

# Carta dei Servizi

2011



**La centralità del paziente è il motore che muove e regola ogni scelta del San Raffaele S.p.A.**



## Presentazione

La Carta dei Servizi ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal nostro Centro e le modalità per accedervi.

La "Carta" è anche e soprattutto l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, quanti si rivolgono ai nostri Poliambulatori per offrire una informativa completa sulle prestazioni erogate.

Grande attenzione poniamo inoltre agli aspetti organizzativi, convinti di poter ancora migliorare grazie anche alla sua partecipazione e collaborazione sua e di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive e percepite.

Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire nel nostro percorso di miglioramento dei nostri livelli di qualità.

## Principi fondamentali a tutela dell'utente

L'attività dei nostri Poliambulatori si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18.05.1995 relativi a:

### *Eguaglianza*

Ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

### *Imparzialità*

I comportamenti degli operatori verso l'Utente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### *Continuità*

Il Centro assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte a creare all'Utente il minor disagio possibile.

### *Diritto di scelta*

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'Utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

### *Partecipazione*

Il Centro garantisce all'Utente la possibilità di partecipare al processo di erogazione delle prestazioni attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

### *Efficienza ed efficacia*

Il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.



## META MEDICA

Il Poliambulatorio specialistico META MEDICA è accreditato con il Servizio Sanitario Regionale. Il Centro, orientato in particolare alla chirurgia ambulatoriale, offre una vasta gamma di prestazioni garantendo ai propri pazienti altissimi canoni di funzionalità e sicurezza.

META MEDICA, poliambulatorio moderno ed elegante, si trova a pochi passi da piazza Istria, nel cuore del quartiere Trieste a Roma, e dispone di 2 sale operatorie e 15 studi medici. Tra le varie attività di chirurgia ambulatoriale, che spaziano dalla chirurgia generale alla chirurgia plastica, i pazienti possono effettuare in convenzione l'intervento di cataratta e la liberazione del tunnel carpale. Sempre in convenzione possono essere effettuati esami di diagnostica per immagini come l'ortopantomica, la radiografia al torace, all'addome, alla colonna vertebrale, agli arti e ai seni paranasali; ed esami di laboratorio analisi come esami ematochimici, microbiologici, marker tumorali e dosaggi ormonali.

Mammografie ed ecografie, anche se non convenzionate, possono essere effettuate a tariffe estremamente vantaggiose.

Naturalmente i tempi di attesa e di risposta sono brevi e certi come si addice ad un Poliambulatorio privato di alta qualità; la competenza e la cortesia degli operatori sono il nostro vanto e la vostra sicurezza.

### Orari del Centro

Dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 18.30 e il sabato dalle 7.00 alle 11.30

### Prenotazioni e Informazioni

**C.U.P. 06 5225 2525** dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00

#### Tempi medi di attesa prenotazioni

- Esami di laboratorio: immediati
- Specialistica: 3 giorni
- Chirurgia ambulatoriale: 1 settimana

#### Tempi medi d'attesa esecuzione esami/interventi

- Diagnostica per immagini: 20 minuti
- Chirurgia ambulatoriale: 1 ora
- Esami laboratorio: 20 minuti

#### Tempi d'attesa risposte

- Diagnostica per immagini: 24 ore
- Ecografie: immediati
- Esami laboratorio: 3/4 giorni

**Orario prelievi di laboratorio:** dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 10.30

*Direzione Sanitaria:* Dr. Antonio Fortini



# Prestazioni

## **Prestazioni in convenzione**

Chirurgia ambulatoriale APA:

- Intervento di cataratta
- Intervento per liberazione del tunnel carpale

Laboratorio analisi:

- Esami ematochimici e microbiologici
- Marker tumorali
- Dosaggi ormonali

Radiodiagnostica strumentale:

- RX (torace, addome, colonna vertebrale, arti inferiori, arti superiori, seni paranasali)
- Ortopanoramica

## **Prestazioni in regime privato**

Anestesiologia

Angiologia

Cardiologia

Chirurgia generale ambulatoriale:

- Asportazione lesioni cutanee e sottocutanee con esami biotipici

Chirurgia plastica

Diagnostica per immagini:

- Mammografia
- Ecografie

Ginecologia ed ostetricia

Oculistica e chirurgia ambulatoriale oculistica:

- Iniezione di sostituti vitreali
- Rimozione di lesione corneale (Pterigio)
- Rimozione di lesione palpebrale (Calazio)
- Chirurgia plastica ricostruttiva della palpebra (Blefaroptosi palpebrale)
- Rimozione neoformazione palpebrali
- Lavaggio vie lacrimali
- Chirurgia del glaucoma

Ortopedia

Otorinolaringoiatria

Senologia

Urologia e chirurgia ambulatoriale urologica:

- Fimosi
- Frenuloplastica
- Plastica prepuziale

Microchirurgia



San Raffaele S.p.A.  
Via di Val Cannuta, 247 - 00166 Roma  
Tel.: 06 52251 - Fax: 06 52255540  
Email: [contatto@sanraffaele.it](mailto:contatto@sanraffaele.it)  
[www.sanraffaele.it](http://www.sanraffaele.it)

## Chi siamo

Il **San Raffaele S.p.A.** riveste un ruolo di leader nel campo della difesa della salute, della ricerca scientifica e dell'assistenza medica.

La centralità del paziente è il motore che muove e regola ogni scelta.

La mission del **San Raffaele** è sostenere il paziente, in ogni sua esigenza, mettendo a disposizione prestazioni e servizi assistenziali che includono la Riabilitazione, le Residenze Sanitarie Assistenziali, la Lungodegenza e gli Hospice, con una particolare attenzione alle attività diagnostiche e ambulatoriali.

Il **San Raffaele** è presente in maniera capillare su un'estesa area del territorio nazionale (Lazio, Abruzzo, Puglia).

L'attenzione al comfort degli ambienti, accompagnata dall'efficienza del personale e dall'utilizzo di tecnologie di ultima generazione, sono gli strumenti attraverso i quali si persegue un unico obiettivo: la salute e il benessere del paziente.

Il **San Raffaele S.p.A.** occupa in Italia una posizione leader nel campo della riabilitazione, grazie alla qualità degli investimenti e allo sviluppo nella ricerca. Il paziente può affidarsi, con sicurezza e fiducia, alle diverse strutture, contando su una disponibilità di 3.000 posti letto e sull'assistenza di oltre 2.500 professionisti della Salute.

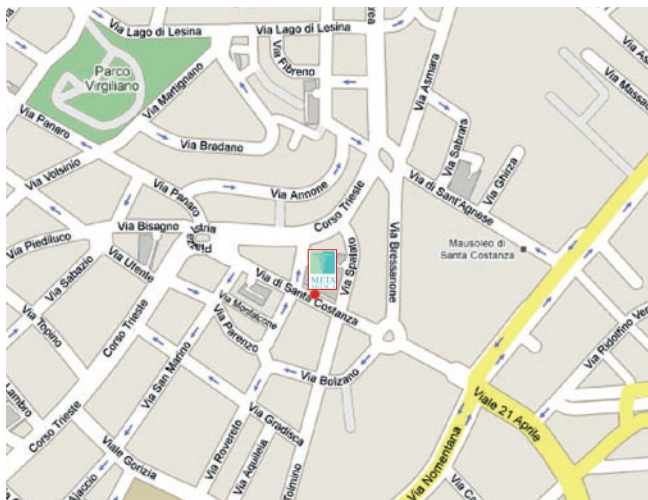
## Le strutture

**IRCCS San Raffaele Pisana • San Raffaele Cassino •  
San Raffaele Velletri • San Raffaele Portuense • San  
Raffaele Nomentana • San Raffaele Rocca di Papa •  
San Raffaele Montecompatri • San Raffaele Sulmona  
• Villa Buon Respiro • Villa dei Fiori • META MEDICA  
• San Raffaele Termini • San Raffaele Tuscolana • MR  
3000 • San Raffaele Sabaudia RSA • San Raffaele  
Trevignano RSA • San Raffaele Flaminia RSA**



**San Raffaele S.p.A.**

# Dove siamo



## Come raggiungerci

### In auto

Per chi viene da fuori Roma, si percorre il GRA fino all'uscita 11 - Via Nomentana in direzione "centro".

### Con i mezzi pubblici

- Dalla Stazione Termini prendere la linea 90 Express fino all'incrocio con Via di Santa Costanza (circa 10 minuti di percorrenza) oppure l'autobus n. 310 (fermata su Viale XXI Aprile) direzione Via Nomentana. La fermata dell'autobus è situata di fronte al Poliambulatorio, a circa 5 minuti di percorrenza.
- Scendere alla fermata delle metro B Bologna e prendere l'autobus 310



## META MEDICA

Via di Santa Costanza 21, 00198 Roma

Tel. 06/86580024 - Fax 06/86580127

E-mail: [metamedica@sanraffaele.it](mailto:metamedica@sanraffaele.it)

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