



# carta dei **servizi**

**NCL - Neurological Centre of Latium  
Istituto di Neuroscienze**

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

**2018**

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 ottobre 2018; 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 N.C.L. e, quindi, la qualità di vita di coloro che ne hanno bisogno.

*Direttore Sanitario*  
Dott. Edoardo ROMOLI

## 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”.

# difendi il tuo cervello

dalle patologie del sistema nervoso centrale e periferico



## I SEZIONE: PRESENTAZIONE

- 8 **Presentazione Istituto NCL**  
10 Un po' di storia
- 11 **Organismi dirigenziali ed istituzionali**
- 12 **Principi fondamentali**

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

- 14 **La sede ospedaliera**
- 16 **Le unità di degenza e servizi**
- 25 **Il Poliambulatorio**  
27 Ambulatori generali  
28 RSA  
29 Centro SMART  
31 Centro sperimentazioni cliniche
- 33 **Piattaforma diagnostica**
- 35 **Tempi di attesa prestazioni**
- 36 **Attività di ricovero**
- 38 **Soggiorno in ospedale**
- 40 **Dimissioni e richiesta della cartella clinica**
- 44 **Informazioni utili per i nostri pazienti**
- 46 **I pazienti al centro del nostro operato**
- 50 **Certificazione di qualità**

sommario

# 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

1968

1978 / 91

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.

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.

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

oggi

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

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

Edoardo ROMOLI

### 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

# Principi 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.



# 2 informazioni

sulla struttura ed  
i servizi forniti

## sezione seconda



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 e TV. Le spaziose e luminose *hall* 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.



## NEUROCHIRURGIA



## NEUROLOGIA DAY HOSPITAL



## RIABILITAZIONE (COD. 56)



## TERAPIA INTENSIVA RSA LABORATORIO ANALISI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

## Le unità di degenza e servizi

NCL è dotata di:

- Neurochirurgia
- Neurologia con day hospital
- Riabilitazione (cod. 56)
- 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*  
Prof. Nicola DI LORENZO

*Direttore Scientifico*  
Prof. Aldo SPALLONE

*Altri neurochirurghi attivi nella struttura:*  
Dott. L. LAVORATO  
Dott.ssa V. PALMARINI  
Dott. P.M. MENCHETTI (*ortopedico*)  
Dott. F. NUCCI  
Prof. G. INNOCENZI  
Prof. S. PAOLINI

*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 LIVOTI  
Dott. Andrea NARDELLA  
Dott. Daniele BELVISI

*Contatti telefonici: Tel. 06.763741*

## DAY HOSPITAL

### Accesso

La prenotazione avviene con lista di attesa a seguito richiesta del medico di base o specialista neurologo per patologia neurologica nota o sospetta. I pazienti si presentano nella data prevista per il ricovero alle ore 8:00, a digiuno, con richiesta del medico di base recante la specifica richiesta di ricovero day-hospital neurologico per la patologia nota o sospetta.

Su richiesta del paziente viene rilasciato certificato di presenza presso il servizio, per ogni singolo giorno in cui il paziente viene sottoposto ad esami clinici e/o strumentali. È opportuno che i pazienti richiedano tale certificazione al momento dell'arrivo, in modo che questa sia già redatta quando lasciano la clinica.

I pazienti sono invitati a portare con sé qualsivoglia documentazione clinica in loro possesso anche se non correlata alla patologia per cui afferiscono al Servizio.

Nel corso del primo giorno di ricovero i pazienti sono sottoposti a prelievi per esami di routine, ECG, raccolta anamnesi e visita neurologica. Nella stessa giornata viene pianificato dallo specialista neurologo l'iter diagnostico e vengono effettuate alcune delle prestazioni previste da tale iter. I pazienti rientrano in giorni diversi (non necessariamente consecutivi) per il completamento delle indagini. Le date di tali rientri vengono comunicate telefonicamente dal personale paramedico.

Il personale medico di servizio, visti i referti di consulenze ed esami strumentali, si riserva di modificare l'iter diagnostico. Non sono previste prestazioni cliniche

e/o strumentali di specialistica non neurologica se non rilevanti e/o correlate alla diagnosi e alla terapia delle patologie neurologiche in studio.

I pazienti sostano regolarmente negli ambienti destinati al servizio e il personale paramedico provvede a indicare loro gli spostamenti all'interno dell'Istituto per gli esami previsti e il momento in cui gli stessi lasceranno la clinica.

*Contatti telefonici: Tel. 06.763741*

## RIABILITAZIONE

Le attività afferenti al reparto di Riabilitazione (cod. 56) sono volte al recupero funzionale delle diverse patologie neurologiche e ortopediche utilizzando impianti di alta e moderna tecnologia, codificando i protocolli terapeutici ed il monitoraggio dei risultati:

- Laserterapia
- Ipertermia
- Vibroterapia
- Elettroterapia
- Mobilizzazioni vertebrali
- Ginnastica medica e posturale
- Ginnastica respiratoria

### Terapie fisioterapiche

- Fisioterapia domiciliare
- Elettroterapia computerizzata
- Ginnastica posturale
- Ginnastica respiratoria
- Ipertermia computerizzata

- Laserterapia
- Linfodrenaggio
- Magnetoterapia
- Massoterapia
- Mobilizzazioni articolari passive
- Mobilizzazioni vertebrali
- Pompages muscolari e articolari
- Tecarterapia
- Ultrasuonoterapia
- Metodo souchard mézières
- Tecarterapia

#### Terapia fisica ad alta tecnologia

- Ipertermie
- Ionoforesi
- Elettrostimolazione (in tutti i distretti muscolari)
- Terapia fisica antalgica
- Laser-terapia a scansione e con iodio
- Ultrasuono-terapia
- Infrarosso-terapia
- Magneto-terapia (con solenoide o con placche)
- Palestra di riabilitazione (attrezzata con: power plate, cyclettes e cicloergometro, tapis roulant, pedaliera elettrica, tavolo di statica elettrico, pedana baropodometrica, pedana propriocettica computerizzata)

#### Dirigenti medici:

Prof. Maurizio RAZZANO (Responsabile)  
Dott.ssa Teresa Elisa MARIANI

*Contatti telefonici: Tel. 06.763741*

#### TERAPIA INTENSIVA

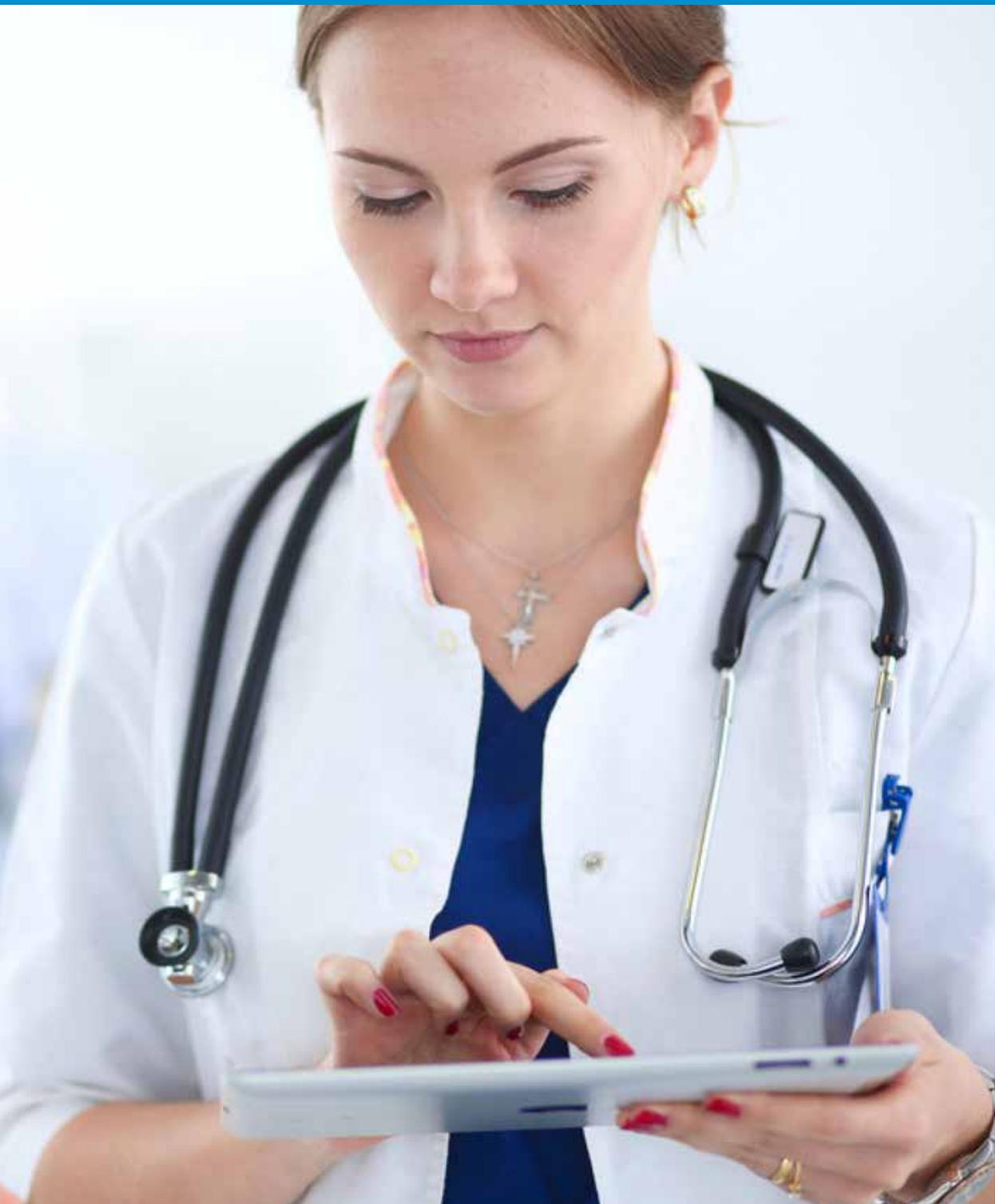
È dotata di quattro posti letto di cui uno contumacia ed è inserita nella rete dell'emergenza urgenza del 118 della Regione Lazio.

#### Responsabile

Dott. Stefano LESCAI

*Contatti telefonici: Tel. 06.763741*

## Poliambulatorio



### 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 hall 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 2018:

- Alliance Progesa Forall
- 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 dopo lavoro Atac
- Cral Giustizia
- Cral Miur
- Cral Municipio VII di Roma
- We Card



## AMBULATORI GENERALI

AMBULATORIO	IN CONVENZIONE	PRIVATO
<b>Neurologia</b>		✓
Neurologia generale		
Cefalee		
Unità valutativa alzheimer		
Malattia di parkinson		
Neurogenetica		
Epilessia		
Malattie cerebrovascolari		
<b>Neurochirurgia</b>		✓
Neurochirurgia funzionale		

AMBULATORI in fase di attivazione	PRIVATO
<b>Chirurgia generale</b> (visite)	✓
<b>Chirurgia vascolare</b> (visite)	✓
Angiologia semeiotica vascolare	
<b>Oculistica</b>	✓
<b>Ortopedia</b>	✓
<b>Fisiatria</b>	✓
<b>Otorinolaringoiatria</b>	✓
<b>Dermatologia e venereologia</b>	✓
<b>Cardiologia</b>	✓
<b>Urologia</b>	✓
<b>Anestesia e Analgesia (Medicina del dolore)</b>	✓
<b>Oncologia</b>	✓

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. Ferdinando RAVALLESE

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

La Sclerosi Multipla (S.M.) è una malattia infiammatoria cronica del sistema nervoso centrale a patogenesi multifattoriale (autoimmune, genetica, ambientale). Nella maggior parte dei casi colpisce giovani adulti, in genere tra i 20 e 40 anni, nel pieno delle potenzialità della loro vita professionale, affettiva e sociale. In Italia colpisce circa 60.000 persone.

L'esordio avviene con sintomi/segni neurologici variabili come pure variabile risulta la disabilità nel medio e lungo termine, con tendenza alla progressione nel tempo.

La S.M. rappresenta una delle più frequenti cause di disabilità. In almeno 1/3 dei pazienti la malattia modifica la vita di relazione, con effetti negativi rilevanti sulla qualità di vita. Nei 2/3 dei soggetti con disabilità da moderata a severa la malattia comporta la necessità di attuare misure di assistenza domiciliare. Non infrequente risulta anche il declino delle funzioni cognitive, con limitazioni nella vita sociale e lavorativa. Sono pertanto consistenti gli effetti sulla qualità di vita, sia sul soggetto che ne è affetto che sui caregivers.

Il Centro SMART rimane il punto di riferimento per la gestione dell'iter diagnostico-terapeutico e per la gestione dell'attacco acuto, che può richiedere ricovero in reparto di degenza (in fase di diagnosi o nella presa in carico di forme avanzate) oppure il riferimento ad una struttura dedicata (Day Hospital/Service o struttura organizzativa simile), ma soprattutto il monitoraggio clinico tramite l'ambulatorio dedicato: la visita del paziente con SM comporta la raccolta dell'anamnesi, la valutazione dei problemi correlati alla malattia con approfondimenti ove

emergano elementi specifici (es. disturbi urinari, disturbi cognitivi, problemi della vita affettiva e di relazione, spasticità, dolori, ecc), la valutazione di eventuali accertamenti fatti, la prescrizione o organizzazione dei provvedimenti diagnostici che si rendessero necessari, la visita con la compilazione delle scale cliniche dedicate.

### Il Centro mette a disposizione:

- competenze specialistiche mediche e strumentali (campimetria, esame urodinamico, ecc.)
- servizi di laboratorio (esami diagnostici ematici, liquorali, virologici ecc.)
- servizi di neuroimmagine e di radiologia
- servizi riabilitativi e di neuropsicologia clinica.

Il paziente, nel corso del suo iter clinico, passa quindi per le diverse articolazioni dei servizi erogati dal centro SM, in relazione alle diverse fasi evolutive della malattia e dei bisogni clinici contingenti. Particolare attenzione viene rivolta al trattamento riabilitativo neuromotorio: il paziente viene avviato alle sedute e seguito dal personale esperto in trattamenti mirati al recupero della deambulazione e della postura, all'interno di una palestra modernamente attrezzata e facilmente fruibile nell'arco dell'intera giornata.

*Responsabile*

Dott.ssa Giovanna BORRIELLO

*Contatti telefonici: Tel. 06.763741*

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.

### Come si accede al Centro SMART?

I pazienti seguiti presso l'Ambulatorio dedicato alla Sclerosi Multipla operante presso la struttura vengono selezionati in base alle caratteristiche cliniche e demografiche al fine di partecipare ai diversi protocolli attivi presso il Centro.

*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. Pasquale SCOGNAMIGLIO  
*Infermiere professionale dedicato*

Dott.ssa Valentina BIANCHI  
*Psicologa clinica*

Dott.ssa Francesca DE LUCA  
*Psicologa clinica*

Dott.ssa Valeria BARLETTA  
*Specialista in Neurologia*

Dott.ssa Laura DE GIGLIO  
*Specialista in Neurologia*

Dott. Mariano FISCHETTI  
*Specialista in Psicologia*

Dott.ssa Federica FUBELLI  
*Specialista in Neurologia*

*Contatti telefonici: Tel. 06.763741*



## 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 IANNACCONI

*Staff operante presso la Diagnostica per Immagini:*

Dott. Emanuele TINELLI

Dott. Lorenzo FIGÀ TALAMANCA

## NEUROFISIOPATOLOGIA

- Elettroencefalogramma (EEG)
- Elettromiografia (EMG)
- Potenziali Evocati Vestibolari Miogeni

## LABORATORIO DI NEUROPATOLOGIA

- Caratterizzazione istologica e immunoistochimica delle neoplasie cerebrali
- Consulenza istologica di casi operati in altra sede
- Esami citologici su liquor
- Caratterizzazione molecolare delle neoplasie cerebrali sia per pazienti interni che per pazienti operati in altra sede.

*Gli esami molecolari comprendono*

- Valutazione della perdita di eterozigotà (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.

Questi test possono essere richiesti su ricettario regionale (esenti da ticket).

*Responsabile*

Dott. Pietro LIVOTI

## LABORATORIO DI ANALISI

Il Laboratorio Analisi Cliniche di NCL è accreditato con il S.S.N. e fornisce prestazioni di:

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

*Responsabile*

Dott.ssa Elisabetta MASSINI

*Come si accede?*

Prelievi giornalieri dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 10:00

*Contatti:* Tel. 06.763741 - Fax 06.76861026

tempi di attesa

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

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 e a ciclo diurno (Day Hospital) per le patologie neurologiche, neurochirurgiche e neuroriabilitative.

- **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 nel reparto di neuroriabilitazione con apposito modulo "proposta di ricovero in riabilitazione";
  - 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 hall d'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.

## 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.

orario visite

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	Riabilitazione	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	Riabilitazione	martedì e venerdì 10.00-13.00
piano 3	Neurologia Neurochirurgia	15.00-16.00



## 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 *hall* di ingresso.

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).

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.
- Sarà introdotto il sistema di qualità che evidenzierà 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.

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.

\* 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.



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

# 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.

## LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

NCL è in possesso 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.

La richiamata certificazione conferma gli standard di eccellenza con cui opera NCL offre una ulteriore garanzia per i cittadini-utenti della qualità dei servizi ospedalieri prestati.

## 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.

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 e la Scheda Reclami e Disfunzioni.

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 hall dei diversi reparti;
- Inviato per posta all'indirizzo:  
via Patrica, 15 - 00178 Roma  
mediante fax al n. +39 06.76961026

## 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 consegna, al momento del ricovero, di un depliant di accoglienza in cui sono contenute tutte le notizie utili per la degenza;
- 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 all'atto del ricovero a tutti i pazienti.



QS International

# CERTIFICATO

Certificato N° V-16-1203

**N.C.L. ISTITUTO DI NEUROSCIENZA S.r.l.**  
**Via Patrica, 15**  
**IT – 00178 ROMA RM**

QS SCHAFFHAUSEN AG certifica che il Sistema di Gestione dell'azienda è stato verificato ed è risultato conforme ai requisiti della normativa:

**ISO 9001:2015**

Questa certificazione del Sistema di Gestione è valida per il seguente campo applicativo:

**Erogazione di servizi sanitari relativi alle neuroscienze, diagnostica specialistica e chirurgia. Servizio di Residenza Sanitaria Assistita (RSA) e neuroriabilitazione.**

Data della decisione di Certificazione: **04 luglio 2017**

La validità del presente certificato, a partire dalla data sottostante, è subordinata al superamento di una sorveglianza annuale pianificata ed eseguita da parte di QS SCHAFFHAUSEN AG.

Data di emissione: **10 agosto 2018**

Data di scadenza: **03 luglio 2021**

QS Schaffhausen AG  
Postfach CH-8222  
Beringen  
info@qsinternational.ch



  
La direzione dell'Organismo



NCL - Neurological Centre of Latium  
Istituto di Neuroscienze

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

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 Travertino)**

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 Travertino

**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

