

# Carta dei Servizi

2023



La centralità del paziente è il motore che muove e regola ogni scelta del San Raffaele S.p.A.



## Presentazione

La carta dei servizi ha l'intento di presentare la nostra Struttura Sanitaria, i servizi offerti, le modalità per accedervi e tutte le informazioni utili a rispondere ai quesiti più comuni dei pazienti.

In essa sono contenuti i valori ed i principi sui quali si fonda il Poliambulatorio Sr Termini, impegnato nell'assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, tutti coloro che vi si rivolgono. Leggendo questo documento troverà una informativa completa sull'organizzazione del Poliambulatorio.

La invitiamo sin da ora a volerci inviare suggerimenti utili a migliorare il nostro livello di qualità.

## Principi fondamentali a tutela dell'utente

L'attività dei nostri Poliambulatori si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18.05.1995 relativi a:

*Eguaglianza:* ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazioni di sesso, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

*Imparzialità:* i comportamenti degli operatori verso l'Utente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

*Continuità:* il centro assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte a creare all'Utente il minor disagio possibile.

*Diritto di scelta:* l'Utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

*Partecipazione:* il centro garantisce all'Utente la possibilità di partecipare al processo di erogazione delle prestazioni attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

*Efficienza ed efficacia:* il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

Nel rispetto di tutti, Pazienti e Personale Sanitario, si richiama ad osservare gli orari di prenotazione assegnati e ad informare tempestivamente la struttura in caso di ritardo o annullamento della prestazione richiesta.

In tutto il Poliambulatorio è rigorosamente vietato fumare.



## Il Poliambulatorio

Il San Raffaele Termini, poliambulatorio specialistico situato all'interno dell'omonima stazione di Roma, è specializzato nella tutela della salute ed orientato alla prevenzione e alla diagnosi, con l'obiettivo di assicurare un percorso personalizzato per ogni singolo paziente; è inoltre in grado di affiancare le aziende fornendo tutto il supporto necessario in materia di Medicina del Lavoro.

Il San Raffaele Termini offre visite ed esami strumentali relativi alle seguenti branche specialistiche: laboratorio analisi cliniche, diagnostica per immagini (Rx, ecografie, mammografia, moc) allergologia, angiologia, cardiologia, chirurgia generale, dermatologia, endocrinologia, fisiopatologia respiratoria, gastroenterologia, ginecologia, medicina internistica, neurochirurgia, neurologia, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria, urologia.

Naturalmente i tempi di attesa e di risposta sono brevi e certi come si addice ad un Poliambulatorio privato di alta qualità; la competenza e la cortesia degli operatori sono il nostro vanto e la vostra sicurezza.

## Giorni e orari di apertura

dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 19.00 e il sabato dalle 7.00 alle 13.00

## Prenotazioni e Informazioni

Tutte le prestazioni sono erogate in regime privato oppure in convenzione con i principali Enti Privati, nel qual caso può essere necessaria la richiesta del Medico Curante o dello Specialista. L'accesso alle prestazioni avviene a seguito di appuntamento, ad eccezione dei servizi erogati dal Laboratorio Analisi.

Tutte le informazioni sulle prestazioni sanitarie erogate (tempi, costi, preparazione del Paziente) vengono fornite nelle seguenti modalità:

- Direttamente in struttura dal personale di Accettazione
- Contattando il [Cup](tel:06.52253535) al numero 06.52253535 attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00 ed il sabato dalle 8:00 alle 13:30
- Visitando il sito [www.poliambulatorisanraffaele.it](http://www.poliambulatorisanraffaele.it) e il sito di prenotazioni [www.srcup.it](http://www.srcup.it)

È previsto un percorso preferenziale per pazienti in condizione di fragilità (grave patologia, ridotta mobilità o gravidanza).

Il pagamento delle prestazioni può essere effettuato in contanti, Bancomat o Carta di Credito.



## **Tempi medi di attesa per prenotazioni, esecuzione esami e consegna referto**

**ANALISI CLINICHE di LABORATORIO** - Direttore Dott.ssa Antonella Spila

Non è necessario l'appuntamento; presentarsi in accettazione dalle ore 7:00 alle ore 10:30, solitamente a digiuno.

Tempi di esecuzione: 20 minuti.

Referto disponibile in 3/4 giorni dal prelievo salvo diversa indicazione del Medico Prelevatore.

Per gli esami Citologici ed Istologici sono necessari circa 15 giorni dal prelievo del campione. Il ritiro dei referti può essere effettuato in Accettazione o richiedendone l'invio al proprio indirizzo di posta elettronica.

**DIAGNOSTICA PER IMMAGINI** - Responsabile di Branca Dott.ssa Maria Antonietta Rotiroti

Tempi di attesa per la prenotazione:

Radiologia digitale diretta: 2 giorni

Mammografie: 4 giorni

MOC: 1 giorno

Ecografie: 4 giorni

Tempi di esecuzione: 20/30 minuti

Consegna del Referto: immediata

**VISITE ED ESAMI SPECIALISTICI** - Direttore Medico Dott. Beniamino Colagrosso

Tempi di attesa per la prenotazione: da 2 a 7 giorni secondo specialità

Tempi di esecuzione: 20/30 minuti

Consegna del Referto: immediata



## Suggerimenti e reclami

Sempre più attenti ai bisogni dei nostri pazienti riteniamo che l'opinione dell'utente rivesta particolare rilevanza. Per questo motivo sollecitiamo gli utenti alla compilazione del questionario di gradimento che può avvenire direttamente [cliccando QUI](#) oppure da smartphone inquadrando con la fotocamera il [QR-code](#):



La Direzione Medica e la Segreteria di Accettazione sono sempre disponibili a raccogliere eventuali reclami. L'utente può presentare la segnalazione, preferibilmente entro 15 giorni dall'accaduto, nei seguenti modi:

- chiedendo un appuntamento diretto con il Referente Operativo o con il Direttore Medico
- inviando una mail a [dirsan.termini@sanraffaele.it](mailto:dirsan.termini@sanraffaele.it)

Il reclamo, sia verbale che scritto, dovrà essere il più dettagliato possibile e contenere: la data del fatto, la sua descrizione e le persone coinvolte. A tale proposito si fa presente che tutto il personale operante nella Struttura Sanitaria è identificabile attraverso il tesserino di riconoscimento che è obbligato ad indossare.

## Gestione COVID-19

Al fine di evitare il pericolo di diffusione dell'infezione virale sono scrupolosamente messi in atto idonei protocolli operativi sia tra il personale (medico, infermieristico, ausiliario e amministrativo) che per i pazienti. Tali protocolli includono procedure di sanificazione e disinfezione di tutti gli ambienti, come pure il controllo del rispetto dell'etichetta respiratoria e del corretto uso dei Dispositivi di Protezione Individuali previsti dalla normativa vigente.

Il distanziamento sociale viene sempre garantito all'interno dei locali.



# Prestazioni

## Esami diagnostici e visite specialistiche

**ALLERGOLOGIA:** visita specialistica, test allergologici (prick test - patch test), spirometria semplice, test di broncodilatazione.

**ANGIOLOGIA:** visita specialistica, ecodoppler dei tronchi sovraortici, degli arti inferiori e superiori arterioso e venoso, dei grossi vasi addominali, trattamento sclerosanti.

**CARDIOLOGIA:** visita specialistica, elettrocardiogramma, ecocardiogramma ed ecocolor Doppler cardiaco, test da sforzo su cicloergometro, holter pressorio e cardiaco.

**CHIRURGIA GENERALE:** visita specialistica per screening tumori del colon-retto, patologia emorroidaria, patologie erniarie, patologie chirurgiche dell'apparato digerente, patologia chirurgica vascolare, patologia chirurgica della mammella.

**NEUROCHIRURGIA:** visita specialistica

**DERMATOLOGIA:** visita specialistica, mappatura nei con videodermatoscopia, crioterapia, trattamento con DTC, trattamento dell'acne e delle cicatrici, dermatologia estetica con filler, biorivitalizzanti del volto, ossigeno e carbossiterapia.

**DIETOLOGIA:** valutazione nutrizionale, impedenziometria, determinazione dieta.

**ECOGRAFIA ed ECOCOLOR DOPPLER:** linfonodi, ghiandole salivari, cute e sottocute, muscolo tendina, capo e collo, tiroide, cardiaca, mammaria, addome inferiore, addome superiore, addome completo, grossi vasi addominali, tronchi sovraortici, arti inferiori e superiori arterioso e venoso, reni e surreni, vescica, scroto, pene, testicoli, pelvi, trans vaginale, trans rettale, osteoarticolare bacino e anca.

**ENDOCRINOLOGIA:** visita specialistica, ecografia ed ecocolor Doppler della tiroide, ago aspirato, visita andrologica, visita diabetologica.

**FISIATRIA:** visita specialistica, esame baropodometrico.

**FISIOPATOLOGIA RESPIRATORIA:** visita specialistica, spirometria globale in cabina pletismografica, diffusione alveolo capillare, emogas analisi, test del cammino, saturimetria, broncodilatazione farmacologica, polisonnografia.

**GASTROENTEROLOGIA:** visita specialistica, breath test Helicobacter Pylorii (urea), breath test lattosio, breath test lattulosio, breath test glucosio.

**GINECOLOGIA:** visita specialistica, pap test in metodica thin prep, colposcopia, biopsia a guida colposcopia, polipectomia cervicale ed endometriale, tamponi vaginali, inserzione e rimozione contraccettivi, ecografia pelvica, trans vaginale ed ostetriche del I, II e III trimestre, ecografia morfologica, translucenza nucale, BiTest. Citologia Istopatologia.

**LABORATORIO ANALISI:** esami clinici di base (Chimica clinica - Immunometria - Microbiologia - Ematologia - Coagulazione).

**MEDICINA INTERNA:** visita specialistica generale, visita specialistica reumatologica.





# Prestazioni

## Esami diagnostici e visite specialistiche

**NEUROLOGIA:** visita specialistica, elettromiografia semplice, elettromiografia arti superiori ed inferiori, elettroencefalogramma, visita specialistica per Parkinson, visita specialistica per Alzheimer, visita specialistica per Cefalea.

**OCULISTICA:** visita specialistica, valutazione ortottica, studio del campo visivo, tonometria, pachimetria corneale, fondo oculare, test di Schirmer, specillazione del dotto naso lacrimale e dei canalicoli lacrimali, retinografia 3D, OCT (tomografia a coerenza ottica).

**ONCOLOGIA:** screening tumori.

**ORTOPEDIA:** visita specialistica, infiltrazioni.

**OTORINOLARINGOIATRIA:** visita specialistica, irrigazione dell'orecchio, rinofibrolaringoscopia, potenziali evocati acustici, esame audiometrico tonale e vocale, impedenziometria, funzionalità vestibolare.

**PEDIATRIA:** visita specialistica

**RADIOLOGIA:** esami radiografici digitali normali e sotto carico - mammografia - densitometria (moc) lombare e femorale o total body.

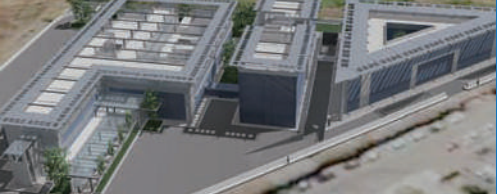
**UROLOGIA:** visita specialistica, uroflussimetria, cistoscopia, ecografie specialistiche.

**CHECK UP:** elenco di prestazioni personalizzate eseguite in unica giornata con relazione conclusiva del Medico specialista Internista.

**PACCHETTI PREVENZIONE:** SR Donna - SR Uomo - SR Vista - SR Cardio - SR Tiroide - SR Pneumologia - SR Allergie - SR Dermatologia.

**COVID-19:** tampone rapido qualitativo, test sierologico, pacchetto Post Covid.

**MEDICINA del LAVORO:** servizi inerenti la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro previsti dal ex D.lgs 81/08 e succ. quali visite mediche, eventuali accertamenti integrativi, riunioni periodiche, supporto del Medico Competente.



San Raffaele S.p.A.

Via di Val Cannuta, 247 - 00166 Roma

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

## Qualità

Il Poliambulatorio SR Termini adotta il sistema di gestione e controllo del San Raffaele spa, basato sul rispetto dei requisiti, sul monitoraggio ed il miglioramento dei processi e dell'organizzazione, sulla formazione del personale, sulla comunicazione e sull'individuazione e prevenzione dei rischi specifici.

## La Struttura Sanitaria e il Gruppo

Il San Raffaele S.p.A. riveste un ruolo di leader nel campo della difesa della salute, della ricerca scientifica e dell'assistenza medica. La centralità del paziente è il motore che muove e regola ogni scelta. La mission del San Raffaele è sostenere il paziente in ogni sua esigenza, mettendo a disposizione prestazioni e servizi assistenziali che includono la Riabilitazione, le Residenze Sanitarie Assistenziali, la Lungodegenza e gli Hospice, con particolare attenzione alle attività diagnostiche e ambulatoriali. Il San Raffaele è presente in maniera capillare sul territorio nazionale (Lazio, Abruzzo, Puglia, Basilicata, Sardegna). L'attenzione al comfort degli ambienti, accompagnata dall'efficienza del personale e dall'utilizzo di tecnologie di ultima generazione, sono gli strumenti attraverso i quali si persegue un unico obiettivo: la salute e il benessere del paziente. Il paziente può affidarsi con sicurezza e fiducia alle diverse strutture, contando su una disponibilità di 3.000 posti letto e sull'assistenza di oltre 2.500 professionisti della Salute.

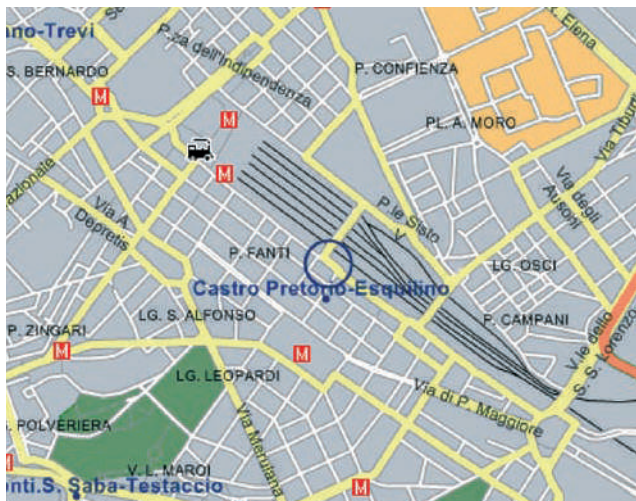
## Le strutture

IRCCS San Raffaele  
San Raffaele Borbona  
San Raffaele Campi Salentina  
San Raffaele Cassino  
San Raffaele Flaminia  
San Raffaele Montecompatri  
San Raffaele Monte Mario  
San Raffaele Portuense  
San Raffaele Rocca di Papa  
Rosa del Marganai  
Medica Group

San Raffaele Sabaudia  
San Raffaele San Nicandro  
San Raffaele Sulmona  
San Raffaele Termini  
San Raffaele Trevignano  
San Raffaele Troia  
San Raffaele Velletri  
San Raffaele Viterbo  
Casa di Cura Nepi  
Centro Geriatrico Matera  
Villa Grazia



# Dove siamo



## Ubicazione

Il Poliambulatorio è ubicato a Roma in Via Giolitti, 16 all'interno della Stazione Termini con accesso dalle scale, situate a metà del corridoio commerciale e segnalato da appositi cartelli, o con l'ascensore posto frontalmente al civico 16 ed indicato da segnaletica.

Facilmente raggiungibile con la Metro linee A e B, fermata 'TERMINI' oppure in Autobus con fermate: Giolitti - Gioberti - Piazza dei Cinquecento Per chi desidera raggiungerci in auto sono disponibili Parcheggi Multipiano in Via Marsala, 51c ed in Via Giolitti, 271.



**San Raffaele Termini**

Via Giolitti, 16 - 00185 Roma

Tel. 06/52254424

E-mail: [accettazione.termini@sanraffaele.it](mailto:accettazione.termini@sanraffaele.it)

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