

carta dei servizi

irccs san raffaele pisana

specializzato in riabilitazione motoria e sensoriale
Roma - via della pisana, 235



Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Settembre 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

Irccs san raffaele pisana

indice

SEZIONE PRIMA Presentazione Istituto e principi fondamentali

1	Presentazione Irccs San Raffaele Pisana	7
1.1	Fini istituzionali ed organizzazione	8
2.	Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994 – DPCM 1995)	16

SEZIONE SECONDA Informazioni sulla struttura e 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 liste di attesa	21
2.3	Occorrente per il ricovero	22
2.4	Dimissione	22
2.5	Richiesta della cartella clinica	23
2.6	Richiesta esami radiografici	23
3.	Ricovero in day hospital	24
4.	Attività Ambulatoriali	25
5.	Attività specialistica ed esami clinici presso il Poliambulatorio e Laboratorio Analisi San Raffaele Termini	26
5.1	Visite Specialistiche, esami diagnostici e strumentali in regime privato	26
5.2	Modalità di accesso alle visite specialistiche e agli esami diagnostico strumentali	27
6.	Assistenza non sanitaria integrativa	28
7.	Servizio di Assistenza Sociale	29
8.	Assistenza Religiosa	30
9.	Servizi Accessori e Comfort	31
10.	Ingresso ai visitatori	35
11.	Modalità di accoglienza	36

SEZIONE TERZA Standard di qualità, impegni e programmi

1.	Certificazione qualità, impegni e programmi	38
----	---	----

SEZIONE QUARTA
Meccanismi di tutela e di
verifica

1. Diritti e doveri degli utenti	42
1.1 Diritto all'informazione - consenso informato	42
1.2 Diritto alla riservatezza	42
1.3 Doveri degli utenti	42
1.4 Carta dei diritti e dei doveri	43
2. Reclami	44
2.1 Ufficio preposto	44
2.2 Funzioni	44
2.3 Modalità di presentazione reclamo	44
3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	45
3.1 Relazioni sullo stato degli standard	45
3.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti	45

Sezione prima

Presentazione Istituto e principi fondamentali

1. Presentazione Irccs San Raffaele Pisana

Irccs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

*Gentile ospite,
ho il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi Sanitari del nostro Istituto,
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 al nostro Istituto, ben
consapevoli che il ricovero in riabilitazione, 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, finalizzato al
raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri pazienti.*

Il Direttore Sanitario



1. Presentazione Irccs San Raffaele Pisana



Irccs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

L'IRCCS San Raffaele Pisana, componente del Gruppo San Raffaele S.p.A. riconosce quale propria missione l'assistenza a soggetti, di ogni età, affetti da patologie neurologiche, cardiovascolari, respiratorie che ne abbiano compromesso in vario grado l'autonomia funzionale o la piena disponibilità delle proprie capacità e abilità fisiche. L'IRCCS, 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 e/o ambulatoriale. L'intensa, qualificata attività di assistenza e di ricerca svolta negli anni, corredata di straordinarie risorse strutturali, strumentali e specialistiche, per l'ottimale processo di assistenza riabilitativa, hanno consentito all'Istituto di vedersi riconosciuto il carattere scientifico delle sue attività. (IRCCS - Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico - DM Salute 1 febbraio 2005).

All'interno di un edificio, circondato dal verde e dotato di 298 posti letto ordinari e diurni, operano le unità operative di:

- Riabilitazione neuromotoria
- Riabilitazione pediatrica e disabilità dello sviluppo
- Riabilitazione cardiologica
- Riabilitazione respiratoria
- Medicina interna

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

- ambulatorio di neurofisiopatologia
- ambulatorio per lo studio delle posture e del movimento (Gait Analysis)
- ambulatorio per lo studio della funzionalità cardiaca
- ambulatorio per lo studio della funzionalità respiratoria
- laboratorio di analisi cliniche
- servizio di idrokinesiterapia
- servizio di terapia occupazionale
- servizio di rieducazione funzionale
- servizio di diagnostica per immagini (ecografia generale e specialistica, TAC Multistrato Dual Source 64 strati,



1. Presentazione Irccs San Raffaele Pisana



Irccs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

Risonanza magnetica da 0,3 t aperta e da 1,5 t, Artoscan).

Oltre alle attività sopra riportate, l'Istituto si avvale del Poliambulatorio Specialistico San Raffaele Termini sito in via Giolitti, 16 nei pressi della Stazione Termini.

Atti Autorizzativi e di Accreditamento IRCCS San Raffaele Pisana

- DGR 3381 del 14.7.1998
- DGR 1156 del 30.7.2001
- Determinazione Direz. Regionale n. 2951 del 17.9.2008
- DGR 355 del 15.2.2000
- Nota Regione Lazio prot. 2350/10/D dell'8.11.2000
- Nota Regione Lazio prot. 882/10D/10 del 25.9.2002
- Decreto Commissario ad Acta n. 62 del 27.7.2011
- D.M. 1.2.2005 Riconoscimento IRCCS
- Autorizzazione n. 60 del 10.6.2002 e s.m.i
- Autorizzazione n. 61 del 10.6.2002

Ricerca Scientifica

Con il Decreto del Ministero della Salute del 1 Febbraio 2005, il Ministro, d'intesa con il Presidente della Regione Lazio, ha conferito al San Raffaele il riconoscimento di Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico: struttura sanitaria di rilevanza nazionale per la riabilitazione.

L'IRCCS San Raffaele Pisana si dedica, oltre all'impegno istituzionale nel campo dell'assistenza sanitaria, anche alla ricerca scientifica e alla formazione. Pertanto, 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'Istituto che opera secondo la normativa vigente a livello nazionale ed internazionale. L'attività di ricerca, svolta anche in collaborazione con prestigiosi Istituti ed Università italiane ed



1. Presentazione Irccs San Raffaele Pisana



Irccs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

estere, tiene in particolare considerazione le priorità indicate dal Piano Sanitario Nazionale e dal Piano Sanitario Regionale. Tale attività, ampiamente sviluppata già prima del riconoscimento del carattere scientifico, ha portato alla produzione di numerosissime pubblicazioni su riviste scientifiche internazionali.

L'IRCCS San Raffaele Pisana ha 3 macroaree di interesse scientifico:

1. Medicina Molecolare applicata alla Riabilitazione Motoria e Sensoriale
2. Clinica delle Scienze Riabilitative
3. Sicurezza nei percorsi assistenziali e terapeutici

che rivolgono una particolare attenzione a:

- fisiopatologia delle principali cause di disabilità
- ruolo dell'esercizio fisico nel mantenimento e nel recupero dello stato di salute
- outcomes clinici e socioeconomici dei percorsi riabilitativi e loro organizzazione gestionali.

Il Comitato etico, costituito nel 2005, ha il compito di garantire la correttezza formale, metodologica ed etica delle sperimentazioni, la fattibilità delle stesse e, secondo la normativa italiana più recente, l'adeguatezza degli accordi economico-organizzativi, tutelando i diritti delle persone che vi partecipano. Il Comitato Etico ha, inoltre, il compito di verificare che l'impostazione formale e metodologica delle sperimentazioni cliniche sia in linea con la normativa vigente, ed in particolare in accordo con la Buona Pratica Clinica. Il Comitato Etico verifica che i soggetti coinvolti nella sperimentazione non siano sottoposti a indagini o terapie non necessarie per la loro patologia, o che le indagini o terapie previste arrechino danno, o sofferenza, o non comportino dei rischi. Il Comitato etico, attraverso un agile percorso di valutazione ed approvazione degli studi, consente la conduzione di protocolli clinici.

Comitato etico

Polo Didattico



1. Presentazione Irccs San Raffaele Pisana



Irccs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

Presso l'IRCCS San Raffaele Pisana è stato costituito, in convenzione con l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza", un Polo Didattico per i seguenti 2 Corsi di Laurea di I° livello per le professioni sanitarie: CdL in Infermieristica, CdL in Fisioterapia. In convenzione con l'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata" è istituito presso l'IRCCS San Raffaele Pisana il corso di Laurea di I livello per infermiere ed è attivo il Master Universitario di I livello di Management per la funzione di Coordinamento Infermieristico e per le professioni sanitarie. I Tirocini tecnico pratici sono svolti presso l'IRCCS San Raffaele e le altre strutture del Gruppo. Tale attività 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.

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

Nel 2008, 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



1. Presentazione Irccs San Raffaele Pisana



Irccs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

attività regolarmente svolte all'interno dei reparti.

L'IRCCS San Raffaele Pisana, struttura di eccellenza nel campo della riabilitazione, è stata accreditata Provider Nazionale ECM con riconoscimento, da parte della Commissione Nazionale per la Formazione Continua (Comunicazione del 12/04/2011, Codice Identificativo 1449), in quanto struttura qualificata nel campo della Formazione Continua in Sanità. E' pertanto abilitata a realizzare attività formative riconosciute idonee per l'ECM, individuando ed attribuendo direttamente i crediti formativi ai partecipanti.

Di seguito è riportato il dettaglio inerente la realizzazione di attività formative negli ultimi 3 anni.

Nel 2008 il Centro di Formazione ha:

- realizzato 53 tra eventi progetti e formazione sul campo
- erogato 640 ore di formazione
- formato 1.250 operatori
- assegnato 750 crediti formativi ECM

Nel 2009 il Centro di Formazione ha:

- realizzato 57 tra eventi progetti e formazione sul campo
- erogato 765 ore di formazione
- formato 1.362 operatori
- assegnato 859 crediti formativi ECM

Nel 2010 il Centro di Formazione ha:

- realizzato 64 tra eventi progetti e formazione sul campo
- erogato 854 ore di formazione
- formato 2.180 operatori
- assegnato 1.012 crediti formativi ECM

Principali recapiti telefonici

centralino	06 66058 1
direzione sanitaria ed operativa	06 66058 408
accettazione ricoveri	06 66058 442
ufficio relazioni con il pubblico (URP)	06 66058 374
	06 66058 381
centro unico di prenotazione (CUP)	89 22 89*
	• prestazioni ambulatoriali



1. Presentazione Irccs San Raffaele Pisana



Irccs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

* 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 cent di Euro al minuto più scatto alla risposta di 16 cent, VODAFONE 48 cent di Euro al minuto più scatto alla risposta di 15 cent, WIND 48 cent di Euro al minuto più scatto alla risposta di 15 cent, H3G 48 cent di Euro al minuto più scatto alla risposta di 16 cent. 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

- diagnostica per immagini day hospital (vedi pagina 24).

Indirizzi e-mail

accettazione ricoveri
ufficioricoveri.irccs@sanraffaele.it

ufficio relazioni con il pubblico (URP)
urp.pisana@sanraffaele.it

centro unico di prenotazione (CUP)
customerservice@sanraffaele.it
(per informazioni)

Ubicazione e Mezzi di Trasporto

Dove siamo

L'indirizzo dell'IRCCS San Raffaele Pisana è:
via della Pisana, 235 - 00163 Roma.

L'Istituto si trova nella zona ovest della capitale ed è facilmente raggiungibile anche dall'aeroporto Leonardo da Vinci.

L'intera zona è inoltre servita da un'eccellente e comoda rete di trasporti pubblici.

Come raggiungerci

dal G.R.A. uscita n. 32 "Pisana", proseguire per circa 5 Km, direzione centro.

Con i mezzi pubblici, linee ATAC e principali fermate:

linea 892 capolinea Viale Valle Aurelia

linea 881 capolinea Via Paola

linea 808 capolinea Via dei Capasso

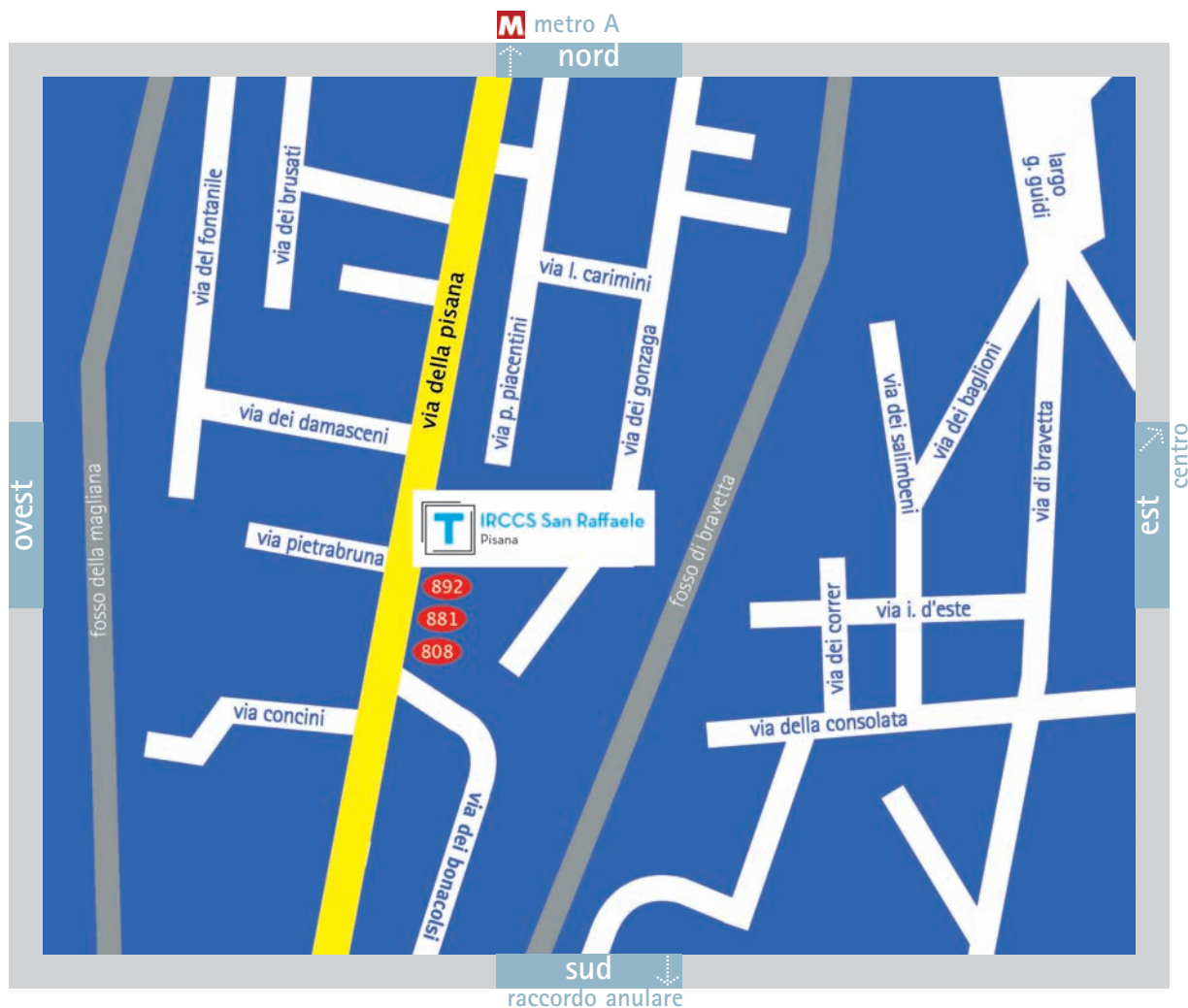
Dalla stazione termini metro A

scendere alla fermata Cornelia, recarsi alla fermata circonvallazione Aurelia/Cornelia e prendere l'889;

scendere alla fermata stazione Baldo degli Ubaldi e proseguire con la linea 892.

Irccs san raffaele pisana

Dove siamo

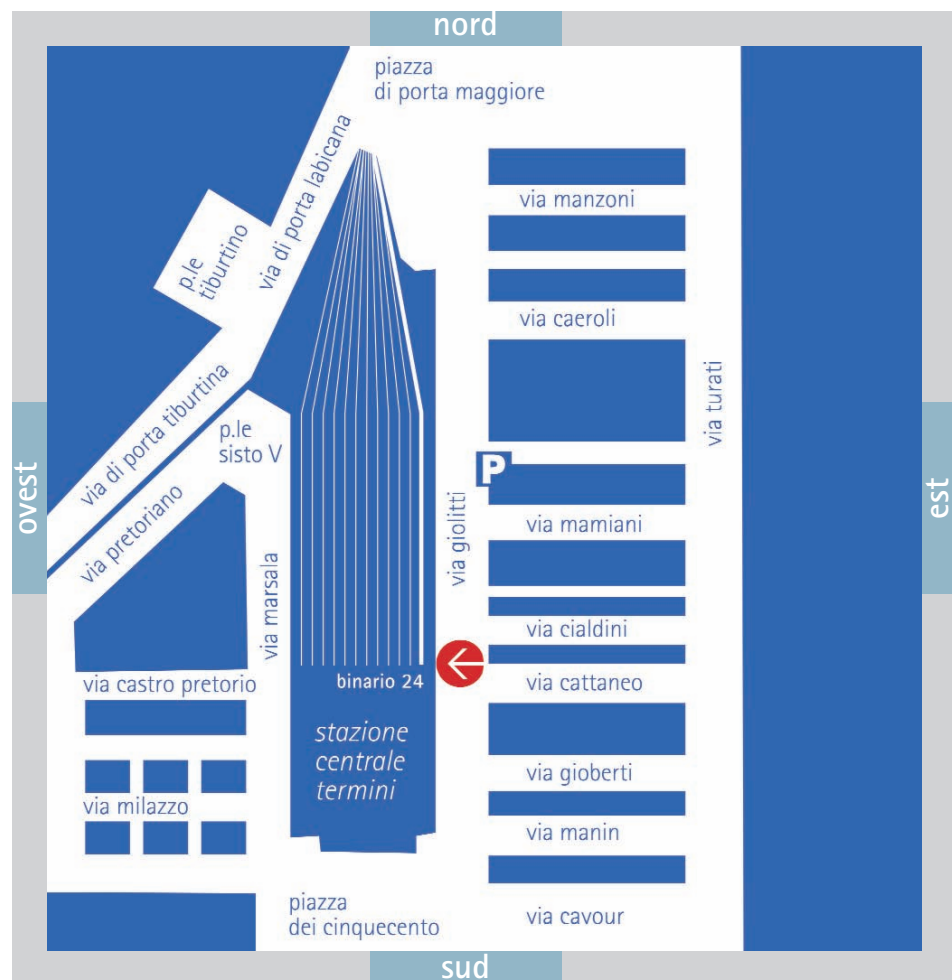


Irccs san raffaele pisana

Dove siamo



poliambulatorio specialistico
via giolitti



2. Principi fondamentali a tutela dell'utente



Ircs san raffaele pisana

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 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 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 sulla struttura e sui servizi forniti

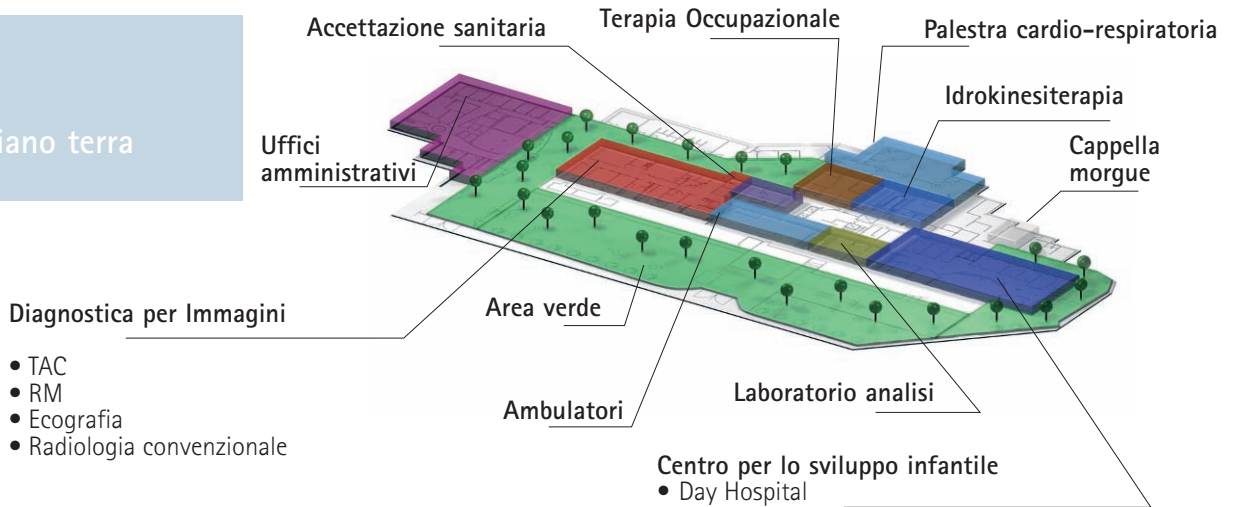
IRCCS San Raffaele Pisana

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

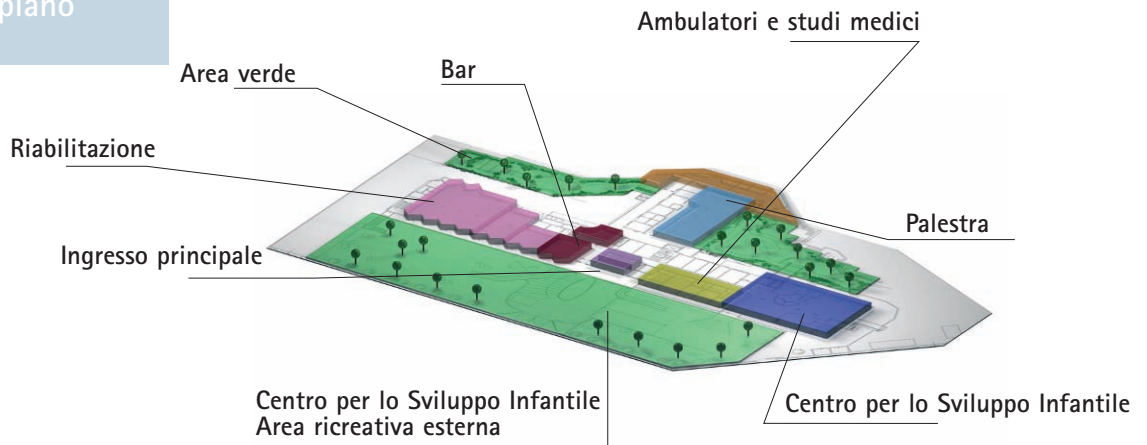


come orientarsi

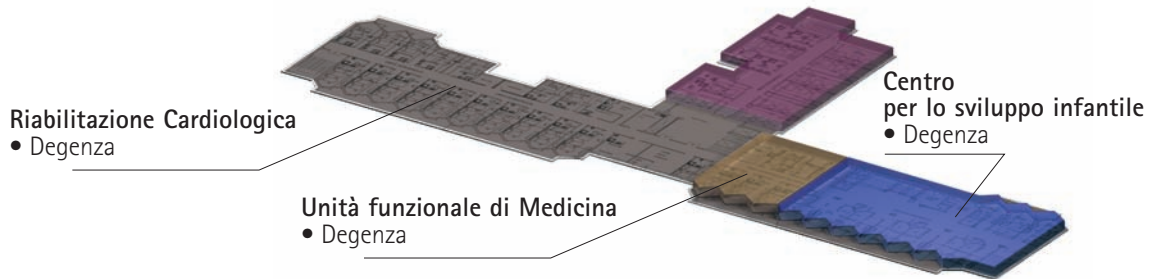
Piano terra



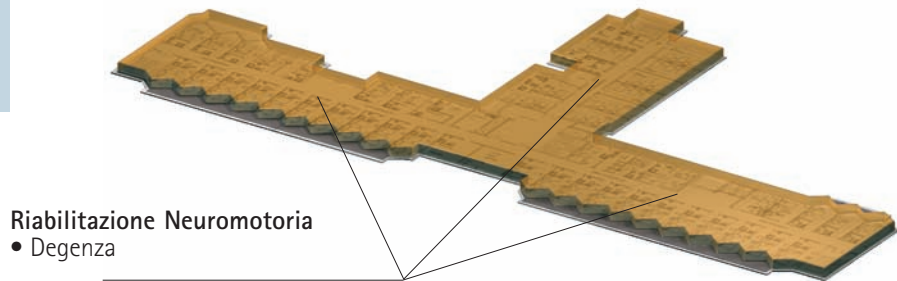
Primo piano



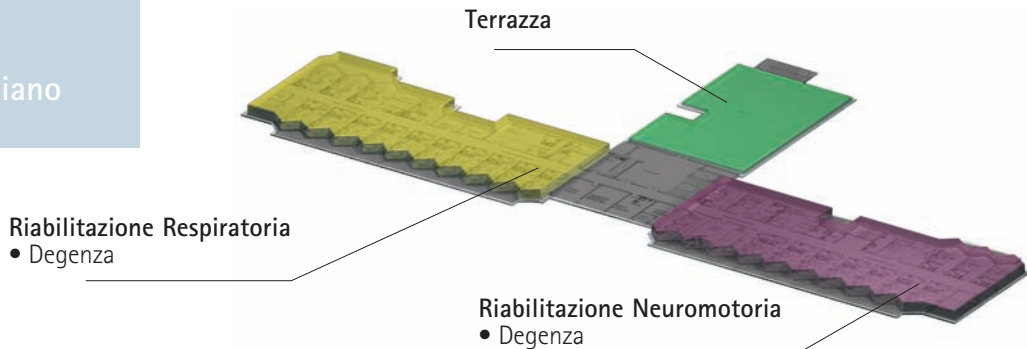
Secondo piano



Terzo piano



Quarto piano





1. Tipologia delle prestazioni fornite



Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

I servizi assistenziali erogati dall'IRCCS San Raffaele Pisana sono:

- Ricovero ordinario di riabilitazione
- Ricovero ordinario di medicina
- Ricovero in day hospital riabilitativo
- Attività ambulatoriali
- Esami clinici di Laboratorio Analisi
- Radiologia convenzionale, TAC, Risonanza magnetica (accreditata con il SSR)
- Attività ambulatoriale e Laboratorio Analisi presso il Poliambulatorio San Raffaele Termini (all'interno della Stazione Termini)

La Struttura Organizzativa

Direttore operativo

Dott. Claudio Ciccarelli

Direttore sanitario

Dott.ssa Isabella Richichi (facente funzioni)

Direttore scientifico

Prof. Massimo Fini

Direttore medico

Prof. Giorgio Albertini

Responsabile del Dipartimento di Scienze delle disabilità dello sviluppo motorie e sensoriali

Prof. Giorgio Albertini

Responsabile del Reparto di Riabilitazione Pediatrica e Disabilità dello Sviluppo
Dott.ssa Claudia Condoluci

Responsabile U.O. Riabilitazione Cardiologica

Prof. Maurizio Volterrani

Responsabile del Raggruppamento UU.OO. di Riabilitazione Neuromotoria
Prof. Marco Franceschini

Responsabili U.O. Riabilitazione Neuromotoria

Dr.ssa Domenica Le Pera

Dr. Enzo Palma

Dr.ssa Roberta Semprini

Responsabile U.O. Riabilitazione Respiratoria

Dr. Vittorio Cardaci

Responsabile U.O. Medicina

Prof. Ascenzo Lancia

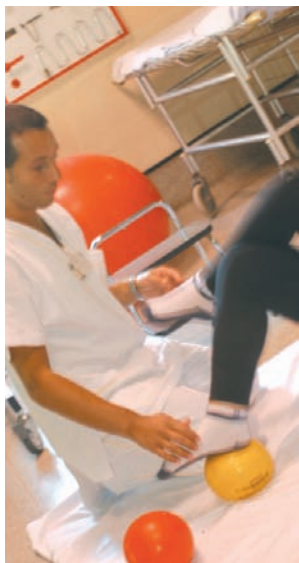
Responsabile Laboratorio Analisi cliniche

Prof.ssa Fiorella Guadagni

Dr. Raffaele Palmirotta

Dr.ssa Patrizia Ferroni

Responsabile del Dipartimento di diagnostica per immagini
Prof. Alberto Pierallini



2. Ricovero in degenza ordinaria



Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

2.1 Modalità di accesso in ricovero ordinario

Il ricovero in Istituto avviene attraverso l'Ufficio Accettazione telefono: 06 66058442 fax: 06 52255678 ufficioricoveri.ircs@sanraffaele.it L'Ufficio è aperto: dal lunedì al venerdì dalle ore 15.00 alle 17.00 sabato dalle ore 10.00 alle 12.00. L'apposito modulo di richiesta ricovero, di cui sono già in possesso gli ospedali e le principali case di cura di Roma, è presente sul sito www.sanraffaele.it e può essere richiesto via fax o e-mail. Il modulo va compilato a cura dell'ospedale di provenienza, ovvero del medico curante; non verranno accettate domande prive della firma, timbro e recapito telefonico del medico.

Utenti provenienti da altri ospedali

Le domande di ricovero vengono valutate entro 48 ore dalla richiesta. L'esito (accettazione, richiesta di ulteriori chiarimenti, non accettazione), verrà poi comunicato via fax all'ospedale richiedente e, in caso di accettazione della domanda di ricovero,

il paziente sarà inserito in lista d'attesa; la data del ricovero verrà comunicata non appena il posto letto sarà disponibile.

Utenti provenienti da casa

Entro 48 ore dalla presentazione della domanda di ricovero l'utente o il familiare possono, previa telefonata all'Ufficio Accettazione, dalle ore 14.30 alle 17.00 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. La motivazione di un eventuale esito negativo può essere comunicata solo di persona all'utente, al suo tutore od a persona da questi delegata.

2.2 Gestione liste di attesa

L'impegno dell'IRCCS San Raffaele Pisana è 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



2. Ricovero in degenza ordinaria



Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

clinica trasmessa o di una specifica visita. La valutazione ha il fine di individuare le modalità di ricovero e il reparto più adatto 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 base all'ordine di presentazione della richiesta 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 e copia degli esami effettuati di recente
- nel caso in cui provenga da altra struttura sanitaria, lettera di

dimissione con specifica della diagnosi e terapia in atto.

Per i pazienti provenienti dal domicilio occorre l'impegnativa del medico di medicina generale

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 lettera di dimissione 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



2. Ricovero in degenza ordinaria



Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

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 dall'Istituto, copia della cartella clinica all'Ufficio Accettazione, previo pagamento di 20 euro. La cartella clinica può essere, se richiesto, inviata con raccomandata A/R. Il costo in questo caso è di 25 euro.

La copia è disponibile entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 e il sabato dalle 9.00 alle 12.00.

telefono: 06 66058 350.

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 fotocopia del documento di identità del delegante e del delegato. 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 (dischetto a 5 euro) presso il reparto di Diagnostica per Immagini. 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



Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

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. Le prestazioni necessarie, di tipo riabilitativo, diagnostico e terapeutico, sono fissate e programmate dai medici specialisti del Day Hospital, secondo un piano di trattamento che dovrà essere condiviso ed accettato dal paziente. La domanda di ricovero va effettuata contattando le segreterie delle unità operative di riferimento che, per alcune specialità, possono richiedere la compilazione di un modulo specifico, a cura del medico curante.

Al momento della richiesta, dovrà essere indicato un numero telefonico ove contattare il paziente in caso di accettazione della domanda.

day hospital di riabilitazione
neuromotoria
telefono: 06 661305
fax: 06 52255621

day hospital di neuroriabilitazione
pediatrica
telefono: 06 66058331
fax: 06 52255629-5630

day hospital di riabilitazione
cardiologica
telefono: 06 66058472



4. Attività ambulatoriali



Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

*I prelievi di sangue si effettuano senza prenotazioni dalle 7,00 alle 10,30 tutti i giorni compreso il sabato, direttamente presso l'IRCCS San Raffaele Pisana in Via della Pisana 235 o presso il Poliambulatorio San Raffaele Termini in Via Giolitti 16, all'interno della stazione Termini.

Presso l'IRCCS San Raffaele Pisana, in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale (SSR), è disponibile l'esame diagnostico di Risonanza Magnetica (RMN) oltre alle seguenti visite specialistiche ed esami diagnostici, in regime ambulatoriale:

Cardiologia (Resp. Dott. M. Volterrani)
Ecografia generale e specialistica (Resp. Dott. A. Pierallini)
Fisiopatologia respiratoria (Resp. Dott. V. Cardaci)
Laboratorio analisi cliniche* (Resp. Dott. F. Guadagni)
Neurofisiopatologia (Resp. Dott. L. De Armas e Dott. A. Pesenti)
Psicologia (Resp. Dott. F. Radicati e Dott. S. Pinnola)
Radiologia tradizionale (Dott. A. Pierallini)

inoltre è possibile effettuare privatamente:
TAC - Tomografia Assiale Computerizzata (TC 64 strati "DUALSOURCE", cardio TC, coronaro-TC)
Colonscopia virtuale

Per prenotare una visita o un esame diagnostico ed avere informazioni sui relativi costi si può contattare telefonicamente il C.U.P. Centro Unico di Prenotazione al numero 89 22 89*, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00, utilizzare il sito www.sanraffaele.it o recarsi personalmente presso l'ufficio accettazione della struttura.

* 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 cent di Euro al minuto più scatto alla risposta di 16 cent, VODAFONE 48 cent di Euro al minuto più scatto alla risposta di 15 cent, WIND 48 cent di Euro al minuto più scatto alla risposta di 15 cent, H3G 48 cent di Euro al minuto più scatto alla risposta di 16 cent. 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



5. Attività specialistica ed esami clinici presso il Poliambulatorio e Laboratorio analisi San Raffaele Termini

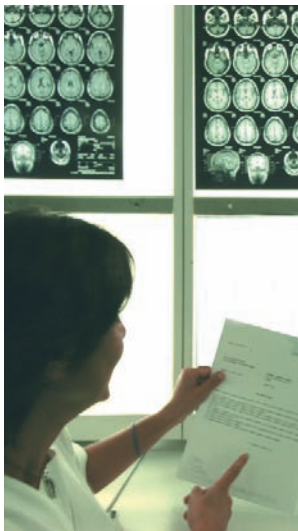


Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

5.1 Visite Specialistiche, esami diagnostici e strumentali

- Allergologia: visite specialistiche, test allergologici, Rast (polveri, alimenti, piante, farmaci, insetti, muffe), test di broncodilatazione, spirometria semplice.
- Angiologia: visite, esami specialistici vascolari, doppler, ecodoppler ecocolor doppler.
- Cardiologia: visita cardiologia, elettrocardiogramma, holter cardiaco, holter pressorio, elettrocardiogramma da sforzo, ecografia cardiaca.
- Chirurgia generale: screening tumori colon-retto, patologia emorroidaria, patologie erniarie, patologia chirurgica dell'apparato digerente, patologia chirurgica vascolare (varici), patologia chirurgica della mammella.
- Dermatologia: visite specialiste, epiluminescenza in videodermatoscopia digitale, (mappa dei nei) crioterapia (asportazione dei nei).
- Endocrinologia: visite specialistiche, patologie della tiroide, patologie dismetaboliche.
- Gastroenterologia: visite specialistiche, esofagogastroduodenoscopia, rettosigmoidoscopia, pancoloscopia, esami biotici, ricerca diagnostica dell' HP, (esami diagnostici endoscopici anche in sedazione).
- Ginecologia ed Ostetricia: visite specialistiche, pap test, tampone vaginale, colposcopia, esami biotici, ecografia pelvica (sonda addominale e trasvaginale), 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, 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 .



5. Attività specialistica ed esami clinici presso il Poliambulatorio e Laboratorio analisi San Raffaele Termini



Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

- 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



5.2 Modalità di accesso alle visite specialistiche e agli esami diagnostico strumentali

Il Poliambulatorio è aperto tutti i giorni dalle 07.00 alle 19.30 da lunedì a sabato, festivi esclusi.

Per effettuare le prenotazioni telefonare al C.U.P. Centro Unico di Prenotazione al numero: 89 22 89*

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00, sabato dalle 9.00 alle 13.00.

È possibile prenotare visite specialistiche ed esami diagnostici attraverso il sito www.sanraffaele.it.

* 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 cent di Euro al minuto più scatto alla risposta di 16 cent, VODAFONE 48 cent di Euro al minuto più scatto alla risposta di 15 cent, WIND 48 cent di Euro al minuto più scatto alla risposta di 15 cent, H3G 48 cent di Euro al minuto più scatto alla risposta di 16 cent. 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



6. Assistenza non sanitaria integrativa



Ircs san raffaele pisana

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.



7. Servizio di Assistenza Sociale



Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

Presso l'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico, situato all'entrata della struttura, 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).



8. Assistenza Religiosa



La Santa Messa è celebrata il lunedì, mercoledì e venerdì alle ore 19.00 e tutte le domeniche alle ore 8.15. Presso la struttura sono disponibili appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico.

Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

9. Servizi Accessori e Comfort



Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011



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), per prenotazioni rivolgersi alla 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 alle ore 7.00 circa, il pranzo alle

ore 12.00 circa e la cena alle 18.00 circa (per tutte le UU.00.). I pasti, forniti da un servizio esterno, prevedono un menù con variazioni stagionali che può essere modificato quando la Dietista suggerisca pietanze più adatte alla patologia specifica dell'utente.

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



Bar

Utenti ed ospiti possono usufruire del servizio bar tutti i giorni dalle ore 7.00 alle 19.00; la domenica ed i giorni festivi il bar resta chiuso dalle ore 13.00 alle 14.30.



Giornali e riviste

Presso il bar tutti i giorni dalle ore 7.00 alle 19.00, utenti e visitatori possono acquistare giornali e riviste. La domenica e i festivi il servizio non è disponibile dalle 13.00 alle 14.30.





9. Servizi Accessori e Comfort



Ircs san raffaele pisana

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.



Biblioteca

La biblioteca dell'IRCCS San Raffaele Pisana opera a supporto dell'attività clinica e scientifica ed è specializzata nella documentazione scientifica di ambito biomedico-sanitario. La biblioteca partecipa a consorzi per la condivisione di risorse quali l'Organizzazione delle biblioteche scientifiche promossa dal Ministero della Salute (Bibliosan), il Catalogo Nazionale dei Periodici (ACNP), il Gruppo Italiano Documentalisti dell'Industria Farmaceutica e degli Istituti di Ricerca Biomedica (Gidif-Rbm) e a sistemi di Document Delivery online, quali il circuito NILDE.

La biblioteca coopera, mettendo a disposizione le proprie risorse, con altre biblioteche in base ad accordi per la reciprocità e la gratuità dei servizi. I servizi bibliotecari comprendono: o reperimento di articoli pubblicati su



9. Servizi Accessori e Comfort



Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

riviste non disponibili localmente, o consulenza bibliografica allo scopo di ottimizzare la ricerca di materiali (in cataloghi, banche-dati, riviste elettroniche, siti internet ecc.), o riproduzione del materiale cartaceo e elettronico presente nella biblioteca.

La biblioteca consente la consultazione e l'accesso a circa 7.000 periodici scientifici elettronici quali i pacchetti bio-medici di Elsevier ScienceDirect, Wiley, Nature, Springer ecc.

Nei locali della biblioteca è disponibile alla consultazione la copia cartacea di circa 50 riviste correnti tra cui alcuni tra i più importanti periodici in lingua italiana d'ambito medico-sanitario ed altri specifici per l'ambito riabilitativo:

- American journal of occupational therapy
- Assistenza Infermieristica e Ricerca,
- Educazione Sanitaria Et Promozione della Salute
- Sole 24 Ore Sanità
- International journal of rehabilitation research
- Journal of cardiopulmonary rehabilitation and prevention

- Mecosan
- Medicina e Morale
- Organizzazione Sanitaria
- Panorama della Sanità
- Psicoterapia cognitiva e comportamentale
- Sanità Pubblica e Privata
- Tecnica Ospedaliera

Sono disponibili a scaffale aperto tutte le annate di periodici correnti e/o interrotti, collocati in ordine alfabetico, unitamente ad enciclopedie, dizionari, manuali.

L'utente può trattenersi in biblioteca per consultare manuali e periodici cartacei e/o elettronici, effettuare ricerche bibliografiche, interrogare banche-dati e, più generalmente, fruire di tutti gli altri servizi erogati dalla biblioteca.

La biblioteca mette a disposizione dei propri utenti strumenti e risorse quali banche-dati "tradizionali" per il recupero di riferimenti bibliografici, banche-dati di immagini e servizi che operano a supporto della valutazione scientifica e delle decisioni cliniche.



9. Servizi Accessori e Comfort



Irccs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011



Alloggi nelle vicinanze

Nei pressi dell'Istituto, sono presenti le seguenti

strutture dove è possibile soggiornare:

- "Villa Serena Santa Maria" delle Suore Serve della Divina Provvidenza
Via della Pisana, 321 Roma – telefono 06 66152355 fax 06 66150498 (a 200 metri dalla struttura)
- Jolly Hotel Villa Carpegna
Via Pio IV, 6 - 00165 Roma
telefono: 06 39373
- Hotel Pisana Palace
Via della Pisana, 374 - 00163 Roma
telefono: 06 66690
- Crowne Plaza Rome S.Peter's
Via Aurelia Antica, 415 - 00165 Roma
telefono: 06 66420
- Hotel Antico Casale
Via della Pisana, 952 - 00163 Roma
telefono: 06 6616 2179

con abbonamento satellitare, telefono in camera, servizio di lavanderia.

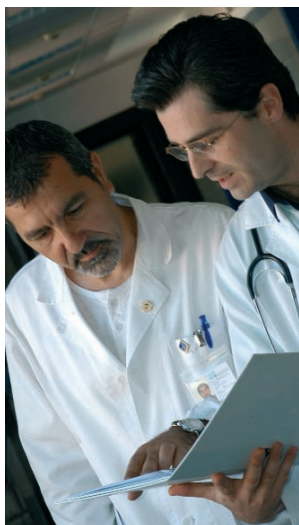
Nella struttura sono presenti alcune suites. Le tariffe sono disponibili presso gli uffici amministrativi (ufficio accettazione).

Occorrente personale: per un più comodo soggiorno nell'Istituto è opportuno dotarsi di biancheria personale, pantofole, pigiama/camicia da notte, vestaglia, tuta da ginnastica, asciugamani e tutto il necessario per l'igiene personale.



Riconoscibilità del personale

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



Comfort Alberghiero

L'IRCCS San Raffaele Pisana è dotato di ogni comfort: ampi giardini, bar, giornali e riviste, tv



10. Ingresso ai visitatori

Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

Ogni giorno è previsto un orario visite dalle ore 16.00 alle 18.00. Inoltre, la domenica e i giorni festivi l'ingresso per i visitatori è consentito anche dalle ore 12.15 alle 13.00. I visitatori sono invitati a rispettare le esigenze delle attività mediche ed infermieristiche e a rispettare la necessità di quiete e tranquillità di tutti gli ospiti ricoverati. L'accesso e l'eventuale permanenza fuori dell'orario previsto, dovranno essere autorizzati dalla Direzione Sanitaria previa richiesta del Responsabile del reparto.

11. Modalità di accoglienza

Ircs san raffaele pisana

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



Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011



ISO 9001:2008



NR. 9122. CCSL



Standard di qualità, impegni e programmi



Irccs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità è una decisione strategica dell'IRCCS San Raffaele Pisana.

La norma internazionale di riferimento UNI EN ISO 9001:2008 è stata prescelta per valutare la capacità dell'IRCCS San Raffaele Pisana di ottemperare ai Requisiti del Cliente, ai Requisiti cogenti ed a quelli stabiliti dall'organizzazione stessa.

Per promuovere nuovi valori nell'assistenza sanitaria e garantire il miglior servizio ai propri utenti, l'IRCCS San Raffaele Pisana ha da sempre posto al centro della propria attività innovazione, efficienza e una costante ricerca scientifica.

I servizi dell'IRCCS San Raffaele Pisana 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 l'Istituto è organizzato per offrire ai pazienti servizi di diagnosi e terapia completi e all'avanguardia così come riconosciuto nella certificazione di qualità rinnovata a Novembre 2010. Inoltre, presso l'IRCCS San Raffaele Pisana è operativo il Dipartimento di Medicina di Laboratorio e Biotecnologie avanzate all'interno del quale è stata attivata la Banca Biologica Interistituzionale Multidisciplinare (Bio BIM) .



Sezione quarta
Meccanismi di tutela e di verifica

1. Diritti e doveri degli utenti



Ircs san raffaele pisana

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 da parte del personale sanitario (medici, infermieri e terapisti).

1.2 Diritto alla riservatezza

All'ingresso nella Struttura viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal D.Lgs.196/03 (testo unico sulla privacy). 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.

1.3 Doveri degli utenti

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

- ogni utente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario dell'Istituto ed in particolare con quello della propria Unità Operativa
- ogni paziente che si dovesse allontanare dal reparto, pur rimanendo all'interno dell'Istituto, 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. Diritti e doveri degli utenti

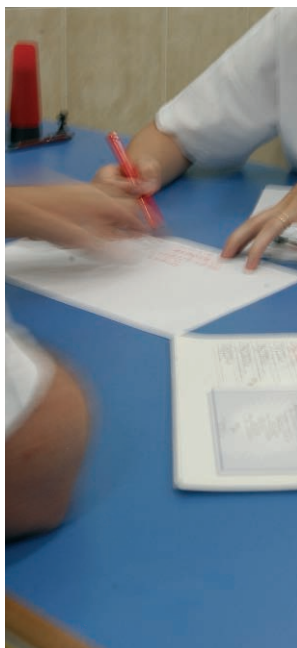


1.4 Carta dei diritti e dei doveri

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.

Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011



2. Reclami

Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

L'IRCCS San Raffaele Pisana 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

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

Gli operatori dell'URP sono presenti nella struttura e sono a disposizione del Pubblico 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 16.00 alle ore 17.00.

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. Addetto alla ricezione dei reclami: Marcella Conti



3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

Irccs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

3.1 Relazione sullo stato degli standard

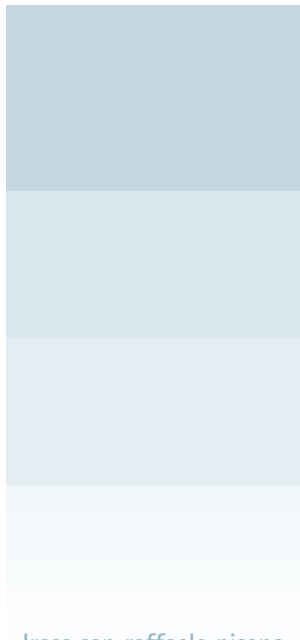
L'IRCCS San Raffaele Pisana effettua ad intervalli pianificati verifiche ispettive interne per stabilire se il Sistema di Gestione per la Qualità:

- è conforme a quanto pianificato, ai Requisiti della Norma Internazionale ed ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità stabiliti dall'Istituto stesso
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato

3.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

L'IRCCS San Raffaele Pisana 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.





Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

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**

IRCCS San Raffaele Pisana
via della Pisana, 235
00163 Roma

irccs@sanraffaele.it
www.sanraffaele.it