



# carta dei servizi

san raffaele portuense

accreditato con il S.S.R.

**San Raffaele**

Portuense

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a marzo 2024.  
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](http://www.sanraffaele.it)

# san raffaele portuense

## indice

<b>SEZIONE PRIMA</b>	<b>1 Presentazione San Raffaele Portuense</b>	<b>6</b>
Presentazione del San Raffaele Portuense e principi fondamentali	1.1 Fini istituzionali ed organizzazione	7
	<b>2. Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994 – DPCM 1995)</b>	<b>12</b>
<b>SEZIONE SECONDA</b>	<b>1. Tipologia delle prestazioni fornite</b>	<b>16</b>
Informazioni sulle strutture e i servizi forniti	<b>2. Ricovero in degenza ordinaria</b>	<b>18</b>
	2.1 Modalità di accesso al ricovero ordinario	18
	2.2 Gestione della lista di attesa	18
	2.3 Occorrente per il ricovero	19
	2.4 Dimissione	19
	2.5 Richiesta della cartella clinica	20
	<b>3. Ricovero in day hospital</b>	<b>21</b>
	<b>4. Attività ambulatoriali private</b>	<b>22</b>
	<b>5. Assistenza non sanitaria integrativa</b>	<b>23</b>
	<b>6. Servizio di Assistenza Sociale</b>	<b>24</b>
	<b>7. Assistenza Religiosa</b>	<b>25</b>
	<b>8. Servizi Accessori e Comfort</b>	<b>26</b>
	<b>9. Norme comportamentali</b>	<b>28</b>
	<b>10. Modalità di accoglienza</b>	<b>30</b>
<b>SEZIONE TERZA</b>	<b>1. Standard di qualità, impegni e programmi</b>	<b>32</b>
Standard di qualità, impegni e programmi		
<b>SEZIONE QUARTA</b>	<b>1. Diritti e doveri degli utenti</b>	<b>34</b>
Meccanismi di tutela e di verifica	1.1 Diritto all'informazione - consenso informato	34
	1.2 Diritto alla riservatezza	34
	1.3 Facilitazioni ed orientamento disabili	35
	1.4 Volontariato	35
	1.5 Doveri degli utenti	35
	1.6 Carta dei diritti e dei doveri	35

2. Reclami	36
2.1 Ufficio preposto	36
2.2 Funzioni	36
2.3 Modalità di presentazione reclamo	36
3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	37
3.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti	37

## *Sezione prima*

Presentazione del San Raffaele Portuense  
e principi fondamentali

# 1. Presentazione San Raffaele Portuense



Gentile Ospite,

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

La “Carta” è anche e soprattutto l’impegno ad assistere, con professionalità, competenza ed assistenza, quanti si rivolgono alla nostra Struttura, ben consapevoli che il ricovero, per la durata, le attese di recupero di abilità perdute, le paure, le speranze e l’impegno dei familiari, ha caratteristiche tali da richiedere una maggiore e particolare attenzione anche ai rapporti umani, ai risvolti psicologici di un gesto, di una parola, in altri termini alla “ cura della persona”.

Grande attenzione poniamo inoltre agli aspetti organizzativi, convinti di poter ancora migliorare grazie anche alla partecipazione e collaborazione Sua e di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive e percepite.

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

Il Direttore Sanitario  
Dott. Bruno Ortone

# 1. Presentazione San Raffaele Portuense

## 1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

san raffaele portuense

Carta dei Servizi

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

La Struttura, la cui principale finalità è la riabilitazione, riconosce quale propria missione l'assistenza a soggetti compromessi in vario grado nella loro autonomia funzionale o nella piena disponibilità delle loro capacità e abilità fisiche. L'attività è rivolta al trattamento di postumi/esiti di patologie del sistema nervoso centrale e periferico (riabilitazione neurologica) e di postumi/esiti di patologie dell'apparato osteoartromuscolare (riabilitazione ortopedica).

Il San Raffaele Portuense, quindi, dedica il proprio impegno a interventi qualificati di assistenza con onere a carico del SSR sia in regime di ricovero ordinario, per le situazioni di più complessa natura clinica,

sia in regime di ricovero diurno (Day Hospital). La struttura effettua anche prestazioni ambulatoriali in regime di solvenza a totale carico dell'utente. La casa di cura è dotata di 96 posti letto di cui parte utilizzati in day hospital.

Atto di autorizzazione e di accreditamento istituzionale: Decreto del Commissario ad acta della Regione Lazio n. U107 dell'8.4.2016.

Disposta su sette livelli, per una superficie complessiva di 2965 mq, la struttura è circondata da un parco-giardino di 718 mq arredato in modo confortevole ed accogliente, mentre sale ricreative e di colloquio sono allestite all'interno dei reparti di degenza.

A supporto delle attività cliniche sono disponibili presso la Struttura:

- Servizio di Radiologia Tradizionale
- Laboratorio di analisi:
  - esami di laboratorio effettuati in service
- Consulenze mediche specialistiche



# 1. Presentazione San Raffaele Portuense



san raffaele portuense

Carta dei Servizi

La struttura si avvale dei servizi di diagnostica per immagini (TAC, RMN Ecografia etc) collocati presso l'IRCCS San Raffaele Pisana.

Il San Raffaele Portuense dispone di adeguati spazi e servizi per la terapia individuale e collettiva:

- palestre per la riabilitazione neuromotoria
- locali per terapia riabilitativa individuale del linguaggio e dei disturbi della sfera cognitiva
- servizio di terapia occupazionale con ampi locali dedicati alla riproduzione degli ambienti domestici (cucina, letto, bagno, etc.) per l'addestramento dell'utente/paziente allo svolgimento di tutte le attività della vita quotidiana.

## Polo Didattico

La Casa di Cura San Raffaele Portuense è convenzionata con l'Università degli studi di Roma, "La Sapienza" (Facoltà di Medicina e Psicologia) per il funzionamento della Scuola di Specializzazione in Medicina Fisica e Riabilitativa ed è sede formativa per i medici specializzandi. E' inoltre convenzionata con l'Università degli studi di Roma "La Sapienza", per il tirocinio degli studenti dei Corsi di laurea in fisioterapia e in terapia occupazionale. Nella struttura viene favorito il tirocinio teorico-pratico per gli studenti che completano la fase di formazione specifica accanto a figure professionali di riferimento che svolgono funzioni di tutor. I metodi didattici utilizzati sono basati sul principio dell'"imparare facendo", già sperimentato in programmi simili in molti Paesi.





# 1. Presentazione San Raffaele Portuense



san raffaele portuense

Carta dei Servizi

## Principali recapiti telefonici

centralino 06 656871; 06 65687100

URP 06 65687153

Direzione sanitaria 06 65687102

Ufficio Accettazione

Ricoveri 06 65687108 fax 06 52255568

Day Hospital 06 65687101 fax 06 52255568



# 1. Presentazione San Raffaele Portuense



san raffaele portuense

Carta dei Servizi

## Ubicazione e Mezzi di Trasporto

Dove siamo

Il San Raffaele Portuense è situato tra via Portuense e la circonvallazione Gianicolense nella zona ovest della capitale. L'intera zona è ampiamente servita dalla rete del trasporto pubblico.

## Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici linee atac e principali fermate

linea H: da piazza della Repubblica recarsi alla fermata Repubblica, prendere la linea

H per 8 fermate, scendere alla fermata Gianicolense – San Camillo, proseguire con la linea 719.

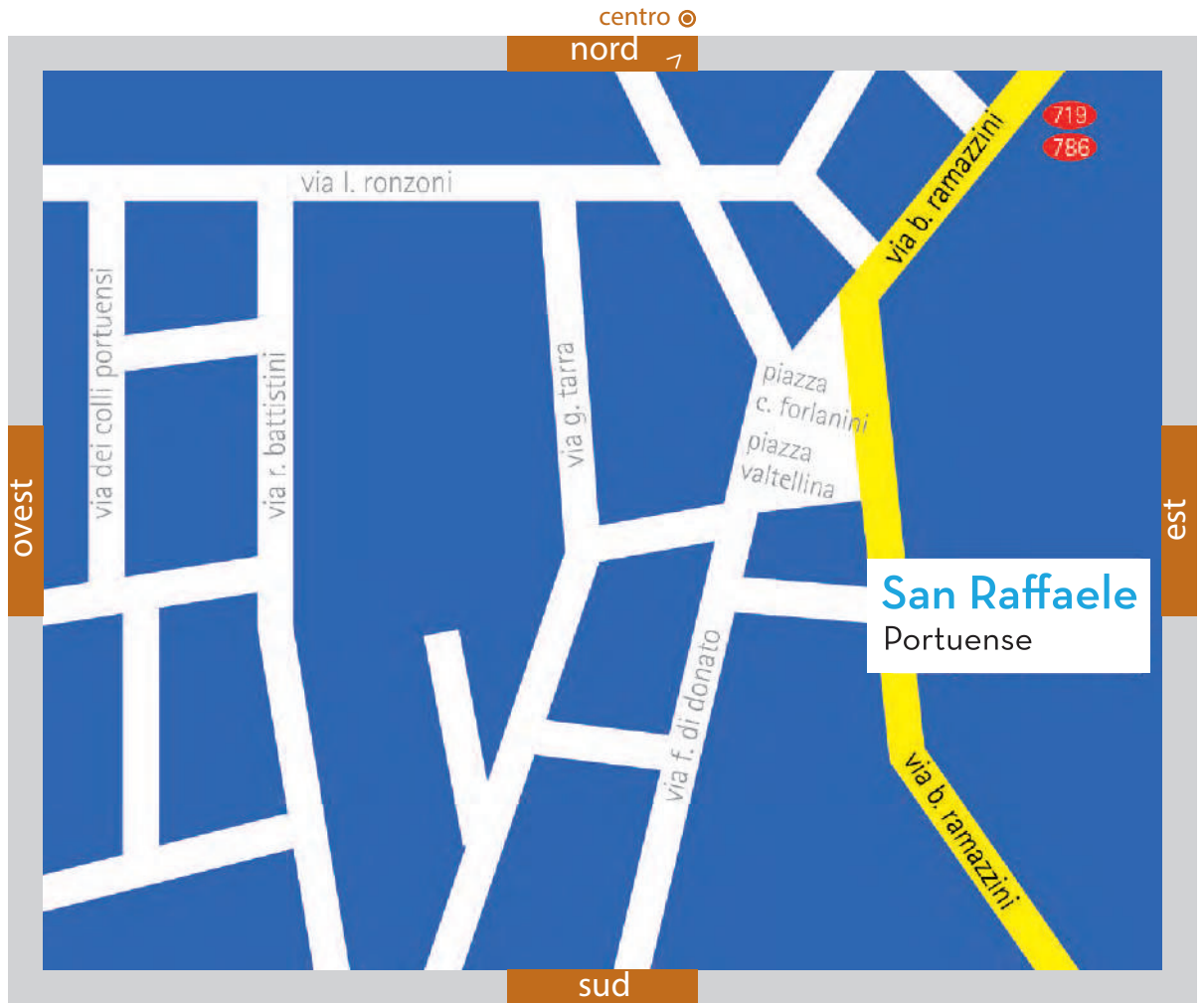
Tram 8: da Piazza Venezia scendere alla fermata Gianicolense-San Camillo proseguire con la linea 719.

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

Dalla stazione Trastevere linee 719, 773 e 786. Dalla stazione Termini: prendere la metro B fino alla fermata Piramide, quindi proseguire con la linea 719.

san raffaele portuense

# Dove siamo



## 2. Principi fondamentali a tutela dell'utente



san raffaele portuense

Carta dei Servizi

L'attività del SR Portuense 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 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 SR Portuense assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare

misure volte a creare all'Utente il minor disagio possibile.

### Diritto di scelta

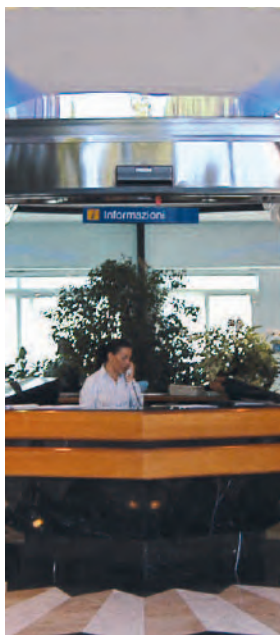
Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'Utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

### Partecipazione

Il SR Portuense garantisce all'Utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

### Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.



## Sezione seconda

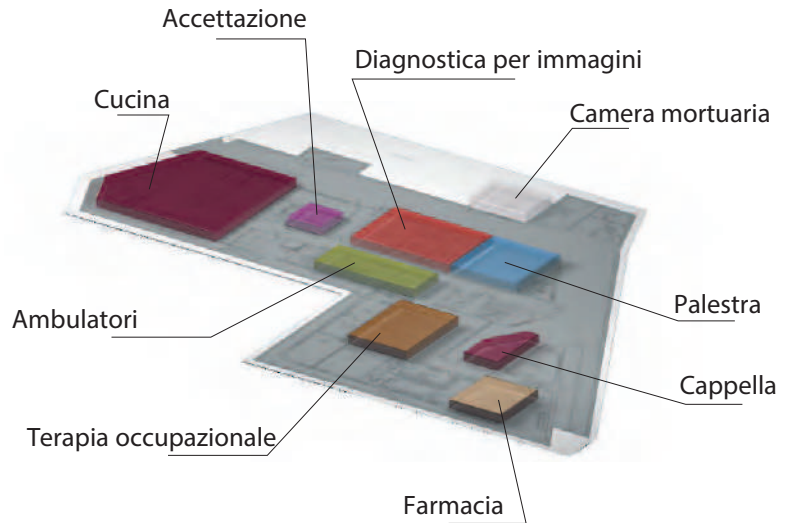
### Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

# San Raffaele Portuense

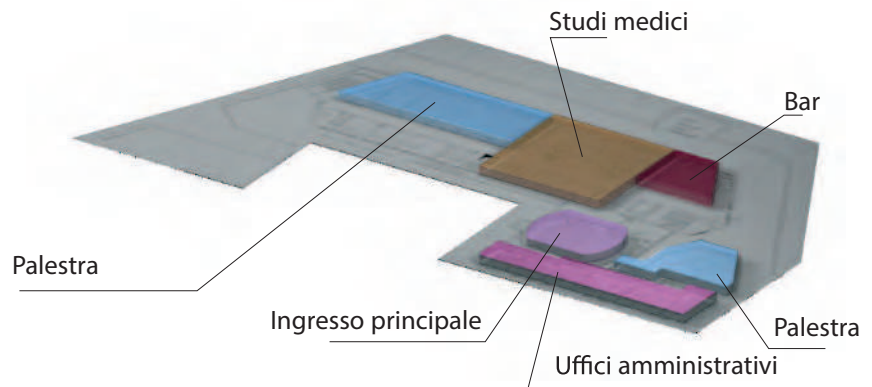
## Casa di Cura privata accreditata



Seminterrato



Piano terra



Primo piano

Riabilitazione Neuromotoria

- Degenza

Riabilitazione Neuromotoria

- Day Hospital

Secondo piano

Riabilitazione Neuromotoria

- Degenza

Terzo piano

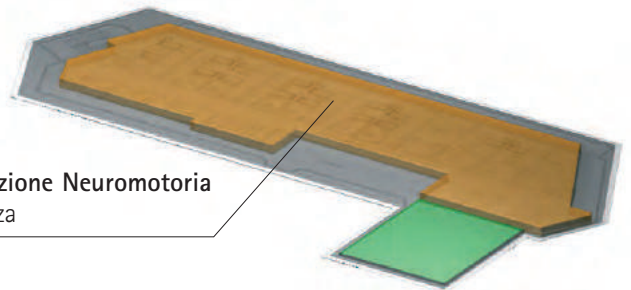
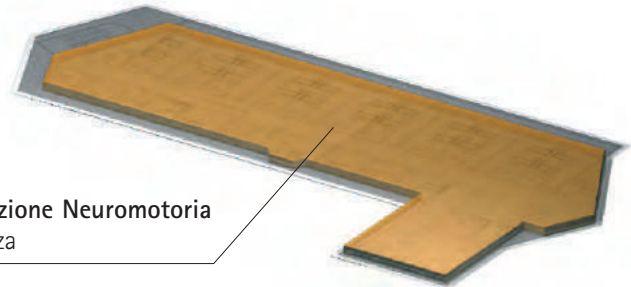
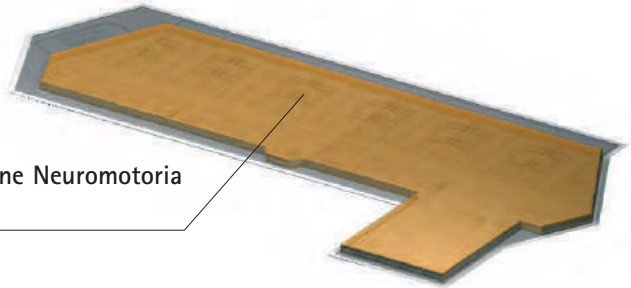
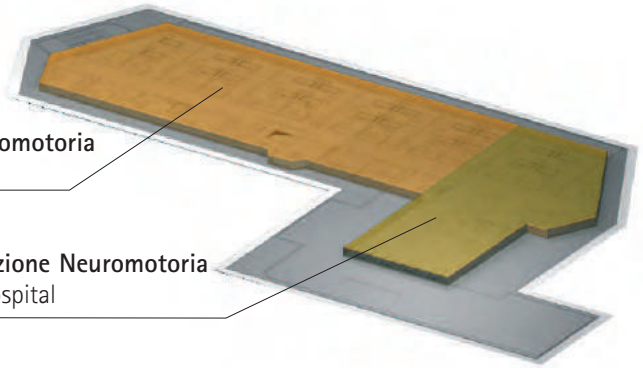
Riabilitazione Neuromotoria

- Degenza

Quarto piano

Riabilitazione Neuromotoria

- Degenza





# 1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele portuense

Carta dei Servizi

I servizi assistenziali erogati a carico del sistema sanitario regionale dal San Raffaele Portuense sono:

- Riabilitazione neurologica ed ortopedica in regime di ricovero ordinario
  - Riabilitazione neurologica ed ortopedica in regime di Day Hospital
- In regime di solvenza con onere a carico dell'utente:
- Attività ambulatoriali (dettaglio a pag. 22)
  - Esami clinici di Laboratorio Analisi in service
  - Radiologia digitalizzata

## La Struttura Organizzativa

Direttore operativo  
Dott. Claudio Villani

Direttore sanitario  
Dott. Bruno Ortone

Coordinatore attività Riabilitative: Prof. G. Palieri

Medico Responsabile Riabilitazione U.O.1  
Dott.ssa Liana Bestavashvili

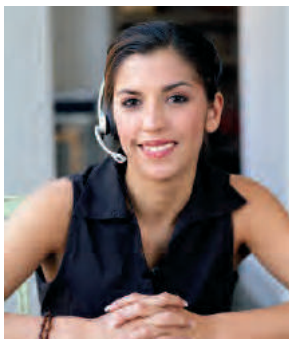
Medico Responsabile Riabilitazione U.O.2  
Dott. Michele Falino

Medico Responsabile Riabilitazione Day Hospital  
Dott. Silvio Ippolito

## Riabilitazione Neuromotoria

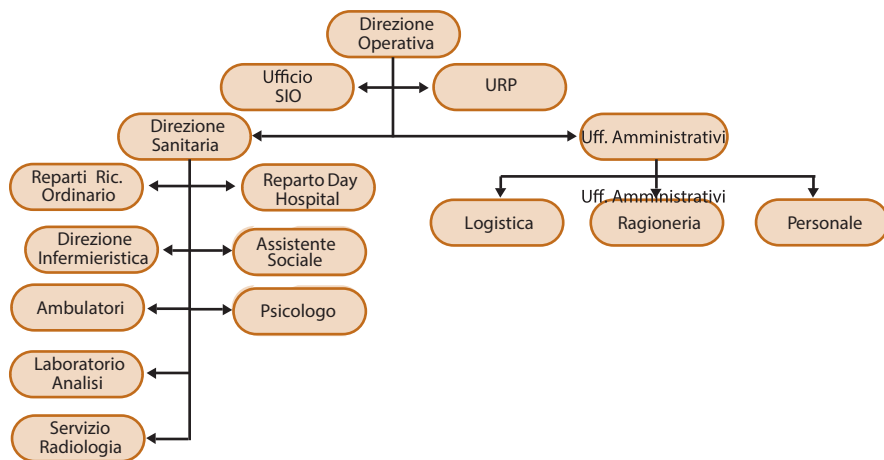
Le Unità Operative curano:

- la riabilitazione neurologica di soggetti con esiti di patologie del Sistema Nervoso Centrale e Periferico; una particolare competenza è stata negli anni acquisita nel trattamento di pazienti con esiti della malattia di Parkinson e con esiti di patologie cerebrovascolari (ictus)
- la riabilitazione ortopedica di soggetti con esiti di patologie dell'apparato osteoartromuscolare degenerativo o traumatico.





## Organigramma



## 2. Ricovero in degenza ordinaria



### 2.1. Modalità di accesso al ricovero ordinario

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 16,00 il sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,00. Telefono 06 6568 7108 Fax 06 5225 5568

Gli utenti, di norma, possono essere ricoverati presso il SR Portuense a seguito di trasferimento diretto dal reparto ospedaliero per acuti.

L'Unità Operativa dell'Ospedale deve trasmettere all'Ufficio Accettazione della Struttura la proposta di ricovero utilizzando l'apposito modulo contenente le notizie anamnestiche, la patologia di base e quella oggetto dell'intervento riabilitativo. Il modulo di proposta di ricovero può essere ritirato presso l'ufficio accettazione della struttura o richiesto via fax o e-mail. La proposta di ricovero viene tempestivamente valutata dai medici della Struttura e l'esito viene trasmesso via fax direttamente al reparto ospedaliero che ha fatto richiesta di trasferimento entro le successive 24/48 ore. In caso di accettazione, la disponibilità del posto letto viene comunicata contestualmente.

### Utenti provenienti dal domicilio

Per alcune patologie, quali ad esempio quelle cronico-degenerative del sistema nervoso centrale (Parkinson, Sclerosi Multipla, etc), è previsto che l'utente possa accedere al ricovero direttamente dal proprio domicilio. In tal caso l'impegnativa per ricovero in riabilitazione può essere rilasciata dal medico specialista pubblico o dal Medico di medicina generale. La prescrizione deve essere accompagnata dal modulo "proposta di ricovero in riabilitazione" (disponibile sul sito internet) che riporta i dati anamnestici del paziente.

La congruità del ricovero viene valutata, ove necessario, mediante visita preventiva del paziente da parte dei medici del San Raffaele Portuense.

L'esito positivo della richiesta di ricovero viene comunicato telefonicamente al richiedente da parte dell'Ufficio accettazione.

In caso di esito negativo, la motivazione viene comunicata direttamente all'utente o alla persona formalmente delegata.

san raffaele portuense

Carta dei Servizi



## 2. Ricovero in degenza ordinaria



saraffaele portuense

Carta dei Servizi

### 2.2. Gestione liste di attesa

L'impegno del San Raffaele Portuense è quello di garantire al paziente la più appropriata assistenza nel rispetto dei criteri di accesso stabiliti dalla Regione Lazio.

La lista di attesa è gestita in modo trasparente, in base all'ordine di presentazione delle proposte di ricovero e della priorità clinica stabilita dai medici della struttura.

### 2.3. Occorrente per il ricovero

Sia che provenga da un'altra struttura sanitaria o direttamente da casa, al momento del ricovero l'utente dovrà portare con sé:

- documento di identità
- tessera sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza
- codice fiscale
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in altre strutture ospedaliere.

Per quanto riguarda l'occorrente personale si segnala:

- vestaglia
- tuta da ginnastica,
- asciugamani
- pantofole,
- pigiama/camicia da notte
- biancheria personale
- tutto il necessario per la cura e l'igiene personale

### 2.4. Dimissione

La data di dimissione programmata viene comunicata dai medici del reparto con congruo anticipo in modo di agevolare i familiari nell'organizzare l'uscita dalla struttura .



## 2. Ricovero in degenza ordinaria



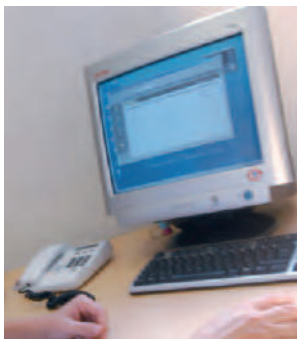
san raffaele portuense

Carta dei Servizi

Di norma il paziente il giorno della dimissione lascia la stanza tra le ore 08:00 e le ore 10:00 per permettere il riordino e l'igienizzazione dell'ambiente prima del ricovero di un nuovo paziente. Al momento della dimissione viene consegnata una lettera indirizzata al medico curante nella quale sono riportate le informazioni relative al ricovero e le eventuali terapie da eseguire a domicilio.

### 2.5. Richiesta della cartella clinica

All'atto della dimissione dalla Struttura, l'Utente può richiedere all'Ufficio accettazione, previo pagamento dell'importo di euro 30,00, il rilascio della copia della cartella clinica registrata su supporto CD, oppure su esplicita richiesta in formato cartaceo. La copia della cartella viene consegnata entro 20 giorni dalla richiesta, e potrà essere ritirata dall'Utente (da un genitore nel caso di minorenni o da altra persona munita di delega, di proprio documento d'identità dell'utente), dal lunedì al venerdì e ore 8:30 alle ore 16:00, il Sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:00.



### 3. Ricovero in day hospital



san raffaele portuense

Carta dei Servizi

Il day hospital è una tipologia di assistenza ospedaliera caratterizzata dall'erogazione di prestazioni di carattere valutativo, diagnostico, terapeutico e riabilitativo a pazienti affetti da patologie disabilitanti che non comportino la necessità di assistenza continua medico infermieristica nell'arco delle 24 ore.

La domanda di ricovero deve essere presentata all'ufficio accettazione.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16:00 il sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00. Telefono: 06 65683137.

Per l'accesso al Day Hospital è necessaria l'impegnativa rilasciata dal medico di medicina generale o dal medico specialista della ASL.

Gli utenti che richiedono il ricovero in day hospital devono consegnare il modulo di proposta di ricovero (disponibile presso l'Ufficio Accettazione e anche sul sito [www.sanraffaele.it](http://www.sanraffaele.it)) debitamente compilato in cui sono riportate le notizie

cliniche del paziente ai fini di valutare la compatibilità della richiesta con il ricovero in day hospital. Il medico della casa di cura può effettuare una visita preliminare anche per individuare elementi di priorità nell'ambito della lista d'attesa, che di norma è impostata secondo l'ordine cronologico. Entro 48 ore dalla presentazione della domanda di ricovero l'utente o il familiare possono telefonare all'ufficio accettazione per conoscere l'esito della domanda e l'eventuale inserimento in lista di attesa. La data del ricovero viene comunicata telefonicamente. In caso di esito negativo la motivazione viene comunicata direttamente all'utente o alla persona formalmente delegata.



## 4. Attività ambulatoriali private



san raffaele portuense

Carta dei Servizi

Presso il San Raffaele Portuense sono disponibili le seguenti prestazioni ambulatoriali:

Visite mediche specialistiche:

- Fisiatria
- Neurologia

Prestazioni ambulatoriali

- Fisioterapia
  - Rieducazione motoria
  - Esercizi posturali
  - Massoterapia
  - Laserterapia ad alta intensità
  - Tecarterapia
  - Ultrasuonoterapia
  - Tens
  - Terapia Vibratoria
  - Magnetoterapia
  - Elettrostimolazioni
  - Mesoterapia (eseguita dal medico)
- Logopedia
- Terapia occupazionale

Il tariffario delle predette prestazioni è disponibile presso l'Ufficio Accettazione.



## 5. Assistenza integrativa non sanitaria



san raffaele portuense

Carta dei Servizi

Per assistenza non sanitaria integrativa si intende l'insieme di tutte quelle attività prestate al degente come supporto psicologico, affettivo e relazionale. Si escludono da tale denominazione tutte le funzioni di assistenza di base, di per se già incluse nei compiti del personale (sanitario e non) di reparto.

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

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



## 6. Servizio di Assistenza Sociale



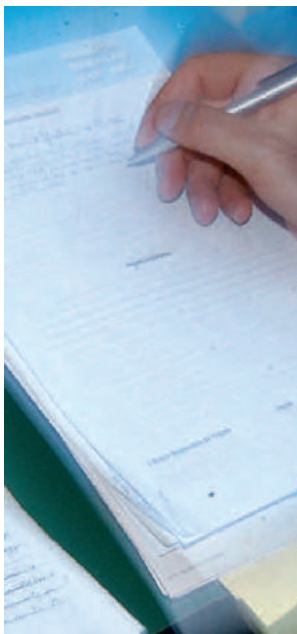
san raffaele portuense

Carta dei Servizi

E' presente un servizio di assistenza sociale per sostenere l'Utente nell'affrontare problematiche sociali e familiari. Il servizio si occupa inoltre di fornire supporto per le pratiche amministrative (richieste di ausili alle aziende ASL) e facilitare l'inserimento in altre strutture socio sanitarie (RSA, Centri di riabilitazione estensiva e di mantenimento) anche tramite i servizi del CAD della ASL.

Inoltre, individua i casi da gestire nell'ambito dei servizi territoriali in seno alle Aziende Sanitarie Locali e ai Comuni.

Assistente Sociale: Tel. 06 65687153





## 7. Assistenza Religiosa



La Santa Messa è celebrata ogni domenica alle ore 10:00.

Il Cappellano è presente nella struttura ogni lunedì alle ore 11:00.

san raffaele portuense

Carta dei Servizi

Presso la struttura sono disponibili, a richiesta, spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico.

## 8. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele portuense

Carta dei Servizi



### Cura della persona

Presso la struttura sono disponibili, a pagamento, alcuni servizi per la cura della persona:

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



### Bar

Utenti e ospiti possono usufruire del servizio bar tutti i giorni dalle ore 7,00 alle ore 17,00.



### Pasti

La colazione è servita alle ore 07,30, il pranzo alle ore 12,00 circa e la cena alle 18,30 circa.

La struttura è dotata della Cucina. I menù giornalieri sono stabiliti secondo il periodo stagionale e possono essere modificati dai Medici e dalla Dietista in base alle condizioni cliniche dell'utente.



### Giornali e riviste

Presso il bar utenti e visitatori possono prenotare l'acquisto di giornali e riviste.





## 8. Servizi Accessori e Comfort



### Comfort Alberghiero

La struttura è dotata di impianto di climatizzazione

Sono anche disponibili:

camere singole dotate di telefono, servizio wi fi e tv, nonché due suite con vasca idromassaggio, due televisori, salottino.



### Alloggi nelle vicinanze

Sono presenti nelle vicinanze della Struttura i seguenti alberghi:

- Villa Rosa Via Giovanni Prati n.1  
00153 Roma Tel. 0651202243
- Hotel Monteverde Via di Monte Verde, 86 00151 Roma  
Tel. 06 58230000
- Residenza Maxima, Via Maria Lorenza Longo n.14  
Tel. 06 53273306

san raffaele portuense

Carta dei Servizi



## 9. Norme Comportamentali

san raffaele portuense

Carta dei Servizi

### Ingresso dei visitatori

Ogni giorno l'ingresso ai visitatori è consentito dalle ore 16:00 alle ore 17:30.

I visitatori sono invitati a rispettare le esigenze delle attività mediche ed infermieristiche e collaborare per la quiete di tutti gli ospiti ricoverati.

L'accesso e l'eventuale permanenza fuori dal suddetto orario dovranno essere richiesti al Caposala e autorizzati dalla Direzione Sanitaria.

### 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.



## 9. Norme Comportamentali



san raffaele portuense

Carta dei Servizi



### Fumo

Per la salvaguardia della propria e dell'altrui salute, è vietato fumare negli ambienti chiusi della Struttura.



### Uso dei telefoni cellulari

E' vietato utilizzare in reparto il telefono cellulare, perché possibile causa di disturbo e di cattivo funzionamento delle apparecchiature elettromedicali.



### Riconoscibilità del personale

Tutti gli operatori della Struttura indossano la divisa distinta per profilo professionale e sono riconoscibili attraverso l'apposito cartellino che riporta il nominativo e la qualifica.



### Mance

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



N.B. Si consiglia di non introdurre nella Struttura oggetti di valore e/o denaro come da comunicazione affissa nella bacheca di ogni reparto.

## 10. Modalità di accoglienza

san raffaele portuense

Carta dei Servizi

L'Utente è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso il San Raffaele Portuense affinché tutte le sue esigenze possano essere soddisfatte e le prestazioni erogate siano efficienti e funzionali.

L'impegno per fornire un'informazione chiara ed accessibile è perseguito attraverso la produzione di materiale di informazione completo ed aggiornato sulle attività svolte.

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

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

- adeguare, ove possibile, la Struttura e le prestazioni sanitarie all'esigenze dell'Utente;
- rilevare il gradimento sulle modalità di erogazione dei servizi sanitari accessori;
- accogliere i reclami degli Utenti.



## Sezione terza

### Standard di qualità, impegni e programmi

# Standard di qualità, impegni e programmi



san raffaele portuense

Carta dei Servizi

Il San Raffaele Portuense ha da sempre posto al centro della propria attività innovazione ed efficienza nell'ottica di fornire servizi di assistenza riabilitativa e ospitalità che soddisfino pienamente le esigenze degli utenti.

Nell'ambito del processo di accreditamento istituzionale il San Raffaele Portuense ha verificato ed implementato i processi gestionali al fine di rispondere adeguatamente alla domanda di assistenza con particolare riguardo alla presa in carico del paziente, all'informazione nei confronti di pazienti e familiari, nonché alla gestione delle risorse umane, tecnologiche e strumentali.

Il mantenimento di un livello qualitativo adeguato dei servizi viene conseguito attraverso la periodica verifica dei processi con l'obiettivo di perseguire il miglioramento continuo.

Impegni:

1. garantire agli utenti che hanno presentato un reclamo, la risposta entro 10 giorni salvo casi che presentano caratteristiche di complessità. La struttura è dotata di procedure per la gestione dei reclami e si prefigge come obiettivo di fornire risposta al 100% dei reclami secondo le modalità formalizzate. Quale strumento di verifica viene utilizzato il monitoraggio semestrale dei reclami pervenuti e delle risposte fornite con la seguente cadenza temporale: al 30 Settembre e al 31 Marzo.

2. rilevazione annuale della soddisfazione degli utenti sul servizio fornito. L'obiettivo che la struttura si prefigge consiste nella raccolta e analisi dei questionari compilati mensilmente dagli utenti in misura del 40% di quelli distribuiti. Quale strumento di verifica si adotta il Report annuale alla fine di ogni anno solare.

3. garantire ad ogni paziente il follow up a distanza di 30 giorni dalla data di dimissione mediante visita valutativa effettuata dai medici specialisti del reparto che l'hanno avuto in cura. Rilevazione del numero dei pazienti che hanno fruito di tale valutazione clinica con Report annuale.





# Sezione quarta

## Meccanismi di tutela e di verifica

# 1. Diritti e doveri degli utenti



san raffaele portuense

Carta dei Servizi

## 1.1 Diritto all'informazione – consenso informato

L'utente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Ha inoltre diritto a ricevere da parte del personale sanitario (medici, infermieri e terapisti) tutti i chiarimenti che ritiene opportuni.

## 1.2 Diritto alla riservatezza

All'ingresso in Struttura, viene richiesto all'Utente il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/03 e dal Regolamento UE n. 679/2016 (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 informazioni telefoniche. I medici forniranno informazioni solo ai referenti indicati dall'Utente.

# 1. Diritti e doveri degli utenti



## 1.3 Facilitazioni ed orientamento disabili

Durante il ricovero in funzione del previsto trasferimento a domicilio al termine del percorso riabilitativo, viene garantito il servizio di valutazione delle condizioni strutturali e funzionali dell'abitazione e dell'edificio ove risiede il paziente. Tale valutazione ha la finalità di individuare e proporre soluzioni per migliorare l'ambiente domestico. La prescrizione degli ausili e dei presidi è collegata ed indispensabile alla eventuale invalidità residua. Viene garantito il collegamento con i servizi assistenziali e sociali degli enti istituzionali (Municipio e ASL) per ulteriori percorsi assistenziali del paziente.

## 1.4 Volontariato

La struttura offre disponibilità a ricevere richieste di partecipazione da parte delle Associazioni di volontariato alle attività compatibili con quelle della casa di cura.

## 1.5 Doveri degli utenti

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

- ogni Utente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario di Struttura, ed in particolare con quello della propria Unità Operativa;

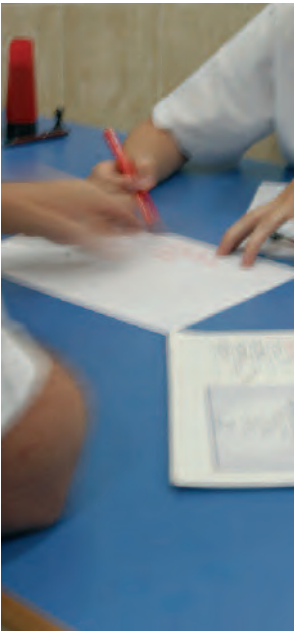
- il paziente che voglia allontanarsi dal reparto, pur rimanendo all'interno della Struttura, dovrà preventivamente informare il personale sanitario;
- ai visitatori è assolutamente vietato permanere nelle stanze di degenza durante le visite mediche e le terapie;
- per motivi di igiene, non è consentito ai visitatori sedersi sui letti di degenza né di usare i servizi igienici riservati ai Degenti;
- è vietato somministrare ai degenti terapie differenti da quelle riportate in cartella. I medicinali non autorizzati dai medici di reparto verranno immediatamente ritirati e restituiti all'atto della dimissione.

## 1.6 Carta dei diritti e dei doveri

La Carta, disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed affissa negli spazi comuni, costituisce un'accurata informativa dei diritti e doveri del paziente.

san raffaele portuense

Carta dei Servizi



## 2. Reclami

san raffaele portuense

Carta dei Servizi

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

### 2.1 Ufficio preposto

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

L'URP è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle 12:00 e il mercoledì anche dalle 13:00 alle 14:00.

### 2.2 Funzioni

L'URP/Assistente sociale accoglie le segnalazioni e i reclami scritti degli Utenti provvedendo a fornire risposta in cinque giorni lavorativi.

### 2.3 Modalità di presentazione reclamo

L'utente che intenda effettuare segnalazione o presentare reclamo può utilizzare le seguenti modalità:

- tramite posta elettronica all'indirizzo: [urp.portuense@sanraffaele.it](mailto:urp.portuense@sanraffaele.it) indicando gli elementi oggetto della segnalazione/reclamo
- tramite apposito modulo a disposizione presso l'URP.

L'URP/Assistente sociale riceve ed esamina il reclamo e lo presenta all'attenzione della Direzione che, all'esito dell'istruttoria, fornisce formale risposta.

## 3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

### 3.1 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

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

san raffaele portuense

Carta dei Servizi

San Raffaele Portuense  
via Bernardino  
Ramazzini n.45  
00151 Roma

URP  
06 65687137

centralino  
06 656871  
06 65687100

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