

# Centro di Riabilitazione San Raffaele


Accreditato con il S.S.R.



# Indice

Centro di Riabilitazione San Raffaele

<b>SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE CENTRO E PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>2</b>
1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI A TUTELA DELL'UTENTE	6
<b>SEZIONE SECONDA - INFORMAZIONI SUL CENTRO E SUI SERVIZI FORNITI</b>	<b>7</b>
1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE	7
2. ACCESSO	8
3. PRESA IN CARICO	8
4. SERVIZI ACCESSORI E COMFORT	9
5. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA	10
6. SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE	10
<b>SEZIONE TERZA - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA</b>	<b>11</b>
1. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	11
2. RECLAMI	12



Centro di Riabilitazione San Raffaele

# **SEZIONE PRIMA - Presentazione Centro e principi fondamentali**

## 1. Presentazione del Centro

Gentile ospite,

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

La “Carta” è anche e soprattutto l’impegno ad assistere, con professionalità, competenza ed esperienza, quanti si rivolgono al nostro Centro. Ben consapevoli che il Progetto Riabilitativo, per la durata, le attese di abilità perdute, le paure, le speranze e l’impegno dei familiari, ha caratteristiche tali da richiedere una maggiore e particolare attenzione 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 o 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 Medico

Centro di Riabilitazione San Raffaele

## 1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

Il Centro di Riabilitazione eroga prestazioni di riabilitazione dirette al recupero ed alla integrazione e/o reintegrazione sociale di persone disabili proponendosi come scopo di svolgere una funzione socio educativa sul singolo individuo, mirata a recuperare le capacità fisiche ed intellettuali residue per migliorarne il livello interrelazionale e d'inserimento sociale.

Gli ospiti del Centro sono seguiti in regime ambulatoriale in modalità estensiva.

A tal fine sono previsti:

- Prestazioni ambulatoriali specialistiche;
- Interventi educativi;
- Interventi integrati assistenziali educativi/ rieducativi / abilitativi e riabilitativi;
- Sostegno e coinvolgimento della famiglia nell'opera socio-educativa
- Integrazione della persona disabile nell'ambiente sociale esterno.

Le attività di osservazione e orientamento si riferiscono a:

- Educazione del soggetto all'autonomia personale;
- Inserimento degli utenti nel contesto territoriale;

### Atti autorizzativi e di Accreditamento

Decreto Commissario ad acta n. 469/2017

### Recapiti telefonici

centralino 06 661305001

### Orari di apertura

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00

### Ubicazione e mezzi di trasporto

L'indirizzo del Centro di Riabilitazione è via della Pisana 216 - 00163 Roma.

Il Centro si trova nella zona ovest della capitale ed è facilmente raggiungibile anche dall'Aeroporto Leonardo Da Vinci.

L'intera zona è inoltre servita da un'eccellente e comoda rete di trasporti 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

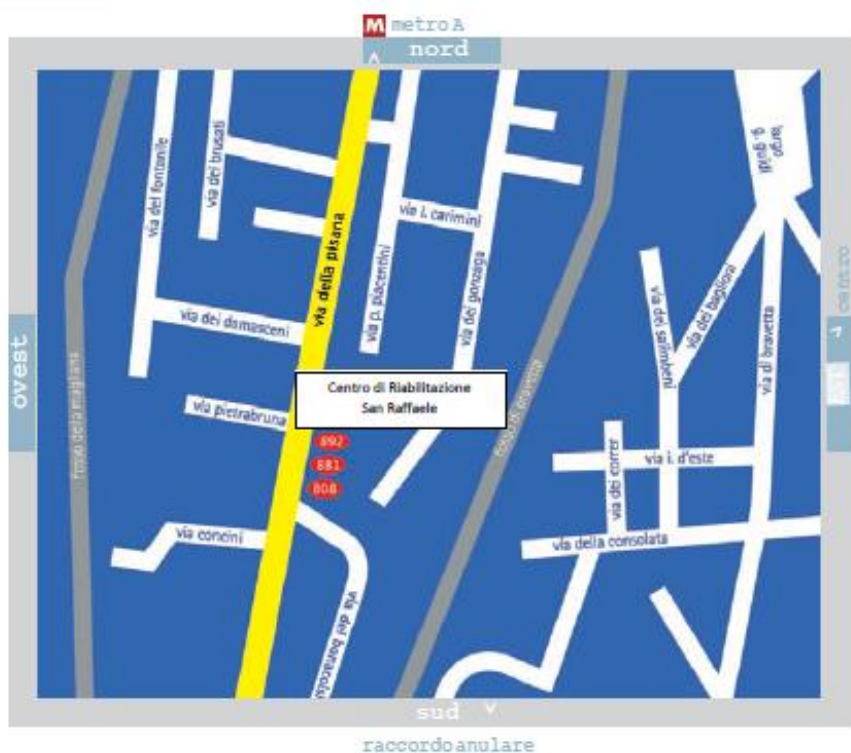
linea 881 capolinea Viale Paola

linea 808 capolinea Via del Capasso

linea 792 capolinea San Giovanni Eudes - Porta San Giovanni

Centro di Riabilitazione San Raffaele  
linea 981 capolinea Circonvallazione Cornelia - Candoni /Magliana  
**Dalla stazione Termini:** Metro A, scendere dalla fermata Cornelia, recarsi alla fermata bus  
Circonvallazione Aurelia/Cornelia e prendere l'892; oppure scendere alla fermata Baldo degli Ubaldi e  
proseguire con la linea 892.

## Dove Siamo



## 2. Principi fondamentali a tutela dell'utente

L'attività del Centro 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 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

Il Centro 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

Il Centro 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 sul Centro e sui servizi forniti

## 1. Tipologia delle prestazioni fornite

Il Centro di Riabilitazione San Raffaele ex art. 26 della Legge 833/78 è finalizzato all'assistenza di soggetti in età evolutiva affetti da disabilità fisica, psichica e sensoriale.

Per ogni soggetto vengono elaborati progetti di Riabilitazione individuali, realizzati da varie equipe composte da Neuropsichiatri infantili, Fisiatri, Psicologi specializzati e Supervisor che si avvalgono di Terapisti della Riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti, terapisti occupazionali, terapisti della neuropsicomotricità in età evolutiva) per lo sviluppo, il mantenimento e il potenziamento delle attività neuromotorie, psico motorie, psico-sociali, della comunicazione e delle facoltà cognitive e di apprendimento.

Il Centro di Riabilitazione San Raffaele dispone di:

- 29 spazi in cui vengono applicate le seguenti attività di recupero: neuropsicomotricità, logopedia, attività ludico-motoria ed espressiva.
- 1 Laboratorio di terapia occupazionale
- 1 palestra in cui si effettuano prestazioni di riabilitazione e di fisiochinesiterapia.
- 3 Ambulatori Medici
- 1 stanza di Coordinamento
- 1 stanza di Medicheria

Il Centro è autorizzato ad esercitare 100 trattamenti giornalieri in regime ambulatoriale in modalità estensiva, con oneri a carico del SSR.



## 2. Accesso

### 2.1. Modalità di accesso

#### Per la modalità ambulatoriale età evolutiva

Nel caso di primo accesso avviene tramite:

- . Valutazione multidimensionale e autorizzazione all'apertura del progetto riabilitativo da parte del servizio T.S.M.R.E.E. di residenza del minore;
- . Invio da parte del Pediatra di Libera Scelta
- . Invio da parte di un Centro di Terzo Livello

In caso di accessi successivi è necessaria la Valutazione e Autorizzazione da parte del Servizio T.S.M.R.E.E. di residenza del minore.

### 2.2 Occorrente

Al momento del primo accesso l'utente dovrà portare con sé:

- - documentazione clinica che riporti la richiesta di presa in carico
- Tessera sanitaria rilasciata dalla ASL di appartenenza del minore;
- Documento di identità del minore e dei genitori;
- Eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere.

## 3. Presa in carico

La presa in carico del paziente avviene in modalità globale: ogni paziente beneficia di un intervento riabilitativo a 360° a partire dall'invio da altra struttura o dal domicilio, alla stesura del progetto riabilitativo fino alla presa in carico. La presa in carico viene effettuata da un'equipe multidisciplinare composta da figure mediche specialistiche con un ruolo di coordinamento e da tecnici della riabilitazione.

L'attività dell'equipe multidisciplinare inizia già nella fase di richiesta di inserimento del paziente da parte della struttura inviante o del familiare, allo scopo di avere la certezza della congruità dell'accesso del paziente e della fattibilità del progetto riabilitativo, vengono verificati in questa fase i requisiti di accesso e la situazione sociale del paziente.

Il paziente viene preso in carico da un'equipe multidisciplinare composta da: Medico specialista, neuropsichiatra infantile, psicologo, terapisti della riabilitazione.

Sulla base della situazione clinica viene redatto un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

L'andamento del progetto viene valutato costantemente e monitorato con valutazioni a scadenza che permettono all'equipe di ottimizzare l'intervento fino alla chiusura del Progetto Riabilitativo

Il Progetto Riabilitativo prevede sedute di 60 minuti. La frequenza settimanale e la durata del Progetto Riabilitativo è legata alla prescrizione rilasciata dai prescrittori. E' richiesta ed è indispensabile la presenza del genitore/accompagnatore autorizzato durante tutta la permanenza del minore in struttura.

### 3.1 Chiusura del progetto riabilitativo

Il trattamento riabilitativo può essere temporaneamente interrotto o per ricovero presso altra struttura sanitaria, ovvero per altri motivi con diritto di riammissione alla data programmata quando possibile.

### 3.2 Richiesta della cartella clinica

Alla chiusura del progetto è possibile richiedere la documentazione clinica ovvero la cartella personale da cui risultano le generalità complete, la diagnosi di entrata, l'anamnesi familiare e personale, l'esame obiettivo, il programma terapeutico comprensivo degli aspetti riabilitativi, gli esiti e i postumi, nonché le eventuali interruzioni di trattamento.

## 4. Servizi accessori e comfort



### 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.



### Importante

Tutto il personale del Centro provvede in toto all'assistenza del paziente, ciascuno per quanto di propria competenza e che pertanto a nessun operatore sanitario sono dovuti riconoscimenti. Eventuali comportamenti difformi devono essere segnalati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.



### Fumo

E' assolutamente vietato fumare, compreso le sigarette elettroniche 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 in reparto il telefono cellulare, perché possibile causa di disturbo e di cattivo funzionamento delle apparecchiature elettromedicali.



### Riconoscibilità del personale



Centro di Riabilitazione San Raffaele

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.

## **5. Modalità di accoglienza**

Il paziente è seguito dal personale in ogni fase della sua permanenza presso il Centro affinché tutte le sue esigenze possano essere soddisfatte e le prestazioni erogate siano funzionali, efficienti ed efficaci.

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

## **6. Servizio di Assistenza Sociale**

È disponibile un Servizio di Assistenza Sociale per sostenere l'Utente e i suoi familiari nell'affrontare problematiche sociali, familiari e comportamentali attraverso interventi, in sinergia con il territorio e i Servizi Socio Sanitari delle ASL, finalizzati ad una continuità sanitaria/assistenziale per accompagnare l'Utente lungo tutto il suo percorso riabilitativo.

## **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". Inoltre ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte del personale sanitario (medici e terapisti).

#### **1.2 Diritto alla riservatezza**

All'ingresso nel Centro viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal D. Lgs. 196/03 e dal regolamento UE 679/2016 in materia di privacy. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la presa in carico. 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 del centro, comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene ed educazione. Ogni utente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario del Centro.

Agli accompagnatori è vietato permanere nella palestra e nelle stanze durante l'esecuzione dei trattamenti riabilitativi.

Centro di Riabilitazione San Raffaele

## **1.4 Carta dei diritti e dei doveri**

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

## **2. Reclami**

La direzione del Centro assicura la funzione di tutela verso l'utente in caso di inefficienze e disservizi del Centro.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate ad aprile 2025.

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)

**Centro di Riabilitazione  
San Raffaele**

**Via della Pisana, 216  
00163 Roma**

**Centralino  
06 661305001**

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



Centro di Riabilitazione San Raffaele