

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

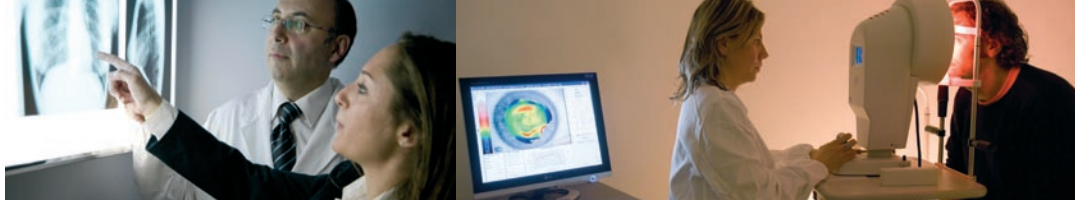
Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'Utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

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.



San Raffaele Termini

Il San Raffaele Termini, poliambulatorio specialistico situato all'interno della stazione centrale di Roma, è specializzato nella tutela della salute e orientato alla prevenzione e alla diagnosi, con l'obiettivo di assicurare una terapia personalizzata per ogni singolo paziente; è inoltre in grado di affiancare le aziende fornendo tutto il supporto necessario in materia di medicina del lavoro.

Il San Raffaele Termini offre visite ed esami strumentali nelle principali branche specialistiche: laboratorio analisi, diagnostica per immagini, ecografie, mammografie, moc, ginecologia, urologia, cardiologia, otorinolaringoiatria, dermatologia, endocrinologia, gastroenterologia, neurologia, oculistica, ortopedia.

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 20.00 e il sabato dalle 7.00 alle 13.30

Prenotazioni e Informazioni

C.U.P. 89 22 89* dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00; il sabato dalle 9.00 alle 13.00

Tempi medi di attesa prenotazioni

- Radiologia tradizionale: 3 giorni
- Mammografie: 7 giorni
- MOC: 2/3 giorni
- Ecografie: 14 giorni
- Specialistica: 3 giorni
- Esami di laboratorio: immediati

Tempi medi d'attesa esecuzione esami

- Diagnostica per immagini: 20 minuti
- Radiologia: 20 minuti
- Esami laboratorio: 20 minuti

Tempi d'attesa risposte

- Radiologia tradizionale, MOC e Mammografie: 2/3 giorni
- Ecografie: immediati
- Esami di laboratorio analisi: 3/4 giorni

Orario prelievi di laboratorio: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 10.30

Direzione Sanitaria: Dr. Antonio Fortini

* Numero a tariffazione specifica di pubblica utilità in ambito sanitario. Il costo della telefonata, comprensivo d'IVA, da rete fissa è di 12 centesimi di euro al minuto, da cellulari: TIM 49 centesimi di euro al minuto più scatto alla risposta di 16 centesimi, VODAFONE 48 centesimi di euro al minuto più scatto alla risposta di 15 centesimi, WIND 48 centesimi di euro al minuto più scatto alla risposta di 15 centesimi, H3G 48 centesimi di euro al minuto più scatto alla risposta di 16 centesimi. Il servizio ha una durata massima da rete fissa di 125 minuti e per un costo massimo di 15 euro. Il servizio è destinato ai maggiorenni ed è erogato dal San Raffaele Spa.

Esami diagnostici e visite specialistiche

Allergologia: visite specialistiche, test allergologici, Rast (polveri, alimenti, piante, farmaci, insetti, muffe), test di broncodilatazione, spirometria semplice.

Angiologia: visite, esami specialistici vascolari, doppler, ecodoppler ecocolordoppler.

Cardiologia: visita cardiologia, elettrocardiogramma, holter cardiaco, holter pressorio, elettrocardiogramma da sforzo, ecografia cardiaca.

Chirurgia generale: screening tumori colon-retto, patologia emorroidaria, patologia erniarie, patologia chirurgica dell' apparato digerente, patologia chirurgica vascolare (varici), patologia chirurgica della mammella.

Dermatologia: visite specialiste, epiluminescenza in videodermatoscopia digitale (mappa dei nei).

Endocrinologia: visite specialistiche, patologie della tiroide, patologie dismetaboliche.

Gastroenterologia: visite specialistiche, esofagogastroduodenoscopia, rettosigmoidoscopia, pancolonscopia, esami biotipici, ricerca diagnostica dell' HP, (esami diagnostici endoscopici anche in sedazione).

Ginecologia ed Ostetricia: visite specialistiche, pap test, tampone vaginale, colposcopia, esami biotipici, ecografia pelvica (sonda addominale e transvaginale), ecografia ostetrica I, II e III trimestre, ecografia ostetrica morfologica, ecografia con mapping flussimetrico, monitoraggio follicolare, inserimento I.U.D.

Laboratorio di base: esami clinici, dosaggi ormonali, markers tumorali, tamponi (faringeo, uretrale - con massaggio prostatico -, ungueale).

Medicina del Lavoro: consulenze, visite ed esami diagnostici di 1° e 2° livello, incarico al Medico Competente.

Neurologia: visite specialistiche, elettromiografia, EEG, elettroencefalografia.

Oculistica: visite specialistiche, fundus oculi, OCT, tonometria, campo visivo, test di Schirmer, specillazione del dotto lacrimale .

Oncologia: visite specialistiche (screening tumori della mammella).

Ortopedia: visite specialistiche, infiltrazioni, medicazioni.

Otorinolaringoiatria: visite specialistiche, esami audiometrici, esami impedenzometrici, esami otovestibolari, otoemissioni acustiche, potenziali evocati uditivi in cabina silente, fibrolaringoscopia.

Diagnostica per immagini: Radiologia tradizionale (Rx torace, Rx colonna e scheletro), Mammografia, Moc dexta, Esami ecografici (internistiche, muscolo-tendinee, tessuti molli, ecografia anche neonatali).

Senologia: visite specialistiche, consulenze post mammografia.

Urologia: visite specialistiche, uroflussimetria, esame urodinamico completo, cistoscopia.





San Raffaele S.p.A.
Via di Val Cannuta, 247 - 00166 Roma
Tel.: 06 52251 - Fax: 06 52255540
Email: contatto@sanraffaele.it
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

Parcheggiare all'Es Park Giolitti che si trova in via Giolitti 267 o in altri parcheggi nei pressi della Stazione Termini.

In metro

Scendere alla Stazione Termini, seguire l'indicazione "ai treni", raggiungere l'uscita "deposito bagagli" (dopo 2 tapis roulants), troverete subito alla vostra destra un ascensore (piano 2 San Raffaele Termini).

In autobus

Da p.zza dei Cinquecento attraversare il corridoio interno, superando sulla destra la COIN troverete un'insegna indicante il centro diagnostico San Raffaele Termini e quindi prendere l'ascensore (piano 2 San Raffaele Termini).



San Raffaele Termini

Via Giolitti, 16 - 00185 Roma

Tel. 06/481631

E-mail: customerservice@sanraffaele.it

www.sanraffaele.it