttoria.



I tuoi suggerimenti sono preziosi



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DI RICOVERO

*Gentile Signore /a,*  
siamo interessati a conoscere in che misura il nostro servizio **ha soddisfatto** le Sue aspettative e di come può essere migliorato.

*Il questionario che Le proponiamo è anonimo e verrà analizzato da personale esterno al reparto unicamente a scopi statistici.*

*Le garantiamo pertanto la **massima riservatezza**. Per rispondere Le occorreranno **pochi minuti**.  
Prima di lasciare il reparto potrà imbucare il questionario nella cassetta situata in sala d'attesa.*

*Le siamo grati per la collaborazione.*

*La Direzione*



## I. Informazioni preliminari

- 1.1. Data di compilazione: \_\_\_\_\_
- 1.2. Il questionario viene compilato:  
 senza l'aiuto di altre persone     con l'aiuto di un familiare/conoscente     con l'aiuto di un operatore
- 1.3. Unità Operativa:  
 Neurologia     Neurochirurgia
- 1.4. Tipologia di ricovero:  
 con il SSN     a pagamento

## 2. Qualche notizia su di lei

- 2.1. Sesso:  Maschio     Femmina    2.2. Et : .....    2.3. Nazionalit :  Italiana     Estera
- 2.4. Scolarit :  nessuna     scuola dell'obbligo     scuola superiore     laurea/altro titolo universitario
- 2.5. Data di ricovero: \_\_\_\_\_    2.6. Data della dimissione: \_\_\_\_\_
- 2.7. Durante la degenza ha cambiato reparto?     Si     No
- 2.8. Se s , indichi quante volte: \_\_\_\_\_

## 3. Ingresso in ospedale

- 3.1. Era gi  stato ricoverato presso NCL?     Si     No
- 3.2. Una volta arrivato in ospedale, ha avuto difficolt  nel raggiungere il reparto?     Si     No
- 3.3. Al momento del ricovero era a conoscenza del motivo per cui veniva ricoverato?     Si     No
- 3.4. Al momento del ricovero   stato informato sull'organizzazione del reparto?  
*(orari visite mediche e terapie, pasti, visite familiari, ecc.)*     Si     No
- 3.5. Se ha risposto no,   stato informato successivamente?     Si     No

## 4. Accettazione amministrativa

- 4.1. Quanto   soddisfatto del **tempo che ha dovuto attendere allo sportello**?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 4.2. Quanto   soddisfatto dell'**attenzione e cortesia dell'operatore con cui ha parlato**?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 4.3. Complessivamente quanto   soddisfatto del servizio di accettazione?  
*(comfort della sala d'attesa, attesa allo sportello, attenzione e cortesia dell'operatore, informazioni ricevute, ecc.)*  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto



## 5. Tempi di attesa

Quanto è soddisfatto dei **tempi che ha dovuto attendere** durante la degenza per:

- 5.1. l'assegnazione del **posto letto** il giorno dell'ingresso  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 5.2. eseguire **esami / visite** all'esterno del reparto  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 5.3. l'esecuzione dell'**intervento chirurgico**  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 5.4. Complessivamente quanto è soddisfatto dei **tempi che ha dovuto attendere durante la degenza?**  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto

## 6. Servizi alberghieri

Quanto è soddisfatto:

- 6.1. della **varietà** del menù  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 6.2. della **qualità** del cibo  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 6.3. dell'**adeguatezza** delle **porzioni**  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 6.4. **Complessivamente quanto è soddisfatto del vitto?**  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 6.5. del comfort della **stanza**  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 6.6. della **pulizia** e dell'**igiene**  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 6.7. della **tranquillità** e **serenità** dell'ambiente  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 6.8. degli **orari di visita** di familiari/conoscenti  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 6.9. Complessivamente quanto è soddisfatto dell'ospitalità che Le è stata offerta?  
*(vitto, comfort della stanza, pulizia e igiene, tranquillità, orari di visita ecc.)*  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto

## 7. Assistenza

- 7.1. Durante il ricovero ho avuto difficoltà nell'individuare le persone a cui fare riferimento?  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto

Quanto è soddisfatto dell'**assistenza** ricevuta:

- 7.2. dai **medici**    Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 7.3. dagli **infermieri**    Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 7.4. dai **fisioterapisti**    Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto

- 7.5. Quanto è soddisfatto di come hanno collaborato fra di loro i medici e gli infermieri che si sono presi cura di Lei?  
(nella comunicazione di informazioni riservate, nello svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori, ecc.)  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 7.6. Complessivamente quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 7.7. Quanto è soddisfatto di come è stata rispettata la Sua privacy?  
(nella comunicazione di informazioni riservate, nello svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori, ecc.)  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 7.8. Gestione del dolore (controllo 2/+ volte al dì, somministrazione terapia, verifica efficacia cura):  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

## 8. Informazioni

Quanto è soddisfatto della chiarezza e completezza delle informazioni ricevute:

- 8.1. dai **medici**     per nulla     poco     così così     abbastanza     molto     non saprei
- 8.2. dagli **infermieri**     per nulla     poco     così così     abbastanza     molto     non saprei
- 8.3. Complessivamente quanto è soddisfatto della chiarezza e completezza delle informazioni ricevute sul suo stato di salute, gli esami e le cure prestateLe?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 8.4. Quanto è soddisfatto della chiarezza e completezza delle indicazioni forniteLe su **come comportarsi e come continuare le terapie e/o i controlli dopo la dimissione?**  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

## 9. Considerazioni complessive

- 9.1. Quanto è soddisfatto dell'organizzazione dell'ospedale nel suo insieme?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 9.2. Quanto è soddisfatto delle cure a Lei prestate?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 9.3. Complessivamente quanto è soddisfatto del Suo ricovero presso NCL?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 9.4. Quanto ritiene soddisfatte le aspettative che aveva al momento dell'ingresso?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 9.5. Quali sono gli aspetti che **ha gradito maggiormente?** (sono ammesse al massimo tre risposte)  
 organizzazione ed efficienza     informazione e comunicazione     attenzione al paziente     rispetto della riservatezza     professionalità del personale     qualità delle cure ricevute     comfort alberghiero     altro     non saprei
- 9.6. Quali sono gli aspetti che **ha gradito meno?** (sono ammesse al massimo tre risposte)  
 organizzazione ed efficienza     informazione e comunicazione     attenzione al paziente     rispetto della riservatezza     professionalità del personale     qualità delle cure ricevute     comfort alberghiero     altro     non saprei
- 9.7. Sulla base della Sua esperienza, consiglierebbe questo ospedale ad altre persone nelle Sue condizioni?  
 No     Forse no     Non so     Forse sì     Sì

Le righe sottostanti sono a Sua disposizione per eventuali osservazioni e suggerimenti.  
Per segnalazioni di particolare importanza può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. **Grazie per la collaborazione!**

---



---



---



---





# NCL

Neurological Centre of Lattium  
Istituto di Neuroscienze

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI AMBULATORIALI

*Gentile Signore /a,*  
siamo interessati a conoscere in che misura il nostro servizio **ha soddisfatto** le Sue aspettative e di come può essere migliorato.

*Il questionario che Le proponiamo è anonimo e verrà analizzato da personale esterno al reparto unicamente a scopi statistici.*

*Le garantiamo pertanto la **massima riservatezza**. Per rispondere Le occorreranno **pochi minuti**.  
Prima di lasciare il reparto potrà imbucare il questionario nella cassetta situata in sala d'attesa.*

*Le siamo grati per la collaborazione.*

*La Direzione*



## I. Informazioni preliminari

1.1. Data di compilazione: \_\_\_\_\_

1.2. Il questionario viene compilato:

- senza l'aiuto di altre persone     con l'aiuto di un familiare/conoscente     con l'aiuto di un operatore

1.3. Quali prestazioni ha eseguito oggi?

- Prima visita     Visita di controllo     Esami/Visite     pre-ospedalizzazione APA     Pre-ospedalizzazione  
 Risonanza magnetica     TAC     Radiologia tradizionale     Altro

1.4. Se ha seguito una visita, in quale specialità?

### **AMBULATORI SEMPLICI:**

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Neurochirurgia              | <input type="checkbox"/> Neurologia                       | <input type="checkbox"/> Neurologia (S.M.)    |
| <input type="checkbox"/> Chirurgia generale          | <input type="checkbox"/> Chirurgia vascolare              | <input type="checkbox"/> Oftalmologia         |
| <input type="checkbox"/> Ortopedia e traumatologia   | <input type="checkbox"/> Medicina fisica e riabilitazione | <input type="checkbox"/> Otorinolaringoiatria |
| <input type="checkbox"/> Dermatologia e venereologia | <input type="checkbox"/> Cardiologia                      | <input type="checkbox"/> Urologia             |
| <input type="checkbox"/> Anestesia e rianimazione    | <input type="checkbox"/> Oncologia                        |   |

1.5. Ha utilizzato il Servizio Sanitario Nazionale?     Sì     No

## 2. Qualche notizia su di lei

2.1. Sesso:  Maschio     Femmina    2.2. Et : .....    2.3. Nazionalit :  Italiana     Estera

2.4. Scolarit :  nessuna     scuola dell'obbligo     scuola superiore     laurea / altro titolo universitario

## 3. Prenotazione

3.1. Come ha eseguito la prenotazione?

- Telefonicamente  
 In accettazione di NCL  
 Presso il CUP regionale  
 L'appuntamento mi   stato fornito in occasione del ricovero/della visita precedente  
 Sono stato convocato per svolgere gli accertamenti pre-ricovero  
 WhatsApp  
 Altro



**Risponda solo se ha eseguito la prenotazione telefonicamente o in accettazione di NCL**

- 3.2. Quanto è soddisfatto del **tempo che ha dovuto attendere in linea/in accettazione**?
- Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto

**Risponda solo se ha eseguito la prenotazione telefonicamente o in accettazione di NCL**

- 3.3. Quanto è soddisfatto dell'**attenzione e cortesia dell'operatore** con cui ha parlato?
- Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto

**Risponda in ogni caso**

- 3.4. Quanto è soddisfatto del **tempo che ha dovuto attendere** dalla data della **prenotazione** alla data della **prestazione**?
- Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 3.5. Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio prenotazione?  
*(attesa al telefon / allo sportello, attenzione e cortesia dell'operatore, data dell'appuntamento, informazioni ricevute, ecc.)*
- Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto

## 4. Accettazione amministrativa

- 4.1. Quanto è soddisfatto del **tempo che ha dovuto attendere allo sportello**?
- Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 4.2. Quanto è soddisfatto dell'**attenzione e cortesia dell'operatore** con cui ha parlato?
- Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 4.3. Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio di accettazione?  
*(comfort della sala d'attesa, attesa allo sportello, attenzione e cortesia dell'operatore, informazioni ricevute, ecc.)*
- Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto

## 5. Arrivo in ambulatorio

Quanto è soddisfatto:

- 5.1. della **facilità nel raggiungere la sala d'attesa**
- Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 5.2. del **comfort** della sala d'attesa e dell'ambulatorio
- Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 5.3. della pulizia dei locali e dei servizi igienici
- Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 5.4. del **rispetto dell'orario di prenotazione**
- Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 5.5. Quanto ha dovuto attendere oltre l'orario di prenotazione?
- 0-5 min.    5-15 min.    15-30 min.    30-60 min.    oltre 60 min.
- 5.6. Complessivamente quanto è soddisfatto dell'organizzazione dell'ambulatorio?  
*(accessibilità, comfort, pulizia, rispetto degli orari, ecc.)*
- Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto

## 6. Prestazione

- 6.1. Quanto è soddisfatto dell'attenzione e cortesia del personale medico?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 6.2. Quanto è soddisfatto dell'attenzione e cortesia del personale infermieristico / tecnico?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 6.3. Quanto è soddisfatto della chiarezza e completezza delle informazioni ricevute?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 6.4. Quanto è soddisfatto di come è stata rispettata la sua privacy?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 6.5. Complessivamente quanto è soddisfatto della/e prestazione/i eseguita/e?  
*(attenzione e cortesia del personale, chiarezza e completezza delle informazioni ricevute, ecc.)*  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 6.6. Quanto è soddisfatto dei **tempi di refertazione** *(diagnostica per immagini e radiologia tradizionale)*?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

## 7. Considerazioni complessive

- 7.1. Complessivamente quanto è soddisfatto della Sua esperienza odierna in NCL?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 7.2. Se ha già utilizzato gli ambulatori di NCL, trova che il servizio sia:  
 Molto peggiorato     Peggiorato  
 Rimasto uguale     Migliorato  
 Molto migliorato     è la prima volta che utilizzo gli ambulatori di NCL
- 7.3. Sulla base della Sua esperienza, consiglierebbe questo ospedale ad altre persone nelle Sue condizioni?  
 No     Forse     Non so     Forse sì     Sì

*Le righe sottostanti sono a Sua disposizione per eventuali osservazioni e suggerimenti.  
 Per segnalazioni di particolare importanza può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. **Grazie per la collaborazione!***

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# I pazienti al centro del nostro operato

NCL ha come obiettivo fornire assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia delle cure prestate.

Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del paziente, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico ed istituzionale.

## SEMPLICITÀ

- facile accesso alle prenotazioni mediante il CUP
- chiarezza e trasparenza delle tariffe comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni

## INFORMAZIONE E PRIVACY

- A. riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito badge identificativo.
- B. divise personalizzate per il personale sanitario e per il personale addetto ai servizi al cliente.
- C. Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente
- D. Partecipazione informata del degente alle cure fornite
- E. Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i cittadini rilasciano il loro consenso informato.

## SICUREZZA

NCL presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive. Esiste un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa.

## IGIENE

- rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali
- con vasto uso di materiali monouso
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente
- sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

## ANTINCENDIO

- dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio.
- pannelli di istruzione nei corridoi.
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza.
- addestramento del personale di reparto.

## ELETTRICITÀ E IMPIANTI TECNOLOGICI

Tutti gli impianti sono a norma di legge, con impianti ausiliari d'emergenza (gruppi di continuità e gruppi elettrogeni) a cui vengono effettuati controlli periodici di sicurezza delle apparecchiature biomedicali e degli impianti.



## COME RICONOSCERE IL PERSONALE

Mediante il cartellino di riconoscimento con nome, cognome e qualifica e mediante il colore della divisa indossata:

VERDE (sala operatoria)

BIANCO (infermieri)

BLU SCURO (coordinatori di reparto)

ARANCIONE (oss)

BLU ACCESO (personale ambulatoriale, diagnostica e fisioterapisti)

## IL COMITATO RISK MANAGEMENT

Il 25 maggio 2017 è stato istituito presso NCL il Comitato di Risk Management con il compito di controllare e valutare le attività, le metodologie e le risorse poste in essere nell'ospedale per la gestione dei rischi, in particolar modo, per la riduzione del rischio clinico e degli eventuali eventi avversi e/o sinistri.

È stato nominato in qualità di Risk Manager il

**Dott. Eleuterio D'AMBROSIO**

## ASSOCIAZIONI DIVOLONTARIATO

NCL ospita l'associazione "Semper Mobilis Onlus" con cui condivide l'immenso significato che occorre dare alla centralità del ruolo del paziente rispetto all'intero contesto medico. L'intesa è stata firmata il 3 dicembre 2018.





## QUALITÀ

NCL è conforme agli standard della certificazione UNI EN ISO 9001:2015.

L'introduzione del sistema qualità ha comportato un nuovo modo di gestire le attività con forte orientamento verso una gestione per processi.

## IL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ DI NCL CERTIFICATO SECONDO LA NORMA UNI EN ISO:

- garantisce la capacità di recepire le diverse regole legislative cogenti ed altre regole che volontariamente l'organizzazione sceglie per la gestione economico-organizzativa, per la fornitura di servizi.
- focalizza l'attenzione al raggiungimento della soddisfazione delle parti interessate adattandola alla evoluzione delle strutture organizzative nel contesto economico competitivo nel quale operano e non si limita a considerare sufficiente la qualità del prodotto (e/o servizio) come risultato dell'attività dell'organizzazione
- garantisce il raggiungimento degli obiettivi di qualità delle prestazioni, efficienza organizzativa e redditività economica grazie alla applicazione di procedure e processi del SGQ ed alla loro periodica sorveglianza consentendo all'organizzazione la costante verifica dell'adeguatezza dello stesso al raggiungimento degli obiettivi prefissati in sede di piani strategici ed economici (budgeting). La strutturazione per processi permette un coerente e profittevole utilizzo delle risorse all'interno di una struttura sanitaria.

Ai fini applicativi le procedure sono suddivise in procedure gestionali e procedure a carattere operativo: le prime sono richieste dalla norma, le seconde, indispensabili per la garanzia della conformità del servizio, sono definite in

funzione della realtà e delle esigenze aziendali e la loro applicazione è limitata alle singole unità operative coinvolte.



## IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

NCL si impegna a garantire a tutti i cittadini che usufruiscono durante il ricovero di prestazioni specialistiche e diagnostiche:

- La riservatezza ed il rispetto della persona nelle visite e nelle altre prestazioni sanitarie
- La completezza dell'informazione al paziente sui trattamenti terapeutici e sulle procedure diagnostiche previste dall'iter clinico;
- La personalizzazione dell'assistenza per i casi particolari;
- La riduzione dei tempi d'attesa per i ricoveri;
- la valutazione del livello di soddisfazione degli utenti rispetto alle varie componenti del ricovero, attraverso apposito questionario distribuito prima delle dimissioni a tutti i pazienti.



# NCL

Neurological Centre of Latium  
Istituto di Neuroscienze

noi ci teniamo  
camere più accoglienti  
per la permanenza  
dei nostri pazienti





NCL - Neurological Centre of Latium  
Istituto di Neuroscienze

Via Patrica, 15 - 00178 Roma

Tel. +39 06.763741 - Fax +39 06.76961026 - Cell. +39 3461405097

info@nclroma.it

[www.nclroma.it](http://www.nclroma.it)



#### COME RAGGIUNGERCI



##### **In autobus (capolinea Arco di Trivertino)**

linee 85 da piazza San Silvestro,  
765 da piazzale dell'Agricoltura  
671 da piazzale Pier Luigi Nervi  
657 da piazza Cavalieri del Lavoro  
409 da piazzale della Stazione Tiburtina

##### **In metro (dalla stazione Termini)**

Metro A, direzione Anagnina, fermata Arco di Trivertino

##### **In auto (da fuori Roma)**

Grande Raccordo Anulare  
uscita 23 Appia - direzione "San Giovanni",  
percorrere circa 8 km e svoltare a destra per via Patrica





NCL - Neurological Centre of Latium  
Istituto di Neuroscienze

Via Patrica, 15 - 00178 Roma

Tel. +39 06.76.37.41 - Fax +39 06.76.96.10.26

[info@nclroma.it](mailto:info@nclroma.it)

[www.nclroma.it](http://www.nclroma.it)

