



43° Congresso Nazionale ANMDO

25-26-27 ottobre 2017 - Firenze



IL DIPARTIMENTO INTERNAZIONALE DELL'OSPEDALE CRISTO RE SERVIZIO DI CLINICAL MANAGEMENT DEL PAZIENTE STRANIERO

Basso D[^], Massi G*, Montardit O*, Miraglia BA^o, Mastromatteo AM^o, Nasi G^o

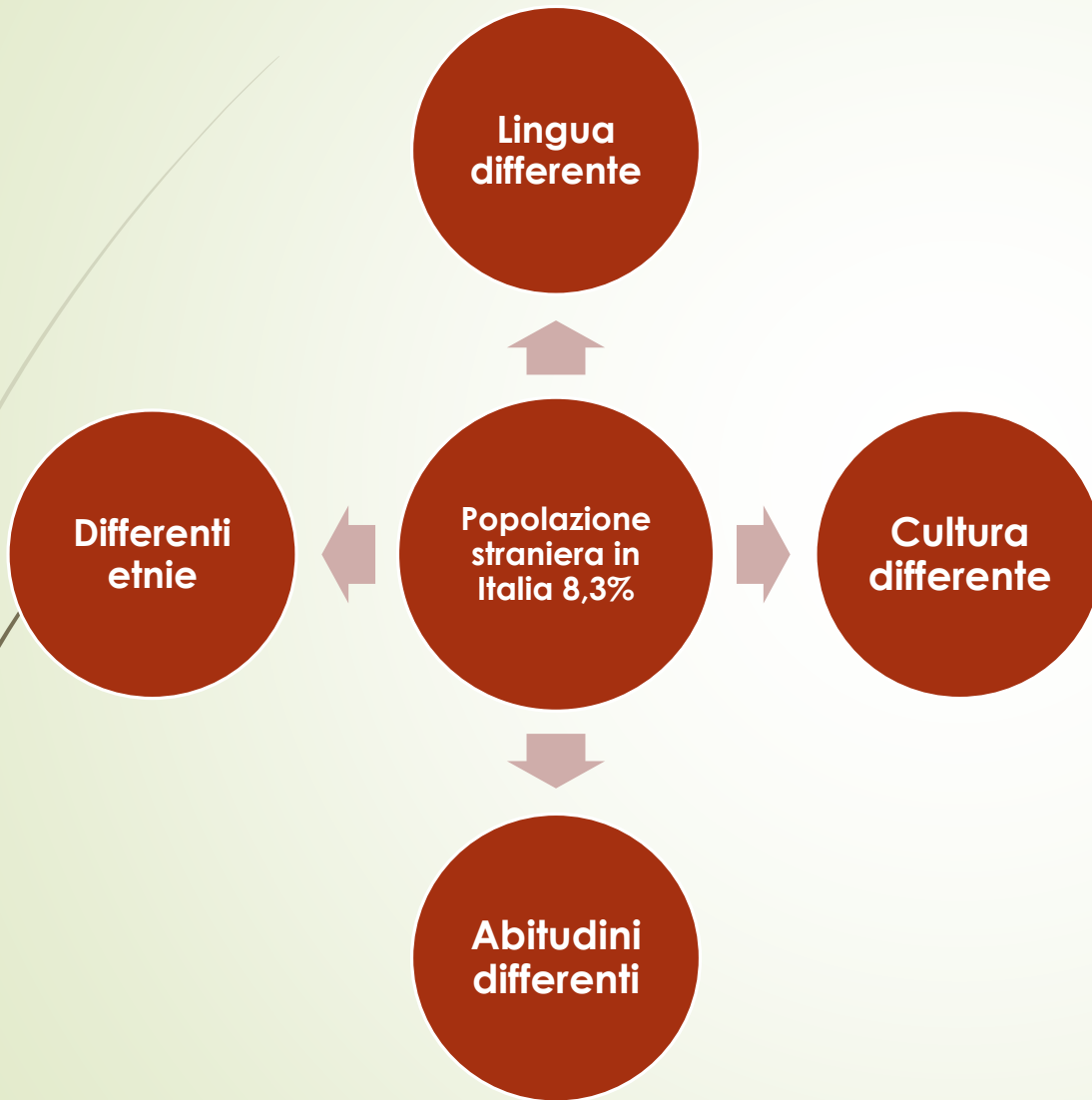
[^] Istituto di Igiene Università Cattolica del Sacro Cuore Roma

* Dipartimento Internazionale Ospedale Cristo Re GIOMI Roma

^o Direzione Sanitaria Ospedale Cristo Re GIOMI Roma



Gli stranieri residenti in Italia al 1° gennaio 2016 sono 5.026.124 e rappresentano l'**8,3%** della popolazione residente.
(Fonte dei dati: istat 2016)



Difficoltà di gestione per il personale sanitario

C'è bisogno di strumenti facili ed efficaci da utilizzare

per una corretta comunicazione

per risolvere le criticità di eventuali incomprensioni dei sintomi

per ricevere le corrette informazioni di anamnesi

per creare empatia

Dipartimento Internazionale

IL DIPARTIMENTO INTERNAZIONALE



- **Equipe dedicata multilingue** (Inglese, Spagnolo, Portoghese, Tedesco, Francese)
 - **e servizio attivo 24 ore al giorno 7 giorni su 7**
- **Mediazione culturale** ed abbattimento della barriera linguistica durante la gestione del caso clinico in emergenza o in elezione
 - **corretta presa in carico per l'intero percorso del paziente:**
 - servizio di accoglienza del paziente con traduzione simultanea e accompagnamento personalizzato per tutte le fasi cliniche e per lo svolgimento di pratiche amministrative e di affidamento
- **Miglioramento della qualità** con l'erogazione di servizi sanitari culturalmente adeguati



TRAVEL CARE ITALY

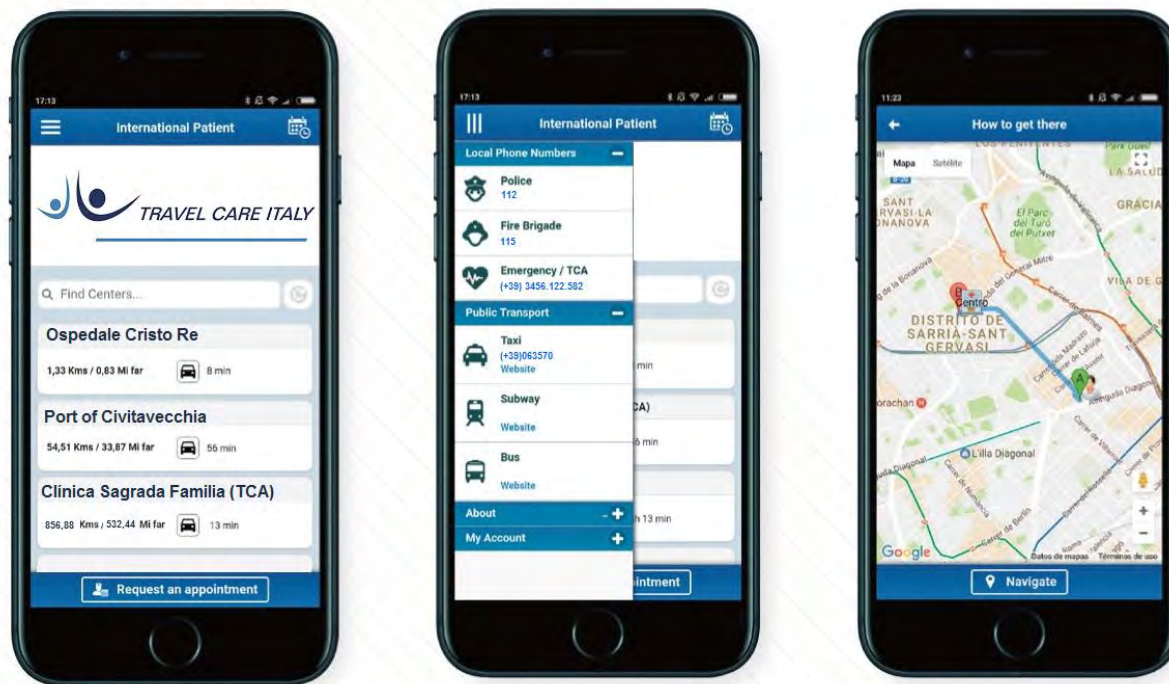
OSPEDALE CRISTO RE

24/7 emergencies
Call Center: **+39 3456122582**

INTERNATIONAL MEDICAL SERVICES

Priority attention

- 24 hrs Emergency room
- 24 hrs Specialists appointment
- 24 hrs Hotel visits
- 24 hrs Dental services
- 24 hrs On site translators
- 24 hrs Ambulance services



GIOFACTWIN MEDICAL APP

Trova l'Ospedale più vicino a te e prenota la tua visita.

Il nostro dipartimento internazionale è raggiungibile in qualsiasi momento e luogo dal tuo smart phone

Sportello Multilingue dedicato al paziente straniero privato/assicurato 12h
Call Center Multilingue h24 per la richiesta delle prestazioni
Gestione Emergenze mediche H24
Consulti specialistici programmati nel minor tempo possibile
Analisi ed Esami diagnostici full 24/7
Ambulanza Privata 24/7
Pick-up service con auto privata 24/7
Doctors on call 24/7
Direct Bill Management 24/7



CONCLUSIONI

Il Dipartimento Internazionale

- ✓ permette di superare la difficile «confidenza» con l'ambiente medico
- ✓ elimina le barriere culturali e linguistiche che compromettono la corretta accessibilità ed utilizzazione dei servizi, migliorando la qualità delle cure
- ✓ contribuisce significativamente alla soddisfazione del paziente





Because health matters, we are here to help you

GRAZIE DELL'ATTENZIONE!!!!

