

# carta dei servizi

**IRCCS San Raffaele Roma**

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



Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a **marzo 2024**.

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

# IRCCS San Raffaele Roma

## indice

### SEZIONE PRIMA

Presentazione Istituto e principi fondamentali

1. Presentazione del San Raffaele Roma	6
1.1. Fini Istituzionali ed organizzazione	7
2. Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994-DPCM 1995)	13

### SEZIONE SECONDA

Informazioni sulle strutture e i servizi forniti

1. Tipologia delle prestazioni fornite	15
2. Ricovero in degenza ordinaria	16
2.1. Modalità di accesso al ricovero ordinario	16
2.2 Gestione liste di attesa	16
2.3 Occorrente per il ricovero	17
2.4 Dimissione	17
2.5 Richiesta della cartella clinica	18
2.6 Richiesta esami radiografici	18
3. Ricovero in day hospital	19
4. Attività Ambulatoriali	20
5. Assistenza non sanitaria integrativa	22
6. Servizio di Assistenza Sociale	23
7. Assistenza religiosa	24
8. Servizi accessori e comfort	25
9. Ingresso visitatori	29
10. Modalità di accoglienza	30

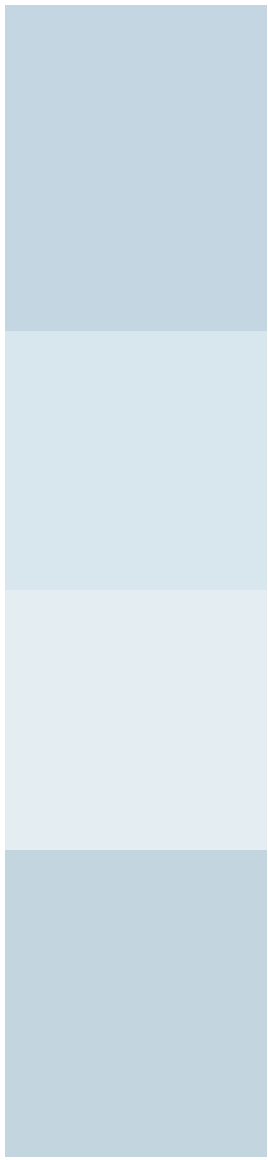
### SEZIONE TERZA

Meccanismi di tutela e di verifica

1. Diritti e doveri degli utenti	32
1.1 Diritto all'informazione - consenso informato	32
1.2 Diritto alla riservatezza	32
1.3 Doveri degli utenti	32
1.4 Carta dei diritti e dei doveri	33

<b>2. Reclami</b>	<b>34</b>
<b>2.2 Funzioni</b>	<b>34</b>
<b>2.3 Modalità di presentazione reclamo</b>	<b>34</b>
<b>3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo</b>	<b>35</b>
<b>3.1 Relazioni sullo stato degli standard</b>	<b>35</b>
<b>3.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti</b>	<b>35</b>





**Sezione Prima**  
Presentazione IRCCS San Raffaele  
e principi fondamentali



## 1. Presentazione IRCCS San Raffaele Roma

Gentile Ospite,

ho il piacere di presentarLe la Carta dei servizi del nostro Istituto, il cui intento è far conoscere le attività e i servizi messi a disposizione e le modalità per accedervi.

La “Carta” esprime 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, l’impegno e il coinvolgimento 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 della “cura della persona”.

Poniamo, inoltre, grande attenzione agli aspetti organizzativi, convinti di poter continuamente migliorare grazie anche alla partecipazione e alla collaborazione Sua e di tutti coloro, che leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive o percepite.

Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e trarne elementi atti a migliorare continuamente il 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 Roma

## 1.1 Fini istituzionali e organizzazione

L'IRCCS San Raffaele Roma, Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, ha come 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 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 disponibili 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
- Disabilità dello sviluppo infantile
- Riabilitazione cardiologica
- Riabilitazione respiratoria
- Medicina

A supporto delle attività cliniche e di ricerca sono inoltre presenti diversi ambulatori e servizi tra cui: la Telemedicina, l'Assistenza Domiciliare integrata e Servizi Privati.

Atti Autorizzativi e di Accreditamento  
IRCCS San Raffaele Roma  
- DCA 525 del 23/12/2013



# 1. Presentazione IRCCS San Raffaele Roma

## 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 Roma si dedica pertanto, oltre all'impegno istituzionale nel campo dell'assistenza sanitaria, anche alla ricerca scientifica e alla formazione. Ai pazienti potrà essere richiesto di partecipare a progetti di ricerca e, a tal fine, saranno informati sulle finalità dello studio, sulle indagini richieste e più in generale sui propri diritti. La disponibilità a partecipare a 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 e internazionale. L'attività di ricerca svolta anche in collaborazione con prestigiosi Istituti e Università italiane e 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 e internazionali. L'IRCCS San Raffaele Roma 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 gestionale.



# 1. Presentazione IRCCS San Raffaele Roma

## Comitato etico

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 e, 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, che le indagini o terapie previste non arrechino danno, o sofferenza e non comportino dei rischi.

Il Comitato etico, attraverso un agile percorso di valutazione e approvazione degli studi, consente la conduzione di protocolli clinici.



## 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 Roma, provider accreditato, organizza attività formative per il conferimento di crediti ECM per i 32 profili professionali.

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

# 1. Presentazione IRCCS San Raffaele Roma

L'IRCCS San Raffaele Roma, 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 e attribuendo direttamente i crediti formativi ai partecipanti.

## Principali recapiti telefonici

centralino	06 660581
direzione sanitaria e operativa	06 66052377 06 66052380
accettazione ricoveri	06 66058442
ufficio relazioni con il pubblico (URP)	06 52252381
centro unico di prenotazione (CUP)	06 52253535
- prestazioni ambulatoriali	
- diagnostica per immagini	
- day hospital (vedi pag. 24)	

## Indirizzi e-mail

Accettazione ricoveri  
[ufficioricoveri.irccs@sanraffaele.it](mailto:ufficioricoveri.irccs@sanraffaele.it)

Ufficio Relazioni con il pubblico  
[urp.pisana@sanraffaele.it](mailto:urp.pisana@sanraffaele.it)

Centro Unico di Prenotazione (CUP)  
[cup@sanraffaele.it](mailto:cup@sanraffaele.it)





# 1. Presentazione IRCCS San Raffaele Roma

## Ubicazione e mezzi di trasporto

IRCCS San Raffaele Roma,  
Via della Pisana, 235 - 00163 Roma

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

La zona è inoltre servita da un'eccellente rete di mezzi pubblici.

## Come raggiungerci

Dal GRA uscita 32 - Pisana proseguire per circa 5 Km. direzione centro.

Con i mezzi pubblici:  
linea 892 capolinea Viale Valle Aurelia  
linea 881 capolinea Viale Paola  
linea 808 capolinea Via del Capasso  
linea 792 capolinea San Giovanni Eudes - Porta San Giovanni  
linea 981 capolinea Circonvallazione Cornelia - Candoni /Magliana

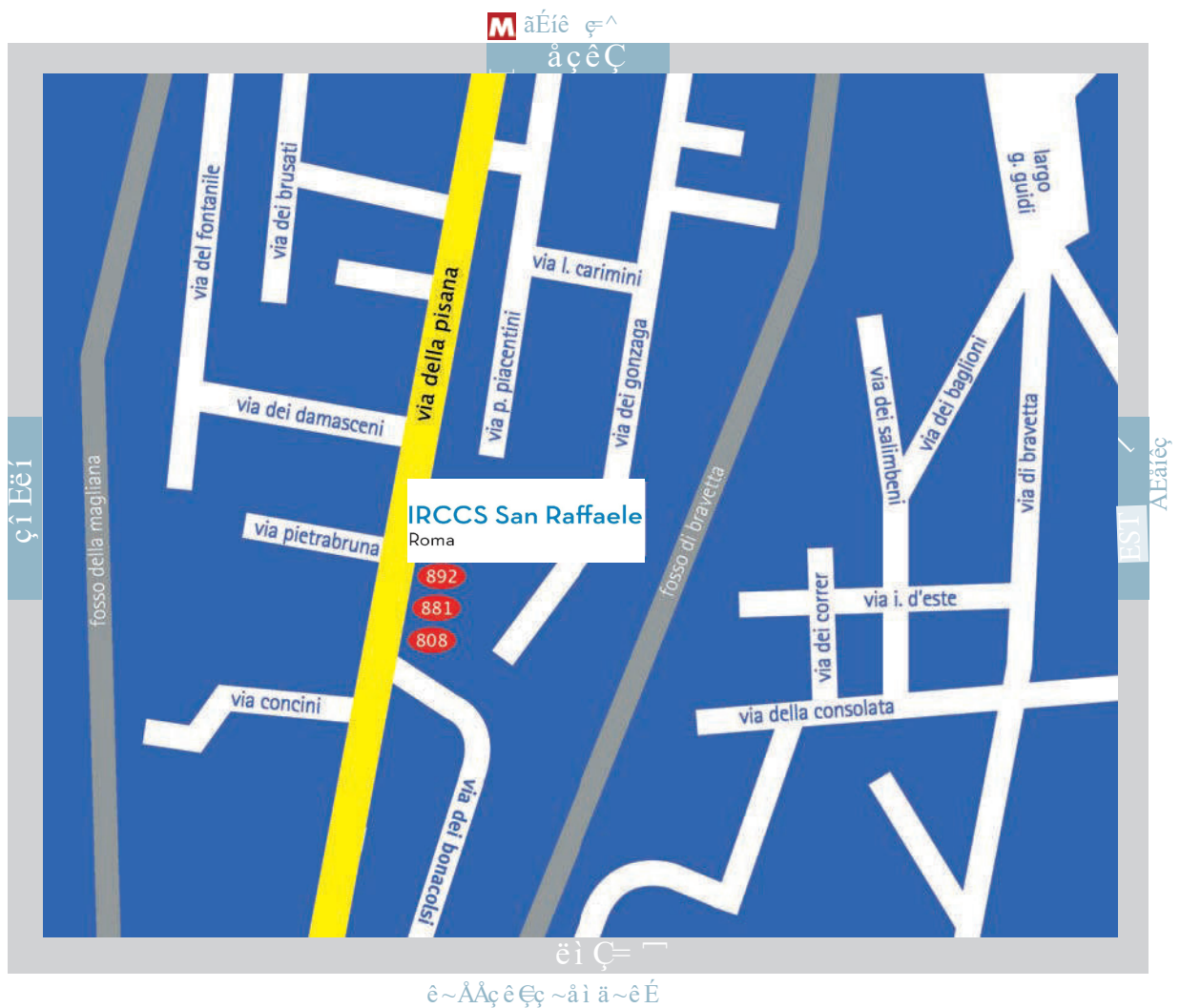
Dalla stazione Termini:

Metro A  
scendere dalla fermata Cornelia, recarsi alla fermata bus CirconvallazioneAurelia/Cornelia e prendere l'892; oppure scendere alla fermata Baldo degli Ubaldi e proseguire con la linea 892.

# IRCCS San Raffaele Roma

## Dove Siamo

EST







## 2. Principi fondamentali a tutela dell'utente

L'attività dell'Istituto si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/94 e dal DPCM del 19/05/95 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

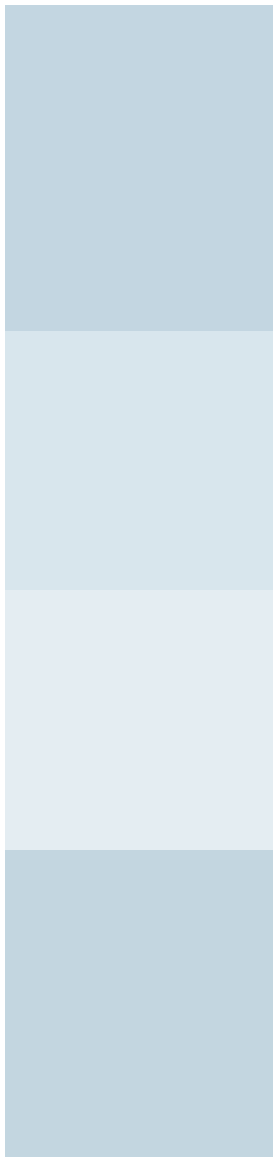
Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'Utente ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

### Partecipazione

L'Istituto garantisce all'utente la partecipazione al 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**  
Informazione sulla struttura  
e sui servizi forniti

# 1. Tipologia delle prestazioni fornite

I servizi assistenziali erogati dall'IRCCS San Raffaele Roma 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)

## La Struttura Organizzativa

Direttore Sanitario  
Prof.ssa Amalia Allocca  
Direttore Scientifico  
Prof. Massimo Fini

Responsabile del Reparto  
Disabilità dello Sviluppo  
Prof. Federico Vigevano

Responsabile U.O. Riabilitazione  
Cardiologica  
Prof. Maurizio Volterrani

Responsabile Ricerca Area  
Neuromotoria  
Prof. Marco Franceschini

Responsabili U.O. Riabilitazione  
Neuromotoria  
Prof. Paolo M. Rossini  
D.ssa Domenica Le Pera  
Prof. Carlo Damiani

Responsabile U.O.  
Riabilitazione Respiratoria  
Prof. Franco Pasqua

Responsabile U.O. Medicina  
D.ssa Alessandra Forgione

Responsabile Laboratorio  
Analisi cliniche  
Dott.ssa Dolores Limongi

Responsabile diagnostica per immagini  
Prof. Alberto Pierallini

## Capi Dipartimento

Prof. Paolo Maria Rossini - Capo Dipartimento  
Neuroscienze / Primario di Riabilitazione Neuromotoria Mod. C

Prof. Maurizio Volterrani - Capo Dipartimento Area  
Cardio Respiratoria / Primari: Prof. Volterrani e Prof. Pasqua

Prof. Federico Vigevano - Capo Dipartimento Età  
Evolutiva / Primario: Dott.ssa Claudia Condoluci



## 2. Ricovero in degenza ordinaria

### 2.1 Modalità di accesso in ricovero ordinario

Il ricovero in Istituto avviene attraverso l'Ufficio Accettazione telefono 06 66058442 fax 06 52255678 [ufficioricoveri.irccs@sanraffaele.it](mailto:ufficioricoveri.irccs@sanraffaele.it). 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](http://www.sanraffaele.it) e può essere richiesto via fax o via e-mail. Il modulo va compilato a cura dell'Ospedale di provenienza o 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 o a persona da questi delegata.

### 2.2 Gestione liste di attesa

L'impegno dell'IRCCS San Raffaele Roma è garantire al Paziente la più appropriata assistenza nel rispetto dei criteri di accesso alla struttura. la richiesta di ricovero riabilitativo viene tempestivamente valutata dai medici specialisti sulla base della documentazione clinica trasmessa o di una specifica visita.

La valutazione ha il fine di individuare le modalità di ricovero e il reparto idoneo al migliore trattamento del Paziente e di definire, se occorre, la priorità di accesso nelle liste di attesa.



## 2. Ricovero in degenza ordinaria

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 8.00 e le ore 10.00 (salvo differenti accordi con il Responsabile del reparto) per permettere il ripristino dell'ambiente prima del ricovero di un nuovo paziente. Al momento della dimissione viene consegnata una 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 del servizio della 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. Ricovero in degenza ordinaria

### 2.5 Richiesta della cartella clinica

L'utente può richiedere, al momento della dimissione dell'Istituto, copia della cartella clinica all'Ufficio Accettazione, previo pagamento di 40 euro. La cartella clinica può essere, se richiesto, inviata con raccomandata A/R. Il costo in questo caso è di 55 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 66058350.

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.

### 2.5 Richiesta esami radiografici

L'utente può richiedere, a pagamento, copia della documentazione radiografica (dischetto a 10 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. La documentazione potrà essere ritirata personalmente, oppure da un genitore (nel caso l'utente sia minorenne), o da altre persone in possesso di una delega completa e della fotocopia del documento di identità del delegante e del delegato.



### 3. Ricovero in day hospital

Per day hospital si intende un tipo 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 e 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, indicare un numero telefonico ove contattare il paziente in caso di accettazione della domanda.

day hospital di riabilitazione neuromotoria  
telefono: 0652254008  
fax 06 52255621

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

day hospital di riabilitazione cardiologica  
telefono 06 66058472

#### ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) è un servizio assistenziale prevalentemente sanitario, concordato con il Paziente, i parenti e il medico di famiglia, per un periodo di tempo prestabilito, che permette ai cittadini che ne hanno bisogno di essere assistiti a casa, con programmi personalizzati, evitando il ricovero in ospedale e consentendo alla persona di rimanere il più possibile nel proprio ambiente abituale di vita, o rendendo possibile una precoce dimissione.

#### TELEMEDICINA

Il paziente al centro anche a casa, attraverso una piattaforma digitale di cura intelligente, accessibile e collaborativa. I singoli operatori sanitari possono svolgere online la loro pratica clinica con i propri pazienti. L'azienda ha sostenuto un importante investimento per acquisire una nuova piattaforma denominata Welmed, accessibile al sito [www.sanraffaeleonline.it](http://www.sanraffaeleonline.it). L'obiettivo è quello di seguire i pazienti anche dopo la dimissione (e già durante il ricovero per il day hospital).



## 4. Attività ambulatoriali

- Allergologia - Dott.ssa Cinicola Bianca
- Angiologia - Dott. Antonucci Gabriele
- Cardiologia - Dott. Marazzi Giuseppe
- Dermatologia
- Diagnostica per Immagini - Prof. Alberto Pierallini
- Endocrinologia
- Fisiatria - Prof. Damiani Carlo
- Gastroenterologia - Dott. Bruno Giorgio
- Ginecologia
- Laboratorio Analisi - Prof.ssa Limongi Dolores
- Logopedia
- Medicina Interna - Prof.ssa Forgione Alessandra
- Neurologia
- Neuropsicologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Post COVID
- Psicologia
- Psicoterapia
- Urologia





## 4. Attività ambulatoriali

### Laboratorio analisi

Responsabile Dott.ssa Dolores Limongi

Lunedì/sabato dalle 7:00 alle 10:30

senza prenotazione

### Diagnostica per immagini

Responsabile Prof. Alberto Pierallini

Ecografia generale e specialistica

Radiologia Digitale Diretta

Mammografia con Tomosintesi

Risonanza Magnetica RM 3.0 Tesla GE

Risonanza Magnetica RM 1.5 Tesla Siemens

Tomografia Computerizzata 512 strati GE

### Centri specialistici di eccellenza:

- Centro Alzheimer e Disturbi Cognitivi - Prof. Rossini Paolo Maria
- Centro Parkinson, parkinsonismi e disturbi del movimento - Prof. Stocchi Fabrizio
- Centro per la cura dei pazienti post e long Covid-19
- Centro per la Diagnosi e Cura dell'Ipertensione Arteriosa e delle Complicanze Cardiovascolari - Prof. Volpe Massimo
- Centro per la diagnosi e la cura dello scompenso cardiaco - Prof. Volterrani Maurizio
- Centro per la Sclerosi Multipla e i Disturbi Neurologici Funzionali – Dott. Centonze Diego
- Centro per lo Sviluppo Infantile - Prof. Vigeveno Federico
- Unità per la cura e la ricerca su Cefalee e dolore - Prof. Barbanti Piero



È possibile la prenotazione anche attraverso il sito [www.cupsr.it](http://www.cupsr.it) e il ritiro online dei referti radiologici.

L'IRCCS San Raffaele Roma è convenzionato con le principali Assicurazioni Sanitarie.



## 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 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. E' 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 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.



## 4. Servizio di Assistenza Sociale

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.



## 7. 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.

## 8. Servizi Accessori e Comfort



### Cura della persona

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

- servizio lavanderia  
parrucchiere (presente in struttura una volta a settimana), 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.OO.). I pasti, preparati dalla cucina internamente all'Istituto, prevedono un menù con variazione stagionali che può essere modificato quando la Dietista suggerisca pietanze più adatte alla patologia

E' 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.

## 8. Servizi Accessori e Comfort



### Fumo

E' 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

E' vietato utilizzare nelle degenze il telefono cellulare, perchè 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 Roma 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 on-line, 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 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 dei materiali 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.



## 8. Servizi Accessori e Comfort

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 & 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

La biblioteca dell'Istituto è sita in Via di Val Cannuta, 247.

## 8. Servizi Accessori e Comfort



### 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 Holiday Inn  
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 66162179

L'utente può richiedere la sistemazione in camera singola o singola con accompagnatore, laddove disponibile. Maggiori informazioni possono essere richiesti all'Ufficio Accettazione Ricoveri.



### 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'Istituto è dotato di ogni comfort: ampi giardini, bar, giornali e riviste, tv 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). A richiesta è possibile attivare servizio TV, telefono, lavanderia.







## 9. Ingresso ai visitatori

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 e 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.



## 10. Modalità di accoglienza

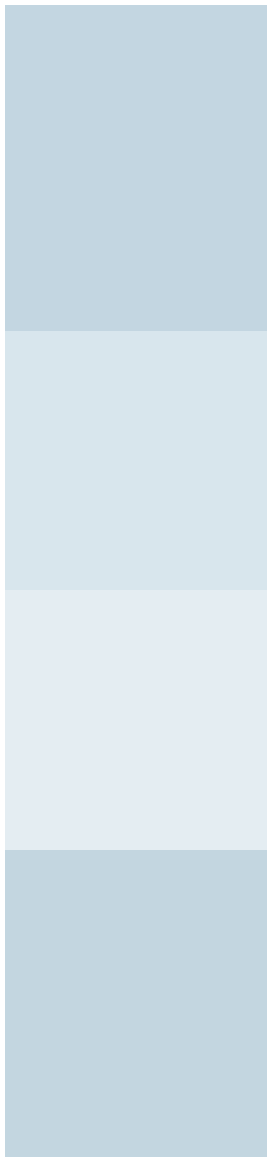
L'utente è seguito dal personale durante la permanenza nella struttura affinché tutte le sue esigenze possano essere soddisfatte e le prestazioni erogate siano efficienti, e funzionali.

L'impegno per fornire un'informazione chiara e 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**  
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 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 in Struttura, viene richiesto alla persona il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto ai sensi e per gli effetti dell'artt. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 nonché per presa visione degli art. 15-22 del citato Regolamento tramite acquisizione dell'informativa al paziente sulla protezione dei dati personali messa a disposizione in formato cartaceo. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche. I medici 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 e affissa negli spazi comuni, costituisce un'accurata informativa dei diritti e dei doveri del Paziente.



## 2. Reclami

L'IRCCS San Raffaele Roma assicura la funzione di tutela verso l'utente anche attraverso la possibilità di presentare un reclamo presso l'URP dovuto a inefficienze e disservizi dell'Istituto. dai medici di reparto, verranno immediatamente ritirati.

### 2.1 Funzioni

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

Addetto alla ricezione dei reclami:  
dott.ssa Francesca Pellegrinelli



## 2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

### 3.1 Relazione sullo stato degli standard

L'IRCCS San Raffaele Roma 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 Roma 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.