

LA CARTA DEI SERVIZI

CENTRO CARDIOLOGICO ROMANO

Sanimedica C.C.R. S.r.l.

Strada delle Boccelle, 3A - 00053 Civitavecchia - P.IVA 01554521003

(Accreditamento Regione Lazio DCA U00096 – 25/03/2014)



***La Carta dei Servizi viene rivista annualmente. Prima emissione documento Dicembre 2018.**

****La Carta è stata rivista e confermata in data 18 febbraio 2020**

Rev.2.0

ORARI DI APERTURA DEL CENTRO

Servizio Residenziale

La struttura è aperta h/24 - 7 giorni su 7

RESPONSABILE SANITARIO RESIDENZIALE

Dott. Sebastiano Capurso

Coord.IP

Francesca Mecarini

Indirizzo

Strada delle Boccelle, 3 A
00053 Civitavecchia

Contatti

Tel.: 0766.3907135(tasto 1)
Fax : 0766.220467

Pec

unisan@pec.unisan.it

E.mail

sanimedica@unisan.it



Gentile Ospite, Sanimedica ha il piacere di presentarLe la Carta dei servizi della nostra Struttura, il cui intento è far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione e le modalità per accedervi. Il seguente documento è stato redatto per fornire uno strumento che possa consentire all'utente del servizio Sanitario di ottenere un efficace intervento assistenziale.

La presente "Carta dei Servizi" è stata elaborata dai Responsabili della Qualità, dal Direttore amministrativo, dal Medico Responsabile e Infermiere Dirigente della struttura, con la collaborazione di tutto il personale operante, ed approvata dalla Direzione Generale, ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995, (in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n. 125) e delle Linee Guida N. 2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995) e del Decreto del Commissario ad Acta n. 90/2010 della Regione Lazio e s.m. e delle disposizioni contenute nel DCA U00311 del 6/10/2014 della Regione Lazio che allega le "Linee Guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi sanitari nelle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio".



*La Carta dei Servizi viene rivista annualmente. Prima emissione documento Dicembre 2018.

Sommario

principi generali	5
obiettivi ed impegni	7
prestazioni/servizi erogati	8
modalità di accesso e pagamento delle prestazioni	12
socio-sanitarie	12
assistente sociale	13
tipologia prestazioni	13
piano assistenza individuale	14
occorrente per il ricovero	15
dimissioni	16
richiesta cartella clinica	16
formazione del personale	17
manuale della privacy e codice etico	17
prevenzione degli infortuni	18
diritti del malato	19
umanizzazione	21
comunicazione	21
informazioni per il cittadino straniero	23
tutela delle situazioni di fragilità	23
informazioni all'utenza	23
diritti degli utenti/pazienti e doveri degli operatori	24
reclami e suggerimenti	25
reclami e suggerimenti	26
i questionari	27
organizzazioni di volontariato	27
organi di tutela dei pazienti	27

PRINCIPI GENERALI

carta dei
Servizi

La presente “Carta dei Servizi” ha come fondamento i 6 principi fondamentali sull'erogazione dei servizi sanitari sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che ha recepito e fatto propri. Questi sono:

Eguaglianza: L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Imparzialità – Sanimedica ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: L'erogazione del servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Anche i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono espressamente regolati dalla normativa di settore, fatto salvo il dovere per l'azienda di adottare, in tali casi, misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione: Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, e favorire la collaborazione nei confronti degli operatori, è garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio. In particolare, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Sanimedica provvede a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

Efficienza ed efficacia: I servizi offerti dalla RSA vengono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia





Il “Centro Cardiologico Romano - Sanimedica – CCR s.r.l.” (d’ora in poi Sanimedica) è una società nata nel 1984 come studio polispecialistico, impegnato soprattutto nei settori della cardiologia, della geriatria, della riabilitazione funzionale, della medicina dello sport e del lavoro. A completamento di tali attività, dal 2005 Sanimedica gestisce la Residenza Sanitaria Assistenziale “Bellosguardo” di Civitavecchia, in regime di accreditamento con la Regione Lazio.

Questa struttura viene aperta nel 2005, a compimento di un progetto che scaturiva dalle esperienze e dalle competenze acquisite dalla Sanimedica nella gestione di servizi sanitari e dall’analisi delle esigenze della Regione Lazio, che indicano una notevole carenza di strutture assistenziali dedicate all’area della senescenza e della disabilità.

Gli obiettivi cui risponde l’organizzazione della Residenza sono quelli fissati dalla Società Italiana di Gerontologia e Geriatria, e riprese dalla normativa nazionale e regionale del settore : a) riabilitazione globale (occupazionale, neuro-motoria ed urologica, ecc.) b) riabilitazione di mantenimento, al fine di impedire, il peggioramento c) riattivazione psico-sociale, con lo scopo di impedire l'emarginazione e l'isolamento d) prevenzione della sindrome da immobilizzazione

La RSA, oltre a fornire prestazioni sanitarie, perlomeno pari a quelle erogabili dalle lungodegenze, assicura un ambiente di vita e possibilità di socializzazione migliori. Il lavoro con gli ospiti ha pertanto come obiettivi prioritari:

- **la socializzazione, l'integrazione, le relazioni interpersonali;**
- **la valorizzazione del passato e delle esperienze;**
- **la stimolazione dell'autonomia fisica e psicologica;**
- **la stimolazione dell'espressività.**

OBIETTIVI ED IMPEGNI

Il presente documento tende ad assicurare la qualità dei servizi erogati, l'efficacia degli interventi e la soddisfazione degli utenti/pazienti.

Per raggiungere questi obiettivi Sanimedica si impegna a :

promuovere e sostenere tutte le sinergie disponibili sul territorio attraverso una messa “ in rete” delle attività dei diversi soggetti che operano con finalità analoghe;

ridurre lo spazio tra chi eroga e chi usufruisce di un servizio, individuando percorsi volti a migliorare gli interventi sanitari e ponendo al centro del suo operato i destinatari del servizio;

rendere le prestazioni efficaci e misurabili;

garantire ad ogni paziente in situazione di handicap, di malattia o di disagio, e ad ogni nucleo familiare che ruota intorno ad esso, di poter contare non solo sulla professionalità del singolo operatore ma sull'intera struttura che, attenta ai bisogni, dovrà intervenire in ogni momento per migliorare il servizio e garantire i risultati attesi.

Per raggiungere tali obiettivi, sono utilizzati i seguenti strumenti:

-presentazione della struttura alla famiglia del paziente, per facilitare il rapporto professionale e personale e per attivare un efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso;

-monitoraggio continuo della qualità del servizio erogato (controllo di qualità) attraverso: telefonate e

incontri periodici con la famiglia, effettuate da personale qualificato previo appuntamento;

-miglioramento continuo dei rapporti con gli utenti per valutarne e comprendere al meglio le esigenze, i

bisogni, le aspettative;

-adozione di metodologie specifiche per rispondere in modo efficace alle diverse esigenze, rispettando gli standard qualitativi del servizio di assistenza;

-ottimizzazione degli interventi attraverso il coinvolgimento continuo del personale, appositamente aggiornato con corsi di perfezionamento organizzati dall'azienda;

-promozione del continuo miglioramento della propria organizzazione, in sintonia con gli indirizzi programmatici della Regione Lazio

PRESTAZIONI/SERVIZI EROGATI

La Residenza Bellosguardo accoglie i propri ospiti nello spirito di una presa in carico globale della persona. L'ospite è al centro dei processi assistenziali, riabilitativi e ricreativi offerti. I professionisti della sanità ed il personale, attraverso la metodologia del lavoro in equipe, offrono una assistenza personalizzata per ogni ospite, secondo un progetto individuale.

Servizi per la salute: All'interno della residenza è presente una equipe multidisciplinare, composta da Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Terapisti occupazionali, Educatori e Dietista. L'equipe valuta il paziente all'ingresso, prendendo in considerazione i bisogni assistenziali (Infermiere), il percorso clinico diagnostico - terapeutico (Medico) le possibilità di recupero (Fisioterapista, Terapista Occupazionale), le esigenze nutrizionali (Dietista) e le ipotesi di reinserimento sociale (Animatore). Sulla base della valutazione effettuata, viene formulato un Piano di Assistenza Individuale (PAI) che, a partire dai bisogni, problemi e propensioni degli Ospiti, programma gli interventi terapeutici, assistenziali, di recupero della motilità, di riabilitazione funzionale e di animazione e socializzazione necessari al raggiungimento degli obiettivi individuati. L'equipe ha il compito di rivalutare periodicamente il paziente per verificare il raggiungimento degli obiettivi assistenziali e confermare/modificare il PAI.

Da un punto di vista degli standard assistenziali previsti, la Residenza garantisce il pieno rispetto di quanto stabilito dalla normativa Regionale:

- Presenza quotidiana del medico per l'erogazione del servizio di competenza, rammentando che la responsabilità dei trattamenti rimane al MEDICO di Medicina Generale, scelto dall'ospite.
- Collocazione residenziale con connotazione il più possibile domestica, organizzata in modo da promuovere la socializzazione tra gli Ospiti, pur nel rispetto del bisogno individuale di privacy
- Interventi medico-infermieristici e riabilitativi necessari a curare le malattie croniche, a prevenire le loro riacutizzazioni e a mantenere o migliorare le competenze funzionali
- Assistenza individualizzata di recupero delle attività di base della vita quotidiana.

Attività diagnostico terapeutica: Svolta quotidianamente, nei giorni feriali, dai Medici di Medicina Generale. Le visite mediche avvengono in funzione della sorveglianza clinica stabilita dal PAI e su segnalazione degli Infermieri o degli ospiti stessi. I prelievi di sangue e di altri campioni biologici sono eseguiti, in caso di bisogno, da personale interno della Residenza ed inviati al laboratorio analisi.

Gli esami di laboratorio più complessi e di diagnostica per immagini vengono effettuati presso i servizi diagnostici dell'ASL di Civitavecchia o presso altre strutture convenzionate, previo consenso dei degenti e/o del Garante. In

questi casi, la Residenza garantisce l'organizzazione del trasporto dell'ospite. L'attività di medicina specialistica prevede la possibilità, per i Medici di Base, di consultare, attraverso i servizi della ASL Roma4, e quindi gratuitamente per l'ospite, Medici Specialisti in:

- Medicina Interna
- Oncologia
- Geriatría
- Cardiologia
- Neurologia
- Urologia
- Diabetologia
- Ortopedia (Fisiatria)

Gestione delle emergenze: Il Medico è presente quotidianamente. Nelle ore di assenza del Medico è garantita una reperibilità su chiamata. Nelle ore notturne e nei giorni festivi gli Infermieri (presenti 24 ore su 24) possono, valutata la gravità del caso, chiamare la Guardia Medica territoriale che garantisce l'intervento presso la Residenza. Per eventi clinici acuti che richiedano indagini e interventi sanitari non effettuabili presso la Residenza, o per urgenze indifferibili, il paziente viene inviato agli ospedali limitrofi.

La famiglia è avvisata contestualmente e l'ospite trasportato dall'ambulanza del servizio ARES118.

Nel rispetto delle direttive regionali in materia, presso la R.S.A. opera personale socio-assistenziale e sanitario specificamente qualificato. La dotazione complessiva di personale è quella prevista dalla normativa regionale vigente in materia. L'assistenza sanitaria all'interno della struttura è garantita dal medico responsabile in possesso dei requisiti previsti dalla normativa regionale. L'attività socio-assistenziale della RSA fa capo al Responsabile di Struttura. L'attività medica di coordinamento e controllo sanitario è garantita dal personale medico fornito dalla RSA. L'assistenza infermieristica è garantita da Infermieri regolarmente iscritti all'Albo professionale, presenti 24h al giorno. Le prestazioni socio-assistenziali vengono garantite dagli addetti all'assistenza di base. Le prestazioni sanitarie di urgenza-emergenza vengono garantite dalla rete di emergenza 118. Sono assicurate prestazioni da parte dello psicologo e dell'assistente sociale messo a disposizione dalla RSA medesima. La RSA è dotata di personale amministrativo nonché di personale adibito ai servizi generali in rapporto al numero degli ospiti e al sistema organizzativo della struttura.

Fisioterapia e Terapia Occupazionale: L'attività fisioterapica e riabilitativa viene svolta da un' équipe di

Fisioterapisti, in possesso dello specifico Diploma di Laurea triennale, individualmente o in piccoli gruppi, ed ha luogo presso la palestra e nei vari nuclei. Scopo del servizio è il mantenimento delle capacità residue ed il raggiungimento di una maggiore autonomia fisica. La stesura e la revisione dei piani riabilitativi individuali per i singoli Ospiti è il risultato di una valutazione multidimensionale a cura dell'equipe valutativa della RSA. La verifica periodica degli obiettivi e la raccolta dei dati permette un monitoraggio continuo dell'attività prestata. Anche la terapia occupazionale ha valenza riabilitativa ed è fondamentale perché il soggetto possa attivare tutte le sue potenzialità di autonomia, comunicazione e socializzazione. Il Terapista occupazionale-educatore professionale, in possesso dello specifico Diploma di Laurea triennale, organizza a favore degli Ospiti numerose attività occupazionali, espressive e di potenziamento cognitivo. Tali attività vengono impostate nell'ambito della programmazione riabilitativa individuale, sono supervisionate dal Fisioterapista coordinatore e vengono finalizzate a:

- Mantenere le competenze residue e recuperare le abilità perdute
- Sviluppare la capacità di socializzazione e di integrazione
- Prevenire un possibile deterioramento cognitivo.

Servizio di animazione: L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie e assistenziali per promuovere e mantenere nell'ospite l'interesse per una socialità viva e positiva. Il principio guida del servizio è quello di interessare, impegnare e stimolare l'Ospite offrendogli diverse opportunità alle quali possa partecipare o assistere, tra le quali: animazione corale, animazione motoria, stimolazione culturale, attività espressive, momenti ricreativi, partecipazione a spettacoli, ecc. Inoltre vi sono attività rivolte a tutti (feste di compleanno, ricorrenze, spettacoli) e attività che coinvolgono un numero minore di Ospiti che devono essere seguiti e spronati singolarmente (laboratori di manipolazione, pittura, decorazione, cucito). La disponibilità di ampi spazi esterni consente l'utilizzo di percorsi per riabilitazione motoria e cognitiva (giardino Alzheimer), attività di giardinaggio ed ortoterapia.

Servizio religioso: Un Sacerdote garantisce la presenza almeno settimanale per la celebrazione della Santa Messa, l'amministrazione dell'Eucaristia agli Ospiti che non possono partecipare alla Messa, le confessioni e l'amministrazione del sacramento agli infermi. Gli Ospiti aderenti ad altre religioni vengono facilitati nel richiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

Servizio ristorazione: Il servizio ristorazione è centralizzato ed i pasti sono forniti da ditta esterna specializzata ed autorizzata. Il menù è stabilito, così come le diete speciali, da una dietista in collaborazione con il Responsabile

Sanitario ed esposto mensilmente nei locali comuni. Per consentire agli ospiti il rispetto delle prescrizioni di fede, è tutelata la possibilità di scelta dei pasti in base al credo religioso del paziente, previa segnalazione di questa esigenza all'Amministrazione.

Il sistema di autocontrollo HACCP (sistema di controllo, relativamente alla produzione degli alimenti, che ha come obiettivo la garanzia della sicurezza igienica e della commestibilità) garantisce che i pasti siano preparati e serviti secondo le corrette norme igienico - sanitarie. I pasti vengono serviti in camera agli Ospiti allettati e nella sala da pranzo a tutti gli altri, negli orari disposti dalla Direzione sanitaria.

Servizio di pulizia: La pulizia degli ambienti è effettuata quotidianamente con scrupolosa attenzione e con prodotti a norma che garantiscono un'igiene ed una sanificazione accurata. Il servizio è effettuato da personale dedicato, diverso da quello impiegato per l'assistenza di base dell'Ospite.

Servizi accessori:

- **Lavanderia:** il servizio include il lavaggio della sola biancheria di servizio di camera della residenza. La biancheria personale ed i capi di particolare pregio o di valore affettivo devono essere trattati privatamente. Presso la Direzione amministrativa può essere sottoscritto apposito contratto per il servizio, a prezzo fisso e garantito, con lavanderie convenzionate. Qualora i familiari siano in condizione di garantire il lavaggio della biancheria personale al loro domicilio, dovranno ritirare e riconsegnare gli indumenti con frequenza di tre volte a settimana. Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà consegnare agli Uffici un elenco quantitativo e descrittivo dei capi di abbigliamento di cui è dotato, che verrà aggiornato ogni qualvolta vengano introdotti capi nuovi.
- **Parrucchiere, estetista e podologo:** il servizio, a pagamento, è realizzato per consentire agli Ospiti di conservare le proprie abitudini e di avere cura della propria persona. Presso la reception si possono prenotare i servizi di parrucchiere, estetista (manicure e pedicure) e podologo, garantiti da professionisti esterni ed a pagamento, secondo un tariffario concordato.
- **Bar:** all'interno della Struttura è a disposizione degli Ospiti, dei loro familiari e degli operatori un servizio bar con erogatori automatici di bevande calde e fredde, snack, ecc. (piano seminterrato, presso la palestra).

MODALITÀ DI ACCESSO E PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE

L'accesso alla RSA avviene esclusivamente attraverso il seguente iter:

- 1) Richiesta del medico curante, approvazione tramite 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 un quota riservata agli assistiti, con l'eventuale partecipazione da parte del Comune, secondo quanto stabilito dalla normativa della Regione Lazio. L'Ospite e/o il Garante sono tenuti a pagare la retta mensile nella misura indicata dal Contratto di Soggiorno a fronte delle prestazioni ordinarie fornite dalla Residenza.

Detto corrispettivo dovrà essere pagato esclusivamente a mezzo bonifico bancario, con cadenza mensile entro il giorno 5 di ogni mese.

Le spese e i servizi extra andranno pagati con le stesse modalità e scadenza dei corrispettivi dovuti per la retta mensile.

Nel caso di ritardato pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Ospite e/o dal Garante la Direzione addebiterà gli interessi pari al tasso legale maggiorati di cinque punti percentuali.

Per ciascun Ospite la Direzione predisporrà fattura con cadenza mensile con indicazione del corrispettivo dovuto per retta di soggiorno e degli ulteriori corrispettivi per extra ed altro se dovuti.

Per i periodi di assenza degli ospiti relativi a visite presso parenti o per periodi di "ferie", per le visite mediche all'esterno o per ricoveri ospedalieri la retta alberghiera è comunque integralmente dovuta, come da normativa regionale. Per le visite ai parenti e per i periodi di ferie serve un preavviso di almeno 7 giorni; per le visite mediche e i ricoveri non serve il preavviso. In caso non venga rispettato il preavviso si applicherà una penale pari al 30% per ogni giorno.

All'atto dell'ingresso dovrà essere versato, a titolo di deposito infruttifero, un importo, la cui consistenza è disposta dalla direzione amministrativa, da utilizzare a garanzia delle spese sostenute per conto dell'ospite e del puntuale adempimento degli obblighi di cui al presente articolo, e comunque non

imputabile in conto canoni mensili.

Il corrispettivo per la retta di competenza dell'ospite è fissato dalla Regione Lazio e potrà dalla stessa essere variato.

ASSISTENTE SOCIALE

È attivo un servizio di assistenza sociale (06.96032032 su appuntamento) per sostenere l'Utente nell'affrontare problematiche sociali, familiari e comportamentali. Il servizio si occupa inoltre di problemi relativi a pratiche amministrative (richieste di ausili alle aziende ASL).

TIPOLOGIA PRESTAZIONI

La RSA, oltre a fornire prestazioni sanitarie, perlomeno pari a quelle erogabili dalle lungodegenze, assicura un ambiente di vita e possibilità di socializzazione migliori. Il lavoro con gli ospiti ha pertanto come obiettivi prioritari:

- la socializzazione, l'integrazione, le relazioni interpersonali;
- la valorizzazione del passato e delle esperienze;
- la stimolazione dell'autonomia fisica e psicologica;
- la stimolazione dell'espressività. I metodi e le tecniche utilizzati per raggiungere gli obiettivi possono essere raggruppati in tre fondamentali categorie :
- 1 ricreativi (gioco, fantasia, espressività)
- 2 culturali (letture, mass-media, teatro)
- 3 aggregativi (socialità, comunità, cooperazione)

La struttura, inoltre, offre diversi approcci per garantire la salute:

all'interno della residenza è presente una équipe multidisciplinare, composta da Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Terapisti occupazionali, Animatori geriatrici, Dietista.

L'equipe valuta il paziente all'ingresso, prendendo in considerazione i bisogni assistenziali (Infermiere), il percorso clinico-diagnostico-terapeutico (Medico), le possibilità di recupero (Fisioterapista, Terapista Occupazionale), le esigenze nutrizionali (Dietista) e le ipotesi di reinserimento sociale (Animatore). Sulla base della valutazione effettuata, viene formulato un Piano di Assistenza Individuale (PAI) che, a partire dai bisogni, problemi e propensioni degli Ospiti, programma gli interventi terapeutici, assistenziali, di recupero della motilità, di riabilitazione funzionale e di animazione e socializzazione necessari al raggiungimento degli obiettivi individuati.

L'equipe ha fra l'altro il compito di rivalutare periodicamente il paziente per verificare il raggiungimento degli obiettivi assistenziali e confermare/modificare il PAI.

Da un punto di vista degli standard assistenziali previsti, la Residenza garantisce il pieno rispetto di quanto stabilito dalla normativa Regionale:

- Presenza quotidiana del medico.
- Collocazione residenziale con connotazione il più possibile domestica, organizzata in modo da promuovere la socializzazione tra gli Ospiti, pur nel rispetto del bisogno individuale di privacy.
- Interventi medico-infermieristici e riabilitativi necessari a curare le malattie croniche, a prevenire le loro riacutizzazioni e a mantenere o migliorare le competenze funzionali.
- Assistenza individualizzata di recupero delle attività di base della vita quotidiana.

PIANO ASSISTENZA INDIVIDUALE

L'unità valutativa del CAD che ha 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 della 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 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.

*La Carta dei Servizi viene rivista annualmente. Questa edizione è stata aggiornata a Dicembre 2018 REV- N°2

OCCORRENTE PER IL RICOVERO

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

- **autorizzazione al ricovero rilasciata dal CAD (modello SIRA)**
- **tessera sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza ed eventuale esenzione**
- **documento di identità**
- **codice fiscale**
- **eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere**
- **indicazione della scelta del medico di base della Asl Territoriale**
- **esenzione malattie infettive e contagiose in atto (rilasciato dal medico curante).**

Per quanto riguarda l'occorrente personale si raccomandano :

- **Pantofole**
- **pigiama/camicia da notte**
- **vestaglia**
- **tuta da ginnastica**
- **asciugamani**
- **biancheria personale**
- **tutto il necessario per l'igiene personale.**

DIMISSIONI

Gli ospiti della Struttura possono essere dimessi anche in via temporanea per ricovero in un'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 compartecipazione. Al momento dell'uscita dalla Struttura, viene rilasciata una lettera di dimissione che contiene 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.

RICHIESTA CARTELLA CLINICA

L'utente può richiedere, al momento della dimissione dalla Struttura, copia della cartella personale presso l'ufficio Amministrativo.

L'ufficio Amministrativo è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

La copia è disponibile entro 10 giorni dalla richiesta. Può essere ritirata personalmente, da un familiare o da altra persona in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità dell'utente. Nel caso in cui quest'ultimo sia residente fuori Civitavecchia è possibile richiedere la spedizione della cartella tramite posta prioritaria, previa richiesta scritta e con addebito delle spese postali.

FORMAZIONE DEL PERSONALE



Sanimedica studia, valuta e organizza corsi di formazione ed aggiornamento per le figure professionali presenti in azienda(vedi piano formativo). I corsi di formazione organizzati hanno come obiettivo la specializzazione del personale, aumentando così la qualità del servizio e di adempiere alla formazione obbligatoria richiesta dalle normative vigenti. Tutti i corsi sono effettuati da docenti qualificati e con requisiti professionali richiesti per legge. Sanimedica considera la formazione del personale un punto chiave della politica aziendale. Per questo ha previsto un docente formatore interno, con competenze specifiche in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

MANUALE DELLA PRIVACY E CODICE ETICO



Il Centro Sanimedica si è dotato del Manuale della Privacy, del Codice Etico Aziendale e del documento relativo alla responsabilità d'impresa ex D.lgs 231/01.

*disponibile sul sito www.sanimedica.it sezione download

*La Carta dei Servizi viene rivista annualmente. Questa edizione è stata aggiornata a Dicembre 2018 REV- N°2

PREVENZIONE DEGLI INFORTUNI

Il Centro Residenziale Sanimedica è una struttura organizzata con impianti a norma, in regola con il D.lgs. 81/08 e con controlli annuali. Il RSPP è autorizzato alla sorveglianza ed effettua controlli semestrali. Gli interventi possono essere così sintetizzati:

- **valutazione dei rischi e individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;**
- **elaborazione, per quanto di competenza, delle misure preventive e protettive;**
 - **elaborazione delle procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;**
- **realizzazione di programmi di informazione e formazione per i lavoratori; - riunioni periodiche per la sicurezza;**
- **rapporti con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza;**
- **messa a disposizione delle informazioni a favore dei lavoratori; - gestione dei rapporti con il Medico Competente che effettua le visite di controllo;**
- **promozione del coordinamento della sicurezza con le aziende del nostro Gruppo;**
- **redazione del DUVRI (Documento unico valutazione rischi interferenze);**
- **corsi di formazione per i Responsabili antincendio e primo soccorso;**
- **nomina del RSPP (Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione);**
- **implementazione e gestione del Sistema di Gestione della Sicurezza;**
- **interventi tecnici specifici: prevenzione incendi, riduzione del rischio, elaborazione delle procedure e dei piani di emergenza**



DIRITTI DEL MALATO

Sanimedica riconosce la Carta Europea dei Diritti del Malato quale linea guida fondamentale per la tutela dei diritti e della dignità di ogni cittadino che, in modo permanente o temporaneo, si trova in una situazione di fragilità dovuta ad handicap o malattia. La Carta Europea dei Diritti del malato proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (Articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali dell’Unione Europea) assicurando l’elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa. I quattordici diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati indipendentemente da limitazioni finanziarie, economiche o politiche, tenendo conto dei criteri di appropriatezza. Il rispetto di questi diritti implica il soddisfacimento sia di requisiti tecnici e organizzativi, sia di modelli comportamentali e professionali e implica che sia i cittadini che tutti gli attori del sistema sanitario assumano le proprie responsabilità, i diritti sono infatti sempre correlati con doveri, impegni e responsabilità. La Carta si applica a tutti i cittadini, riconoscendo il fatto che le differenze, come l’età, il

genere, la religione, lo status socio-economico, il livello di alfabetizzazione, ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

<p>1) Diritto a misure preventive Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.</p>	<p>2) Diritto all'accesso Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.</p>
<p>3) Diritto all'informazione Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.</p>	<p>4) Diritto al consenso Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.</p>
<p>5) Diritto alla libera scelta Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base delle informazioni adeguate.</p>	<p>6) Diritto alla privacy e alla confidenzialità Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di piani diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.</p>
<p>7) Diritto al rispetto del tempo dei pazienti Ogni individuo ha il diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.</p>	<p>8) Diritto al rispetto di standard qualitativi Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.</p>
<p>9) Diritto alla sicurezza Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivati dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.</p>	<p>10) Diritto all'innovazione Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.</p>
<p>11) Diritto ad evitare sofferenze dolore non necessarie Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia</p>	<p>12) Diritto a un trattamento personalizzato Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.</p>

13)Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14)Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

UMANIZZAZIONE

Per umanizzazione s'intende quel processo in cui si deve porre il malato al centro della cura; questo concetto segna il passaggio da una concezione del malato come mero portatore di una patologia ad una come persona con i suoi sentimenti, le sue conoscenze, le sue credenze rispetto al proprio stato di salute. Si può sottolineare quindi che il processo di umanizzazione consiste sostanzialmente nel ricondurre al centro l'uomo con la sua esperienza di malattia e i suoi vissuti": così una definizione di umanizzazione in letteratura medica.

SANIMEDICA si impegna ad attuare interventi di umanizzazione in ambito sanitario che coinvolgano aspetti strutturali, organizzativi e relazionali dell'assistenza e si predispone un programma annuale di umanizzazione delle cure che comprenda la definizione di un'attività progettuale in tema di formazione del personale e un'attività progettuale in tema di cambiamento organizzativo.

COMUNICAZIONE

Sanimedica attua tutte le misure necessarie per garantire la comunicazione con i propri assistiti, la trasparenza delle informazioni e la possibilità di accesso alle stesse per tutti i cittadini, senza discriminazioni, in un'ottica di miglioramento continuo.

Carta dei Servizi:

La Carta dei servizi è il documento che descrive i servizi erogati dal centro, le modalità di accesso agli stessi, i regolamenti e tutte le informazioni di cui l'assistito necessita per comunicare con Sanimedica.

Guide e Carte di Accesso ai Servizi:

Sviluppa guide specifiche per ogni servizio erogato e ne fornisce copia agli utenti all'attivazione del servizio.

Modulistica per gli utenti:

Ogni modulo consegnato agli utenti è provvisto di una descrizione che orienta nella comprensione e compilazione e fornisce la possibilità per gli utenti di valutare la qualità delle informazioni fornite nel modulo stesso.

Sito web:

Il sito www.sanimedica.it contiene informazioni sui servizi erogati e fornisce la possibilità di contattare l'azienda.

Colloqui con un referente Sanimedica:

Gli assistiti e i familiari possono prenotare un colloquio presso gli uffici del centro in caso di necessità e quando lo prevede l'organizzazione del servizio.

Aiuto alla comprensione delle informazioni:

Nel caso in cui un familiare o un utente ne faccia richiesta, il personale è a disposizione per aiutare nella comprensione delle informazioni contenute nella carta dei servizi, nelle guide, nei moduli, nei regolamenti e nei Progetti Riabilitativi.

Accesso alla Carta dei Servizi, alle guide, alla documentazione e alla modulistica:

COPIA CARTACEA:

Presso i nostri uffici, gli assistiti o familiari possono sempre ritirare una copia cartacea:

- della Carta dei servizi;
- delle Guide per l'accesso ai servizi;
- della Modulistica, dei protocolli e linee guida.

COPIA ELETTRONICA:

Sul sito web www.sanimedica.it sono sempre disponibili:

- Informazioni sui servizi e le attività svolte;
- La Carta dei Servizi
- Elenco delle guide di Accesso ai Servizi (link:download)
- Elenco della modulistica a disposizione degli utenti e dei familiari;
- Codice Etico Comportamentale
- Modello di prevenzione dei reati ai sensi del D.lgs. 231/2001
- Dichiarazione sistemi di qualità aziendale.

-Elenco protocolli e linee guida adottati.

INFORMAZIONI PER IL CITTADINO STRANIERO

Mediatori e Interpreti

Il centro mette a disposizione mediatori interculturali e interpreti degli utenti stranieri nel rispetto delle diversità etiche e linguistiche.

**la disponibilità dei mediatori interculturali e interpreti è garantita su appuntamento*

Attivazione dei servizi dedicati al cittadino straniero

Per l'attivazione dei servizi dedicati al cittadino straniero (traduzioni e assistenza di interpreti e mediatori interculturali) inviare una richiesta tramite il sito www.sanimedica.it.

Guida ai Servizi in lingua inglese

È possibile richiedere, attraverso il sito www.sanimedica.it, una copia in inglese della Guida ai servizi.

The Service Charter in all languages

It is possible to require a copy of the Sanimedica charter service in its own language

TUTELA DELLE SITUAZIONI DI FRAGILITÀ

Al momento della presa in carico, viene rilevato l'eventuale stato di fragilità (anche temporaneo) della persona attraverso la compilazione della modulistica predisposta per l'inserimento dei nuovi utenti.

Una volta rilevata la situazione di fragilità, l'assistente sociale avvisa la Direzione Sanitaria circa la necessità di un'eventuale segnalazione ai servizi sociali comunali per il seguito di competenza e/o per un'integrazione sotto il profilo sociale dell'intervento sanitario già in atto.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Per ogni informazione circa l'esito della propria pratica o qualsiasi altra notizia circa i Centri, i servizi offerti, etc., è sempre possibile rivolgersi al Servizio Sociale Sanimedica 06.96032032.



Parte quinta

Diritti e doveri di utenti ed operatori

DIRITTI DEGLI UTENTI/PAZIENTI E DOVERI DEGLI OPERATORI

Il rispetto dei principi elencati comporta che agli utenti/pazienti siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori del centro.

**Accesso ed attenzione - ogni utente/paziente ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;
Informazione - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;**

Rispetto della persona - ogni utente/paziente ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale; il centro opera, comunque, nel completo rispetto della vigente normativa in tema di privacy;

Normalità e differenza - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le sue abitudini di vita. Nel contempo ad ognuno deve esser garantita la specificità derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione;

Assistenza religiosa - è diritto dell'utente/paziente ricevere l'assistenza religiosa nel

rispetto della propria fede: una volta raccolta la richiesta dell'utente/paziente, vengono presi contatti dalla Direzione Sanitaria con la comunità religiosa di riferimento per la relativa assistenza

Rispetto delle prescrizioni di fede - è tutelata la possibilità di scelta dei pasti nel rispetto del credo religioso dell'utente/paziente, previa segnalazione di questa esigenza alla Direzione Sanitaria

Fiducia e decisione - il rapporto fiduciario tra l'operatore e l'utente/paziente (o la sua famiglia), in particolare nel momento in cui questi fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni, è di fondamentale importanza al fine del buon esito della presa in carico della persona, che ha inoltre il diritto a mantenere in capo a sé (o al suo tutore) la possibilità di decidere con responsabilità della propria vita;

Reclami e loro esito - ognuno ha diritto a presentare reclamo per segnalare all'amministrazione comportamenti non in linea con quanto contenuto nella Carta dei Servizi, e a ricevere un riscontro che funga da "riparazione" per il danno subito (p.e. con l'introduzione di un'azione correttiva apposita per evitare che quanto avvenuto si ripeta, o con il sanzionamento di un comportamento scorretto).

PARTE SESTA

Strumenti di partecipazione

Reclami e Suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti degli utenti/pazienti.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi erogati e sono il segno dell'interesse per l'attività e il servizio offerto.

Le osservazioni ed i reclami, presentati in forma non anonima sull'apposito modello presente nelle strutture da parte degli utenti/pazienti o delle loro famiglie, vengono raccolti e trasmessi al Responsabile sanitario del centro di pertinenza che provvede ad effettuare le opportune verifiche ed a correggere gli eventuali reclami attivando una azione correttiva, se necessaria.

A chi ha inoltrato il reclamo viene fornita tempestiva risposta scritta (entro un massimo di 15 giorni) a cura dei rispettivi referenti e dell'Amministrazione

PARTE SETTIMA

Strumenti di partecipazione

Reclami e Suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti degli utenti/pazienti. L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi erogati e sono il segno dell'interesse per l'attività e il servizio offerto.

LA SEGNALAZIONE DEL RECLAMO può avvenire

- verbalmente: presentandosi presso la sede della RSA dove sarà possibile provvedere alla verbalizzazione e alla compilazione di un apposito modulo completo dei dati identificativi del soggetto;
- tramite apposita procedura attraverso il sito internet www.sanimedica.it
- mediante un messaggio di posta elettronica: info@sanimedica.it
- mediante lettera in carta semplice indirizzata a: Sanimedica - Via del Casale de Merode, 8 – 00147 Roma. Non verranno presi in considerazione reclami anonimi in quanto la mancanza delle generalità, dell'indirizzo e della reperibilità del soggetto impediscono l'attivazione della procedura di risposta.



I QUESTIONARI

L'elemento di controllo della qualità dei servizi erogati in tutte le sue dimensioni è rappresentato in primo luogo dal grado di soddisfazione dell'utente e/o della sua famiglia, che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti. Il grado di soddisfazione viene rilevato attraverso l'analisi dei questionari sulla customer satisfaction, cui sono invitati a rispondere periodicamente (circa una volta l'anno, salvo eventuali verifiche straordinarie ad hoc) gli utenti e/o le loro famiglie. I questionari invitano l'utente/paziente o il familiare ad esprimersi sul funzionamento del Centro/servizio, sugli operatori, e sul rapporto con l'organizzazione. Questo strumento consente un controllo continuo della qualità percepita dagli interessati, ed un continuo miglioramento di performance e servizi offerti.

ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO

Previa richiesta alla Direzione Sanitaria, può essere autorizzato, mediante la sottoscrizione di un protocollo, l'accesso delle organizzazioni di volontariato in giorni, orari, modi e spazi definiti dalla Direzione stessa al fine di non turbare le attività dei Centri. La richiesta può essere presentata in qualsiasi momento alla Direzione Sanitaria da ogni organizzazione regolarmente iscritta nel Registro regionale delle organizzazioni di volontariato, ed operante sul territorio

ORGANI DI TUTELA DEI PAZIENTI

Attraverso la presenza delle Associazioni di utenti e genitori, ove esistenti, Sanimedica assicura l'informazione all'utente/paziente sulla presenza ed il possibile ricorso ad organi di tutela dei cittadini. Qualora non vi sia presenza di Associazioni, le informazioni inerenti gli organi di tutela vengono date agli utenti/pazienti attraverso l'affissione di un elenco delle stesse in bacheca.

PARTE OTTAVA

Indicatori e standard qualitativi

Al fine di monitorare costantemente gli standard qualitativi del servizio ed il grado di soddisfazione di utenti/pazienti e familiari (la cosiddetta “qualità percepita”), Sanimedica ha individuato i seguenti indicatori e standard performativi attesi

INDICATORE	STANDARD ATTESO
Numero di reclami rilevati / Numero reclami risolti	$X = 1$ Il numero dei reclami risolti deve corrispondere al numero dei reclami rilevati
Numero di reclami rilevati / Numero utenti trattati	$X \leq 0,1$ I reclami non possono superare il 10% degli utenti trattati (livello fisiologico)
Numero di reclami rilevati / Numero di reclami con risposta scritta entro 15 giorni	$X = 1$ Il numero dei reclami evasi in 15 giorni deve corrispondere al numero dei reclami rilevati
<u>Rapporto con gli operatori del servizio</u> Numero questionari con esito prevalentemente positivo (da ottimo a sufficiente per il maggior numero di voci) / Numero questionari totali	$X \geq 0,9$ I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico)
<u>Rapporto con il Consorzio</u> Numero questionari con esito prevalentemente positivo (da ottimo a sufficiente per il maggior numero di voci) / Numero questionari totali	$X \geq 0,9$ I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico)
<u>Giudizio complessivo sui servizi erogati</u> Numero questionari con esito prevalentemente positivo (da ottimo a sufficiente per il maggior numero di voci) / Numero questionari totali	$X \geq 0,9$ I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico)

PARTE NONA

Attuazione Carta dei Servizi

Gli impegni assunti con l'utenza tramite la presente Carta dei Servizi sono oggetto di costante monitoraggio attraverso l'attuazione degli specifici meccanismi di tutela posti a garanzia dell'utente/paziente, precedentemente citati.

In particolare, ad ogni tipo di rilevazione corrisponde un'attività di monitoraggio degli enunciati della carta, come rilevabile dallo schema seguente

ATTIVITA'	SCOPO	PERIODICITÀ
Questionari di rilevazione della soddisfazione del cliente	Valutare il livello di soddisfazione/insoddisfazione del cliente; conseguentemente implementare azioni migliorative o correttive a seconda del caso	Almeno una volta l'anno
Verifiche Ispettive Interne	Verificare che i singoli settori di attività lavorino coerentemente e coordinatamente tra loro, ed in osservanza della politica aziendale e della normativa cogente	Ordinarie: almeno una volta l'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità
Verifica annuale dei processi (auditing interni)	Verificare la corrispondenza tra procedura e processo, in osservanza delle linee guida e dei protocolli adottati	Ordinarie: almeno una volta l'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità
Gestione reclami	Cercare di dare risposta immediata alla lagnanza del cittadino, risolvendo la criticità secondo le aspettative dello stesso (qualora possibile)	Ogni volta che ne viene presentato uno
Riesame del sistema qualità	Tenere aggiornato il sistema creato da SANIMEDICA a garanzia della qualità dei servizi	Ogni qualvolta se ne presenti la necessità
Attività di riesame della politica aziendale	Migliorare ed innovare costantemente, anche alla luce di mutate situazioni ed esigenze, la politica aziendale per la qualità dei servizi	Una volta l'anno
Revisione Carta dei Servizi	Aggiornare, con i cambiamenti registrati nelle attività e nell'organizzazione del Centro e nella normativa di settore, la Carta al fine di dare sempre all'utenza una corretta informazione su quanto UNISAN offre	Una volta l'anno (salvo necessità di ulteriori modifiche)

SEDI E CONTATTI

SEDE OPERATIVA

Situata a non più di 300 metri dalla fermata di mezzo pubblico, la struttura è accessibile, dotata di ogni comfort e rispondente alle vigenti normative in materia di sicurezza, igiene, ect.

Indirizzo

Via delle boccelle, 3/A
00053 Civitavecchia

Pec

unisan@pec.unisan.it

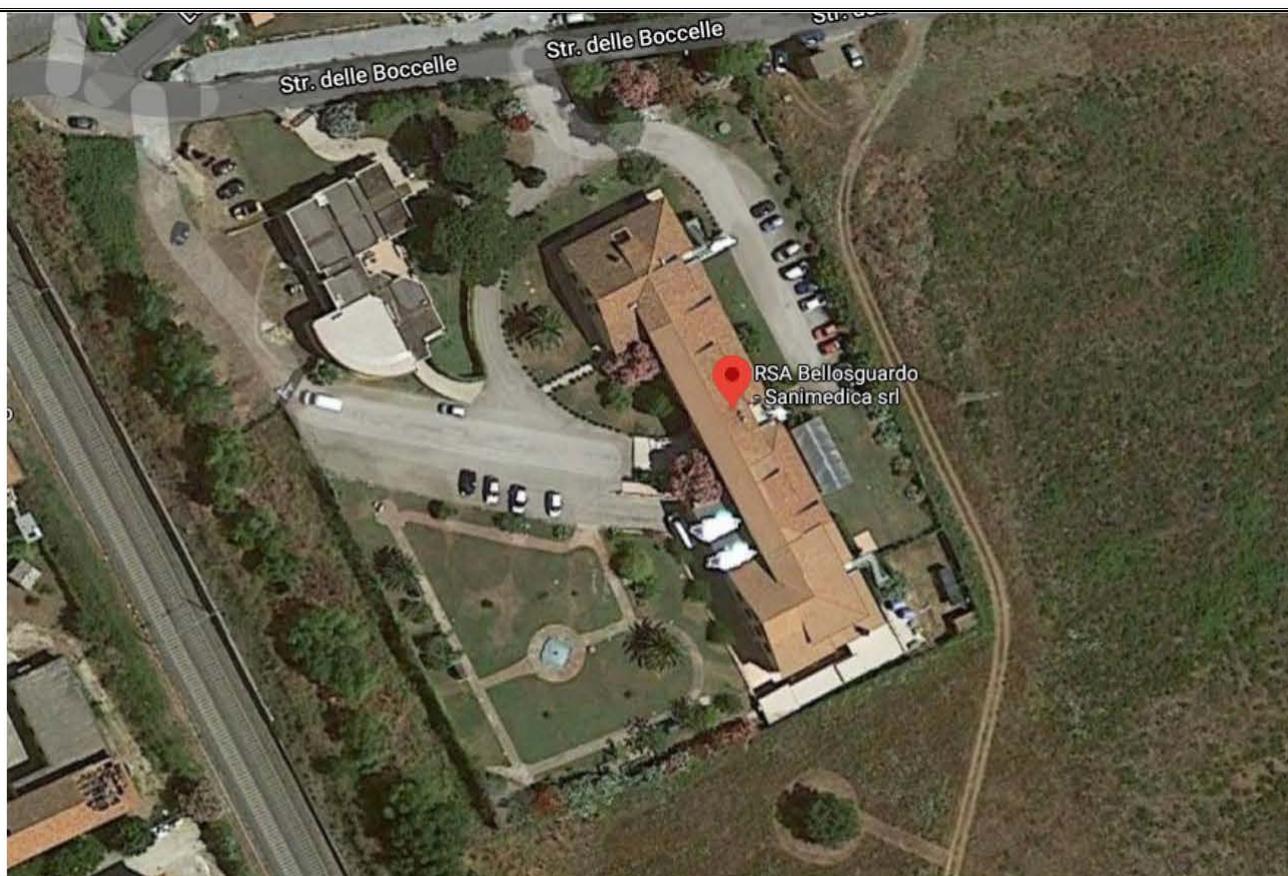
Contatti

Tel: 0766.390713

Fax : 06 54.60.21.28

E.mail

bellosguardorsa@gmail.com



*La Carta dei Servizi viene rivista annualmente. Questa edizione è stata aggiornata a Dicembre 2018 REV- N°2

SEDE LEGALE

Situata a non più di 300 metri dalla fermata di mezzo pubblico, la struttura amministrativa è accessibile, dotata di ogni comfort e rispondente alle vigenti normative in materia di sicurezza, igiene, ect.

Indirizzo Via del Casale de Merode, 8 00147 Roma	Contatti Tel.: 06.96032032 Fax : 06.96032032
Pec unisan@unisanpec.it	E.mail info@unisan.it

