



# carta dei servizi

fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero di ceglie messapica

accreditato con il S.S.R.



Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a maggio 2017  
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.fondazioneosanraffaele.com](http://www.fondazioneosanraffaele.com)

fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero di  
ceglie messapica

indice

SEZIONE PRIMA	1	Presentazione Fondazione San Raffaele – Presidio Ospedaliero di Ceglie Messapica	7
Presentazione della Fondazione San Raffaele – Presidio Ospedaliero di Ceglie Messapica e principi fondamentali	1.1	Fini istituzionali ed organizzazione	8
	2.	Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994 – DPCM 1995)	12
SEZIONE SECONDA	1.	Tipologia delle prestazioni fornite	16
Informazioni sulle strutture e i servizi forniti	2.	Ricovero in degenza ordinaria	18
	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
	3.	Ricovero in Day-Hospital	21
	4.	Attività ambulatoriali	22
	5.	Servizio di assistenza sociale	23
	6.	Associazioni e Volontariato	24
	7.	Assistenza religiosa	25
	8.	Servizi accessori e comfort	26
	9.	Ingresso visitatori	28
	10.	Modalità di accoglienza	29
SEZIONE TERZA	1.	Certificazione di qualità, impegni e programmi	33
Standard di qualità, impegni e programmi			

SEZIONE QUARTA  
Meccanismi di tutela e di  
verifica

1. Diritti e doveri degli utenti	36
1.1 Diritto all'informazione - consenso informato	36
1.2 Diritto alla riservatezza	36
1.3 Doveri degli utenti	36
1.4 Carta dei diritti e dei doveri	37
2. Reclami	38
2.1 Ufficio preposto	38
2.2 Funzioni	38
2.3 Modalità di presentazione reclamo	38
3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	39
3.1 Relazioni sullo stato degli standard	39
3.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti	39

## *Sezione prima*

Presentazione della Fondazione San Raffaele  
Presidio Ospedaliero di Ceglie Messapica  
e principi fondamentali

# 1. Presentazione Fondazione San Raffaele Presidio Ospedaliero di Ceglie Messapica

fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

Fedele alle motivazioni che ne hanno ispirato la nascita, la Fondazione San Raffaele intende tradurre le proprie iniziative in campo sanitario negli obiettivi di una umanizzazione dell'assistenza in costanza della più grande efficacia delle cure e di una ottimale efficienza del processo gestionale: in più breve sintesi, per fornire un servizio sanitario di elevata qualità. La Carta dei Servizi nasce quindi con la finalità di offrire all'utente l'accoglienza e la guida, di cui egli ha necessità, per potersi meglio orientare sui percorsi riabilitativi che gli vengono proposti, ma anche sulle risorse che, contestualmente, si vogliono porre al suo servizio. E, quindi, ogni informazione sulle prestazioni disponibili, sui modi e sui tempi del loro svolgimento, sui doveri e sugli impegni assunti dai propri operatori, sulla loro speciale attenzione al rispetto della persona del paziente, che viene coinvolto in tutto ciò che costituirà l'intervento terapeutico nei suoi confronti. Grande attenzione quindi alla persona, con ciò attuando la migliore espressione di qualità della prestazione e di un costante impegno per curarne crescita ed efficacia. La Carta dei Servizi si presenta così quale biglietto da visita dell'Istituzione e come documento dinamico, soggetto a continuo aggiornamento nella misura con la quale il processo assistenziale viene quotidianamente soggetto a rivisitazione per il miglioramento. In questo si vuole riassumere la filosofia operativa della Fondazione San Raffaele che, proprio a motivo di questa ispirazione, è comunque aperta ad ogni contributo critico dei propri operatori ma anche di coloro che hanno occasione di servirsi di noi, per una collaborazione necessaria al processo di miglioramento delle nostre attività e della loro qualità.

Fondazione San Raffaele



# 1. Presentazione Fondazione San Raffaele Presidio Ospedaliero di Ceglie Messapica



fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

## 1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

La Fondazione San Raffaele gestisce attualmente il Presidio Ospedaliero di Riabilitazione ad Alta Specialità di Ceglie Messapica in base ad apposito accordo convenzionale con l'ASL Br1.

Il Presidio Ospedaliero è destinato alla cura e alla riabilitazione di soggetti che, a seguito di traumi, hanno riportato gravi lesioni prevalentemente neurologiche. All'interno del Presidio vengono fornite prestazioni di Alta specialità, rivolte al trattamento delle disabilità congenite o acquisite, più gravi e complesse, per la cura delle quali sono necessarie particolari competenze professionali, investimenti tecnologici mirati e personale interno specificatamente formato.

Nella Struttura è presente anche un'Unità di Terapia sub-intensiva dedicata a soggetti con cerebrolesioni e/o provenienti da Unità di Terapia Intensiva.

Presso la Struttura sono presenti specialisti per trattamenti della disabilità pediatrica e

dell'età evolutiva. Un modo di interpretare l'assistenza ospedaliera quale intervento mirato alla persona in quanto tale e non solo sotto l'aspetto del paziente.

Il Presidio, sito nel cuore della Puglia, è circondato da ulivi secolari ed è dislocato su una superficie di 10.000 mq. L'area verde ha una superficie totale di circa 25.000 mq. ed è dotata di impianti sportivi per disabili e di un caratteristico laghetto artificiale.

Dotato di 105 posti letto (di cui 9 in Day Hospital), il Presidio è specializzato nella cura e nella riabilitazione di pazienti con traumi cranici, miolesioni e problematiche neurologiche.

Dispone di 10 posti letto monitorizzati per la riabilitazione sub-intensiva, È presente, inoltre, un reparto operante in regime di day hospital dedicato alla riabilitazione delle disabilità dello sviluppo dell'età evolutiva.

L'obiettivo è quello di realizzare un progetto riabilitativo specifico e personalizzato, sulla base dell'età, del quadro clinico, basato su



# 1. Presentazione Fondazione San Raffaele Presidio Ospedaliero di Ceglie Messapica



fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

linee guida validate a livello nazionale ed internazionale, in una prospettiva live-span secondo i principi dell'ICF e della qualità di vita.

Il centro dispone di:

- palestre dedicate alla psicomotricità e alla terapia motoria
- piscina per idroterapia
- stanze dedicate alla logopedia, pedagogia, musicoterapica, sostegno psicologico alle famiglie e al bambino e psicoterapia per bambini.

Gli utenti del Presidio Ospedaliero di Riabilitazione ad Alta Specialità di Ceglie Messapica possono contare su:

- 5 palestre
  - 1 piscina con pavimento basculante.
- Inoltre sono presenti numerosi laboratori dotati di apparecchiature tecnologicamente avanzate:
- Cardiologia
  - Diagnostica per immagini
  - Fisiocinesiterapia
  - Gait Analysis per lo studio della postura e della locomozione

- Idroterapia e Idrochinesiterapia
- Isocinetica
- Laboratorio di analisi
- Logopedia
- Neurofisiopatologia
- Neurologia
- Oculistica
- Terapia Occupazionale

## Principali recapiti telefonici

centralino	0831 370111
fax	0831 376662
segretaria di direzione	0831 370303
CUP Centro Unico di Prenotazione	0831 370305
URP	0831 370319

## Indirizzi e-mail

E' possibile contattare la Fondazione San Raffaele Ceglie anche tramite posta elettronica (e-mail) al seguente indirizzo:  
fondazione\_ceglie@sanraffaele.it.  
www.fondazione-sanraffaele.com



# 1. Presentazione Fondazione San Raffaele Presidio Ospedaliero di Ceglie Messapica



fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

## Ubicazione e Mezzi di Trasporto

### Dove siamo

Il Presidio Ospedaliero di Riabilitazione dell'ASL/BR1 è ubicato in provincia di Brindisi, a Ceglie Messapica, ed è facilmente raggiungibile con i mezzi sia privati che pubblici (dista 10 km circa da Ostuni). L'indirizzo del Presidio Ospedaliero è:  
S.S. Ceglie Messapica  
San Michele Salentino, km. 1,200  
72013 Ceglie Messapica (BR).

seguono le indicazioni per la Provinciale 22 (Ostuni/Ceglie).  
da Brindisi: si percorre la Super Strada (E55 – Bari/Lecce), uscita Ostuni, poi si seguono le indicazioni per la Provinciale 22 (Ostuni/Ceglie).  
da Taranto: si percorre la Super Strada (E 90 - Taranto/Brindisi) uscita Francavilla Fontana, poi si seguono le indicazioni per la strada Provinciale 26 (Francavilla/Ceglie) Messapica.

## Come raggiungerci

### In automobile

da Bari: si percorre la Super Strada (E55 – Bari/Lecce), uscita Ostuni, poi si

## Parcheggi

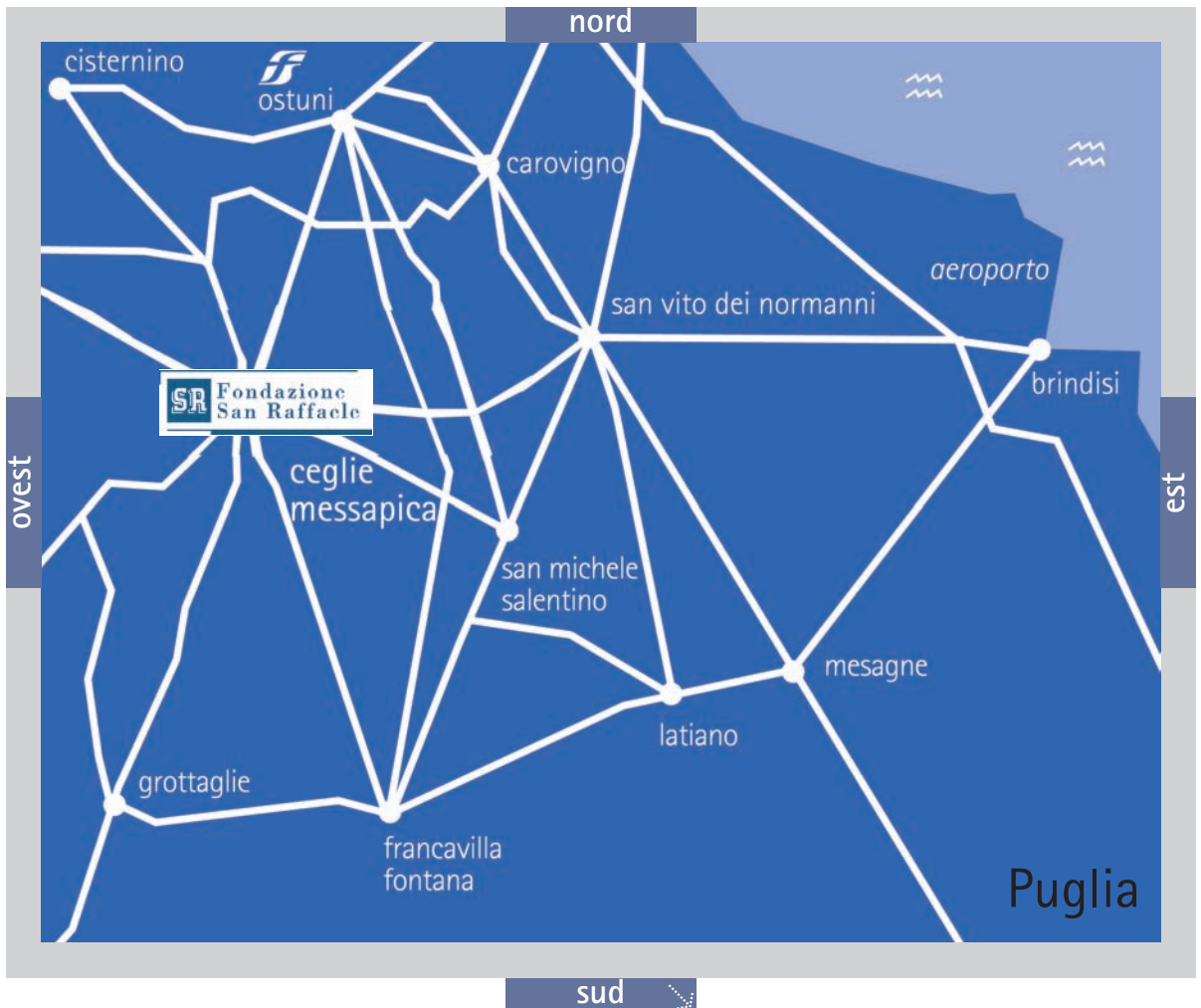
All'esterno del Presidio è disponibile un ampio parcheggio ad uso gratuito per pazienti e visitatori.



# Fondazione San Raffaele Presidio Ospedaliero Ceglie Messapica



dove siamo



## 2. Principi fondamentali a tutela dell'utente



fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

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 del 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 obiettività, giustizia e imparzialità.

### Continuità

il Presidio 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 Presidio 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.

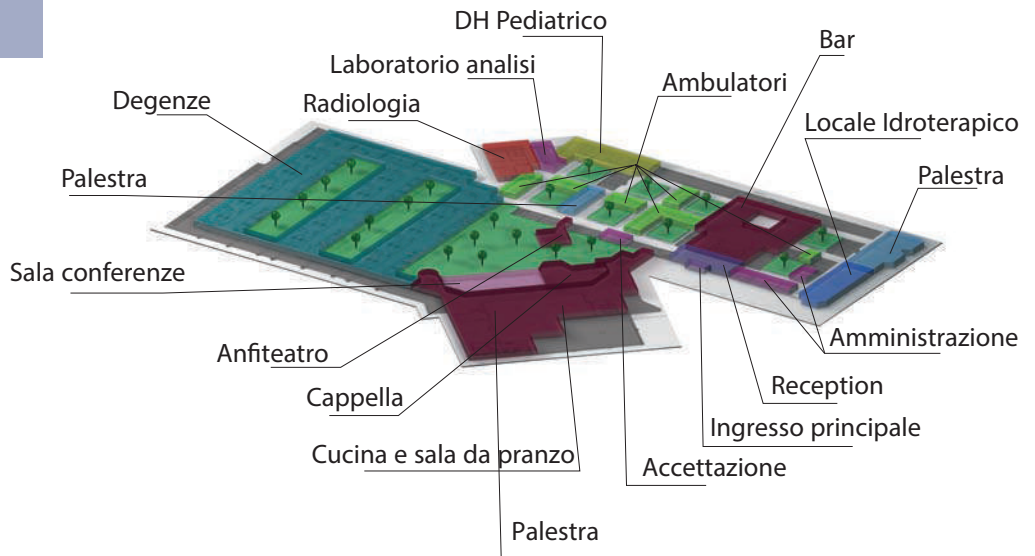
## *Sezione seconda*

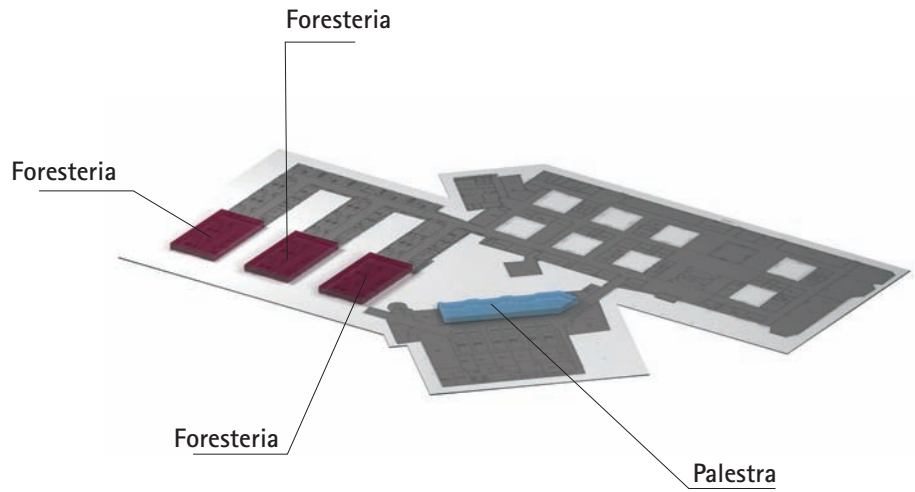
Informazioni sulle strutture e i servizi forniti



come orientarsi

Piano terra







# 1. Tipologia delle prestazioni fornite



fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

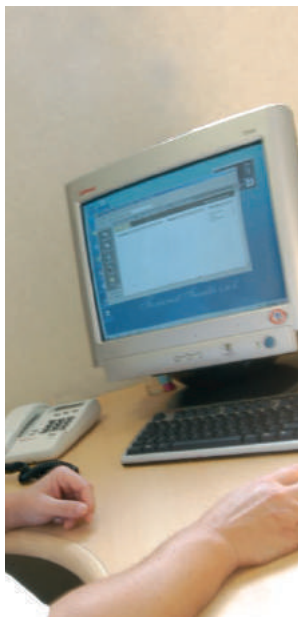
I servizi assistenziali erogati dalla  
Fondazione San Raffaele Ceglie sono:

- Ricovero ordinario di riabilitazione neuromotoria;
- Ricovero in Day Hospital riabilitativo;
- Ricovero di riabilitazione neuromotoria ad alta specialità;
- Attività ambulatoriali;
- Diagnostica per Immagini.

La Struttura Organizzativa

Direttore operativo  
Dott. Mauro Sansò

Direttore sanitario  
Dott. Bruno Falzea



# 1. Tipologia delle prestazioni fornite



fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

## Riabilitazione Neuromotoria

Il Presidio Ospedaliero di riabilitazione ad alta specialità di Ceglie Messapica si caratterizza per la cura e la riabilitazione di pazienti affetti da malattie neurologiche ed è specializzato nel trattamento delle cerebrolesioni di origine traumatica e vascolare e delle lesioni spinali.

L'obiettivo primario è quello di consentire all'utente il raggiungimento della massima autonomia ed indipendenza. In particolare, nel progetto riabilitativo si prende in carico il paziente nella sua globalità, producendo un miglioramento non solo delle performance motorie, ma portando al massimo recupero possibile tutti i sistemi lesi; ciò attraverso l'utilizzo di tecniche diagnostiche e riabilitative innovative che permettono il contenimento delle disabilità e la conseguente ripresa delle abilità relazionali del paziente.

## Riabilitazione pediatrica in regime di day hospital

La presa in carico del bambino prevede:

- un iniziale inquadramento diagnostico e funzionale con la valutazione dello sviluppo psicomotorio, cognitivo, emotivo;
- l'inquadramento medico polispecialistico e la programmazione del progetto riabilitativo dalla prima infanzia, attraverso la crescita, l'età adulta fino all'invecchiamento;
- integrazione tra gli aspetti biomedici con gli aspetti psico-socio-educativo, ponendo particolare attenzione alle problematiche dell'età di transizione.

Grande rilievo rivestono gli aspetti psicopedagogici.

Le famiglie sono attivamente coinvolte nella realizzazione del progetto tramite incontri con i genitori ed eventi formativi.



## 2. Ricovero in degenza ordinaria



fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

### 2.1 Modalità di accesso a ricovero ordinario

La prenotazione per il ricovero si effettua a seguito di richiesta:

- di trasferimento da parte del medico della struttura ospedaliera in cui è degente il paziente,
- di ricovero su modulistica predisposta a firma del medico di medicina generale accompagnata da valutazione specialistica del fisiatra o del neurologo che indichi il ricovero.

La prenotazione può essere effettuata attraverso il Centro Unico di Prenotazione (CUP), oppure telefonicamente al numero 0831 370305 previo invio di scheda anamnestica corredata di tutte le informazioni ed adempimenti richiesti. In mancanza di posto letto si provvede all'inserimento nelle liste d'attesa, della cui gestione è responsabile la Direzione Sanitaria della Struttura. L'ufficio è aperto: dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 20.00

telefono: 0831 370305

fax: 0831 376662.

### Ricoveri di riabilitazione neuromotoria ad alta specialità

I ricoveri sono programmati. Si accede in base a requisiti clinici ed a priorità terapeutiche desunte a seguito della valutazione clinica che il primario esegue sulla scheda anamnestica ed a contatti telefonici con il medico proponente il ricovero.

### 2.2 Gestione della lista di attesa

L'impegno della Fondazione San Raffaele - Presidio Ospedaliero di Ceglie Messapica è quello di garantire al Paziente la più appropriata assistenza, nel rispetto dei criteri di accesso alla Struttura. La richiesta di ricovero viene tempestivamente valutata da medici specialisti sulla base della documentazione clinica trasmessa.

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

Le eventuali liste di attesa è gestita in modo trasparente, in base all'ordine di

## 2. Ricovero in degenza ordinaria



fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

presentazione delle richieste e alla  
priorità clinica stabilita dai medici.

### 2.3 Occorrente per il ricovero

Al momento del ricovero è necessario  
essere muniti di:

- Documento di identità, Tessera sanitaria, Codice fiscale;
- Modulo proposta di ricovero da compilare e firmare a cura del medico specialista/medico curante/struttura ospedaliera di ultimo ricovero;
- Copia di cartelle cliniche e/o degli esami effettuati di recente;
- Certificato di trasferimento, nel caso si provenga da altra struttura sanitaria, in cui è specificato il reparto di provenienza, la diagnosi e la terapia in atto.

Per quanto riguarda l'occorrente  
personale si segnala:

- biancheria personale
- pantofole
- pigiama\camicia da notte
- vestaglia
- tuta ginnica

- asciugamani
- il necessario per l'igiene personale.

Nel caso di trattamento  
idroterapico, sarà  
necessario dotarsi di costume da  
bagno, cuffia, accappatoio, ciabatte da  
piscina e telo da bagno.

### 2.4 Dimissione

La data di dimissione viene comunicata  
dai medici con 5/7 giorni di anticipo,  
così da rendere più agevole ai familiari  
l'organizzazione dell'uscita. Al momento  
della dimissione viene consegnata una  
relazione nella quale sono riportate le  
informazioni relative al ricovero e le  
eventuali terapie da seguire a casa. Nei  
giorni precedenti la dimissione, viene  
consegnato ad ogni utente un modulo  
di valutazione del ricovero, da  
riconsegnare all'U.R.P, che permette  
una costante ottimizzazione del  
servizio. All'atto della dimissione è  
rilasciata:

- la Relazione Clinica in busta chiusa  
destinata al proprio medico curante

## 2. Ricovero in degenza ordinaria



fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

- la documentazione clinica personale portata dal paziente
- a pagamento la copia della documentazione clinica e/o strumentale di cui si è fatto preventivamente richiesta.

### 2.5 Richiesta della cartella clinica

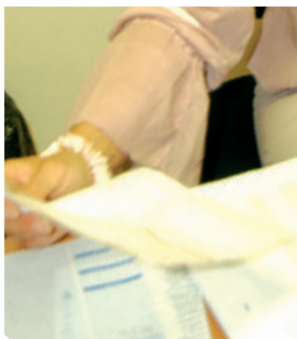
La richiesta di copia della cartella clinica può essere fatta telefonicamente o via fax all'ufficio URP (0831/370319 fax 0831/376662) e sarà evasa entro 10 giorni lavorativi.

Al richiedente è data la possibilità di scegliere come ricevere la documentazione:

- consegna di persona
- per mezzo delega
- tramite servizio postale (con spese a carico del destinatario, s.p.m.)

Può essere ritirata personalmente, da un genitore (nel caso l'utente sia

minorenne) o da altra persona in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità dell'utente. Il richiedente dovrà provvedere al pagamento o direttamente presso l'ufficio U.R.P. o inviando vaglia postale preventivamente alla consegna della documentazione sanitaria. Il costo relativo alle spese di fotocopiatura della cartella clinica di ricovero ordinario sono di 25 euro+IVA, se consegnata brevi manu, di ricovero day hospital sono di 20,83 euro+IVA + 15 euro se inviata con il corriere.



### 3. Ricovero in day hospital



fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

Per day hospital si intende una tipologia di assistenza ospedaliera caratterizzata dall'erogazione di prestazioni di carattere diagnostico, terapeutico e riabilitativo che non comportino la necessità del ricovero ordinario, ma di articolazione e complessità tali da non essere effettuabili in ambulatorio. Gli Utenti che hanno necessità di ricovero in Day Hospital, se non provengono direttamente da altri Ospedali, necessitano di apposita impegnativa predisposta dal Medico di Medicina Generale, oltre ad un apposito modulo per la domanda di ricovero che può essere ritirato presso il CUP, o richiesto via fax, e-mail o per posta.

Presso il Presidio Ospedaliero di Ceglie Messapica è possibile effettuare ricoveri in Day Hospital per l'attività del Centro per lo Sviluppo Infantile e viene esplicitata in:

- Day Hospital di trattamento
- Day Hospital di valutazione ed orientamento riabilitativo

## 4. Attività ambulatoriali



fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

Presso il Presidio di Ceglie è possibile effettuare privatamente, in regime ambulatoriale, le seguenti visite specialistiche ed esami diagnostici:

- Cardiologia
- Diagnostica per immagini
- Fisiochinesiterapia
- Terapie fisiche:
  - Laser
  - Tecar
  - Terapia UV eco
- Terapie manuali
  - Massaggio
  - Linfodrenaggio ecc.
- Gait Analysis per lo studio della postura e della locomozione
- Idroterapia e Idrochinesiterapia
- Isocinetica
- Laboratorio di analisi
- Logopedia
- Neurofisiopatologia
  - EEG
  - EMG
  - P.E.
- Neurologia
- Oculistica
- Terapia Occupazionale
- Urodinamica
- Onde d'urto
- Psicologia
- Fisiatra
- Medicina dello Sport

## 5. Servizio di assistenza sociale



Presso il Presidio, è presente un assistente sociale per sostenere l'Utente nell'affrontare problematiche sociali, familiari e comportamentali. Il servizio si occupa inoltre di problemi relativi a pratiche amministrative.

fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

## 6. Associazioni e Volontariato



Presso il Presidio è attivo il Gruppo di volontari Giovani Cattolici, che contribuisce attivamente al reinserimento sociale del paziente, in particolare si occupa dell'organizzazione di eventi culturali, spettacoli ed altre forme di intrattenimento.

fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

## 7. Assistenza Religiosa



La santa messa è celebrata tutte le domeniche e festività .  
Presso la struttura sono disponibili appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico.

fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi



## 8. Servizi Accessori e Comfort



fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi



### Cura della persona

Pur non essendo presenti appositi centri, presso la struttura è possibile prendere appuntamento presso l'ufficio URP per il servizio di parrucchiere, barbiere ed estetista.

Presso lo stesso ufficio è possibile chiedere l'accessibilità al servizio lavanderia, disponibile per ospiti e utenti.



### Pasti

La colazione è servita dalle ore 7.30 alle 8.00; il pranzo dalle ore 12.00 alle 12.30; la cena alle ore 18.00. È previsto un unico menù con variazioni stagionali, che può essere modificato qualora la dietista suggerisse pietanze più adatte alla patologia dell'utente.



### 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.



### Bar

Utenti ed ospiti possono usufruire del servizio Bar tutti i giorni dalle ore 7.30 alle 20.30.



### 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.



## 8. Servizi Accessori e Comfort



fondazione sanraffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi



### Uso dei telefoni cellulari

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

accompagnatori dei degenti è a disposizione un servizio di pernottamento presso: La Foresteria del Presidio Ospedaliero Per le prenotazioni rivolgersi all'Ufficio URP : telefono 0831 370319.



### 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

In ogni stanza è possibile avere in dotazione televisore e telefono. Al fine di evitare spiacevoli inconvenienti si invitano gli utenti a non portare con sé oggetti di valore o ingenti somme di denaro. L'Amministrazione non risponde di eventuali furti.



### Alloggi nelle vicinanze

Al fine di ridurre il disagio sociale, per i familiari e gli



### Riconoscibilità del personale

Gli operatori di Struttura sono riconoscibili attraverso la divisa e l'apposito cartellino che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

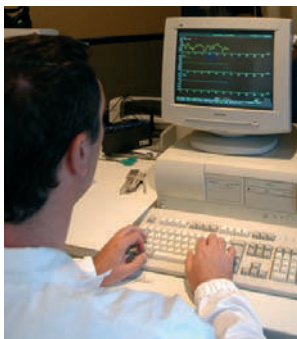


## 9. Ingresso ai visitatori

fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

Nei giorni feriali ogni utente può ricevere visite dalle ore 12.30 alle ore 13.30 e dalle ore 18.30 alle ore 20.30; la domenica ed i giorni festivi dalle ore 16.30 alle ore 20.00. I visitatori sono invitati a rispettare le esigenze delle attività mediche ed infermieristiche e a collaborare per la quiete del reparto e degli altri ricoverati.



## 10. Modalità di accoglienza

fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

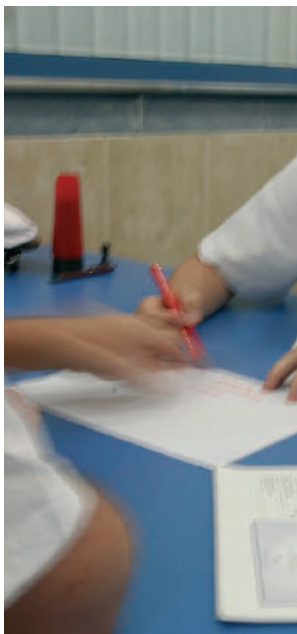
L'Utente è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso il Presidio ospedaliero di Ceglie Messapica affinché tutte le sue esigenze possano essere soddisfatte e le prestazioni erogate siano efficienti e funzionali.

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

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

Presso il Presidio è presente un Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P) dedicato all'ascolto e all'accoglienza





## *Sezione terza*

Standard di qualità, impegni e programmi

# 1. Certificazione di qualità, impegni e programmi



fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi



# 1. Certificazione di qualità, impegni e programmi



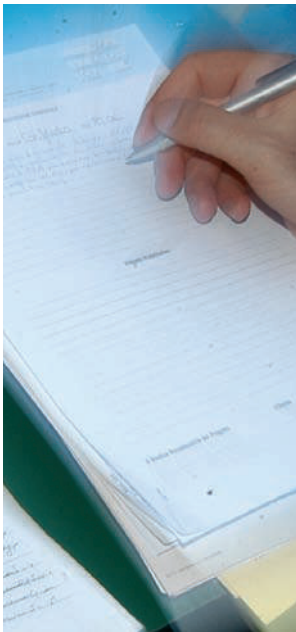
fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità è una decisione strategica della Fondazione San Raffaele – Presidio Ospedaliero di Ceglie Messapica. La norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 è stata prescelta per valutare la capacità della Struttura di ottemperare ai Requisiti del Cliente, ai Requisiti congeniti ed a quelli stabiliti dall'organizzazione stessa. Per promuovere nuovi valori e garantire il miglior servizio ai propri Utenti, la Fondazione San Raffaele ha da sempre posto al centro della propria attività

innovazione ed efficienza.

I servizi del Presidio si rivolgono a tutti coloro che hanno bisogno di un intervento riabilitativo e che ritengono la Qualità nell'assistenza e nella cura un diritto fondamentale. Per questo il Presidio è organizzato per offrire ai pazienti servizi di diagnosi e terapia completi e all'avanguardia, così come riconosciuto dall'ottenimento della Certificazione, da parte di un ente terzo, rinnovata annualmente.







## *Sezione quarta*

Meccanismi di tutela e di verifica

# 1. Diritti e doveri degli utenti



fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

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 (Testo Unico sulla 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.

## 1.3 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;

# 1. Diritti e doveri degli utenti



- è vietato somministrare ai degenti terapie differenti da quelle riportate in cartella. I medicinali non autorizzati dai medici di reparto verranno immediatamente ritirati.

## 1.4 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.

fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

## 2. Reclami

fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

La Fondazione San Raffaele – Presidio Ospedaliero di Ceglie 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

I reclami devono essere presentati all'Ufficio relazioni con il Pubblico (U.R.P.); Il Responsabile dell'Ufficio è presente nella Struttura ed è a disposizione del Pubblico dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00  
telefono: 0831 370 305

### 2.2 Funzioni

L'U.R.P. accoglie le opposizioni, i reclami scritti degli Utenti provvedendo alla risposta in cinque giorni lavorativi.

### 2.3 Modalità di presentazione reclamo

Si può dar voce alle proprie istanze / rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'U.R.P.

### 3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero  
ceglie messapica

Carta dei Servizi

#### 3.1 Relazione sullo stato degli standard

La Fondazione San Raffaele - Presidio di Ceglie effettua periodicamente delle visite ispettive per verificare se il Sistema di gestione per la Qualità:

- è conforme a quanto pianificato, ai requisiti della Norma Internazionale ed a quelli stabiliti dalla Struttura stessa;
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

#### 3.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

La Fondazione 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.

fondazione san raffaele  
presidio ospedaliero di  
ceglie messapica  
S.S. Ceglie Messapica  
San Michele Salentino Km. 1,200  
72013 Ceglie Messapica (Br)

centralino  
0831 3701

fax  
0831 376662

[www.fondazione-sanraffaele.com](http://www.fondazione-sanraffaele.com)