

# carta dei servizi

san raffaele cassino

accreditato con il S.S.N.



San Raffaele  
Cassino

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Agosto 2011.  
Può accadere che successivamente a questa data sopraggiungano cambiamenti che saranno comunque comunicati telefonando ai numeri indicati all'interno del documento.

I contenuti presenti nella Carta dei Servizi sono consultabili anche su  
**[www.sanraffaele.it](http://www.sanraffaele.it)**

<b>SEZIONE PRIMA</b> Presentazione del San Raffaele Cassino e principi fondamentali	<b>1</b> Presentazione San Raffaele Cassino 1.1 Fini istituzionali ed organizzazione  <b>2.</b> Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994-DPCM 1995)	7 8  14
<b>SEZIONE SECONDA</b> Informazioni sulle strutture e i servizi forniti	<b>1.</b> Tipologia delle prestazioni fornite  <b>2.</b> Ricovero in degenza ordinaria 2.1 Modalità di accesso in ricovero ordinario 2.2 Gestione liste di attesa 2.3 Occorrente per il ricovero 2.4 Dimissione 2.5 Richiesta della cartella clinica 2.6 Richiesta esami radiografici  <b>3.</b> Ricovero in day hospital  <b>4.</b> Attività Ambulatoriali  <b>5.</b> Assistenza non sanitaria integrativa  <b>6.</b> Servizio di Assistenza Sociale  <b>7.</b> Assistenza Religiosa  <b>8.</b> Servizi Accessori e Comfort  <b>9.</b> Ingresso ai visitatori  <b>10.</b> Modalità di accoglienza	18  25 25 26 26 27 27 28  29  30  31  32  33  34  37  38
<b>SEZIONE TERZA</b> Standard di qualità, impegni e programmi	<b>1.</b> Certificazione qualità, impegni e programmi	40

**SEZIONE QUARTA**  
**Meccanismi di tutela e di**  
**verifica**

<b>1. Diritti e doveri degli utenti</b>	44
1.1 Diritto all'informazione - consenso informato	44
1.2 Diritto alla riservatezza	44
1.3 Doveri degli utenti	45
1.4 Carta dei diritti e dei doveri	45
<b>2. Reclami</b>	46
2.1 Ufficio preposto	46
2.2 Funzioni	46
2.3 Modalità di presentazione reclamo	46
<b>3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo</b>	47
3.1 Relazioni sullo stato degli standard	47
3.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti	47

## *Sezione prima*

Presentazione del San Raffaele Cassino  
e principi fondamentali



# 1. Presentazione San Raffaele Cassino

san raffaele cassino

Carta dei Servizi 2011

*Gentile ospite,  
ho il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi della nostra Struttura sanitaria,  
il cui intento è far conoscere le attività ed i servizi che vengono messi a  
disposizione e le modalità per accedervi.*

*La "Carta" è anche e soprattutto l'impegno ad assistere, con professionalità,  
competenza ed esperienza, quanti si rivolgono alla nostra Struttura, ben  
consapevoli che il ricovero, per la durata, le attese di recupero di abilità  
perdute, le paure, le speranze e l'impegno dei familiari, ha caratteristiche tali  
da richiedere una maggiore e particolare attenzione anche ai rapporti umani,  
ai risvolti psicologici di un gesto, di una parola, in altri termini alla "cura della  
persona".*

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

*Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire  
nel nostro percorso fatto di cure assistenza e ricerca, finalizzata al  
raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri pazienti.*

*Il Direttore Sanitario*

# 1. Presentazione San Raffaele Cassino



san raffaele cassino

Carta dei Servizi 2011

## 1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

Il San Raffaele Cassino, accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, fa parte del San Raffaele Spa, azienda leader nel settore della riabilitazione e punto di riferimento nella ricerca e nel panorama della sanità nazionale.

La Struttura ha finalità assistenziali di carattere riabilitativo, riconoscendo quale propria missione l'assistenza a soggetti di ogni età, affetti da patologie che ne abbiano compromesso in vario grado l'autonomia funzionale o la piena disponibilità delle proprie capacità e abilità fisiche.

Presso la struttura è presente una Unità per la Riabilitazione delle gravi cerebrolesioni a cui è stato conferito un premio di Eccellenza dalla Agenzia di Sanità Pubblica della Regione Lazio.

Il San Raffaele Cassino, quindi, dedica il proprio impegno a interventi qualificati di assistenza sia in regime di degenza, per le situazioni di più complessa natura clinica, sia con trattamenti svolti in regime di ricovero diurno (Day Hospital) e/o ambulatoriale.

La preparazione dei professionisti e del personale che operano all'interno della struttura e l'avanzata tecnologia messa a loro disposizione vengono garantiti dalla Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2008. Il sistema consente di monitorare e controllare tutti i processi clinico-diagnostici-riabilitativi al fine di erogare agli utenti un servizio sempre migliore. La struttura ha adottato un modo di intendere l'assistenza ospedaliera che mira a far sentire i soggetti sempre persone e mai pazienti.

La struttura, circondata da un parco giardino di 4.550 mq, con un giardino pensile di 350 mq., è dotata di 300 posti letto (di cui in parte in Day Hospital) a disposizione di utenti ricoverati che necessitano di:

- Riabilitazione Neuromotoria
- Unità di Neuroriabilitazione ad Alta Intensità
- Unità di Cura Residenziale Intensiva - R1
- DH Riabilitativo per adulti
- U.O. Riabilitazione Respiratoria
- Lungodegenza Medica Post-acuzie
- U.O. Riabilitazione Parkinson
- Medicina Generale



# 1. Presentazione San Raffaele Cassino



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

- Hospice residenziale e domiciliare
- Riabilitazione in regime semiresidenziale - Ex art. 26
- Riabilitazione Ambulatoriale - Ex art. 26.

A supporto delle attività cliniche sono inoltre presenti i seguenti ambulatori e servizi:

- ambulatorio di neurofisiopatologia
- ambulatorio per lo studio delle posture e del movimento (Gait Analysis)
- laboratorio di analisi cliniche e microbiologiche
- servizio di idrokinesiterapia
- servizio di terapia occupazionale
- servizio di rieducazione funzionale
- servizio di diagnostica per immagini (ecografia generale e specialistica, TAC, Risonanza magnetica da 1,5 t, Artrosca) di cui convenzionati con il SSN: Laboratorio Analisi, diagnostica per immagini (rx, rmn, ecografie), poliambulatorio specialistico.

*Il San Raffaele Cassino si dedica, oltre all'impegno istituzionale nel campo*

*dell'assistenza sanitaria, anche alla ricerca scientifica e alla formazione (corsi universitari, post-universitari e aggiornamento professionale).*

## *Ricerca Scientifica*

L'attività di ricerca del San Raffaele Cassino ha carattere traslazionale in quanto grazie all'ampia casistica trattata nell'ambito dell'attività di assistenza ospedaliera vengono conseguiti risultati, scoperte ed evidenze scientifiche che trovano diretta applicazione nella stessa attività clinica.

Inoltre, la struttura è autorizzata ad effettuare sperimentazioni cliniche. Ai pazienti potrà essere richiesto di partecipare a progetti di ricerca, ed a tal fine saranno informati sulle finalità dello studio, sulle indagini richieste e più in generale sui propri diritti. La disponibilità a partecipare ad uno studio dovrà essere dichiarata sottoscrivendo un modulo di "consenso informato". Garante della tutela del paziente, in relazione alla buona conduzione della sperimentazione è il Comitato Etico dell'ASL FR.



## 1. Presentazione San Raffaele Cassino



san raffaele cassino

Carta dei Servizi 2011

### *Polo Didattico*

Presso il San Raffaele Cassino è stato costituito, in convenzione con L'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata", un Polo Didattico per il Corso di Laurea triennale in infermieristica e un corso di Master di primo livello in management infermieristico per le funzioni di coordinamento. Il tirocinio teorico-pratico permette allo studente di apprendere affiancandosi alle figure professionali di riferimento che svolgono funzioni di Tutor preposti a finalizzare e ad orientare la formazione specifica. I metodi didattici utilizzati sono basati sul principio dell'"imparare facendo", ampiamente sperimentato in programmi simili in molti Paesi.

### *Formazione Continua*

Per quanto riguarda la formazione ECM, prevista ai sensi del decreto legislativo n. 502 del 30/12/1992, come integrato dal decreto legislativo 19 giugno 1999 n. 229 con l'obbligo per i medici e gli altri operatori della professione sanitaria di svolgere attività di

formazione nell'ambito dei programmi di educazione continua, la Casa di Cura San Raffaele Cassino in collaborazione con l'IRCCS San Raffaele Pisana, provider accreditato, organizza attività formativa per il conferimento di crediti ECM per i 32 profili professionali nell'area sanitaria.

Nel 2008/2009, in attuazione dell'Accordo Stato/Regioni concernente il "Riordino del sistema di formazione continua in medicina", è stato realizzato un piano formativo "ad hoc" per il personale attraverso la somministrazione di un questionario sulla rilevazione dei bisogni formativi ai singoli operatori che ha portato all'elaborazione di un'offerta formativa costruita partendo dalle esigenze di tutte le figure professionali. Sono state inoltre attivate, oltre ad un ricco catalogo formativo, attività di formazione sul campo, che rappresentano un elemento innovativo per accreditare le attività regolarmente svolte all'interno dei reparti.

## 1. Presentazione San Raffaele Cassino

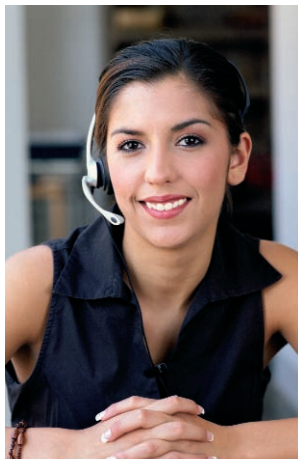


san raffaele cassino

Carta dei Servizi 2011

### Principali recapiti telefonici

centralino	0776 3941
Reception	0776 394 715
CUP	0776 394 766
fax CUP	0776 394 403
URP	0776 394 773
direzione sanitaria	0776 394 710
direzione operativa	0776 394 700
ufficio accettazione	0776 394 770
day hospital neuromotorio	0776 394 735
day hospital pediatrico	0776 394 751



# 1. Presentazione San Raffaele Cassino



## *Ubicazione e Mezzi di Trasporto*

### **dove siamo**

Il San Raffaele Cassino dista circa 112 Km da Roma e 80 Km da Napoli ed è ubicato nella zona archeologica ai piedi del colle della storica Abbazia di Montecassino.

L'indirizzo della Struttura è:

**Via G. Di Biasio,1  
03043 Cassino (FR).**

## *Come raggiungerci*

### *In automobile*

Da Roma o Napoli:  
Autostrada del Sole A1 uscita Cassino;  
Da Gaeta o Formia:  
Avviarsi lungo la superstrada Cassino-Formia (Via Ausonia) che si congiunge alla via Casilina percorrendo la quale, in direzione Cassino centro, si raggiunge dopo circa 500 metri la Struttura.

### *In treno*

La Stazione Ferroviaria è a circa 300 metri dal San Raffaele Cassino.

## **Distanze dai grandi centri**

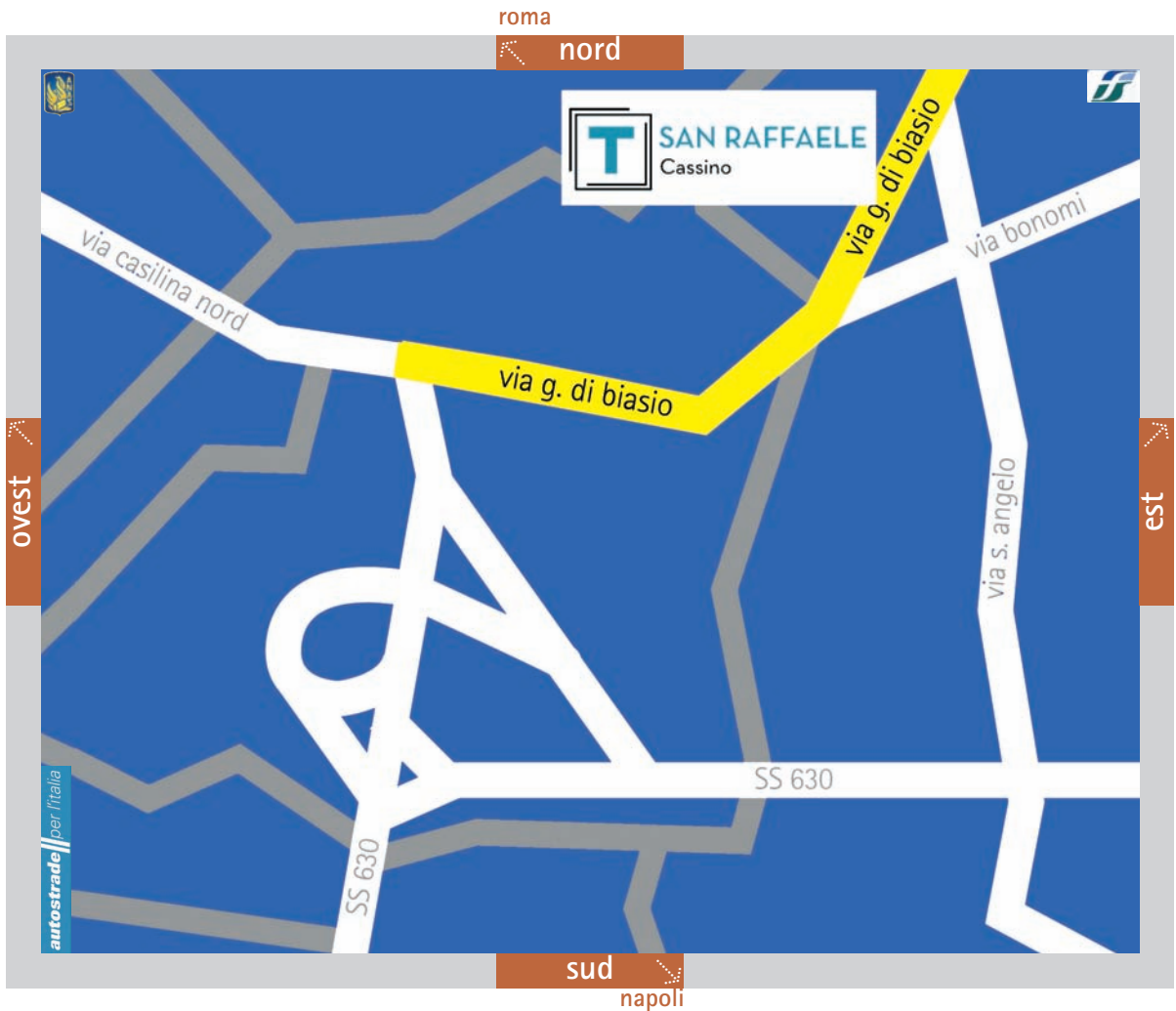
Roma 112 km  
Caserta 58 km  
Formia 40 km  
Frosinone 45 km  
Napoli 80 km  
Isernia 54 km.

*Carta dei Servizi 2011*



san raffaele cassino

# Dove siamo





## 2. Principi fondamentali a tutela dell'utente



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

L'attività dell'Istituto si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18 maggio 1995 relativi a:

### *Eguaglianza*

Ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione 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*

L'Istituto 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 diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

### *Partecipazione*

L'Istituto garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio 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.

## *Sezione seconda*

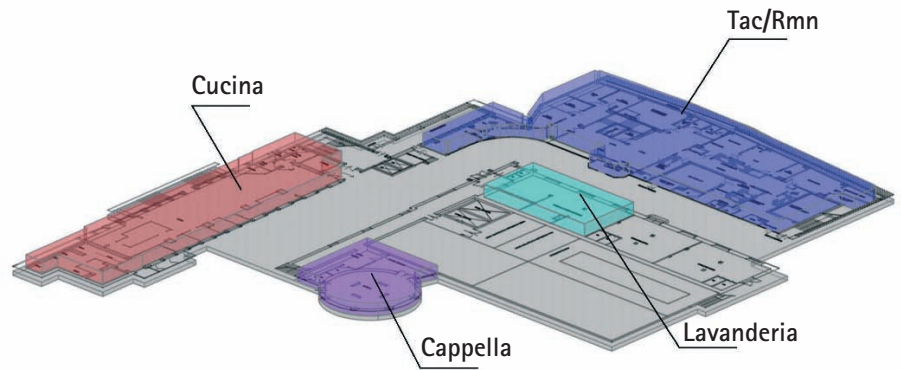
Informazioni sulle strutture e i servizi forniti

# san raffaele cassino

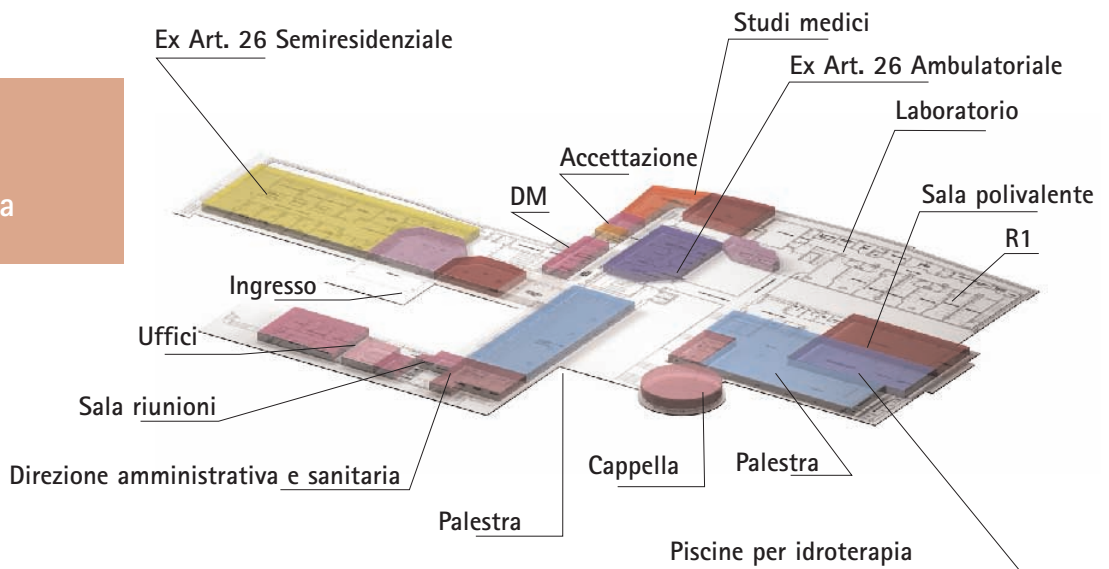


## come orientarsi

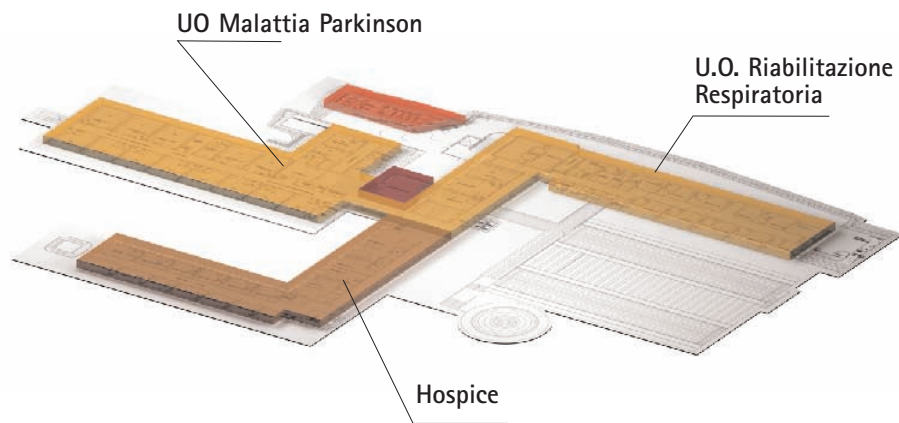
Seminterrato



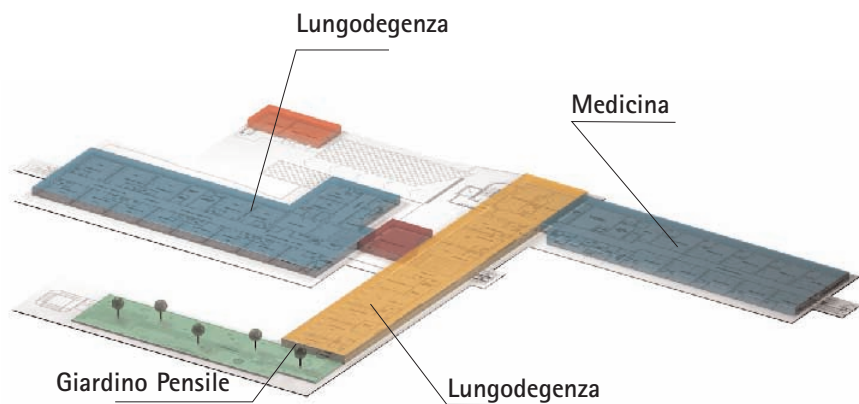
Piano terra



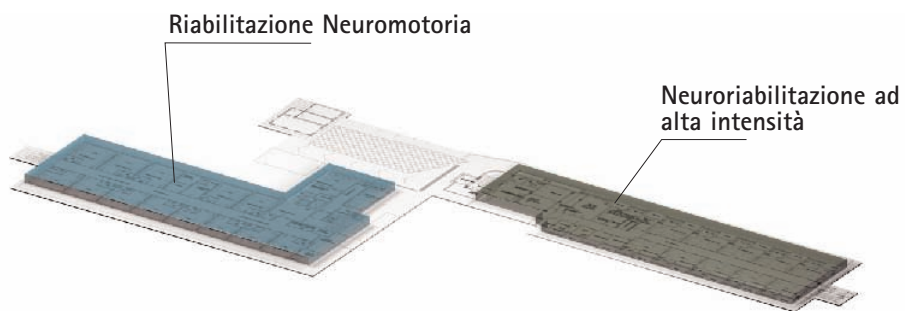
Primo piano



Secondo piano



Terzo piano





# 1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

I servizi assistenziali erogati dal San Raffaele Cassino, in regime di convenzione con SSN, riguardano i ricoveri in:

- Riabilitazione Neuromotoria
- Unità di Neuroriabilitazione ad Alta Intensità
- Unità di Cura Residenziale Intensiva - R1
- DH Riabilitativo per adulti
- U.O. Riabilitazione Respiratoria
- Lungodegenza Medica Post-acuzie
- U.O. Riabilitazione Parkinson
- Medicina Generale
- Hospice residenziale e domiciliare
- Riabilitazione in regime semiresidenziale - Ex art. 26
- Riabilitazione Ambulatoriale - Ex art. 26.

## *La Struttura Organizzativa*

Direttore operativo

Marina Violo

Direttore sanitario

Dr. Alfredo Colucci

Direttore scientifico

Prof. Massimo Fini

Responsabile U.O. DH Adulti e ex Art. 26

Dr. Giovanni Di Sarno

Responsabili U.O. Riabilitazione Neuromotoria

Dr. Michele Mascio

Dr. Salvatore Assenza

Responsabile U.O. Neuroriabilitativa di Alta Specialità

Dr. Marco Sarà

Responsabile U.O. Parkinson

Dr. Francesca De Pandis

Responsabile U.O. Unità di Cura residenziale intensiva "R1" ( ex LAI)

Dr. Francesco Cipolla

Responsabile U.O. Riabilitazione Respiratoria

Dr. Luigi Ferri

Responsabile del Dipartimento di diagnostica per immagini

Prof. Alberto Pierallini

Responsabile Laboratorio Analisi Cliniche

Dr.ssa Maria Rao

Responsabili U.O. Lungodegenza Medica Post-acuzie

Dr. Francesco Cipolla

# 1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele cassino

Carta dei Servizi 2011

## Riabilitazione Neuromotoria e Ortopedica

### L'unità di Riabilitazione Neuromotoria

è orientata al trattamento di soggetti che hanno riportato alterazioni della funzione nervosa a causa di patologie vascolari, degenerative, traumatiche e neoplastiche. All'interno della Riabilitazione Neuromotoria è attivo uno specifico modulo dedicato alla clinica e al trattamento del Parkinson. La riabilitazione ortopedica è rivolta prevalentemente a pazienti che hanno subito traumi, nonché ai portatori di protesi d'anca e di ginocchio. Ai pazienti in regime di ricovero diurno (Day Hospital) vengono garantite le stesse prestazioni erogate in regime di ricovero ordinario.

## Assistenza Alta Specialità

### Unità di neuroriabilitazione ad alta intensità

**Tale unità operativa di alta specialità**, è deputata alla presa in carico di pazienti affetti da compromissione severa del sistema nervoso centrale acquisita e non progressiva. Si tratta di soggetti con esiti precoci di trauma cranico, emorragia cerebrale, vaste lesioni ischemiche, infiammatorie o infettive che hanno provocato una compromissione delle funzioni vitali e pertanto provengono da Reparti di Neurochirurgia e Neurotraumatologia. L'U.O. è strutturata per assistere i pazienti nella fase di stabilizzazione delle funzioni vitali secondo un protocollo che prevede la presa in carico quanto più precoce possibile, non appena il paziente non abbisogna più di assistenza ventilatoria continuativa invasiva.



## 1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele cassino

Carta dei Servizi 2011

La presa in carico precoce permette di limitare al massimo le conseguenze di lunghi periodi di ricovero in Neurotraumatologia e Neurochirurgia, rendendo possibile l'avviamento del percorso riabilitativo quando questo ha più probabilità di influenzare positivamente l'esito delle lesioni encefaliche.

### **Lungodegenza medica post acuzie**

Il ricovero presso l'unità di Lungodegenza medica è rivolto a quegli utenti che, terminata la fase di acuzie, necessitano di un prolungamento del trattamento in regime ospedaliero in quanto i postumi della patologia di base non consentono l'immediato rientro in ambito domiciliare.

### **Unità di Cura Residenziale Intensive – R1**

Unità Operativa destinata ad accogliere pazienti in stato vegetativo o di minima coscienza per grave cerebrolesione acquisita provenienti da reparti per acuti quali Rianimazione, Neurochirurgia etc.. o Neuroriabilitazione ad Alta Intensità (cod. 75).

Nella suddetta Unità Operativa vengono ricoverati anche pazienti affetti da gravi sindromi neurologiche di tipo degenerativo ad elevata complessità assistenziale.



# 1. Tipologia delle prestazioni fornite



*Carta dei Servizi 2011*

## **Hospice**

L'Hospice è un servizio sanitario che si colloca nella rete delle cure palliative con l'obiettivo di prendersi cura del paziente nella fase progressiva della malattia in regime residenziale o domiciliare. Le cure palliative hanno il fine di lenire la sofferenza, proteggere il malato dal disagio provocato dalla malattia, provvedendo al sollievo del dolore e degli altri sintomi e integrando gli aspetti psicologici, sociali e spirituali dell'assistenza. Costituiscono inoltre un valido sistema di supporto per aiutare la famiglia durante la malattia del congiunto, anche a domicilio. Il ricovero in Hospice garantisce la disponibilità di un'assistenza specializzata 24 ore su 24 in un ambiente accogliente e familiare, il più possibile simile a quello domestico.

Durante la giornata non ci sono orari o limitazioni di visita per amici e parenti. Le differenti figure professionali che compongono l'equipe hanno tutte una formazione specifica e l'inserimento del reparto in una realtà ospedaliera,

garantisce la disponibilità di ambulatori, servizi di diagnostica per immagini e laboratorio di analisi. Grande attenzione è posta all'organizzazione degli spazi e la totale eliminazione delle barriere architettoniche garantisce all'Hospice l'accesso in ogni sua zona da parte delle persone con diverso grado di abilità.

## **Medicina**

L'unità operativa di Medicina, grazie all'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse diagnostiche disponibili nella struttura, prevede una degenza media di 6 giorni. E' collegata con i Pronto soccorsi Ospedalieri del territorio.

Le principali patologie trattate riguardano le problematiche cardiologiche, respiratorie, neurologiche e geriatriche, nelle quali si presta particolare attenzione alla prevenzione della patologia da allettamento.



# 1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

## **Unità operativa dedicata alla malattia di Parkinson**

Nell'U.O. vengono ricoverati pazienti affetti da malattia di Parkinson e parkinsonismi, il centro garantisce una presa in carico multidisciplinare ed una specifica competenza clinica per poter effettuare una corretta gestione della malattia soprattutto nelle sue fasi più avanzate.

L'U.O. fa parte della rete Parkinson delle strutture San Raffaele ed è in collegamento diretto con altri centri nazionali ed internazionali specializzati con i quali vengono effettuati protocolli di ricerca in ambito riabilitativo.

È, inoltre, in grado di selezionare e gestire pazienti in fase complicata, che necessitano di terapie non convenzionali (terapie infusionali sottocutanee, intradigiunali) e pazienti candidati ad intervento di stimolazione cerebrale profonda (DBS).

Particolarmente attiva è la ricerca traslazionale che trova nella sperimentazione farmacologica uno dei

suoi pilastri fondamentali. La ricerca in ambito clinico ha come obiettivo l'identificazione e la verifica della compromissione di altri organi ed apparati in corso di malattia e l'implementazione delle linee guida attraverso la sperimentazione di protocolli riabilitativi concordati con le società scientifiche.

# 1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele cassino

Carta dei Servizi 2011

## Unità Operativa di Riabilitazione Respiratoria

La Riabilitazione Respiratoria è una branca della medicina che, attraverso trattamenti multidisciplinari personalizzati, mira a migliorare il danno secondario di svariate patologie respiratorie cercando di recuperare il paziente ad uno stile di vita indipendente e di reintegrarlo, possibilmente, nel contesto socio-familiare e lavorativo.

L'unità operativa di Riabilitazione Respiratoria del San Raffaele Cassino ha la finalità di recuperare, attraverso precisi programmi riabilitativi, pazienti affetti da patologie polmonari croniche:

- broncopneumopatia cronico-ostruttiva (BPCO)
- fibrosi polmonare
- enfisema polmonare
- insufficienza respiratoria cronica
- sindrome bronchiectasica

- asma bronchiale
- sindrome per le apnee del sonno
- pazienti sottoposti ad intervento di chirurgia toracica maggiore

Tali pazienti, che dal solo trattamento medico non possono più ottenere miglioramenti, vanno naturalmente avviati a pratiche riabilitative che consentano un ripristino della funzione polmonare e l'eventuale reinserimento nel contesto sociale. L'esecuzione di tutti i programmi è preceduta da accurati accertamenti spirografici, emogasanalitici e cardiologici. Inoltre, l'Unità Operativa si dedica alla riabilitazione respiratoria dei pazienti sottoposti o da sottoporre ad intervento di chirurgia toracica maggiore.

# 1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele cassino

Carta dei Servizi 2011

## Riabilitazione in regime semiresidenziale e ambulatoriale – ex art. 26

Il Centro di Riabilitazione eroga prestazioni di riabilitazione dirette al recupero ed alla integrazione e/o reintegrazione sociale di persone disabili proponendosi come scopo di svolgere una funzione socio-educativa sul singolo individuo, mirata a recuperare le capacità fisiche ed intellettuali residue per migliorarne il livello interrelazionale e d'inserimento sociale.

Gli ospiti del Centro sono seguiti in regime semi residenziale, ambulatoriale e domiciliare.

A tal fine sono previsti:

- interventi integrati assistenziali educativi / rieducativi / abilitativi e riabilitativi
- sostegno e coinvolgimento della famiglia nell'opera socio-educativa per evitare l'istituzionalizzazione del disabile
- integrazione del disabile nell'ambiente sociale esterno

Per realizzare tali finalità il Centro assicura:

- Ospitalità diurna;
- Prestazioni ambulatoriali polispecialistiche;
- Accudimento alla persona;
- Servizio di mensa.

Le attività di osservazione e orientamento si riferiscono a:

- a) Educazione del soggetto all'autonomia personale;
- b) mantenimento nell'utente delle capacità psichiche, sensoriali, motorie e manuali residue;
- c) miglioramento e sviluppo delle competenze linguistiche logico operative, critiche, estetiche, motorie e delle abilità manuali;
- d) inserimento degli utenti nel contesto territoriale
- e) creazione di programmi individualizzati con obiettivi a breve e lungo termine, in collaborazione con i servizi territoriali competenti;
- f) creazione di rapporti di gruppo con osservazione e verifica delle dinamiche relazionali.



## 2. Ricovero in degenza ordinaria



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

### 2.1 Modalità di accesso in ricovero ordinario

Il ricovero presso la struttura avviene contattando l'Accettazione del CUP (Centro Unico di Prenotazioni).

L'ufficio è aperto dalle 7.30 alle 19.30, dal lunedì al sabato.

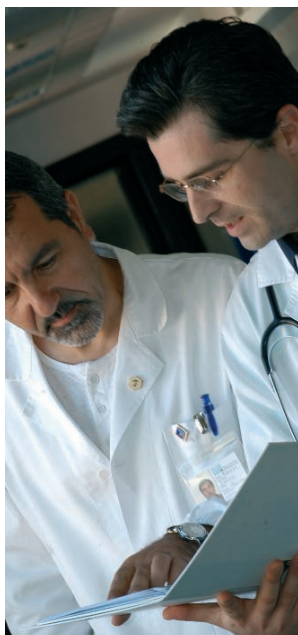
**telefono: 0776 394770**

Gli utenti che hanno necessità di ricovero, in regime ordinario, se non provengono direttamente da altri ospedali, necessitano di apposita impegnativa predisposta dal Medico di Medicina Generale, oltre ad un apposito modulo per la domanda di ricovero che può essere ritirato presso l'Ufficio Accettazione del CUP della Struttura, scaricato dal sito internet [www.sanraffaele.it](http://www.sanraffaele.it) (minisito [cassino.sanraffaele.it](http://cassino.sanraffaele.it)) o richiesto via fax, e-mail o per posta.

Il modulo deve essere compilato in tutte le sue parti dal Medico di Medicina Generale o dallo Specialista. Entro 48 ore dalla presentazione della domanda di ricovero l'utente o il familiare possono, previa telefonata all'Accettazione del CUP, conoscere l'esito della domanda. In caso di esito positivo l'utente viene inserito in lista di attesa. La data del ricovero sarà comunicata telefonicamente.

#### **Utenti provenienti da altri ospedali**

Le domande per il ricovero vengono valutate entro 24/48 ore dalla richiesta, l'esito verrà poi trasmesso via fax direttamente all'ospedale che ha fatto richiesta di trasferimento. In caso di accettazione sarà contestualmente comunicata la disponibilità dei posti letto.





san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

## 2. Ricovero in degenza ordinaria



### 2.2 gestione liste di attesa

L'impegno del San Raffaele Cassino è garantire al Paziente le migliori e più tempestive cure possibili. La richiesta di ricovero riabilitativo viene tempestivamente valutata da medici specialisti sulla base della documentazione clinica trasmessa o di una specifica visita. La valutazione ha il fine di individuare le modalità di ricovero e la Struttura o reparto più adatti al migliore trattamento del Paziente e di definire, se occorre, la priorità di accesso nelle liste di attesa. Le eventuali liste di attesa sono poi gestite in modo trasparente in osservanza della normativa vigente.

### 2.3 Occorrente per il ricovero

Sia che provenga da un'altra struttura sanitaria o direttamente da casa, al momento del ricovero l'utente dovrà portare con sé:

- documento di identità
- tessera sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza
- codice fiscale
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in altre strutture ospedaliere e copia degli esami effettuati di recente.

Per quanto riguarda l'occorrente personale si segnala:

- vestaglia
- tuta da ginnastica
- asciugamani
- pantofole
- pigiama/camicia da notte
- biancheria personale
- tutto il necessario per la cura e l'igiene personale

## 2. Ricovero in degenza ordinaria



san raffaele cassino

Carta dei Servizi 2011

### 2.4 Dimissione

La data di dimissione viene comunicata dai medici in anticipo, così da rendere più agevole ai familiari l'organizzazione dell'uscita dalla struttura. Il giorno previsto per la dimissione, il paziente verrà invitato a lasciare la stanza tra le ore 8 e le ore 10 (salvo differenti accordi con il responsabile del reparto) per permettere il ripristino dell'ambiente prima del ricovero di un nuovo paziente. Al momento della dimissione viene consegnata una relazione nella quale sono riportate le informazioni relative al ricovero e le eventuali terapie da eseguire a casa. Nei giorni precedenti la dimissione viene consegnato ad ogni utente un modulo di valutazione del ricovero, uno strumento utile che permette una costante ottimizzazione del servizio alla persona. Nel caso di richiesta di dimissione "contro il parere dei sanitari", l'utente è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sul diario sanitario della cartella clinica, che solleva l'Istituto da ogni

responsabilità legata a tale decisione. L'utente può richiedere il certificato attestante il periodo di degenza. Al momento della dimissione, qualora fosse necessario il trasporto in ambulanza, l'utente dovrà provvedere a proprie spese.

### 2.5 richiesta della cartella clinica

L'utente può richiedere, al momento della dimissione o successivamente, copia della cartella clinica al CUP, previo pagamento a partire da 20 euro.

**telefono: 0776 394 766**  
**0776 394 715**

La copia è disponibile entro 30 giorni dalla richiesta, tutti i giorni, dalle ore 10.30 alle 12.00, dalle ore 14.30 alle 16.00 ed il Sabato dalle ore 10.00 alle 12.00.

Può essere ritirata personalmente da un genitore (nel caso l'utente sia minorenne) o da altra persona in possesso di una delega completa e della



## 2. Ricovero in degenza ordinaria



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

fotocopia del documento di identità dell'utente. Nel caso la copia della cartella clinica non dovesse essere ritirata, la stessa sarà mandata al macero dopo 60 gg. dalla data in cui è disponibile.

### 2.6 Richiesta esami radiografici

L'utente può richiedere, a pagamento, copia della documentazione radiografica.

La documentazione è disponibile entro 7 giorni dalla richiesta e, nel caso non dovesse essere ritirata, sarà mandata al macero dopo 60 giorni dalla data in cui è disponibile.





### 3. Ricovero in day hospital



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

Per day hospital si intende una forma di assistenza ospedaliera caratterizzata dall'erogazione di prestazioni di carattere diagnostico, terapeutico e riabilitativo che non comportino la necessità del ricovero ordinario, ma di articolazione e complessità tali da non essere effettuabili in ambulatorio.

Il ricovero presso il San Raffaele Cassino avviene contattando l'Accettazione.

L'ufficio è aperto dalle 7.30 alle 17.30 dal lunedì al venerdì.

**telefono: 0776 394770**

**fax: 0776 394403**

Gli utenti che hanno necessità di ricovero, in regime in Day Hospital, necessitano di apposita impegnativa predisposta dal Medico di Medicina Generale, oltre ad un apposito modulo per la domanda di ricovero che può essere ritirato presso l'Ufficio Accettazione del CUP della Struttura,

scaricato dal sito internet [www.sanraffaele.it](http://www.sanraffaele.it) (minisito [cassino.sanraffaele.it](http://cassino.sanraffaele.it)) o richiesto via fax, e-mail o per posta.

Il modulo deve essere compilato in tutte le sue parti dal Medico di Medicina Generale o dallo Specialista. Entro 48 ore dalla presentazione della domanda di ricovero l'utente o il familiare possono, previa telefonata all'Accettazione del CUP, conoscere l'esito della domanda. In caso di esito positivo l'utente viene inserito in lista di attesa. La data del ricovero sarà comunicata telefonicamente.

**telefono: 0776 394735**





## 4. Attività ambulatoriali



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

Inoltre nella struttura sono disponibili i seguenti servizi per gli utenti ricoverati:

- Cardiologia
- Emogasanalisi
- Fisiatria
- Fisiokinesiterapia
- Fisioterapia Vascolare
- Idroterapia
- Laboratorio Analisi
- Medicina generale e specialistica
- Medicina preventiva
- Neurologia clinica
- Neurorieducazione
- Oculistica
- Odontoiatria
- Ortopedia e traumatologia

- Otorinolaringoiatria con esami vestibolari
- Potenziali cognitivi
- Potenziali evocati
- Psicologia clinica
- Urologia, Urodinamica
- Angiologia.

Il San Raffaele Cassino dispone di servizi di Diagnostica per Immagini e Biosegnali che prevedono:

- Radiologia convenzionale
- Ecografia
- Ecocardiografia
- EEG
- EMG
- ENG
- Doppler

- Ecodoppler
- Ecocardiocolordoppler
- MOC
- Mammografia
- TAC
- RMN
- TMS

Le specialità ambulatoriali e diagnostiche, per gli utenti esterni, sono a pagamento.

Per prenotare una visita o un esame diagnostico contattare telefonicamente il cup al n. tel. 0776 394766 lun-sab ore 7,30-19,30.





## 5. Assistenza non sanitaria integrativa



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

Per Assistenza non Sanitaria Integrativa (o più semplicemente Badantato) si intende l'insieme di tutte quelle attività prestate al degente come supporto psicologico, affettivo e relazionale. Si escludono da tale denominazione tutte le funzioni di assistenza di base, di per se già incluse nei compiti del personale sanitario e non del reparto.

L'autorizzazione per l'Assistenza non Sanitaria Integrativa può essere richiesta dal degente stesso o dai familiari, nel caso in cui il degente non sia in grado di intendere e di volere. È necessario che il richiedente si rivolga alla caposala o all'URP dove può ritirare l'apposito modulo, che, opportunamente compilato, andrà riconsegnato all'URP per

l'autorizzazione della Direzione sanitaria. L'URP sottoporrà inoltre alla firma del richiedente il "modello di regolamento e di comportamento". Tutto il personale dedicato all'attività di Badantato dovrà essere munito di tessera di riconoscimento, da apporre in evidenza obbligatoriamente, pena l'espulsione dalla struttura. Il/la badante può essere sottoposto, se necessario, a verifica da parte della caposala del reparto interessato. L'inadempienza alle norme di comportamento previste e firmate all'atto di inizio della propria attività o l'inottemperanza a tali norme comporterà la decadenza dell'autorizzazione in oggetto notificata a cura degli uffici della Direzione Sanitaria.



## 6. Servizio di Assistenza Sociale



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

Presso l'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico, è presente un servizio di assistenza sociale per sostenere l'Utente nell'affrontare problematiche sociali, familiari e comportamentali. Il servizio si occupa inoltre di problemi relativi a pratiche amministrative (richieste di ausili alle aziende ASL).

Telefono: 0776 394782



## 7. Assistenza Religiosa



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

Ogni sabato alle ore 16.00 viene celebrata la messa.  
Presso la struttura sono disponibili appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico.



## 8. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele cassino

Carta dei Servizi 2011



### *Cura della persona*

Presso l'Istituto sono disponibili, alcuni servizi per la cura della persona:

- servizio lavanderia
- parrucchiere \*
- barbiere \*

\* Per prenotazioni rivolgersi al Caposala.



### *Mance*

Si ricorda che il personale della struttura provvede in toto all'assistenza del paziente, ciascuno per quanto di propria competenza e che pertanto nessun operatore sanitario può accettare mance o regali. Eventuali comportamenti difformi devono essere comunicati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.



### *Pasti*

La colazione è servita dalle ore 7.30 alle 8.00, il pranzo

dalle ore 11.45 alle 12.30, la merenda alle 16.00 e la cena dalle ore 18.00 alle 18.45. Sono previsti diversi menù con variazioni stagionali.

È severamente vietato introdurre cibi dall'esterno anche se consumati al di fuori delle Unità Operative di degenza.



### *Bar*

Utenti e visitatori possono usufruire del servizio bar tutti i giorni dalle ore 7.30 alle 18.30. In ogni caso presso il San Raffaele Cassino sono presenti distributori automatici per bevande e snack.



### *Giornali e riviste*

Presso il bar tutti i giorni dalle 7.30 alle 18.30, utenti e visitatori possono acquistare giornali quotidiani e riviste settimanali (su richiesta).

## 8. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele cassino

Carta dei Servizi 2011



### *Fumo*

È assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi dell'Istituto: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale della struttura.



### *Uso dei telefoni cellulari*

È vietato utilizzare nelle degenze il telefono cellulare, perché possibile causa di disturbo e di cattivo funzionamento delle apparecchiature elettromedicali.



### *Norme di sicurezza degli utenti e visitatori*

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale dell'Istituto è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di

emergenza ed all'interno della struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i sigg. visitatori ed i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.



### *Alloggi nelle vicinanze*

Nei pressi della Casa di Cura San Raffaele Cassino sono presenti le seguenti strutture dove è possibile soggiornare:

- Istituto delle Suore Santa Scolastica - vicino la Chiesa Madre - tel. 0776 21267
- Villa Flaminia - via Casilina Nord - tel. 0776 300584
- Hotel Mario - via Gaetano di Biasio, 53 - tel. 0776 21863
- Hotel al Boschetto - via Ausonia, 54 - tel. 0776 39131

## 8. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele cassino

Carta dei Servizi 2011



### Comfort Alberghiero

Il San Raffaele Cassino è dotato di ogni comfort.

Sono disponibili camere singole con posto letto per accompagnatore, camere doppie, triple e quaduple.

Ogni stanza è dotata di bagno, servizi, Pay TV, linea telefonica esterna e punto LAN per l'accesso alla rete Internet.

Ogni posto letto è fornito di comodino e di un armadio in cui l'utente può sistemare i suoi oggetti personali.

Al fine di evitare spiacevoli inconvenienti si invitano gli utenti a non introdurre nella Struttura oggetti di valore o ingenti somme di denaro.



### Riconoscibilità del personale

Gli Operatori della Casa di Cura sono riconoscibili attraverso la divisa e l'apposito badge che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore stesso.



## 9. Ingresso ai visitatori

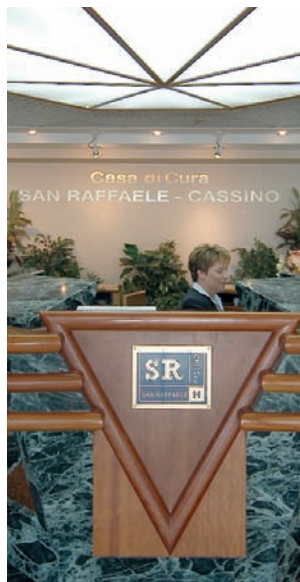


san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

Ogni utente può ricevere visite tutti i giorni dalle ore 12.00 alle 13.00 e dalle ore 17.00 alle 19.00.

I visitatori sono invitati a rispettare le esigenze delle attività mediche e infermieristiche e a collaborare per la quiete del reparto e degli altri ricoverati.





## 10. Modalità di accoglienza



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

L'Utente è seguito dal personale in ogni fase della sua permanenza nella struttura affinché tutte le sue esigenze possano essere soddisfatte e le prestazioni erogate siano efficienti, e funzionali.

L'impegno per fornire un'informazione chiara ed accessibile è perseguito attraverso la produzione di materiale di comunicazione completo ed aggiornato sulle attività svolte.

Presso la struttura è presente un U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) dedicato all'ascolto e all'accoglienza

delle persone. L'URP costituisce il punto di contatto diretto con la Struttura, lo sportello per fornire informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupa anche di:

- adeguare ove possibile la struttura e le prestazioni sanitarie alle esigenze dell'utente
- rilevare il gradimento sulle modalità di erogazione dei servizi sanitari accessori
- accogliere i reclami degli utenti

## *Sezione terza*

Standard di qualità, impegni e programmi

## Standard di qualità, impegni e programmi



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*



**ISO 9001:2008**



**NR. 9122. CCSL**



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità è una decisione strategica del San Raffaele Cassino.

La norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008 è stata prescelta per valutare la capacità della Struttura di ottemperare ai Requisiti del Cliente, ai Requisiti congeniti ed a quelli stabiliti dall'organizzazione stessa.

Per promuovere nuovi valori e garantire il miglior servizio ai propri Utenti, il San Raffaele Cassino ha da sempre posto al centro della propria attività innovazione ed efficienza.

I servizi della Struttura si rivolgono a tutti coloro che hanno bisogno di un intervento riabilitativo e che ritengono la Qualità nell'assistenza e nella cura un diritto fondamentale. Per questo il San Raffaele Cassino è organizzato per offrire ai pazienti servizi di diagnosi e terapia completi e all'avanguardia, così come riconosciuto dall'ottenimento della Certificazione da parte di un Ente terzo che viene rinnovata annualmente.



*Sezione quarta*  
Meccanismi di tutela e di verifica



# 1. Diritti e doveri degli utenti



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

## 1.1 Diritto all'informazione – consenso informato

L'utente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Inoltre ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, sia da parte dei medici che degli infermieri professionali del reparto, secondo le rispettive competenze.

## 1.2 Diritto alla riservatezza

All'ingresso nella Struttura vengono richiesti l'autorizzazione alla divulgazione del ricovero e il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/03. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti autorizzati dall'utente.

# 1. Diritti e doveri degli utenti



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

## 1.3 Doveri degli utenti

La permanenza all'interno della Struttura, comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene ed educazione:

- ogni utente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario ed in particolare con quello della propria unità operativa
- ogni paziente che si dovesse allontanare dal reparto, pur rimanendo all'interno della Struttura, dovrà informare il personale sanitario
- ai visitatori è severamente vietato permanere nelle stanze durante le visite mediche e le terapie
- per motivi di igiene, non è consentito ai visitatori di sedere sui letti di degenza né di usare i servizi igienici riservati ai degenti
- è vietato somministrare ai degenti terapie differenti da quelle riportate in cartella. I medicinali non autorizzati dai medici di reparto, verranno immediatamente ritirati

## 1.4 Carta dei diritti e dei doveri

La Carta, disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed affissa negli spazi comuni, costituisce un'accurata informativa dei diritti e dei doveri del Paziente.



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

## 2. Reclami



In particolare il San Raffaele Cassino assicura la funzione di tutela verso l'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di presentare un reclamo presso l'URP dovuto a inefficienze e disservizi dell'Istituto.

### 2.1 Ufficio preposto

Gli operatori dell'U.R.P. sono presenti nella struttura e sono a disposizione del pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00, martedì e sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

**telefono: 0776 394773.**

### 2.2 Funzioni

L'URP accoglie le opposizioni, i reclami scritti degli utenti provvedendo alla risposta in 5 giorni lavorativi.

### 2.3 Modalità di presentazione reclamo

Si può dar voce alle proprie istanze/rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'URP.



## 3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo



san raffaele cassino

*Carta dei Servizi 2011*

### 3.1 Relazione sullo stato degli standard

Il San Raffaele Cassino effettua periodicamente delle verifiche interne (in accordo con la Norma 19011) per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità:

- è conforme a quanto pianificato;
- è conforme ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008, ai requisiti stabiliti dall'organizzazione ed ai requisiti stabiliti dalla Struttura stessa;
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

### 3.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

Il San Raffaele Cassino monitorizza le informazioni relative alla percezione della soddisfazione dei clienti rappresentando questo monitoraggio come una delle misure delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità. Esiste una procedura gestionale che permette di raccogliere le informazioni dei Clienti/Pazienti attraverso la compilazione di appositi questionari di Customer Care. La rilevazione del gradimento avviene su base mensile e annualmente viene elaborato un report finale.

**San Raffaele Cassino**  
Via G. Di Biasio, 1  
03043 Cassino (FR)

**URP**  
0776 394 773

**centralino**  
0776 3941

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