

Carta dei servizi



Indice

Medica Group

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a ottobre 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

Medica Group

1.	Missione	3
2.	Premessa	3
3.	I principi valoriali in cui crediamo	4
4.	Dove operiamo	4
5.	Unità	5
5.1.	Unità Assistenziale Intensiva R1	5
5.2.	Unità di Lungodegenza cod. 60	7
5.3.	Unità di Cure Palliative Residenziali	9
5.4.	Unità di Cure Palliative Domiciliari	11
5.5.	Unità di Assistenza Domiciliare Integrata	12
6.	Informazioni utili	13
7.	Il personale	14
8.	Customer Care	16
9.	Diritti e doveri dell'utente	18
9.1.	I diritti	18
9.2.	I doveri	20
10.	Riferimenti utili	21
11.	Come raggiungerci	22

Medica Group

1. Missione

Attraverso un costante lavoro d'équipe, il paziente, la famiglia e i nostri professionisti cooperano, in stretta sinergia, alla costruzione di risposte idonee ai bisogni di chi è in situazione di necessità, garantendo appropriatezza e qualità del processo assistenziale. Medica Group eroga prestazioni sanitarie e socio-sanitarie definite all'interno di un programma di cura individuale e personalizzato per l'assistito nel rispetto dei principi fondamentali della tutela della dignità senza alcuna discriminazione.

2. Premessa

Attraverso lo sviluppo di percorsi integrati con interventi ad elevata valenza sanitaria e socio assistenziale, e con programmi di assistenza a lungo termine, si vuole garantire un'adeguata risposta di cura e assistenza ai pazienti che accedono alla nostra struttura. Per ogni ospite studiamo uno specifico piano di cura che contempla anche un percorso di sostegno e aiuto ai familiari.

Spesso la persona che accede alla nostra struttura, ed i suoi cari, hanno attraversato un lungo e impegnativo percorso sanitario trascorso anche in diversi ospedali, fra sale di rianimazione e reparti specializzati. La struttura accoglie nei diversi setting assistenziali, proponendo percorsi di cura a lungo termine post acuzie che prevedono un importante impegno assistenziale e un supporto psicologico intensivo.

Particolare attenzione prestiamo ai percorsi formativi del nostro personale di area sanitaria, dedicato quindi all'assistenza diretta del paziente (medici, infermieri, fisioterapisti, logopedisti, OSS, altri).

Medica Group, al fine di raggiungere adeguati standard qualitativi per l'assistenza ai pazienti, predispone un progetto formativo annuale per tutti gli operatori sanitari. La struttura si avvale di un team multiprofessionale di formatori con esperienza comprovata e con capacità didattiche appropriate nell'elaborazione di progetti didattici.

3. I principi valoriali in cui crediamo

- Centralità del malato e della sua famiglia e del suo ambiente di vita;
- rispetto della sua dignità di essere umano oltre il fine vita;
- difesa della persona da qualsiasi distinzione etnica, religiosa, economica o sociale discriminazione promossa dalla condizione di età e di malattia;
- rispetto e accettabilità del livello di qualità di vita percepito dal malato;
- realizzazione efficace del progetto di intervento condiviso con il malato;
- coinvolgimento attivo e rispetto dei familiari anche nel momento della sofferenza;
- promozione e attuazione di un ambiente in cui le professionalità possano sviluppare percorsi di formazione e miglioramento delle performance.

4. Dove operiamo

La struttura Medica Group opera nel territorio del Comune di Roma ed in particolare nelle aree di competenza della ASL Roma 2. La struttura sorge all'interno di un edificio di 8000 mq sito in via Federico Calabresi 27 a Roma.

La struttura, in autorizzazione e accreditamento regionale offre:

- Unità Assistenziale Intensiva R1 - 20 posti letto
- Unità di Lungodegenza cod.60 - 60 posti letto
- Unità di Cure Palliative Residenziali - 24 posti letto
- Unità di Cure Palliative Domiciliari - 96 posti
- Unità di Assistenza Domiciliare Integrata

Medica Group

5. Unità

5.1. Unità Assistenziale Intensiva R1

Durante il periodo di emergenza pandemica Medica Group ha supportato il Sistema Sanitario per accogliere pazienti NON COVID provenienti dalle Terapie Intensive, con la finalità di alleggerire i reparti ospedalieri e le terapie intensive di Roma impegnati in questo tipo di assistenza, ottenendo autorizzazione e accreditamento istituzionale provvisorio con DCA n. U00045/2020 per l'attività di assistenza residenziale livello prestazionale Elevata Intensità per n. 20 posti letto. La Delibera di Giunta n.148 del 5/5/2023 ha riconosciuto l'autorizzazione e l'accreditamento istituzionale dell'Unità Assistenziale Intensiva R1 per 20 posti letto.

L'Unità di Assistenza intensiva R1 Medica Group eroga in regime residenziale prestazioni intensive di cura e mantenimento funzionale, ad elevato impegno sanitario, alle persone con patologie non acute che, presentando alto livello di complessità, instabilità clinica, sintomatologia con elevata variabilità, necessità di supporto alle funzioni vitali e/o gravissima disabilità, richiedono continuità assistenziale con pronta disponibilità medica e presenza infermieristica sulle 24 ore.

La nostra Unità eroga prestazioni a pazienti in Stato Vegetativo (S.V.), in Stato di Minima Coscienza (S.M.C.) ed affetti da Locked-in Syndrome (L.I.S.), o soggetti ad esiti di Grave Cerebrolesione Acquisita (G.C.A.).

Garantiamo inoltre una presa in carico di pazienti affetti da altre sindromi neurodegenerative in fase avanzata, pazienti con patologie croniche, che necessitano di assistenza respiratoria, portatori di tracheostomia, nutrizione artificiale (enterale o parenterale).

L'assistenza di Medica Group in cure intensive R1 è gratuita e a carico del sistema sanitario regionale. I farmaci, i dispositivi medici, gli ausili, i supporti nutrizionali e quanto necessario sono erogabili a carico del SSR, secondo l'indicazione dell'équipe curante.

L'attività di assistenza è caratterizzata da:

- Attività di nursing con fisioterapia volta al mantenimento delle condizioni già raggiunte all'interno delle UU.OO. ospedaliere e di riabilitazione di provenienza, nonché alla prevenzione di ulteriori complicanze da patologie sovrapposte;



Medica Group

- continua sorveglianza medica adeguata allo “status” di ogni singolo paziente da parte di staff medico-specialistico;
- programmazione, concordata con l'équipe medico-specialistica, di un intervento guidato e di una collaborazione dei parenti in tutte quelle attività che, attraverso stimoli familiari al paziente, aiutino a risvegliare una coscienza reattiva all'ambiente esterno e/o sostengano l'ospite nelle relazioni e nella comunicazione.

L'Unità Assistenziale Intensiva RI è situata al piano terra dello stabile ed è dotata di:

- Stanze doppie e singole con bagno privato, climatizzazione e televisore.
- Studi medici e infermieristici.

La Struttura è dotata, inoltre, di una sala di terapia occupazionale e di una sala polifunzionale, nonché aree comuni di socializzazione nelle quali ospiti e familiari hanno l'opportunità di condividere attività stimolanti, piacevoli e personalizzate.

Medica Group

5.2. Unità di Lungodegenza cod. 60

Medica Group è stata autorizzata, con Determinazione Regionale n. GO9762 del 12 luglio 2017, quale struttura che eroga prestazioni in regime di ricovero ospedaliero a ciclo continuativo e/o diurno per post acuzie in Lungodegenza per 60 posti letto.

L'emergenza pandemica ha portato Medica Group a mettere a disposizione del Servizio Sanitario Regionale inizialmente 34 posti letto (nota regionale Prot. n. U.O873129 del 12.10.2020) e successivamente ulteriori 16 posti letto, per la gestione di pazienti COVID positivi.

La struttura è stata accreditata con il Servizio Sanitario Regionale per i servizi di Lungodegenza con Delibera di Giunta Regionale n. 1002 del 30/12/2021.

La Lungodegenza post acuzie di Medica Group è una Unità Operativa che eroga prestazioni in regime di ricovero ospedaliero ed è diretta all'assistenza ed al recupero funzionale indifferibile di pazienti che hanno superato la fase di acuzie ma che hanno necessità di ulteriori interventi valutativi e terapeutici non erogabili efficientemente in regimi alternativi al ricovero.

La normativa regionale e nazionale indica nel concetto di "completamento del percorso terapeutico" la necessità per questi pazienti di un ricovero in ambiente in cui i sanitari possano effettuare e attivare percorsi di cura per favorire all'assistito la possibilità del rientro al proprio domicilio o, in alternativa, la residenzialità presso una RSA. Tale indicazione è coerente con una durata massima di ricovero in Lungodegenza pari a 60 giorni.

L'attività di assistenza è caratterizzata da interventi clinici, assistenziali e riabilitativi prevalentemente verso persone anziane, provenienti da reparti per acuti, nelle seguenti aree:

- Area della senescenza (parziale o totale limitazione dell'autosufficienza), con particolare riguardo alle persone affette da malattie croniche con riacutizzazione degli stati morbosi e provenienti da strutture ospedaliere per acuti;
- Area della disabilità, riferita a persone portatrici di handicap funzionali di tipo neuromuscolare, in condizioni di notevole dipendenza o, che hanno subito interventi chirurgici di artroprotesi o amputazioni;
- Area del disagio mentale, con demenza di diverso tipo in situazione di complicanze cliniche e funzionali (sindrome di allettamento, disidratazione marcata, lesioni da pressione, malnutrizione ecc.). Gli obiettivi del trattamento sono orientati al mantenimento e potenziamento di un accettabile livello di qualità di vita di ogni singola persona.

L'équipe di cura è composta da medici che garantiscono la continuità H24, da un'assistenza



Medica Group

infermieristica e tutelare (OSS) H24, da una componente riabilitativa con fisioterapisti e logopedisti presenti 6 giorni su 7, dal servizio psicologico e di assistenza sociale. Inoltre, laddove necessario, è previsto l'intervento di medici specialisti.

L'Unità di Lungodegenza cod. 60 è situata al 1° e 2° piano dello stabile ed è dotata di:

- Stanze doppie e singole con bagno privato, climatizzazione e televisore;
- Palestra riabilitativa e sala di terapia occupazionale dove i pazienti effettuano le attività previste dal Piano Assistenziale Individuale;
- Studi medici e infermieristici.

Medica Group

5.3. Unità di Cure Palliative Residenziali

Medica Group è stata autorizzata con Determinazione Regionale n. GO9762 del 12 luglio 2017, quale Centro residenziale per Cure Palliative per n. 30 p.l. + n. 120 trattamenti domiciliari.

La struttura è stata inoltre accreditata con Decreto del Commissario ad acta n° V00012 del 15.01.2018, quale Centro Residenziale per Cure Palliative - Hospice per n. 24 p.l. + 96 trattamenti domiciliari, ed eroga prestazioni a carico del Servizio Sanitario Nazionale nel territorio del Comune di Roma.

Le Cure Palliative sono erogate in “ambiente sanitario protetto” e sono considerate un processo terapeutico che ha l’obiettivo della gestione e controllo dei sintomi promuovendo con tali interventi il miglior livello di qualità di vita possibile a persone con diagnosi infausta.

Gli interventi sono sanitari e non sanitari, con forte coinvolgimento della componente familiare dove esistente e compliant, delle associazioni di volontario e dell’équipe di cura presente.

Gli elementi caratterizzanti il processo terapeutico sono:

- centralità del paziente e dei suoi bisogni, non solo clinici ma anche psicologici, socioassistenziali e relazionali;
- trattamenti clinici e infermieristici con finalità palliativa e sintomatica;
- attenzione alla qualità della vita oltre che per la durata residua della vita del paziente;
- supporto alla famiglia;
- operatori in continua formazione e aggiornamento;
- protezione e rispetto dell’identità e della dignità della persona;
- garanzia della continuità del processo terapeutico fino all’accompagnamento alla morte e alla gestione del lutto.

L’équipe di cura è composta da medici e infermieri con formazione specifica che garantiscono la continuità H24, sono presenti OSS e personale della riabilitazione, psicologo e assistente sociale. Il valore dell’intervento è realizzato attraverso le modalità assistenziali rivolte al malato ed ai suoi familiari e alla qualità dell’assistenza.

L’assistenza è impostata attraverso un lavoro di équipe in cui, i ruoli dei vari operatori, si integrano creando una efficace rete di professionalità e di umanità.



Medica Group

L'Unità di Cure Palliative Residenziali è situata al 3° e 4° piano dello stabile ed è dotata di:

- Stanze singole dotate di una poltrona letto per un ospite e bagno privato, climatizzazione e televisore;
- Cucina con tisaneria;
- Studi medici e infermieristici.

5.4. Unità di Cure Palliative Domiciliari

Nel programma di assistenza di cure palliative è possibile garantire al paziente, in una prospettiva di continuità terapeutica, attraverso uno stretto legame tra ospedale, strutture sanitarie del territorio, paziente e nucleo familiare, l'intervento presso il proprio domicilio.

Tutto questo permette di salvaguardare la qualità dei rapporti interpersonali e la migliore sopportazione del grado di sofferenza percepito.

Il processo terapeutico di cure palliative espresso nel precedente paragrafo è garantito presso il domicilio del paziente con la continuità dei percorsi terapeutici sintomatici e assistenziali attraverso interventi di:

- assistenza infermieristica giornaliera con reperibilità telefonica H24;
- assistenza medica settimanale con reperibilità telefonica H24;
- assistenza psicologica secondo segnalazione medica;
- assistenza riabilitativa secondo indicazione medica.

L'assistenza in cure palliative considera il morire come un evento naturale e, attraverso cure appropriate, i pazienti e le loro famiglie sono accompagnati, anche in situazioni di estrema fragilità, fino all'ultimo istante. Medici, infermieri, volontari, psicologi, assistente socio-sanitario e assistente spirituale, in stretto collegamento con il medico di famiglia, costituiscono tutti insieme l'équipe curante.

La centrale operativa (call center), con un responsabile medico e un coordinamento infermieristico, è situata al 4° piano dello stabile in via Federico Calabresi 27 a Roma.

5.5. Unità di Assistenza Domiciliare Integrata

Medica Group ha ottenuto autorizzazione all'esercizio di attività di assistenza domiciliare per servizi rivolti a persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti e servizi a favore di pazienti terminali oncologici e non, presso il presidio sanitario sito in Roma, Via Federico Calabresi n. 27, con Determinazione Regionale n. G15470 del 16 dicembre 2020. Medica Group è autorizzata e accreditata per il servizio ADI - Assistenza Domiciliare Integrata.

L'ADI è un insieme di servizi e prestazioni socio sanitari erogati al paziente presso il suo domicilio. Ha l'obiettivo di evitare, per quanto possibile, il ricorso del paziente alle prestazioni ospedaliere o di altra tipologia di residenzialità. Si tratta di un servizio domiciliare in grado di evitare situazioni di disagio per il paziente e per la sua famiglia.

L'Assistenza Domiciliare Integrata, completamente gratuita, viene erogata dalla nostra équipe di Medica Group su indicazione della ASL RM2 per i residenti attraverso l'applicazione di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) elaborato dal personale ASL.

Le professionalità coinvolte nel PAI per gli interventi domiciliari (medici, infermieri, fisioterapisti, OSS, psicologi, ecc.) accedono presso la casa del paziente coordinate dalla Centrale Operativa presente nella struttura di Medica Group. Ciò permette di rispondere efficacemente alle diverse esigenze dei cittadini garantendo continuità e puntualità. Tutti i sanitari e non che intervengono sono in possesso di elevate conoscenze professionali e sono in grado di gestire le diverse situazioni assistenziali anche attraverso capacità relazionali e empatiche.

L'ADI si rivolge a persone con diverse disabilità e non autosufficienti, fino alle condizioni di elevata complessità clinica e assistenziale, assistibili a domicilio. La condizione per erogare prestazioni in ADI è la collaborazione con il caregiver/famiglia che dovrà integrarsi per gli aspetti organizzativi e di presenza presso il domicilio del paziente.

Medica Group

Gli orari di comunicazione con la Centrale Operativa sono i seguenti:

La sede operativa è attiva dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00, il sabato dalle 9:00 alle 13:00.

Gli orari di reperibilità infermieristica garantiti nel servizio ADI sono i seguenti:

- Bassa intensità: dalle 8:00 alle 20:00
- Media intensità: dalle 7:00 alle 22:00
- Alta intensità: 24h

6. Informazioni utili

Orario ingresso visite (possono essere soggetti a variazioni):

- Unità Assistenziale Intensiva R1: i giorni feriali dalle 15:00 alle 18:00 - la domenica e i festivi dalle 12:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 18:00;
- Unità di Lungodegenza cod. 60: i giorni feriali dalle 16:00 alle 18:00 - la domenica e i festivi dalle 13:00 alle 14:00 e dalle 16:00 alle 18:00;
- Unità di Cure Palliative Residenziali: ingresso personalizzato h24.

È presente in struttura:

- Rete Wi- Fi: tutta la struttura è coperta da rete wi-fi;
- Un luogo di culto sempre accessibile e a disposizione degli ospiti, dove è assicurato il rispetto di tutte le confessioni religiose;
- Una sala dedicata alla formazione per aggiornare le competenze del personale e perfezionare le linee guida per il trattamento globale del paziente;
- Una biblioteca e relativa sala lettura.

7. Il personale

Ogni figura professionale che compone l'équipe di Medica Group è indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi terapeutici programmati. Per questo motivo, il paziente preso in carico viene assistito dalle figure professionali indicate come necessarie in sede di valutazione e nel corso dell'assistenza.

Operano le seguenti figure professionali:

- Direttore sanitario: è il responsabile del governo clinico della Struttura, nonché garante ultimo dell'assistenza sanitaria ai pazienti e del coordinamento del personale sanitario operante nella struttura;
- Medico responsabile: è il responsabile della gestione clinica del paziente e del coordinamento del personale sanitario operante presso la propria Unità Operativa;
- Medici: i nostri medici sono a disposizione nell'assistenza 24h su 24, 365 giorni l'anno, laddove necessario è previsto l'intervento di medici specialisti su richiesta dell'Unità Operativa.
- Dirigente Infermieristico: ha la responsabilità dell'organizzazione assistenziale, riabilitativa e alberghiera;
- Coordinatore infermieristico: è responsabile della corretta gestione del reparto e dello staff socio-assistenziale operante, che gestisce in accordo con il medico responsabile e il dirigente infermieristico;
- Infermieri: i nostri infermieri, tutti in possesso di laurea di 1° livello, sono esperti in cure intensive. Sono a vostra disposizione nell'assistenza, 24h su 24, 365 giorni l'anno;
- Psicologo: l'intervento psicologico mira ad aiutare il paziente e la sua famiglia ad affrontare e gestire possibili situazioni di disagio nelle diverse fasi della malattia;
- Fisioterapisti e logopedisti: seguono il paziente ed il loro compito è di far recuperare e mantenere la massima autonomia possibile attraverso le attività di prevenzione, riabilitazione e cura.
- Assistente sociale: risponde a tutti i bisogni socio-assistenziali del paziente e della sua famiglia, cura i rapporti con le strutture sanitarie e territoriali (Enti pubblici, ASL, Ospedali, Municipi) per aiutare il paziente e la sua famiglia a muoversi nel difficile mondo della burocrazia, per vedere riconosciuti i propri diritti (come ad es. le pratiche relative alla richiesta di invalidità o di pensione). Si adopera per favorire l'accesso alle cure dei pazienti privi di rete familiare o di altre nazionalità (comunitarie e non);

Medica Group

- Operatori socio sanitari (OSS): si prendono cura dell'assistenza di base e sociale del paziente. Forniscono aiuto e supporto nelle cure igieniche e per ogni necessità quotidiana;
- Terapista occupazionale: lavora con l'équipe per recuperare o mantenere le abilità che garantiscono l'autonomia del paziente nelle attività di vita quotidiana; aiuta i pazienti a sentirsi utili e a riscoprire le proprie passioni e abitudini attraverso lo svolgimento di attività manuali e ricreative;
- Addetti all'accoglienza-segreteria sanitaria: il personale volto all'accoglienza e preparato ad accogliere le richieste di aiuto con attenzione ai bisogni del paziente e della sua famiglia. La segreteria sanitaria svolge, prevalentemente, attività di carattere amministrativo. È il vostro intermediario per l'attivazione dell'assistenza.
- Assistente spirituale: è presente un luogo di culto sempre accessibile e a disposizione degli ospiti dove è assicurato il rispetto di tutte le confessioni religiose.
- Famiglia: per la migliore realizzazione del programma di assistenza globale al paziente è indispensabile un armonico accordo tra l'équipe di cura e l'unità familiare, al fine di evitare eventuali contrasti che risulterebbero dannosi per la qualità di vita del paziente. La famiglia rimane il punto di riferimento del paziente e il suo benessere dipende in buona parte da essa.

Segreteria sanitaria

L'Ufficio della segreteria sanitaria ha il compito di garantire l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione da parte dell'utenza.

In particolare:

- agevola i cittadini nell'accesso ai servizi, attraverso la gestione delle informazioni sulla struttura aziendale, sulle prestazioni, sui servizi erogati e sulle modalità di accesso, sia in modo diretto, sia attraverso pubblicazioni e comunicazioni esterne;
- attua, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità e di gradimento dei servizi, attraverso strumenti come i reclami, le segnalazioni e i questionari sulla soddisfazione dei clienti.

Le principali attività svolte sono:

- la comunicazione aziendale, interna ed esterna;
- la gestione dei reclami e delle segnalazioni;
- le indagini di soddisfazione dell'utenza, in collaborazione con il Servizio Sociale e Psicologico.

L'Ufficio della segreteria sanitaria è ubicato al 4° piano.

Medica Group

8. Customer Care

Gestione dei reclami

Il reclamo, formalizzato dall'utente, viene raccolto e gestito entro 30 giorni lavorativi. I reclami e le segnalazioni possono essere inviati attraverso le seguenti modalità:

- Scrivendo all'indirizzo e-mail: reclami.medicagroup@sanraffaele.it
- Chiamando il numero: 06 232 598 500 (ogni mercoledì dalle 10:00 alle 12:00)

Indagini sulla soddisfazione dell'utenza

La misurazione della soddisfazione dell'utente ha i seguenti obiettivi:

- permettere e promuovere un flusso di comunicazione a due vie tra la Struttura e gli utenti dei diversi servizi;
- conoscere l'opinione degli utenti sui servizi ricevuti e sulle modalità di erogazione, per passare dalla condivisione delle informazioni alla costruzione di soluzioni;
- gestire le aspettative quando non eccedano le finalità dell'organizzazione.

Il Presidio garantisce la realizzazione di indagini periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza promuovendo la somministrazione di questionari opportunamente predisposti.

Impegni per la qualità

La politica per la qualità è da ricercarsi nell'approccio di presa in carico globale della persona, basato sullo spirito di servizio, sull'attenzione ai suoi bisogni, sulla capacità di gestire le fragilità, le debolezze e le sofferenze. Ne derivano in particolare tre macro obiettivi della qualità, comuni a tutte le attività svolte nel Presidio. Tali obiettivi possono essere così riassunti.

- Promuovere la centralità della persona, salvaguardarne la dignità, valorizzarne le potenzialità. La conduzione di ogni attività e processo deve porre al centro la persona, intendendo con questo l'attenzione al soggetto esterno (utente/ospite), al soggetto interno e alle persone che a diverso titolo prestano opera per l'organizzazione. L'attenzione al soggetto esterno si manifesta attraverso la ricerca continua nelle risposte ai suoi bisogni espliciti ed impliciti di metodologie ed approcci efficaci, appropriati e sicuri. L'attenzione al soggetto interno si manifesta attraverso la disponibilità alla

Medica Group

collaborazione e allo spirito di servizio, ponendo l'interesse finale del risultato prima di ogni considerazione ed interesse personale. L'attenzione alle risorse umane è tesa a liberare la capacità e l'iniziativa del singolo, valorizzando la capacità progettuale delle varie aggregazioni operative.

- Perseguire il miglioramento continuo e ricercare l'eccellenza. Lo stile di lavoro deve esplicitarsi attraverso l'individuazione di "elementi distintivi", legati sia ai processi gestionali trasversali che a quelli di erogazione di prestazioni e servizi. Gli "elementi distintivi" devono diventare le caratteristiche operative e d'azione, che traducono nel fare quotidiano i principi etici, i valori e i contenuti professionali, in questo acquisendo il meglio delle pratiche esistenti.
- Richiedere l'integrità dei comportamenti. L'azione di chi è impegnato nelle attività svolte, anche nella veste di prestatore d'opera occasionale e fornitore, deve essere improntata al rispetto delle regole interne ed esterne (vedi modello organizzativo D. Lgs. 231 e codice etico) e all'applicazione nella pratica quotidiana dei valori che contraddistinguono l'organizzazione. È garantita l'implementazione del Sistema Qualità, in collaborazione con le diverse funzioni aziendali, con verifiche periodiche sulla sua applicazione e mantenimento.

9. Diritti e doveri dell'utente

L'attività di Medica Group si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 e del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 19 maggio 1995.

9.1. I diritti

Dignità della persona e rispetto delle differenze

L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, filosofiche e religiose.

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.

Informazioni

L'utente ha diritto ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. L'utente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Rispetto e imparzialità

I comportamenti nei confronti dell'assistito devono essere ispirati a criteri di rispetto, obiettività, giustizia ed imparzialità. Durante la degenza ospedaliera, l'assistito ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome. Ha, altresì, diritto ad essere interpellato con la particella pronominale "lei".

Informazione e consenso sui trattamenti sanitari

Salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'utente ha diritto a ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente

Medica Group

informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, a coloro che esercitano potestà tutoria o ai familiari (in caso di necessità ed urgenza).

L'utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone precedentemente indicate.

Riservatezza

L'utente ha diritto ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti. A tale scopo, l'utente, al momento dell'accesso al Presidio, firma un modulo che autorizza al trattamento dei dati personali e sensibili esclusivamente per fini istituzionali, nel rispetto di quanto stabilito dalla legge (D. Lgs. 196/2003 come pure al nuovo regolamento europeo della privacy GDPR 679/2016).

Nel caso in cui l'utente non sia in grado di firmare verrà raccolto il consenso al trattamento dei dati da parte del parente più prossimo.

Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard, verificati annualmente da parte della struttura.

Reclami

Il Centro garantisce la funzione di tutela dell'utente anche attraverso la possibilità, da parte di quest'ultimo, di proporre reclami a seguito di disservizi o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Medica Group

9.2. I doveri

L'utente, quando accede presso il Centro Medica Group è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

L'accesso alla struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

Medica Group, nel rispetto dell'ambiente, si adopera per un corretto smaltimento dei rifiuti. Chiediamo pertanto anche ai nostri ospiti una collaborazione in tal senso.

Divieto di fumare

Si ricorda che in tutti i locali del Presidio è severamente vietato fumare.

Denaro e oggetti preziosi

La Direzione non risponde degli oggetti di valore o del denaro in possesso degli assistiti. È opportuno, pertanto, non introdurli nel Centro o comunque non lasciarli incustoditi.

Medica Group

10. Riferimenti utili

Medica Group srl

Sede legale: Via Federico Calabresi, 27

00169 - Roma

C.F. - P.I. : 13254021002

P.E.C. : medicagroupsrl@pec.it

e-mail : info.medicagroup@sanraffaele.it

www.sanraffaele.it

Sede Presidio Sanitario per:

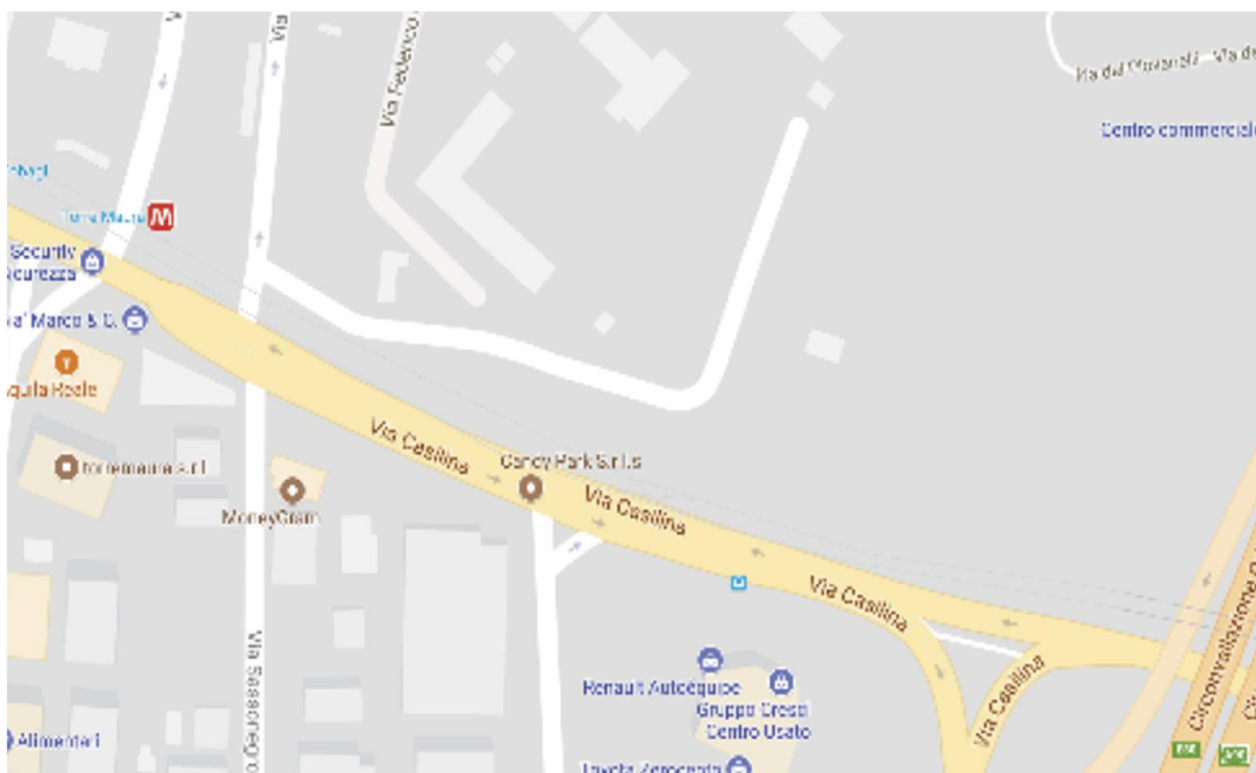
- Cure palliative/hospice,
- Lungodegenza post acuzie,
- Intensiva RI
- Centrale operativa ADI

Centralino: +39 06 232 598 500

Medica Group

11. Come raggiungerci

AUTO: dal Grande Raccordo Anulare uscita 18, al semaforo attraversare i binari e proseguire fino alla prima a destra, tornare indietro fino all'ospedale.



Medica Group

Mezzi pubblici: Metro C, Fermata Torre Maura



Medica Group

