San Raffaele Monte Mario

Accreditato con il S.S.R.

Carta dei servizi

Indice

San Raffaele Monte Mario

SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DEL SAN RAFFAELE MONTE MARIO PRINCIPI FONDAMENTALI 4

Introduzione 5

Presentazione del San Raffaele Monte Mario 6
- Fini Istituzionali ed organizzazione 6
- Formazione continua 6

Principali recapiti telefonici 7
- Ubicazione e mezzi di trasporto 7
- Dove siamo 7
- In automobile 7
- Con i Mezzi pubblici 8

Principi fondamentali a tutela dell'utente 9

SEZIONE SECONDA - INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI 10

Tipologia delle prestazioni fornite 11
- Tipologia delle prestazioni fornite 11
- Residenza Sanitaria Assistenziale 11
- Tipologia di Ricovero Residenziale 11
- Assistenza Residenziale Estensiva 11
- Assistenza residenziale di mantenimento A 12
- Assistenza semi residenziale estensiva per DCCG 12
- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) 12
- Prestazioni di medicina generale 13
- Prestazioni mediche specialistiche 13
- PAI – Piano Assistenziale Individuale 13
- Occorrente per il ricovero 14
- Dimissione 14
- Richiesta della cartella clinica 15
- Assistenza domiciliare integrata (ADI) 15
- ASSISTENZA NON SANITARIA INTEGRATIVA 16
- Servizio di assistenza sociale 16
- Volontariato 16
- Comitato di partecipazione 16
- Assistenza religiosa 17

Servizi accessori e comfort 17

SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 20

Sistema di gestione di qualità, impegni e programmi 21

San Raffaele Monte Mario

SEZIONE QUARTA - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA 22

Diritto all'informazione – consenso informato 23
Diritto alla riservatezza 23
Doveri degli utenti 23
Carta dei diritti e dei doveri 23
Reclami 24
Ufficio preposto 24
Modalità di presentazione reclamo 24

Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo 24
Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti 24

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate ad agosto 2025.
I contenuti presenti nella Carta dei Servizi sono consultabile anche su www.sanraffaele.it

Sezione prima - Presentazione del san Raffaele Monte Mario PRINCIPI FONDAMENTALI

Introduzione

Gentile Ospite,

Ho il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi della nostra Struttura con l'intento di fornirLe le informazioni relative alla nostra organizzazione. In particolare desideriamo illustrare gli obiettivi di cura, e riabilitazione, le modalità con cui sono erogate le prestazioni e i servizi, la visione strategica che guida tutta la nostra attività incentrata principalmente all'umanizzazione dell'assistenza socio-sanitaria.

La "Carta" è anche e soprattutto l'espressione e l'impegno ad assistere, con professionalità e competenza quanti si rivolgono alla nostra Struttura. Siamo consapevoli che questo tipo di residenzialità ha, per la durata, per le attese di recupero, per le incertezze e per l'impegno dei familiari, aspettative che richiedono caratteristiche organizzative e gestionali che devono essere rivolte soprattutto alla qualità dei rapporti umani.

La Carta è quindi uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura e riabilitazione aspettarsi, quali sono le risposte ai suoi bisogni e alle sue richieste di vita quotidiana. Pertanto la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati e alla modalità di erogazione sono un elemento molto importante, infatti poniamo grande attenzione agli aspetti organizzativi, convinti di poter ancora migliorare grazie anche alla partecipazione e collaborazione Sua e di quanti, leggono questo documento.
Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire nel nostro percorso fatto di cure, assistenza e ricerca, proiettato al raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri ospiti. Siamo convinti che un'informazione chiara ed esaustiva della politica della nostra organizzazione può solo trasmettere serenità e tranquillità durante il suo soggiorno presso di noi.

Il Direttore Operativo
Dott.ssa Maria Fattori

Presentazione del San Raffaele Monte Mario

Fini Istituzionali ed organizzazione

Il San Raffaele Monte Mario è gestito dalla Società Villa dei Fiori Srl facente parte del Gruppo San Raffaele S.P.A., azienda leader nel settore della riabilitazione e punto di riferimento nella ricerca scientifica e nel panorama della sanità nazionale.
La Struttura, di recente costruzione, è collocata al centro di Roma e precisamente in Via delle Benedettine n.18, (zona Monte Mario), circondata da ampio spazio esterno con giardino.
È dotata di 60 posti letto così ripartiti:

- n. 30 posti letto RSA estensiva (tutte camere singole con bagno)
- n. 20 posti letto RSA mantenimento alto (ampie camere doppie con bagno)
- n. 10 posti letto RSA semiresidenziale estensivo per DCCG.

La Struttura, inoltre, gestisce il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) nell'ambito dell'ASL Roma 1.
La Residenza sanitaria assistenziale è destinata in prevalenza ad anziani, è una struttura di tipo residenziale, funzionale a favorire ospitalità, prestazioni sanitarie assistenziali di recupero funzionale, di reinserimento sociale, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche. Vengono accolte persone non Autosufficienti non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture ospedaliere. L'attività assistenziale è svolta grazie ad un'assistenza medico-infermieristica continua, sempre attenta a tutte le esigenze dell'ospite.

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 n.229 del 19/12/1999 con obbligo per i Medici e gli altri operatori della professione sanitaria di svolgere attività di formazione nell'ambito dei programmi di educazione Continua.
Il San Raffaele Monte Mario, in collaborazione con L'IRCCS San Raffaele Pisana, provider accreditato, organizza attività formativa per il conferimento di crediti ECM per i 32 Profili professionali in attuazione dell'Accordo Stato/regioni concernente il "Riordino del sistema di formazione continua in medicina" è stato realizzato un piano formativo "ad hoc" per il personale presso il San Raffaele Monte Mario. Il piano, redatto sulla base di un questionario somministrato all'Interno della RSA ha rilevato dei bisogni formativi che mira ad integrare processi assistenziali e socio-assistenziale necessari all'ospite presente in RSA.

San Raffaele Monte Mario

Le tre tipologie di formazione erogata sono:

- Formazione residenziale
- Formazione sul campo
- Formazione a distanza

Principali recapiti telefonici

Accettazione sanitaria
06 52254201 (dal lunedì al sabato dalle 09.00 alle 12.00)

Front Office
06 52254201 (dal lunedì al venerdì: 09.00 -16.00; sabato: 09.00-12.00)

Centralino
06 52253845

E-mail
accettazione.montemario@sanraffaele.it

E-mail pec
internationalhospital.fiscale@legalmail.it

Ubicazione e mezzi di trasporto

Dove siamo

Il San Raffaele monte Mario è situato in Via delle Benedettine n.18, 00135 Roma.

In automobile

dal Grande Raccordo Anulare di Roma: uscita n.4 verso Roma Centro/ Via Trionfale/Ottavia/Primavalle/S. Filippo Neri/Ipogeo degli Ottavi/Viterbo/La storta, prendere per Via Trionfale in direzione Via delle Benedettine.

San Raffaele Monte Mario

Con i Mezzi pubblici

dalla stazione Termini prendere la metro A direzione Battistini, scendere alla fermata Valle Aurelia, dalla stazione Valle Aurelia proseguire con il treno regionale FS-FL3 fermata Monte Mario, prendere il bus 912 e scendere alla fermata Vegio/Vergerio.

Principi fondamentali a tutela dell'utente

L'attività della struttura 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, imparzialità.

Continuità
il San Raffaele Monte Mario 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 San Raffaele Monte Mario garantisce all'Utente la partecipazione alla prestazione 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 impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

Sezione seconda - Informazioni sulle strutture e i servizi forniti

Tipologia delle prestazioni fornite

I servizi erogati sono:

- Assistenza Residenziale estensiva
- Assistenza Residenziale Mantenimento Alto
- Assistenza Semiresidenziale Estensiva per DCCG
- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) bassa, media e alta intensità

Tipologia delle prestazioni fornite

Residenza Sanitaria Assistenziale

È un presidio sanitario di tipo extra ospedaliero che fornisce prestazioni sanitarie ed assistenziali di recupero funzionale e sociale a soggetti non autosufficienti (disabili e anziani) non curabili a domicilio, con malattie in fase di stabilizzazione clinica, che necessitano di trattamenti sociosanitari e riabilitativi continuativi.

La RSA è in grado di fornire prestazioni sanitarie assistenziali di recupero funzionale, di inserimento sociale, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricoveri in strutture ospedaliere.
Scopo fondamentale è l'ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo residente.
Grazie ad una valutazione multidimensionale di ogni ospite, vengono realizzati programmi riabilitativi personalizzati per ottenere il mantenimento e, dove possibile, il potenziamento delle capacità funzionali residue.

Tipologia di Ricovero Residenziale

Assistenza Residenziale Estensiva

l'Accesso alla Struttura avviene attraverso la valutazione dei criteri di eleggibilità indicati dall'unità di valutazione multidimensionale (UVMD) che, viene attivata, previa prevalutazione delle informazioni acquisite da parte dei competenti servizi distrettuali della ASL, a seguito della richiesta di attivazione del percorso, residenziale o semiresidenziale, effettuata dal medico di famiglia (medico di medicina generale) o dal medico ospedaliero (nel caso in cui il paziente sia degente in struttura ospedaliera). I servizi sanitari distrettuali nei casi di urgenza, e comunque quando lo ritenessero necessario, possono segnalare alla direzione distrettuale di competenza la necessità di attivare l'UVMD. La VMD è effettuata ordinariamente dalla ASL di residenza del soggetto. Nel caso in cui la persona sia domiciliata in una ASL diversa da quella di residenza, la

valutazione del bisogno può essere effettuata, su richiesta della ASL di residenza, dalla ASL di domicilio.

Assistenza residenziale di mantenimento A

L' accesso alla RSA avviene esclusivamente attraverso il seguente iter: richiesta del medico curante, approvazione tramite l'Ufficio CAD della ASL di appartenenza ed inserimento nella lista di attesa.

La ripartizione degli oneri della retta giornaliera è suddivisa in una quota direttamente a carico del Servizio Sanitario Regionale ed una quota riservata agli assistiti, con l'eventuale partecipazione da parte del Comune, secondo quanto stabilito dalla normativa della Regione Lazio.

L'ospite ammesso in RSA e/o i suoi familiari sono tenuti al pagamento di detta ultima quota concernente gli oneri per prestazioni di natura alberghiera e socioassistenziale. Nel caso in cui l'ospite e/o i suoi familiari non siano in grado di provvedere al versamento della stessa, concorrerà il Comune di residenza del paziente.

Assistenza semi residenziale estensiva per DCCG

La struttura diurna garantisce l'erogazione del servizio nel rispetto di quanto disciplinato a livello regionale, per almeno 6 ore/die e 5 giorni a settimana. Il Medico Responsabile della Struttura assegna il posto letto di concerto con l'Infermiere Dirigente e in base alle condizioni psicofisiche emerse dalla valutazione multidimensionale fornita dagli uffici ASL territoriali, nonché dalle esigenze espresse dall'Ospite.

Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) consiste in un insieme di trattamenti medici, infermieristici e riabilitativi integrati con servizi socio-assistenziali (igiene personale, cura della persona).
Tali servizi vengono attivati per garantire un'assistenza sanitaria adeguata al di fuori del contesto ospedaliero.
L'Assistenza Domiciliare Integrata, quindi, si rivolge unicamente a persone:

- Non autosufficienti in modo totale o parziale, per un periodo di tempo più o meno lungo;
- Non in grado di deambulare o di essere trasportate presso i presidi sanitari ambulatoriali;
- Affiancate quotidianamente da un Caregiver;
- In condizioni abitative idonee.

Vedi carta dei servizi dedicata ADI San Raffaele Monte Mario.

Prestazioni di medicina generale

Le prestazioni di medicina generale sono erogate dal medico di libera scelta dell'assistito, nei limiti e alle condizioni previste per la generalità dei cittadini.
Per i casi di ospitalità permanente o prolungata gli ospiti provvedono alla variazione del medico curante, mediante la scelta di uno dei sanitari afferenti alla Azienda ASL Roma 1 ove è ubicata la R.S.A., che hanno dichiarato la propria disponibilità alla struttura, secondo gli accordi stipulati a livello regionale con i medici di medicina generale.

Prestazioni mediche specialistiche

Le prestazioni mediche specialistiche sono erogate dagli specialisti della ASL, su richiesta del MMG e/o del Medico responsabile di struttura. Per il regime di ricovero livello assistenziale estensivo per DCCG la struttura garantisce l'accesso costante e programmato del neurologo, geriatra e psichiatra oltre ad eventuali consulenze/trattamenti specialistici che si rendessero necessari durante l'ospitalità.

PAI – Piano Assistenziale Individuale

L'unità di valutazione multidimensionale (UVMD) della ASL che ha effettuato la valutazione dei singoli ospiti ai fini dell'ammissione e a cui fa carico la sorveglianza della qualità delle prestazioni rese, provvede a definire, d'intesa con il medico di medicina generale ed il Medico responsabile di struttura, il piano individuale, indicando nello stesso la tipologia e la periodicità degli interventi terapeutici e riabilitativi nonché la tipologia e la periodicità degli accertamenti di laboratorio e di radiologia ritenuti necessari in relazione allo stato della persona.

Sarà cura del MMG ovvero del Medico responsabile della Struttura, riportare nella cartella personale dell'ospite le motivazioni delle eventuali deroghe o scostamenti rispetto a quanto concordato con l'unità valutativa territoriale, soprattutto per quanto riguarda le prestazioni specialistiche e di laboratorio.

San Raffaele Monte Mario

Occorrente per il ricovero

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

- Autorizzazione della ASL di appartenenza al ricovero
- Tessera sanitaria
- Documento di identità
- Eventuale documentazione clinica relativa a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere e non. Piani terapeutici, ed autorizzazione ASL ai presidi
- Certificazione d'invalidità ed eventuale nomina amministrazione di sostegno.
- Indicazione della scelta del medico di base della ASL per la certificazione delle terapie farmacologiche.
- Certificazione assenza malattie contagiose.

Per quanto riguarda l'occorrente personale si segnala:

- Scarpe ginniche
- Pigiama/t-shirt bianche
- Pannoloni assorbenti se necessari
- Tuta da ginnastica
- Acqua
- Biancheria personale
- Tutto il necessario per l'igiene personale

Dimissione

Gli ospiti della Struttura possono essere dimessi anche in via temporanea per ricovero in altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia ovvero per altri motivi, con diritto di riammissione alla data programmata. Per tutta la durata della dimissione temporanea, l'utente è comunque tenuto al pagamento della quota di partecipazione se dovuta. Al momento dell'uscita dalla struttura, viene rilasciata una lettera di dimissione che contenga la diagnosi, gli esami eseguiti, i risultati, le cure effettuate e quelle consigliate. Nell'ipotesi che l'ospite chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sulla cartella personale, che solleva la struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.
La dimissione è programmata con la commissione ASL periodica di valutazione che ne definisce i tempi e le modalità in accordo con la famiglia e/o amministratore di sostegno.

San Raffaele Monte Mario

Richiesta della cartella clinica

L'utente può richiedere, al momento della dimissione dalla struttura, copia della cartella clinica presso l'Ufficio cassa.

L'ufficio cassa è aperto:
dal lunedì' al venerdì' dalle ore 08:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14: 00 alle ore 16:30
il sabato dalle ore 08:30 alle ore 12:30.

La copia è disponibile entro 30 giorni dalla richiesta.
Può essere ritirata personalmente, o dal familiare indicato o da altra persona in possesso di una delega completa della fotocopia del documento d'identità dell'utente.

Nel caso in cui quest'ultimo sia residente fuori Roma è possibile richiedere la spedizione della cartella tramite posta prioritaria, previa richiesta scritta e con addebito delle spese postali.

Assistenza domiciliare integrata (ADI)

L'assistenza domiciliare è l'insieme coordinato di attività socio-sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, psicosociali, educative), integrate fra loro, rese al domicilio del paziente sulla base di criteri di eleggibilità clinici, sociali e di condizioni ambientali, secondo piani individuali, programmati per l'assistenza, definiti con la partecipazione delle diverse figure professionali coinvolte nella presa in carico, con l'apporto del MMG e periodicamente verificate.

L'ADI, ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA, è una modalità assistenziale prevalentemente direttamente a casa del paziente, concordata con l'ASL tra il paziente, i parenti e il MMG, per un periodo di tempo prestabilito.
L'ADI, è un modello di cura alternativa al ricovero ospedaliero, consentendo alla persona di rimanere il più possibile nel proprio ambiente abituale di vita, o rendendo possibile una precoce dimissione.

L'attività della centrale operativa è garantita per 6 giorni a settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 18:30 e il sabato dalle ore 08:30 alle ore 13:00.
L'assistenza domiciliare è garantita per 6 giorni a settimana dal lunedì al sabato.

San Raffaele Monte Mario

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 escluse nei compiti del personale (sanitario e non) di struttura
L'autorizzazione per il Badantato può essere richiesta dal degente stesso ovvero da un familiare, nel caso in cui il degente non sia in grado di intendere o di volere. La richiesta deve essere effettuata utilizzando l'apposito modulo e dovrà essere approvata dal Medico responsabile. Tutto il personale dedicato all'attività di Badantato dovrà essere munito di tessera di riconoscimento 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.

Servizio di assistenza sociale

È presente un servizio di assistenza sociale per sostenere l'utente nell'affrontare problematiche sociali, familiari e di segretariato sociale.
Il servizio si occupa, inoltre, di problemi relativi a pratiche amministrative (richieste ausili, presidi, certificazioni alle ASL)

Volontariato

All'interno della Struttura sono presenti gruppi e associazioni di volontariato che collaborano con il Servizio sociale della Struttura stessa e con i suoi educatori professionali nelle attività ricreative, ludiche, religiose e di sostegno.

Comitato di partecipazione

Presso il San Raffaele Monte Mario è operante il Comitato di partecipazione, il quale è costituito da:

- 1 rappresentante del sindacato dei pensionati maggiormente rappresentativo a livello provinciale;
- 1 rappresentante della Consulta Regionale per l'Handicap.

Il comitato ha il compito di:

- Esprimere parere e formulare delle proposte alla direzione operativa in ordine alla programmazione, svolgimento e verifica delle attività all'interno della RSA;
- Raccogliere e valutare le istanze degli ospiti, in particolare, per quanto riguarda le iniziative ed attività collaterali intese a promuovere una maggiore autonomia e una maggiore integrazione degli stessi all'interno della RSA e all'esterno con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla Direzione operativa.

Assistenza religiosa

Nella struttura è disponibile una cappella per il culto cattolico oltre ad ulteriori appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico. L'assistenza religiosa avviene per mezzo di parroci messi a disposizione della struttura dalla Parrocchia *"Santa Maria di Guadalupe"*.

Servizi accessori e comfort

Cura della persona

Presso la struttura è possibile usufruire dei seguenti servizi di cura alla persona a totale carico dell'utente:

- Parrucchiere
- Barbiere
- Lavanderia
- Podologo

  Per le prenotazioni l'utente si rivolge al coordinatore infermieristico.

Pasti

La colazione è servita alle ore 8:00, il pranzo alle ore 12:00, la merenda alle ore 16:00 e la cena alle ore 18:00.
Sono previsti menù con variazioni stagionali, che possono essere modificasti qualora il Medico e la Dietista suggeriscano pietanze più adatte alla patologia specifica dell'utente (diete speciali).
Sono presenti dei distributori automatici di bevande e consumazioni.

San Raffaele Monte Mario

Mance

Tutto il personale 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 Medica (Medico Responsabile) per i provvedimenti del caso.

Fumo

In ossequio alle disposizioni di Legge e per la salvaguardia della propria e dell'altrui salute, è assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi della Struttura.

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.

Comfort Alberghiero

La Struttura è dotata di ampi spazi esterni con giardino, di soggiorni per ogni piano delle degenze, di ampie palestre tecnologicamente attrezzate e di ampi locali per attività di socializzazione. I servizi di guardaroba e lavanderia sono disponibili gestiti in service.

San Raffaele Monte Mario

La Struttura offre i seguenti servizi alberghieri: a pazienti in regime Estensivo con contributo per ogni giornata di degenza di € 34,00

- Camera singola con bagno personale
- televisione e Wi-Fi
- poltrona relax/letto a disposizione anche dei familiari
- fornitura di TRIS contenente “asciugamani bidet, viso e telo bagno in spugna”, manopole igieniche monouso per la cura della persona. Biancheria piana personalizzata

La Struttura offre i seguenti servizi alberghieri a pazienti in regime Mantenimento Alto con contributo per ogni giornata di degenza di € 8.40:

- ampia camera doppia con annesso bagno
- televisione
- biancheria giornaliera
- asciugamani bagno, manopole monouso igienizzate, bavaglioli

Ingresso ai visitatori

L’ingresso per i visitatori, con programmazione delle visite, è consentito dalle ore 16:00 alle ore 18:00 nei giorni feriali. La domenica e i festivi dalle ore 10:30 alle ore 13:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00.
L’accesso è anche favorito da permessi personalizzati.

Modalità di accoglienza

L’utente è seguito dal personale di struttura in ogni fase della sua permanenza presso il San Raffaele Monte Mario, 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.

L’Ufficio accettazione costituisce il punto di contatto diretto con la Struttura, per fornire informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso.

Nell’ambito delle proprie attività l’Assistente Sociale di Struttura:

- Si occupa anche di rilevare il gradimento sulle modalità di erogazione dei servizi sanitari;
- Accogliere i reclami degli utenti.

Sezione terza - Standard di qualità, impegni e programmi

Sistema di gestione di qualità, impegni e programmi

La Struttura pur non avendo ancora optato per un Sistema Gestione di Qualità con Ente Certificatore è, comunque orientata al miglioramento continuo attraverso l'implementazione dei processi, il loro monitoraggio e miglioramento continuo di essi.

Sezione quarta - Meccanismi di tutela e di verifica

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.

Diritto alla riservatezza

All'ingresso in Struttura, viene richiesto all'Utente il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dalla vigente normativa in materia di privacy.
È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie, alla tutela della sua immagine con divieto assoluto di fotografie e video. In nessun caso verranno fornite informazioni a terzi. I medici forniranno informazioni solo ai referenti indicati dall' utente.

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 in cui è degente;
- Il paziente che voglia allontanarsi dal reparto, pur rimanendo all'Interno della Struttura, dovrà preventivamente informare il personale in servizio nel piano;
- Ai visitatori è assolutamente vietato permanere nelle stanze di degenza durante 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.

Carta dei diritti e dei doveri

La carta, disponibile presso l'accettazione ed infissa negli spazi comuni, costituisce un'accurata informativa dei diritti e doveri del Paziente.

San Raffaele Monte Mario

Reclami

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

Ufficio preposto

I reclami devono essere presentati all'Ufficio dell'Assistente Sociale aperto la mattina dal lunedì al venerdì.
L'ufficio accoglie le opposizioni, i reclami scritti degli Utenti provvedendo alla risposta in cinque giorni lavorativi.

Modalità di presentazione reclamo

Si può dar voce alle proprie istanze/rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale.

Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

Il San Raffaele Monte Mario verifica 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.

San Raffaele Monte Mario

San Raffaele Monte Mario
Roma, Via delle Benedettine, n.18