



carta dei servizi

san raffaele portuense

accreditato con il S.S.R.



San Raffaele
Portuense

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Febbraio 2012.
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

san raffaele portuense

indice

SEZIONE PRIMA Presentazione del San Raffaele Portuense e principi fondamentali	1 Presentazione San Raffaele Portuense	7
	1.1 Fini istituzionali ed organizzazione	8
	2. Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994 – DPCM 1995)	16
SEZIONE SECONDA Informazioni sulle strutture e i servizi forniti	1. Tipologia delle prestazioni fornite	20
	2. Ricovero in degenza ordinaria	21
	2.1 Modalità di accesso al ricovero ordinario	21
	2.2 Gestione della lista di attesa	21
	2.3 Occorrente per il ricovero	22
	2.4 Dimissione	22
	2.5 Richiesta della cartella clinica	23
	3. Ricovero in day hospital	23
	4. Attività ambulatoriali	24
	5. Assistenza non sanitaria integrativa	25
6. Servizio di Assistenza Sociale	26	
7. Assistenza Religiosa	26	
8. Servizi Accessori e Comfort	27	
9. Ingresso ai visitatori	28	
10. Modalità di accoglienza	29	
SEZIONE TERZA Standard di qualità, impegni e programmi	1. Certificazione di qualità, impegni e programmi	30
SEZIONE QUARTA Meccanismi di tutela e di verifica	1. Diritti e doveri degli utenti	31
	1.1 Diritto all'informazione - consenso informato	35
	1.2 Diritto alla riservatezza	36
	1.3 Doveri degli utenti	38
	1.4 Carta dei diritti e dei doveri	42

2. Reclami	42
2.1 Ufficio preposto	42
2.2 Funzioni	42
2.3 Modalità di presentazione reclamo	43
3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	44
3.1 Relazioni sullo stato degli standard	44
3.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti	44

Sezione prima
Presentazione del San Raffaele Portuense
e principi fondamentali

1. Presentazione San Raffaele Portuense



Gentile Ospite,

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

La "Carta" è anche e soprattutto l'impegno ad assistere, con professionalità, competenza ed assistenza, 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 e percepite.

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

Il Direttore Sanitario



1. Presentazione San Raffaele Portuense



san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

Il San Raffaele Portuense, accreditato con il Servizio Sanitario Regionale, fa parte del San Raffaele S.p.A - azienda leader nel settore della riabilitazione e punto di riferimento nella ricerca e nel panorama della sanità nazionale.

La Struttura, la cui principali finalità è la riabilitazione, riconosce quale propria missione l'assistenza a soggetti affetti da patologie neurologiche ed ortopediche che abbiano compromesso in vario grado la loro autonomia funzionale o la piena disponibilità delle loro capacità e abilità fisiche. Il San Raffaele Portuense, 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.

Disposta su sette livelli, per una superficie complessiva di 2965 mq, la struttura è circondata da un parco-giardino di 718 mq arredato in modo confortevole ed accogliente, un'ampia terrazza verde è

situata al 4° piano con un gazebo in legno con copertura in PVC termoriscaldato per offrire agli utenti ulteriori spazi di socializzazione, mentre sale ricreative e di colloquio sono allestite all'interno dei reparti di degenza.

La casa di cura è dotata di 96 posti letto di cui parte utilizzati in day hospital.

Nella struttura sono presenti tre sezioni di specializzazione all'interno dell'unità operativa di riabilitazione:

- sezione per la malattia di parkinson
- sezione per il trattamento della spasticità sia focale che globale.
- Sezione riabilitazione amputati di addestramento protesi.

A supporto delle attività cliniche, sono disponibili:

- Servizio di Radiologia Convenzionale digitalizzata
- Laboratorio di analisi
- Servizio di Assistenza e Consulenza Specialistica

Il San Raffaele Portuense dispone inoltre di:

- 1 palestra per la riabilitazione neuro-motoria



1. Presentazione San Raffaele Portuense



san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

- 1 palestra per la ginnastica posturale
- 1 palestra per Day Hospital
- locali per idroterapia
- locali per la logopedia
- 1 palestra per la terapia occupazionale

Atti Autorizzativi e di Accreditamento
- Autorizzazione DGR 3673 del 7.5.1996
- Accreditamento DGR 6937 del 4.11.1997

Polo Didattico

La Casa di Cura San Raffaele Portuense è convenzionata con l'Università degli studi di Roma, "Tor Vergata" Cattedra di Medicina Fisica e Riabilitativa ed è Polo Didattico/Formativo per i medici del 4° anno di specializzazione.

Inoltre la Struttura è convenzionata con l'Università degli studi di Roma, "La Sapienza" Corso di Laurea in Terapia Occupazionale per l'attivazione di lezioni teoriche e tirocini formativi.

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

specificata. 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 Portuense in collaborazione con l'IRCCS San Raffaele Pisana, provider accreditato, organizza attività formativa per il conferimento di crediti ECM per i 32 profili professionali.

Nel 2009/2010, 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



1. Presentazione San Raffaele Portuense



san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

personale. Il piano, redatto sulla base di un questionario sulla rilevazione dei bisogni formativi, distribuito ai singoli operatori, ha portato all'elaborazione di un'offerta formativa costruita partendo dalle esigenze di tutte le figure professionali.

Sono state inoltre avviate, 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.

Principali recapiti telefonici

centralino	06 656871
	06 52253100
URP	06 52253137
	06 52253153
Direzione sanitaria	06 52253102
Ufficio accettazione ricoveri	06 52253108
Fax	06 52253152
Day hospital	06 52253137
Fax	06 65741175

Ubicazione e Mezzi di Trasporto

Dove siamo

Il San Raffaele Portuense è situato tra via Portuense e la circonvallazione Gianicolense nella zona ovest della capitale. L'intera zona è servita anche da un'eccellente e comoda rete di trasporti pubblici.

Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici linee atac e principali fermate

linea H: da piazza della Repubblica recarsi alla fermata Repubblica, prendere la linea H per 8 fermate, scendere alla fermata Gianicolense – San Camillo, proseguire con la linea 719.

Linea 719: Da piazzale partigiani recarsi alla fermata Cave Ardeatine e prendere la linea 719 per 15 fermate, scendere alla fermata Forlanini proseguire per 200 metri fino alla struttura.

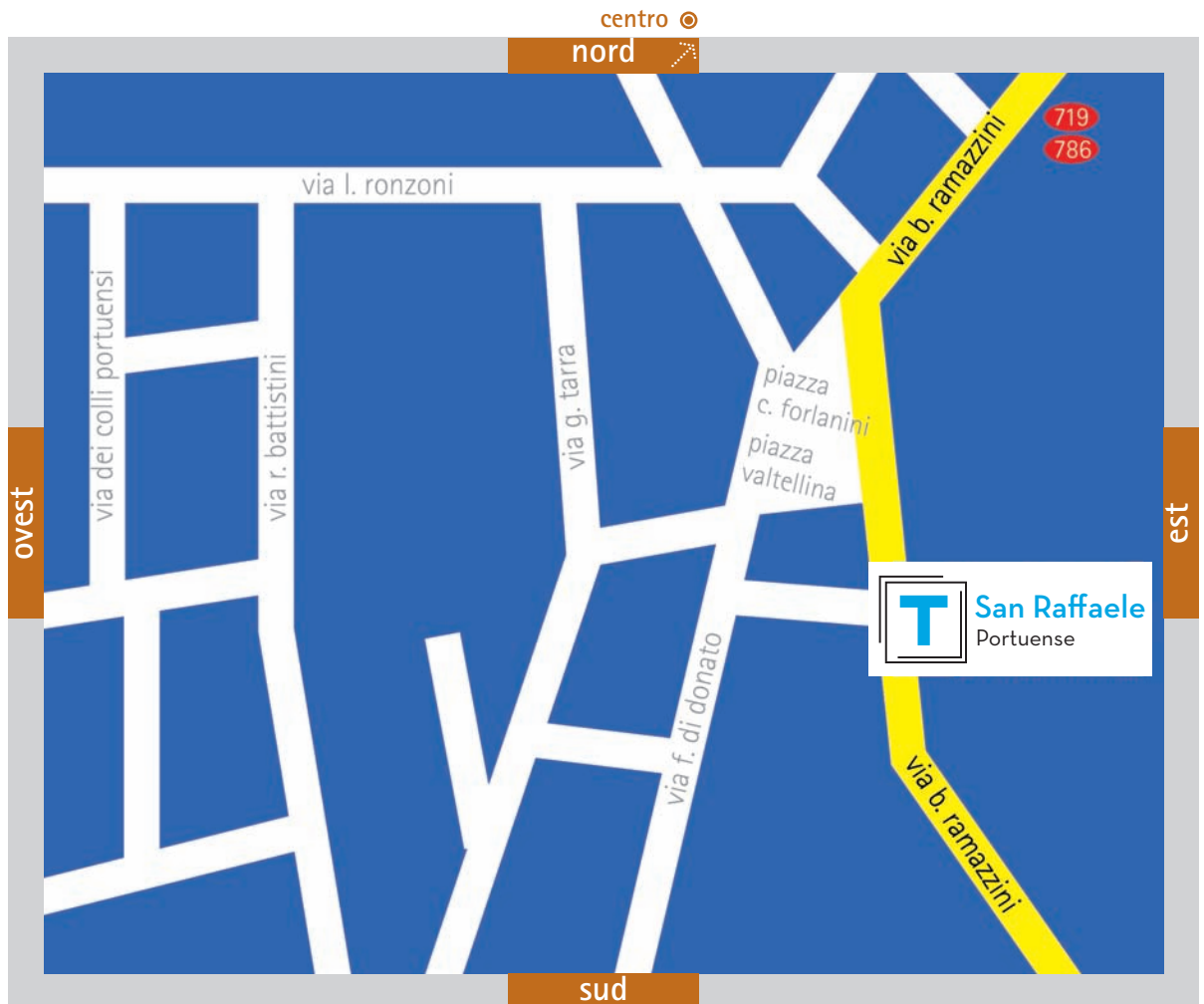
Dalla stazione Termini: Prendere la metro B fino alla fermata Piramide, quindi proseguire con la linea 719.

L'indirizzo del San Raffaele Portuense è: via Bernardino Ramazzini, 45 00151 Roma.



san raffaele portuense

Dove siamo



2. Principi fondamentali a tutela dell'utente



san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

L'attività del SR Portuense si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sancita dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 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 obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

Il SR Portuense 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

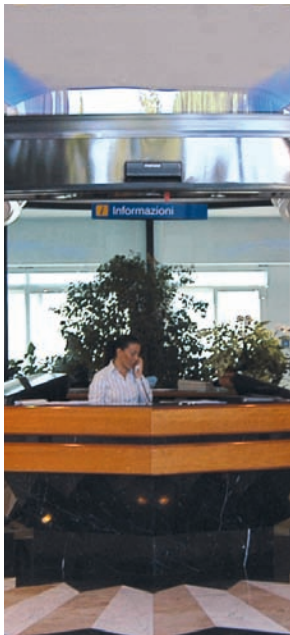
Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'Utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione

Il SR Portuense 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

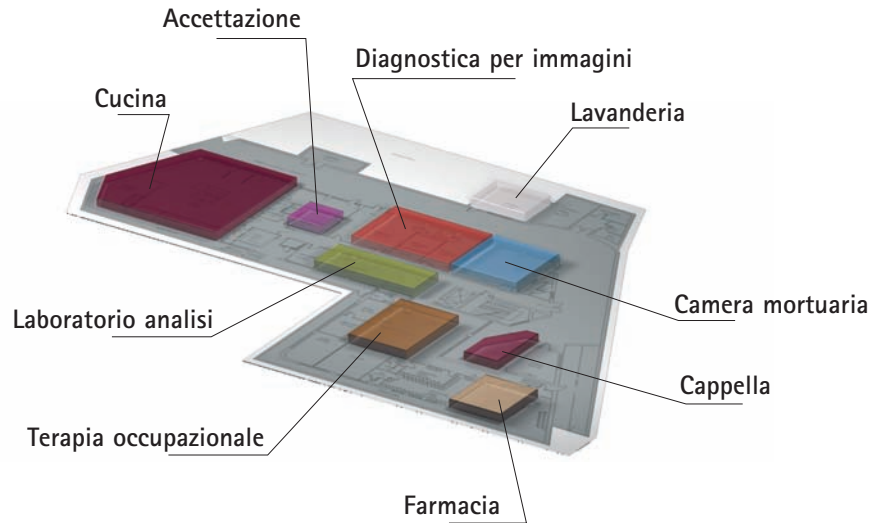
Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

San Raffaele Portuense

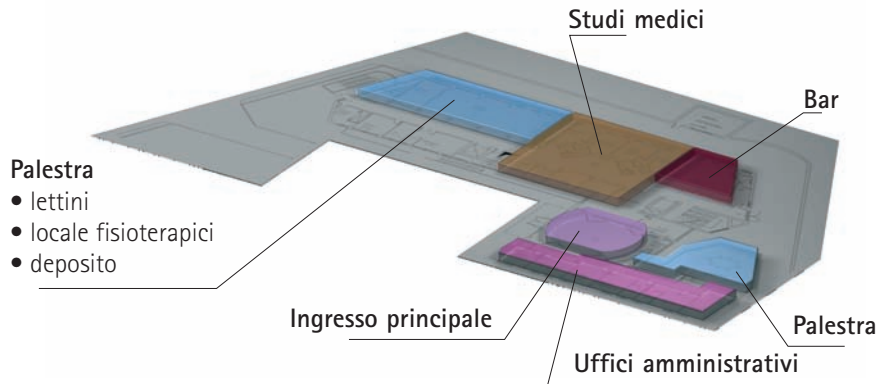
Casa di Cura privata accreditata



Seminterrato



Piano terra



Primo piano

Riabilitazione Neuromotoria

- Degenza

Riabilitazione Neuromotoria

- Day Hospital

Secondo piano

Riabilitazione Neuromotoria

- Degenza

Terzo piano

Riabilitazione Neuromotoria

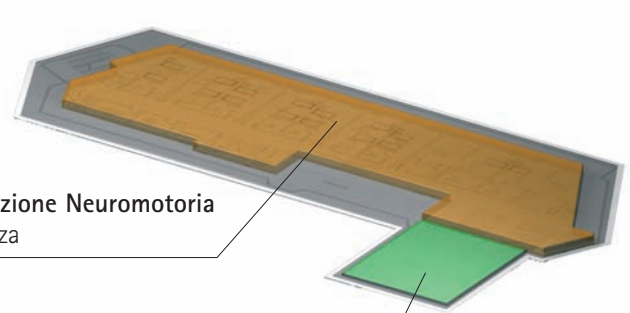
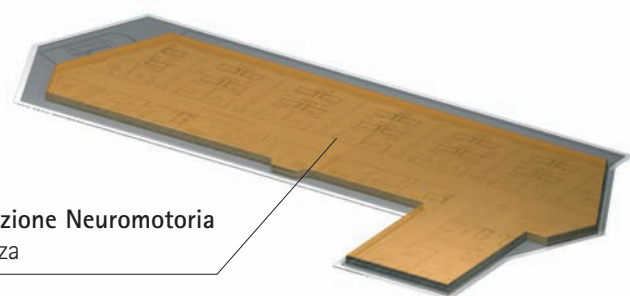
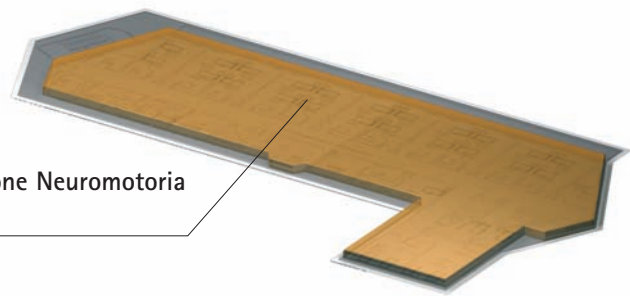
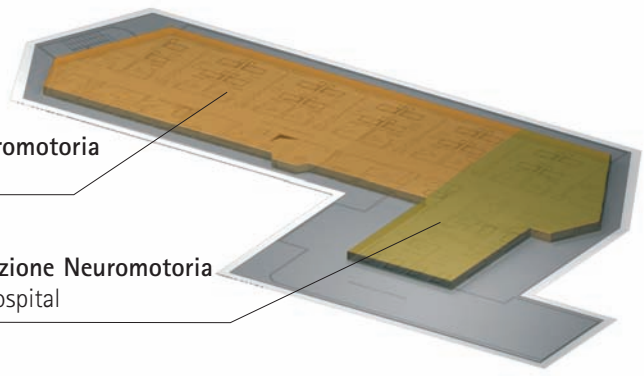
- Degenza

Quarto piano

Riabilitazione Neuromotoria

- Degenza

Terrazzo





1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

I servizi assistenziali erogati dal San Raffaele Portuense sono:

- Ricovero ordinario di riabilitazione neuromotoria;
- Ricovero in Day Hospital neuromotorio riabilitativo;
- Attività ambulatoriali;
- Esami clinici di laboratorio analisi;
- Radiologia convenzionale digitalizzata.

La Struttura Organizzativa

Direttore operativo
Dott. Alessandro Castellana

Direttore sanitario
Dott. Egidio Colaiocco

Responsabile U.O. Riabilitazione
Neuromotoria
Dott. Carlo Damiani

Responsabile DH
Dott. Silvio Ippolito

Riabilitazione Neuromotoria

L'unità operativa di riabilitazione neuromotoria è orientata al trattamento di soggetti che hanno riportato varie disabilità neurologiche e rivolge una particolare attenzione ai pazienti affetti dalla malattia di PARKINSON. La riabilitazione ortopedica è rivolta prevalentemente a disabilità conseguenti patologie traumatiche del bacino o a protesizzazioni articolari. È presente una sezione specifica per la riabilitazione degli amputati ed addestramento protesi.



2. Ricovero in degenza ordinaria



san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

2.1. Modalità di accesso al ricovero ordinario

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 16,30 il sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30.

Telefono : 06 52253108 Fax: 06 52253152

Gli utenti , per essere ricoverati, se non provengono direttamente da altri ospedali, necessitano di impegnativa rilasciata dal medico di Medicina generale o dal fisiatra della Asl, il quale dovrà anche compilare un modulo che contiene le notizie anamnestiche ed i motivi del ricovero. La richiesta di ricovero, che può essere ritirata presso l'ufficio accettazione della struttura o richiesta via fax e-mail o per posta, viene tempestivamente valutata dai medici del reparto sulla base della documentazione clinica trasmessa o se necessario di una visita preliminare che valuti l'appropriatezza del ricovero .

Utenti provenienti da casa

Entro 48 ore dalla presentazione della domanda di ricovero, l'utente o il familiare possono, previa telefonata all'ufficio accettazione, conoscerne l'esito.

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 trasmesso via fax direttamente all'ospedale che ha fatto richiesta di trasferimento. In caso di accettazione, la disponibilità del posto letto sarà comunicata contestualmente.

2.2. Gestione liste di attesa

L'impegno del San Raffaele Portuense è quello di garantire al Paziente la più appropriata assistenza, nel rispetto dei criteri di accesso alla Struttura. 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 il reparto più adatto al



2. Modalità di ricovero



san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

migliore trattamento del Paziente e di definire, se occorre, la priorità di accesso nelle liste di attesa.

Le eventuali liste di attesa è gestita in modo trasparente, in base all'ordine di presentazione delle richieste e alla priorità clinica stabilita dai medici.

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.

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

2.4. 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 08,00 e le ore 10,00 (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.

2.5. Richiesta della cartella clinica

All'atto della dimissione dalla Struttura, l'Utente può richiedere all'U.R.P. copia della cartella clinica che viene registrata su supporto magnetico CD, oppure su esplicita richiesta su supporto cartaceo, previo pagamento dell'importo di Euro



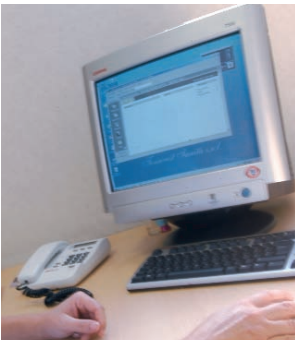
2. Modalità di ricovero



san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

25,00. La copia sarà disponibile entro 30 giorni dalla richiesta, e potrà essere ritirata dall'Utente o da un genitore (nel caso di Utente minorenni) o da altra persona (munita di delega, di un documento d'identità e di fotocopia di un documento d'identità dell'Utente), tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 13,30 e dalle ore 14,30 alle ore 16,30 . Nel caso in cui l'Utente non sia residente a Roma è possibile richiedere la spedizione della cartella, previo pagamento delle spese postali.



3. Ricovero in day hospital



san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

Per day hospital si intende una tipologia di assistenza ospedaliera caratterizzata dall'erogazione di prestazioni di carattere diagnostico, terapeutico e riabilitativo che non comportino la necessità del ricovero ordinario. La domanda di ricovero va effettuata contattando la segreteria della unità operativa.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16,30 il sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30 Telefono: 06 52253137

Gli utenti che hanno necessità in day hospital necessitano di impegnativa rilasciata dal medico di medicina generale o dal fisiatra della ASL . Gli utenti che richiedono il ricovero in day hospital dovranno consegnare un modulo predisposto da questa struttura, in cui sono richieste le notizie cliniche del paziente per valutare l'appropriatezza del ricovero. Ove necessario il medico della casa di cura effettuerà una visita preliminare per valutare eventuali situazioni che

richiedono una priorità nella lista di attesa che altrimenti seguirà un rigoroso ordine cronologico. Entro 48 ore dalla presentazione della domanda di ricovero l'utente o il familiare possono previa telefonata all'ufficio accettazione 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.



4. Attività ambulatoriali



san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

Presso il San Raffaele Portuense è possibile effettuare privatamente, in regime ambulatoriale, le seguenti visite specialistiche ed esami diagnostici:

Specialistiche Mediche:

- Fisiatrice;
- Neurologica;
- Geriatrica;
- Internistica;
- Psicologica;
- Ortopedica.

Prestazioni ambulatoriali fisioterapiche:

- Mesoterapia(medico)
- Infiltrazioni intrarticolari(medico)

- Chinesiterapia;
- Rieducazione Neuromotoria;
- Ginnastica Posturale;
- Riabilitazione Logopedia;
- Terapia Occupazionale (anche valutazione domiciliare);
- Massoterapia;
- Laserterapia;
- Ipertermia;
- Tecarterapia;
- Ultrasuonoterapia;
- Tens;
- Terapia Vibratoria;
- Magnetoterapia;
- Elettrostimolazioni.





5. Assistenza non sanitaria integrativa



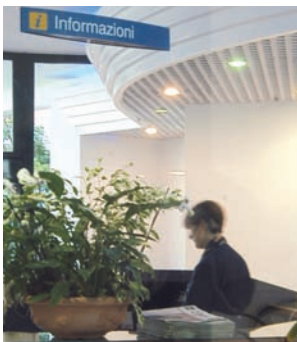
san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

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) di reparto.

L'autorizzazione per il Badantato può essere richiesta dal degente stesso ovvero da un familiare, nel caso in cui il degente presenti difficoltà nella vita di relazione. La richiesta deve essere effettuata utilizzando l'apposito modulo e dovrà essere approvata dalla Direzione Sanitaria. Tutto il personale dedicato all'attività di badantato dovrà essere munito di tessera di

riconoscimento rilasciato dal Capo Servizi Sanitari da tenere in evidenza, e dovrà rispettare le norme di comportamento in vigore all'interno della Struttura, pena la revoca dell'autorizzazione e la conseguente espulsione dalla Struttura.



6. Servizio di Assistenza Sociale



san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

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).

Persona addetta al servizio: dr.ssa
Giuseppina Pascale.



7. Assistenza Religiosa



La Santa Messa è celebrata tutti i martedì e giovedì alle ore 10,00 e tutte le domeniche alle ore 11,00. Presso la struttura sono disponibili appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico.

san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

8. Servizi Accessori e Comfort



Cura della persona

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

- servizio lavanderia
- parrucchiere (presente in struttura una volta a settimana)
- pedicure (presente in struttura una volta a settimana).



Mance

Tutto il personale di Struttura è tenuto a provvedere in toto all'assistenza del paziente, ciascuno per quanto di propria competenza; conseguentemente nessun operatore sanitario può accettare mance o regali; eventuali comportamenti difformi devono essere segnalati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.



Pasti

La colazione è servita alle 07,30 il pranzo alle ore 12,00 circa e la cena alle 18,00 circa. Sono previsti due menù giornalieri con variazioni stagionali che possono essere modificati qualora i sanitari e la dietista suggerissero pietanze più adatte alla patologia specifica dell'utente.



Bar

Utenti ed ospiti possono usufruire del servizio bar tutti i giorni dalle ore 7,00 alle 19,00.



Giornali e riviste

Presso il bar tutti i giorni dalle ore 7,00 alle 19,00. utenti e visitatori possono acquistare giornali e riviste.

san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012





7. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012



Fumo

In ossequio alle disposizioni di Legge e per la salvaguardia della propria e dell'altrui salute, è assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi della Struttura.



Uso dei telefoni cellulari

E' vietato utilizzare in reparto 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 è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza; all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. In caso di

emergenza, tutti gli utenti e i visitatori sono tenuti a seguire scrupolosamente le informazioni fornite dal personale di Struttura.



Alloggi nelle vicinanze

Per rendere ancora più confortevole la permanenza sono presenti nelle vicinanze i seguenti alberghi:
Villa Rosa - via G. Prati, 1 - 00153 Roma
telefono 06581202243



Comfort Alberghiero

La struttura è dotata internamente di aria condizionata. Tra i comfort, sono anche disponibili: camere singole dotate di telefono e tv, nonché due suite con vasca idromassaggio, due televisori fax, salottino ed aria condizionata. Su richiesta è possibile avere un posto letto per accompagnatore.

7. Servizi Accessori e Comfort



Riconoscibilità del personale

Gli operatori di Struttura sono riconoscibili attraverso la divisa e l'apposito cartellino che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012





9. Ingresso ai visitatori

san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

Ogni giorno l'accesso alle visite è dalle ore 16.30 alle ore 18.30; la domenica l'ingresso ai visitatori è consentito anche dalle ore 11.00 alle ore 12.00. I visitatori sono invitati a rispettare le esigenze delle attività mediche ed infermieristiche e a collaborare per la quiete di tutti gli ospiti ricoverati. L'accesso e l'eventuale permanenza fuori da suddetto orario dovranno essere autorizzate dalla Direzione Sanitaria e richiesti al Capo dei servizi Sanitari.



10. Modalità di accoglienza

san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

L'Utente è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso il San Raffaele Portuense 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 informazione completo ed aggiornato sulle attività svolte.

Presso la Struttura è presente un Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P)

dedicato all'ascolto e all'accoglienza delle persone. L'U.R.P. costituisce il punto di contatto diretto con la Struttura, lo sportello per fornire informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso. L'U.R.P. si occupa anche di:

- adeguare, ove possibile, la Struttura e le prestazioni sanitarie all'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 portuense

Carta dei Servizi 2012



ISO 9001:2008



NR. 9122. CCSL

Standard di qualità, impegni e programmi



san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

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

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 Portuense 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 Portuense 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 ogni anno.



Sezione quarta
Meccanismi di tutela e di verifica

1. Diritti e doveri degli utenti



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". Ha inoltre diritto a ricevere da parte del personale sanitario (medici, infermieri e terapisti) tutti i chiarimenti che ritiene opportuni.

1.2 Diritto alla riservatezza

All'ingresso in Struttura, viene richiesto all'Utente il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/03 (Testo Unico sulla Privacy). E' 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 forniranno informazioni solo ai referenti indicati dall'Utente.

san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

1. Diritti e doveri degli utenti



san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

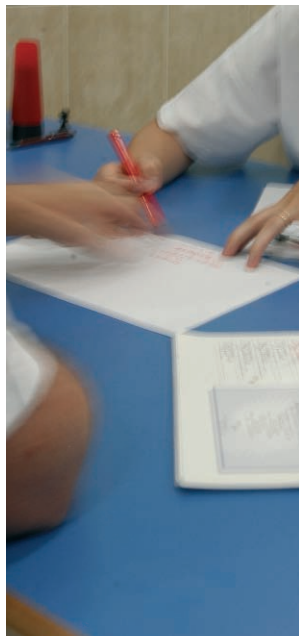
1.3 Doveri degli utenti

La permanenza in Struttura comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene ed educazione:

- ogni Utente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario di Struttura, ed in particolare con quello della propria Unità Operativa;
- il paziente che voglia allontanarsi dal reparto, pur rimanendo all'interno della Struttura, dovrà preventivamente informare il personale sanitario;
- ai visitatori è assolutamente vietato permanere nelle stanze di degenza durante le visite mediche e le terapie;
- per motivi di igiene, non è consentito ai visitatori sedersi 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 e restituiti all'atto della dimissione.

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 doveri del Paziente.



2. Reclami

Il San Raffaele Portuense assicura la funzione di tutela verso l'Utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di presentare reclami per inefficienze e disservizi della Struttura.

2.1 Ufficio preposto

U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico

I reclami devono essere presentati all'Ufficio relazioni con il Pubblico (U.R.P.); l'U.R.P. è aperto tutte le mattine dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.00 alle ore 12.00 e di pomeriggio il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 15.30 alle ore 16.30

2.2 Funzioni

L'U.R.P. accoglie le opposizioni, i reclami scritti degli Utenti provvedendo alla risposta in cinque 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'U.R.P. Persona addetta alla ricezione dei reclami dr.ssa Giuseppina Pascale.

3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

san raffaele portuense

Carta dei Servizi 2012

3.1 Relazione sullo stato degli standard

Il San Raffaele Portuense 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, ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008, ai requisiti stabiliti dall'Organizzazione e ai requisiti stabiliti dalla Struttura stessa;
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

3.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

Il San Raffaele Portuense monitorizza le informazioni relative alla soddisfazione degli Utenti anche attraverso una procedura che prevede la compilazione da parte degli stessi di appositi questionari di Customer Care. La rilevazione del gradimento avviene su base mensile; annualmente viene elaborato un report finale.

San Raffaele Portuense
via Bernardino
Ramazzini n.45
00151 Roma

URP
06 52253137

centralino
06 656871
06 52253100

www.sanraffaele.it