

carta dei servizi

San Raffaele Monte Mario
Roma, Via delle Benedettine, n. 18

San Raffaele

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a settembre 2023
I contenuti presenti nella Carta dei Servizi sono consultabili anche su
www.sanraffaele.it

San Raffaele Monte Mario

indice

SEZIONE PRIMA

Presentazione del San Raffaele Monte Mario
e principi fondamentali

- 1 Presentazione del San Raffaele Monte Mario
 - 1.1 Fini istituzionali ed organizzazione
 - 1.2 Formazione Continua
 - 1.3 Principali recapiti telefonici
 - 1.4 Ubicazione e mezzi di trasporto
2. Principi fondamentali a tutela dell'utente
(DPCM 1994 - DPCM 1995)

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulle strutture e i
servizi forniti

1. Tipologia delle prestazioni fornite
 - 1.1 La struttura organizzativa
 2. Ricovero Residenziale
 - 2.1 Modalità di accesso in ricovero residenziale
 - 2.2 Prestazioni di medicina generale
 - 2.3 Prestazioni mediche specialistiche
 - 2.4 PAI – Piano assistenziale individuale
 - 2.5 Occorrente per il ricovero
 - 2.6 Richiesta della cartella clinica
 3. Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)
 4. Assistenza non sanitaria Integrativa
 5. Servizio di assistenza sociale
 6. Volontariato
 7. Assistenza Religiosa
 8. Servizio Accessori e comfort
 9. Ingresso Visitatori
 10. Modalità di accesso
 11. Modalità di accoglienza

SEZIONE TERZA

Standard di qualità,
impegni e programmi

1. Sistema gestione di qualità, impegni e programmi

1. Diritti e Doveri degli utenti
 - 1.1 Diritto all'informazione - consenso informato
 - 1.2 Diritto alla riservatezza
 - 1.3 Doveri degli utenti
 - 1.4 Carta dei diritti e dei doveri

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

2. Reclami
 - 2.1 Ufficio preposto
 - 2.2 Modalità di presentazione reclami

Sezione prima

Presentazione del San Raffaele Monte Mario
e principi fondamentali



1. Presentazione del San Raffaele Monte Mario

Gentile Ospite,

ho il piacere di presentarle la Carta dei servizi della nostra Struttura con l'intento di darle informazioni relative alla nostra organizzazione, gli obiettivi di cura e riabilitazione, e le modalità con cui sono erogate le numerose prestazioni e servizi. I nostri strategica della nostra organizzazione.

La "Carta" è anche e soprattutto l'espressione e l'impegno ad assistere, con professionalità e competenza, quanti si rivolgono alla nostra Struttura. Siamo consapevoli che questo tipo di residenzialità ha, per la durata, per le attese di recupero, per le paure e per l'impegno dei familiari, aspettative che richiedono caratteristiche organizzative e gestionali rivolte soprattutto alla qualità dei rapporti umani.

La Carta è quindi uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura e riabilitazione aspettarsi, quali sono le risposte ai suoi bisogni e alle sue richieste di vita quotidiana. Pertanto la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati e alla modalità di erogazione sono un elemento molto importante, infatti poniamo grande attenzione agli aspetti organizzativi, convinti di poter ancora migliorare grazie anche alla partecipazione e collaborazione Sua e di quanti leggono questo documento.

Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire nel nostro percorso fatto di cure, assistenza e ricerca, proiettato al raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri ospiti. Siamo convinti che un'informazione chiara ed esaustiva della politica della nostra organizzazione può solo trasmettere serenità e tranquillità durante il suo soggiorno presso di noi.

Il Direttore Operativo
Dott.ssa Maria Fattori



1. Presentazione del San Raffaele Monte Mario

1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

Il San Raffaele Monte Mario è gestito dalla Società International Hospital Srl facente parte del Gruppo societario della 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 è collocata al centro di Roma in Via delle Benedettine n. 18 (zona Monte Mario), circondata da ampio spazio esterno con giardino, è dotata di 60 posti letto così ripartiti:

- n. 30 posti letto RSA estensiva;
- n. 20 posti letto RSA mantenimento alto;
- n. 10 posti letto RSA semiresidenziale estensivo per DCCG.;

La Struttura, inoltre, gestisce il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) nell'ambito dell'ASL Roma 1.

La struttura è destinata in prevalenza ad anziani, che necessitano sia di assistenza che di trattamenti fisioterapici, incentrati ad ottenere un miglioramento della condizione di malattia o ad impedirne il peggioramento.

La Residenza sanitaria assistenziale è una struttura di tipo residenziale, funzionale a favorire ospitalità, prestazioni sanitarie assistenziali di recupero funzionale, di reinserimento sociale, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche. Vengono accolte persone non Autosufficienti non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture ospedaliere.

L'attività assistenziale è svolta grazie ad un'assistenza medico - infermieristica sempre attenta a tutte le esigenze dell'ospite con cui è possibile, assicurare l'ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo residente.





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

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. 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.

Le tre tipologie di formazione erogata sono:

- formazione residenziale
- formazione sul campo
- formazione a distanza

(Accordo Stato – Regioni concernente "Il nuovo sistema di formazione continua in medicina" del 5 novembre 2009).

Sono state inoltre avviate, attività di formazione sul campo che rappresentano un elemento innovativo per accreditare le attività regolarmente svolte all'interno dei reparti.

1.3 Principali recapiti telefonici

centralino 06 52253845 (dal lunedì al venerdì dalle 8,00
alle 18,00)
fax 06 52257302
e-mail: sr.montemario@sanraffaele.it

1.4 Ubicazione e mezzi di trasporto

Dove siamo

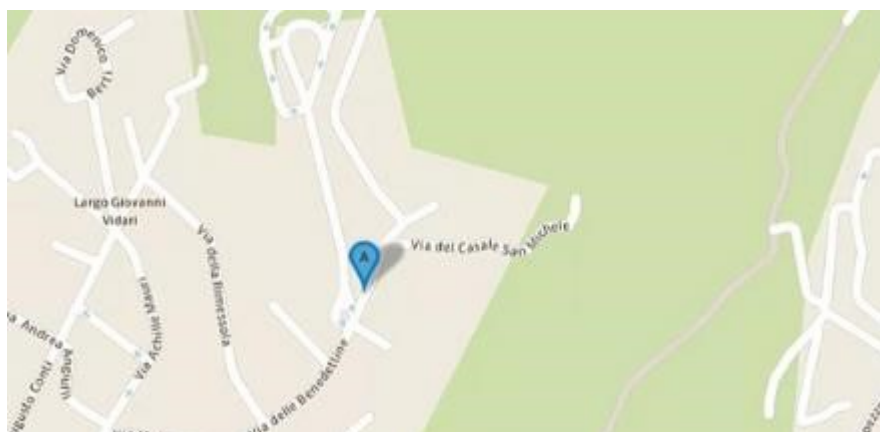
Il San Raffaele Monte Mario è situato in
Via delle Benedettine n. 18, 00135 Roma (RM)

In automobile

Dal Grande Raccordo Anulare di Roma:
Uscita n. 4 verso Roma Centro/Via
Trionfale/Ottavia/Primavalle/S.FilippoNeri/Ipogeo Degli
Ottavi/Viterbo/La Storta.
Prendere per Via Trionfale in direzione di Via delle
Benedettine.

I mezzi pubblici

Dalla stazione Termini prendere la metro A direzione
Battistini, scendere alla fermata Valle Aurelia.
Dalla stazione di Valle Aurelia proseguire con il treno
regionale FS-FL3: fermata Monte Mario.
Prendere l'autobus 912 e scendere alla fermata
Vegio/Vergerio.





2. Principi fondamentali a tutela dell'utente

L'attività della Struttura 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 di obiettività giustizia e imparzialità.

Continuità

Il San Raffaele Monte Mario 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 San Raffaele Monte Mario garantisce all'Utente la partecipazione alla prestazione 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



1. Tipologia delle prestazioni fornite

I servizi erogati sono:

Assistenza Residenziale Estensiva

Assistenza Residenziale Mantenimento Alto

Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) bassa, media e alta intensità





Tipologia delle prestazioni fornite

Residenza Sanitaria Assistenziale RSA

È un presidio sanitario di tipo extraospedaliero che fornisce prestazioni sanitarie ed assistenziali di recupero funzionale e sociale a soggetti non autosufficienti, non curabili a domicilio, con malattie in fase di stabilizzazione clinica, che necessitano di trattamenti sociosanitari continuativi.

La RSA è in grado di fornire prestazioni sanitarie assistenziali di recupero funzionale, di inserimento sociale, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricoveri in strutture ospedaliere.

Scopo fondamentale è l'ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo residente.

Grazie ad una valutazione multidimensionale di ogni ospite, vengono realizzati programmi riabilitativi personalizzati per ottenere il mantenimento e, dove possibile, il potenziamento delle capacità funzionali residue.

Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) consiste in un insieme di trattamenti medici, infermieristici e riabilitativi integrati con servizi socio-assistenziali (igiene personale, cura della persona).

Tali servizi vengono attivati per garantire un'assistenza sanitaria adeguata al di fuori del contesto ospedaliero. L'Assistenza Domiciliare Integrata, quindi, si rivolge unicamente a persone:

- Non autosufficienti in modo totale o parziale, per un periodo di tempo più o meno lungo;
- Non in grado di deambulare o di essere trasportate presso i presidi sanitari ambulatoriali;
- Affiancate quotidianamente da un Caregiver;
- In condizioni abitative idonee.

*Vedi carta servizi dedicata ADI San Raffaele Monte Mario



Ricovero residenziale

2.1 Modalità di accesso in ricovero residenziale

Assistenza Residenziale Estensiva

L'accesso alla Struttura avviene previa valutazione (UVT) secondo i criteri di eleggibilità conformi all'autorizzazione sanitaria e a quanto indicato nel Percorso assistenziale.

L'accesso sarà effettuato previa valutazione multidimensionale da parte dell'Unità di Valutazione Territoriale (UVT) competente per territorio, che definisce e verifica periodicamente il programma.

Assistenza Residenziale di mantenimento A

L'accesso alla RSA avviene esclusivamente attraverso il seguente iter: richiesta del medico curante, approvazione tramite l'Ufficio CAD della ASL di appartenenza ed inserimento nella lista.

La ripartizione degli oneri della retta giornaliera è suddivisa in una quota direttamente a carico del Servizio Sanitario Regionale ed una quota riservata agli assistiti, con l'eventuale partecipazione da parte del Comune, secondo quanto stabilito dalla normativa della Regione Lazio.

L'ospite ammesso in RSA e/o i suoi familiari sono tenuti al pagamento di detta ultima quota concernente gli oneri per prestazioni di natura alberghiera e socioassistenziale.

Nel caso in cui l'ospite e/o i suoi familiari non siano in grado di provvedere al pagamento di detta quota, al versamento della stessa concorrerà il Comunesocio-assistenziale sono a carico dell'utente fatta salva la partecipazione alla relativa spesa da parte del Comune di residenza del paziente.

Assistenza semiresidenziale estensiva per DCCG

La Struttura diurna garantisce l'erogazione del servizio nel rispetto di quanto disciplinato a livello regionale, per almeno 6 ore/die e 5 giorni a settimana. Il Medico Responsabile della Struttura assegna il posto letto di concerto con l'Infermiere Dirigente e in base alle condizioni psicofisiche emerse dalla valutazione multidimensionale fornita dall'UVT, nonché dalle esigenze espresse dall'Ospite.

● ● ● 2. Ricovero residenziale

2.2 Prestazioni di medicina generale

Le prestazioni di medicina generale sono erogate dal medico di libera scelta dell'assistito, nei limiti e alle condizioni previste per la generalità dei cittadini.

Per i casi di ospitalità permanente o prolungata gli ospiti provvedono alla variazione del medico curante, mediante la scelta di uno dei sanitari afferenti alla Azienda ASL RM 1 ove è ubicata la R.S.A., che hanno dichiarato la propria disponibilità alla struttura, secondo gli accordi stipulati a livello regionale con i medici di medicina generale.

2.3 Prestazioni mediche specialistiche

Le prestazioni mediche specialistiche sono erogate dagli specialisti della ASL, su richiesta del MMG e/o del Medico Responsabile di struttura.

Per il regime di ricovero livello assistenziale estensivo per DCCG la struttura garantisce l'accesso costante e programmato del neurologo, geriatra e psichiatra oltre ad eventuali consulenze/ trattamenti specialistici che si rendessero necessari durante l'ospitalità.

2.4 PAI - Piano assistenziale individuale

L'unità valutativa del CAD che ha effettuato la valutazione dei singoli ospiti ai fini dell'ammissione e a cui fa carico la sorveglianza della qualità delle prestazioni rese, provvede a definire, d'intesa con il medico di medicina generale ed il medico responsabile della struttura, il piano individuale, indicando nello stesso la tipologia e la periodicità degli interventi terapeutici e riabilitativi nonché la tipologia e la periodicità degli accertamenti di laboratorio e di radiologia ritenuti necessari in relazione allo stato della persona. Sarà cura del medico di medicina generale ovvero del medico responsabile della Struttura, riportare nella cartella personale dell'ospite le motivazioni delle eventuali deroghe o scostamenti rispetto a quanto concordato con l'unità valutativa territoriale, soprattutto per quanto riguarda le prestazioni specialistiche e di laboratorio.

2.5 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:

- autorizzazione del CAD di appartenenza tessera sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza ed eventuale esenzione
- documento di identità
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere, Piani terapeutici, eventuale certificazione di invalidità per il rilascio delle esenzioni tiket.
- indicazione della scelta del medico di base della Asl per la certificazione delle terapie farmacologiche.
- certificato esenzione malattie infettive e contagiose in atto (rilasciato dal medico curante).



2. Ricovero residenziale

Per quanto riguarda l'occorrente personale si segnala:

Scarpe ginniche

Pigiama/t -shirt bianche

Pannoloni assorbenti se necessari

Tuta da ginnastica

Acqua

Biancheria personale

Tutto il necessario per l'igiene personale

2.6 Dimissione

Gli ospiti della struttura possono essere dimessi per ricovero in un'altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia ovvero per altri motivi, con diritto di riammissione alla data programmata. Per tutta la durata della dimissione temporanea, l'utente è comunque tenuto al pagamento della quota di partecipazione. Al momento dell'uscita dalla Struttura, viene rilasciata una lettera di dimissione che contenga la diagnosi, gli esami eseguiti, i risultati le cure e quelle consigliate.

Nell'ipotesi che l'ospite chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sulla cartella personale, che solleva la Struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.

2.7 Richiesta della cartella clinica

L'utente può richiedere, al momento della dimissione dalla Struttura, copia della cartella clinica presso l'Ufficio cassa.

L'Ufficio cassa è aperto:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30,

il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

La copia è disponibile entro 30 giorni dalla richiesta.

Può essere ritirata personalmente, da un genitore (nel caso di utente minorenni) o da altra persona in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità dell'utente. Nel caso in cui quest'ultimo sia residente fuori Roma è possibile richiedere la spedizione della cartella tramite posta prioritaria, previa richiesta scritta e con addebito delle spese postali.

3. Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)

L'assistenza domiciliare è l'insieme coordinato di attività socio-sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, psicosociali, educative), integrate fra loro, rese al domicilio del paziente sulla base di criteri di eleggibilità clinici, sociali e di condizioni ambientali, secondo piani individuali, programmati per l'assistenza, definiti con la partecipazione delle diverse figure professionali coinvolte nella presa in carico, con l'apporto del Medico di Medicina Generale (M.M.G.) e periodicamente verificate.

L'A.D.I. - ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA - è una modalità assistenziale prevalentemente sanitaria, direttamente a casa del paziente, concordata con l'ASL tra il Paziente, i Parenti e il Medico di Famiglia, per un periodo di tempo prestabilito.

L'A.D.I. è un modello di cura alternativa al ricovero ospedaliero, consentendo alla persona di rimanere il più possibile nel proprio ambiente abituale di vita, o rendendo possibile una precoce dimissione.

L'attività della centrale operativa è garantita per 6 giorni a settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00 e il sabato dalle ore 8,30 alle 13,00.

L'Assistenza domiciliare è garantita per 6 giorni a settimana dal lunedì al sabato.





4. Assistenza non sanitaria integrativa

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 non sia in grado di intendere o di volere. La richiesta deve essere effettuata utilizzando l’apposito modulo e dovrà essere approvata dal Medico Responsabile. Tutto il personale dedicato all’attività di badantato dovrà essere munito di tessera di riconoscimento 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.



5. Servizio di assistenza sociale

E' 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 ausiliate alle Aziende ASL.

6. Volontariato

All'interno della struttura sono presenti gruppi e associazioni di volontariato che collaborano con il Servizio Sociale della struttura stessa e con i suoi educatori professionali nelle attività ricreative, ludiche/religiose, e di sostegno.

7. Comitato di partecipazione

Presso il San Raffaele Monte Mario è operante il Comitato di partecipazione, il quale è costituito da:

- rappresentanti degli ospiti;
- 1 rappresentante delle famiglie;

e associazioni di volontariato che operano all'interno della Struttura;

1 rappresentate del sindacato dei pensionati maggiormente rappresentativo a livello provinciale;

1 rappresentante della Consulta Regionale per l'Handicap.

Il Comitato ha il compito di:

- esprimere parere e formulare delle proposte alla direzione operativa in ordine alla programmazione, svolgimento e verifica delle attività all'interno della R.S.A.;
- raccogliere e valutare le istanze degli ospiti, in particolare, per quanto riguarda le iniziative ed attività collaterali intese a promuovere una maggiore autonomia e una maggiore integrazione degli stessi all'interno della R.S.A e all'esterno con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla Direzione operativa.



8. Assistenza religiosa

Nella struttura è disponibile una cappella per il culto cattolico oltre ad ulteriori appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico.



9. Servizi accessori e comfort

Cura della persona

Presso la Struttura è possibile usufruire dei seguenti servizi di cura alla persona:

parrucchiere;
barbiere;
lavanderia;
podologo.

Per le prenotazioni l'utente si rivolge al coordinatore infermieristico

Pasti

La colazione è servita alle ore 8,00, il pranzo alle ore 13,00, la merenda alle ore 16,00 e la cena alle ore 18,30.

Sono previsti menù con variazioni stagionali, che possono essere modificati qualora il Medico e la Dietista suggeriscano pietanze più adatte alla patologia specifica dell'utente (diete speciali).

Sono presenti dei distributori automatici di bevande e consumazioni.

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 difforni devono essere segnalati alla Direzione Medica (Medico Responsabile) per i provvedimenti del caso.

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.

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.

Comfort Alberghiero

La Struttura è dotata di ampi spazi esterni con giardino
I Servizi di guardaroba e lavanderia sono disponibili gestiti in service.

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.



10. Ingresso ai visitatori

L'ingresso per i visitatori è consentito solo su prenotazione negli orari compatibili alle esigenze assistenziali degli ospiti.



11. Modalità di accoglienza

L'Utente è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso il San Raffaele Monte Mario, 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.

Nell'ambito delle proprie attività l'Assistente Sociale di Struttura:

- si occupa anche di rilevare il gradimento sulle modalità di erogazione dei servizi sanitari;
- accogliere i reclami degli Utenti

L'Ufficio accettazione costituisce il punto di contatto diretto con la Struttura, per fornire informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso.



Sezione terza

Standard di qualità, impegni e programmi



1. Sistema gestione di qualità, impegni e programmi

La Struttura pur non avendo ancora optato per un Sistema Gestione di Qualità con Ente Certificatore è, comunque, orientata al miglioramento continuo attraverso l'implementazione dei processi, il loro monitoraggio e miglioramento.

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 dalla vigente normativa in materia di 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. I medici forniranno informazioni solo ai referenti indicati dall'utente.

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.

1.4 Carta dei diritti e dei doveri

La Carta, disponibile presso l'accettazione ed affissa negli spazi comuni, costituisce un'accurata informativa dei diritti e doveri del Paziente.



2. Reclami

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

2.1 Ufficio preposto

I reclami devono essere presentati all'Ufficio dell'Assistente Sociale aperto la mattina dal lunedì al venerdì.

L'Ufficio accoglie le opposizioni, i reclami scritti degli Utenti provvedendo alla risposta in cinque giorni lavorativi

2.2 Modalità di presentazione reclamo

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





3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo.

Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

Il San Raffaele Monte Mario verifica 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 semestrale e semestralmente viene elaborato un report che fornisce dei feedback molto importanti per il miglioramento continuo del nostro servizio offerto.

