



Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

Carta dei Servizi IRCCS Maugeri Bari

Direttore Dipartimento Medicina Specialistica
Professor M. Carone

Direttore Sanitario d'Istituto
Dottoressa R. Dario

Direttore Scientifico d'Istituto
Professor A. Spanevello

Responsabile Amministrativo d'Istituto
Dottor L. Zanchi

Via Generale Nicola Bellomo, 73-75
70124 BARI

Sede legale e amministrativa
Via Salvatore Maugeri 4, 27100 Pavia
Tel. 0382 592504
Fax 0382 592576
www.icsmaugeri.it

- 2** Origine e missione
- 2** Dove si trova
- 3** Le sedi
- 4** Principi fondamentali
- 4** L'informazione

L'IRCCS Maugeri Bari

- 5** Presentazione dell'Istituto
- 5** Come raggiungere l'Istituto
- 6** Segnaletica
- 7** Punti di informazione e numeri telefonici utili

Informazione sulle strutture e servizi forniti

- 8** Come fare per...
- 11** Tipologie delle prestazioni erogate
- 11** Ricovero ordinario
- 12** Assistenza specialistica ambulatoriale
- 13** Prestazioni in regime di solvenza
- 14** Attività libero-professionale "intra-moenia"
- 15** Divisioni di ricovero e Servizi diagnostico-ambulatoriali
- 18** Informazioni utili per il ricovero
- 19** Comfort
- 20** Servizio di assistenza religiosa
- 20** Servizi accessori
- 21** Sicurezza

Standard di qualità, impegni e programmi

- 22** Standard di qualità
- 24** Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità
- 24** Impegni e programmi sulla qualità del servizio
- 25** Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Meccanismi di tutela e verifica

- 26** Scheda di segnalazione reclami
- 26** Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo
- 26** Certificazione Sistema Qualità Aziendale

**LA ISTITUTI CLINICI SCIENTIFICI MAUGERI E'
CERTIFICATA SECONDO LA UNI EN ISO
9001:2015 DA BUREAU VERITAS ITALIA SPA**

ORIGINE E MISSIONE

Erede della tradizione clinica e scientifica del professor Salvatore Maugeri, la ICS Maugeri SpA Società Benefit ha raccolto, dal 1 ottobre 2016, il testimone della Fondazione che porta il nome di questo pioniere della Medicina del lavoro. A Pavia, dal 1965 in avanti, il professor Maugeri seppe infatti allargare lo spettro delle attività mediche e di ricerca anche alla riabilitazione e alla prevenzione delle disabilità.

Oggi ICS Maugeri, con 18 istituti, 6 Poliambulatori (di cui 3 sotto diverso brand), 1 centro di Ricerche Ambientali, in sette regioni italiane, è il gruppo leader nella Medicina Specialistica Riabilitativa nel Paese, capace di rispondere al bisogno di riabilitazione di migliaia di persone, spesso con malattie croniche, offrendo assistenza per le altre patologie eventualmente presenti, in un approccio personalizzato e multidisciplinare.

La qualità di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico-IRCCS, riconosciuta dal Ministero della Salute e da quello dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica a 9 Istituti Maugeri, assieme alle numerose collaborazioni locali con le Università, assicurano uno stretto raccordo fra attività scientifica e attività assistenziale, garantendo sempre un elevato standard di cura.

ICS Maugeri SpA è una Società Benefit, il cui scopo generale è quello di perseguire oltre agli obiettivi economici propri di una attività imprenditoriale - finalità di beneficio comune e operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni e attività culturali e sociali, enti e associazioni e altri portatori di interesse.

DOVE SI TROVA

Attualmente la Istituti Clinici Scientifici Maugeri SpA opera su numerosi Istituti Scientifici e su Centri di Ricerche Ambientali, distribuiti sul territorio nazionale. Le Sedi che erogano le prestazioni assistenziali si trovano a Pavia (anche sede legale) in via Salvatore Maugeri e in via Boezio, Bari (BA), Castel Goffredo (MN), *Codogno (LO)*, Lumezzane (BS), Lissone (MB), Lodi in via S. Giacomo 15/A e *via S. Giacomo 19(LO)*, Marina di Ginosa (TA), Milano (MI) in via Clefi, via Camaldoli e in Largo Augusto,, Mistretta (ME), Montescano (PV), *Napoli (NA)*, Nervi (GE), Ribera (ME), *Sant'Angelo Lodigiano (LO)*, Sciacca (AG), Torino(TO), Tradate (VA), Telesio Terme (BN), Veruno (NO).

Presso la sede di Pavia sono attivi il Centro antiveleni (CAV) ed il Centro nazionale di informazione tossicologica (CNIT). I Centri di Ricerche Ambientali, costituiti da Laboratori di Medicina del Lavoro, Igiene Industriale e Ambientale, si trovano in Pavia e Padova. Riferimenti relativi alle peculiari attività di servizio e ricerca della ICS Maugeri e dei singoli Istituti possono essere reperiti nel Rapporto Annuale edito dalla ICS Maugeri stessa, consultabile presso la biblioteca centrale, le Direzioni degli Istituti e sul sito web www.icsmaugeri.it.

Le nostre sedi



PRINCIPI FONDAMENTALI

In sintonia con gli indirizzi e i pronunciamenti espressi dalle Istituzioni del nostro Paese e dalle più avanzate Comunità internazionali, l'attività assistenziale viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali: **Imparzialità**. Nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza la Istituti Clinici Scientifici Maugeri ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.

Eguaglianza. La Istituti Clinici Scientifici Maugeri riconosce uguale diritto di tutti i cittadini ad accedere alle prestazioni sanitarie e ricevere il servizio richiesto.

Continuità. L'inserimento di Istituti Clinici Scientifici Maugeri nella rete di strutture del Servizio Sanitario nazionale e regionale garantisce agli utenti continuità delle cure.

Diritto di scelta. È riconosciuto il diritto del cittadino di poter scegliere liberamente per la propria salute, la sede e il soggetto erogatore del servizio.

Partecipazione. Partecipazione e coinvolgimento diretto del destinatario delle prestazioni in merito alla diagnosi, alla terapia e relativa prognosi è principio imprescindibile. A tutti gli utenti/clienti è garantita la possibilità di partecipare e collaborare al controllo qualitativo e quantitativo del servizio.

Efficacia ed efficienza. L'organizzazione interna e l'adesione a linee guida diagnostiche e terapeutiche riconosciute, garantiscono tempestività nelle risposte, efficacia ed efficienza delle cure.

Responsabilità. Nel perseguitamento del beneficio comune, la ICS Maugeri tiene in grande considerazione e condivide le esigenze, i bisogni e le aspettative, in prima istanza, dei pazienti e dei loro familiari, con una puntuale verifica e impegno al miglioramento dei risultati del servizio e dei trattamenti offerti.

Sostenibilità. La ICS Maugeri monitora e si impegna a migliorare costantemente la propria efficienza organizzativa al fine di creare condizioni favorevoli alla generazione di prosperità sociale e ambientale, oggi e nel futuro.

Trasparenza. La ICS Maugeri si impegna a comunicare all'esterno e a condividere con i pazienti, i familiari, i propri dipendenti, i propri fornitori, la comunità scientifica e tutti i portatori di interesse i propri programmi, attività e i risultati raggiunti.

L'INFORMAZIONE

In ogni Istituto della Istituti Clinici Scientifici Maugeri sono operanti numerosi punti informazione per favorire l'accesso del paziente alle prestazioni oltreché una dettagliata cartellonistica per favorire l'orientamento del paziente. È inoltre disponibile materiale informativo di cui la presente Carta dei Servizi rappresenta solo la parte istituzionale.

Sono infatti a disposizione dell'Utente presso le Unità Operative e i Servizi:

- guide informative sulle prestazioni erogate e fogli di accoglienza per i degenti
- indicazioni sul personale e sull'organizzazione
- indicazioni sui tempi di attesa per le prestazioni sanitarie
- elenco dettagliato delle prestazioni specialistiche ambulatoriali.
- informazioni sulla dispensazione diretta di alcuni farmaci.

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'IRCCS Maugeri Bari nasce nel 2019 come naturale evoluzione dell'Istituto di Cassano delle Murge che ha iniziato la sua attività nel gennaio del 1979. L'Istituto di Bari ospita complessivamente **230** posti letto **accreditati**. Come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (I.R.C.C.S.), è qualificato ospedale di rilievo nazionale ad alta specializzazione per la Medicina Riabilitativa comprendenti la diagnosi, la valutazione funzionale, la cura e la riabilitazione di pazienti affetti da patologie post- acute o croniche invalidanti, mediche e chirurgiche, di natura cardiovascolare, respiratoria e neuromotoria ed infine lo studio di infortuni e malattie da lavoro.

La suddetta attività ha per riferimento protocolli che trovano applicazione pratica in percorsi diagnostici, terapeutici e riabilitativi di carattere pluri-specialistico, multidisciplinare e multi-professionale che comprendono:

- Visite mediche specialistiche.
- Ogni atto o procedura diagnostica e funzionale, di riabilitazione, di educazione sanitaria, di terapia occupazionale, di prevenzione secondaria e di reinserimento occupazionale diretto al recupero delle migliori condizioni psicofisiche, sociali, lavorative ed economiche del paziente e al mantenimento dell'autosufficienza.
- Assistenza infermieristica.
- Assistenza psicologica.

Come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, l'attività assistenziale si integra con attività di ricerca di tipo biomedico diretta all'identificazione e alla validazione di nuovi modelli metodologici di valutazione funzionale, di intervento riabilitativo e di gestione clinica e ad attività didattiche dirette a Laureandi, Medici Specializzandi e Specialisti nell'ambito di rapporti convenzionati di ricerca con Strutture Universitarie ed altri Enti o Istituti.

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

Accessi

Esistono accessi differenziati carrabili e pedonali per fornitori, ambulanze, visitatori e pazienti:

- Accesso pedonale: Via Generale Nicola Bellomo 73.
- Accesso parcheggio Visitatori e Pazienti: Strada Massimi Losacco 1/C
- Accesso Ambulanze: Via Generale Nicola Bellomo 75.

In auto

Dall'autostrada A14 Bari-Taranto (per chi proviene da sud): uscita Bari Sud, imboccare la E843/SP236, quindi continuare su Via Bitritto in direzione di Via Generale Nicola Bellomo/Sottovia Santa Fara, all'uscita del sottovia girare a sinistra in Strada Massimi Losacco dove si troverà sulla destra, al civico 1/C, l'ingresso al parcheggio dell'Istituto.

Dall'autostrada A14 Bari-Taranto (per chi proviene da nord): uscita Bari Nord, prendere SP54 Modugno Palese in direzione di SS96, a Modugno segui SS96 e SS16 in direzione di Via Bitritto/SP236, prendi l'uscita 10 da SS16, continuare su Via Bitritto in direzione di Via Generale Nicola Bellomo/Sottovia Santa Fara, all'uscita del sottovia girare a sinistra in Strada Massimi Losacco dove si troverà sulla destra, al civico 1/C, l'ingresso al parcheggio dell'Istituto.

Dalla SS100: Entrare in SS16 allo svincolo per Foggia. Prendere l'uscita 10 verso Bari/Picone, continuare su Via Generale Nicola Bellomo/Sottovia Santa Fara, all'uscita del sottovia girare a sinistra in Strada Massimi Losacco dove si troverà sulla destra, al civico 1/C, l'ingresso al parcheggio dell'Istituto.

Dalla SS16 bis: Procedere in direzione sud verso SS16. Entrare in SS16 e prendere l'uscita 10 verso Bari/Picone, continuare su Via Generale Nicola Bellomo/Sottovia Santa Fara, all'uscita del sottovia girare a sinistra in Strada Massimi Losacco dove si troverà sulla destra, al civico 1/C, l'ingresso al parcheggio dell'Istituto.

Con i mezzi pubblici

La stazione ferroviaria è Bari, con l'autobus è possibile raggiungere l'ingresso pedonale di Via Generale Nicola Bellomo 73.

Disabili e donne in gravidanza

L'istituto, per facilitare l'accesso ai pazienti diversamente abili e /o in stato di gravidanza, è dotato di parcheggi all'uopo dedicati, posizionati a ridosso dell'ingresso principale.

Per raggiungere gli stalli, entra nel parcheggio visitatori, dall'accesso carrabile in Strada Massimi Losacco 1/C, prosegui diritto e gira a destra dove troverai una sbarra automatica posizionata all'inizio dell'area antistante l'ingresso dell'Istituto, annunciati al citofono, o telefona al numero riportato sulla specifica segnaletica, il personale dedicato all'accoglienza ti indicherà dove sostare.

SEGNALETICA

L'accesso alle prestazioni è agevolato da un sistema di segnalistica che guida l'Utente sino alle singole Unità Operative e Servizi Sanitari nonché agli Uffici Amministrativi.

PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

PUNTI DI INFORMAZIONE Centralino

ORARIO
Tutti i giorni
08.00-20.00

TELEFONO
• 080-7814111

Ufficio Accettazione

Da Lunedì a Venerdì
08.15-16.00

• 080-7814 205/209/
318/394



Centro Unico di Prenotazione (CUP)

Da Lunedì a Venerdì
08.30-12.30

• 080-7814366

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Da Lunedì a Venerdì
09.00-12.00

• 080-7814208

Direzione Sanitaria

Da Lunedì a Venerdì
09.00-13.00
14:00-15:00

• 080-7814367/261

Informazione sulle strutture e sui servizi forniti

COME FARE PER....

... Prenotare il ricovero

La prenotazione del ricovero può essere effettuata, previa prescrizione medica. Il MMG o il Medico di Reparto, presso il quale è degente il paziente, può telefonare direttamente al Coordinatore infermieristico di ciascun reparto con le modalità descritte nelle specifiche Guide ai reparti e inviando documentazione clinica completa al numero fax indicato. Il Primario o suo delegato verifica l'appropriatezza del ricovero secondo i casi e le procedure di reparto e trascrive l'esito nelle note del registro; in caso di giudizio di non appropriatezza il Primario dispone che il paziente o il MMG o il medico di reparto sia prontamente informato e resta a disposizione del Paziente per eventuali successive delucidazioni. La prenotazione viene trascritta in appositi registri. La chiamata al ricovero avviene nel rispetto dell'ordine cronologico della lista di attesa e delle priorità cliniche definite (es. il trasferimento diretto da strutture sanitarie per acuti), fatte salve le priorità dei pazienti che, per una precisa strategia di intervento debbano completare e perfezionare l'intervento in continuità con il programma impostato in regime di ricovero.

...Richiedere informazioni sulle liste di prenotazione

I registri di prenotazione, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy, sono consultabili su richiesta presso le Unità Operative. L'interessato può chiedere notizia sulla propria prenotazione e sui tempi di attesa rivolgendosi al Coordinatore infermieristico.

La prenotazione telefonica è possibile tramite i numeri indicati nelle Guide ai reparti, disponibili in accettazione o sul sito www.icsmaugeri.it e inviando documentazione clinica completa al numero di fax.

...Chiedere informazioni sanitarie

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Reparto solo ai soggetti indicati dal paziente nel modulo apposito compilato al momento del ricovero. L'orario di ricevimento dei Medici è indicato nei Fogli di accoglienza ai Reparti. Non verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono per l'impossibilità di accertare l'identità dell'interlocutore.

...Richiedere copia cartella clinica

In ottemperanza alla legge sulla privacy copia della documentazione clinica può essere rilasciata a:

- diretto interessato o minore emancipato che presenta idonea certificazione (art. 390 c.c.)
- genitore esercente la patria potestà (allegando alla richiesta stato di famiglia). Per casi particolari (es. minore adottato o figlio di genitori separati), ci si deve rivolgere alla Direzione Sanitaria.
- tutore, curatore o amministratore di sostegno (allegando provvedimento di nomina).
- eredi legittimi (allegando documentazione).



- Familiare del paziente stesso mediante delega scritta (contenente nome e cognome del delegato ed estremi di un suo documento di riconoscimento) accompagnata da fotocopia di un documento di identificazione del delegante.
- Perito d'ufficio (copia conferimento incarico ed autorizzazione all'acquisizione di documentazione sanitaria da parte del giudice).
- Congiunto di persona in situazione di impedimento (allegare documento di identità del delegante e documento sanitario recente che attesti le condizioni cliniche del delegante) fornito di delega conformemente alla disposizione di legge.
- Tutti i soggetti appartenenti al servizio pubblico, il medico curante, gli enti previdenziali (INAIL INPS) e l'autorità giudiziaria.

La richiesta di cartella clinica può essere fatta compilando l'apposito modulo consegnato al momento del ricovero o comunque disponibile presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto. Il Paziente munito di un documento di riconoscimento o un terzo munito di delega e documento di riconoscimento, che intende richiedere copia della cartella clinica, deve rivolgersi all'Ufficio Accettazione Ricoveri. Nel caso si richieda l'invio postale presso l'indirizzo del titolare della cartella, al costo stabilito vanno aggiunte le spese di spedizione.

Il pagamento può essere effettuato direttamente allo sportello dell'Ufficio Accettazione (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 15.30) per ogni copia richiesta e ritirata presso il nostro Istituto, oppure tramite vaglia postale /bonifico bancario intestato alla Istituti Clinici Scientifici Maugeri all'indirizzo Via generale Nicola Bellomo 79 70124 BARI riportando nella causale il nome del paziente per il quale si richiede cartella clinica "Es. copia cartella clinica del paziente Mario Rossi".

È possibile inoltre, richiedere copia della Cartella Clinica anche a mezzo PEC all'indirizzo direzione.bari@pec.icsmaugeri.it, ed in Copia Conoscenza all'indirizzo responsabileprotezionedati@pec.icsmaugeri.it La richiesta, dovrà essere corredata di:

- Autocertificazione e documentazione attraverso la quale il richiedente attesti di rientrare in una delle categorie di soggetti ai quali la normativa concede la possibilità di inoltrare la richiesta (diretto interessato, Decreto di nomina del giudice tutelare quale Tuttore o Amministratore di sostegno, certificato di morte e accettazione dell'eredità, certificato che attesti la potestà genitoriale)
- La documentazione necessaria (compresa copia del documento di identità del degente) e da copia del vaglia postale /bonifico inviato per il pagamento.

La richiesta di copie degli esami radiografici effettuati durante la degenza può essere fatta al Servizio di Radiologia.



TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'IRCCS Maugeri Bari eroga, in regime di ricovero, ordinario e programmato: i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura per malattie acute pneumologiche e cardiologiche, i servizi e le prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione di malattie suscettibili di trattamento riabilitativo intensivo e dispone di aree monitorate per l'assistenza dei malati più gravi. La caratterizzazione dell'Istituto in ambito riabilitativo si avvale di ricoveri programmati. L'Istituto non è dotato di un Servizio di Pronto Soccorso e quindi di modalità di ricovero di urgenza ed emergenza

OFFERTA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

In ogni Istituto Maugeri è costituito il Centro Servizi Clinici (CSC) per la programmazione e il controllo delle attività specialistiche "ambulatoriali". Esso si avvale dello Sportello Unico di Prenotazione, o CUP, ed è la struttura organizzativa di coordinamento degli ambulatori identificati nella MAPPA degli AMBULATORI e delle PRESTAZIONI specialistiche dell'Istituto. Gli ambulatori, i laboratori e le palestre di ciascun Istituto costituiscono nel loro insieme con il CSC la fondamentale "piattaforma ambulatoriale" dell'ospedale fatta di competenze e tecnologie che producono le diagnosi e le procedure (le prestazioni specialistiche), dando luogo ai Percorsi Diagnostici e Terapeutici Assistenziali (PDTA con relativi Progetti Riabilitativi Individuali (PRI), di ricovero, ambulatoriali e domiciliari)

RICOVERO ORDINARIO

Definizione della tipologia di ricovero

L'Istituto garantisce il ricovero, in elezione o programmato, per tutte le patologie di competenza. I percorsi diagnostico-terapeutico-riabilitativi in cui vengono inseriti i pazienti prevedono interventi coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali. Vengono pertanto riportate le informazioni generali rimandando, per le informazioni specifiche, alle Guide informative e ai Protocolli diagnostico-terapeutici dei singoli Reparti/Unità Operative.

Modalità di accesso

I Pazienti accedono alla degenza attraverso la richiesta/proposta di ricovero:

- Da un Medico della Struttura in cui è ricoverato il paziente
- Da un Medico specialista del S.S.N.
- Da un Medico di Medicina Generale

La proposta di ricovero può essere anticipata anche telefonicamente al Medico di reparto preposto alla programmazione dei ricoveri, il quale valutata la necessità e congruità rispetto ai Protocolli diagnostico-terapeutici, ai mezzi di intervento disponibili e alle linee di indirizzo regionali, dispone il ricovero.

I documenti necessari per il ricovero sono:

- Richiesta di ricovero redatta su modulario del SSN come descritto sopra, corredata, se presente, dalla Proposta di Percorso Riabilitativo dello specialista Fisiatra, per i ricoveri in Riabilitazione.
- Documento di riconoscimento in corso di validità.
- Codice Fiscale / Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

RICOVERO IN REGIME DI SOLVENZA

● Ricovero in regime di solvenza a trattamento alberghiero differenziato

● Modalità di accesso del ricovero in regime di solvenza

Il ricovero è eseguibile su richiesta di:

- Medico di Medicina Generale.
- Medico Specialista libero professionista.
- Utente stesso.
- Enti, Istituti Assicurativi, Aziende.
- Fondi sanitari integrativi.



● Modalità di prenotazione

Le prenotazioni avvengono secondo le modalità già descritte per le prestazioni erogate in nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale.

● Tariffe e modalità di pagamento

Il Paziente accetta il preventivo con relativa sottoscrizione e dal momento della dimissione salda l'interoimporto con emissione di fattura presso l'Ufficio Accettazione, importo calcolato sulla base dell'allegato prospetto riepilogativo emesso dall'Ufficio Accettazione. In regime di trattamento alberghiero differenziato il paziente ha diritto alla degenza in camera singola a pagamento e sottoscrive appositi moduli di impegno al pagamento presso l'Ufficio Accettazione. Alla dimissione si emette fattura di cassa con allegato il prospetto riepilogativo con importo calcolato sulla base dei giorni effettivi

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE



● Definizione della tipologia delle prestazioni

Comprende le visite, le prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale e di laboratorio nonché le altre prestazioni previste dal nomenclatore per le quali l'Istituto opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale/Regionale. Comprendono le attività diagnostico strumentali nelle seguenti discipline: cardiologia, pneumologia.

● Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali avviene tramite richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista del Servizio Sanitario Nazionale.

● Documenti necessari per l'accesso

- Richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista (con riportato il codice di esenzione per gli aventi diritto).
- Codice Fiscale / Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

● Modalità di prenotazione

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali diagnostico strumentali avviene o attraverso il Centro Unico Prenotazioni (CUP) o attraverso il sito istituzionale o per il tramite delle assicurazioni convenzionate.

● Modalità di accettazione e pagamento della tariffa

Prima di rivolgersi agli Ambulatori, l'Utente dovrà recarsi al Centro Prenotazioni situato al piano terra vicino all'ingresso per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici relativi alle prestazioni richieste (rilascio del consenso al trattamento dei dati personali, verifica della correttezza dell'impegnativa, pagamento del ticket se dovuto).

Gli operatori dei rispettivi Uffici forniranno all'Utente tutte le informazioni necessarie per raggiungere gli Ambulatori.

● Modalità di ritiro referti

Il ritiro del referto può avvenire presso la struttura erogante oppure mediante spedizione a domicilio.

Le modalità e i tempi necessari per il ritiro dei referti variano in funzione dell'Ambulatorio e/o della prestazione erogata, pertanto vengono comunicati direttamente al Paziente, su richiesta, in fase di prenotazione oppure regolarmente in fase di accettazione o direttamente presso l'Ambulatorio.

I referti vengono consegnati solo all'Utente o suo delegato in busta chiusa, oppure tramite procedura di registrazione ed acquisizione del medesimo *on line*.

PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA

Prestazioni ambulatoriali in regime di solvenza per la Neurologia, Pneumologia, Cardiologia, Diagnostica per Immagini e Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche.

Modalità di accesso:

Su richiesta di:

- Medico Specialista libero professionista o Medico competente.
- Utente stesso.

- Enti, Patronati, Istituti Assicurativi, Aziende.
- Fondi sanitari integrativi.

Definizione della tipologia delle prestazioni:

- Visite mediche, prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale e di laboratorio.
- Diagnostica per Immagini:
TC con e senza mdc, esami di radiologia tradizionale ed esami ecografici.
- Medicina di Laboratorio:
Indagini diagnostiche di biochimica clinica, ematologia e microbiologia.

Gli accertamenti vengono eseguiti nel corso di una giornata lavorativa.

ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE “INTRA-MOENIA”

● Visite specialistiche

L'Utente può scegliere di effettuare visite specialistiche e prestazioni diagnostiche in regime libero-professionale con i Medici che praticano, al di fuori dell'orario di servizio ed all'interno dell'Istituto, attività connesse a quelle istituzionali dell'Ente.

A titolo esemplificativo e non esaustivo: visite neurologiche, ortopediche, fisiatriche, pneumologiche, cardiologiche, psicologiche.

L'Ufficio Accettazione, su richiesta, fornisce i nominativi dei Medici che esercitano attività libero-professionale intramoenia, le tariffe applicate e le modalità di prenotazione.

Le tariffe applicate devono essere corrisposte all'Ufficio Accettazione dove verrà rilasciata regolare ricevuta di pagamento e dove l'Utente riceverà tutte le informazioni necessarie per raggiungere l'Ambulatorio dove verrà eseguita la visita specialistica.



DIVISIONI DI RICOVERO E SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI

Il modello organizzativo è costituito da due Dipartimenti: il Dipartimento cardio-respiratorio e il Dipartimento neuro-motorio con le Divisioni di ricovero dotate di proprio personale medico, infermieristico, tecnico e di Laboratori e Servizi annessi, dai Servizi sanitari e di supporto.

DIVISIONI DI RICOVERO

PRIMARIO/RESPONSABILE

Divisione di Cardiologia Riabilitativa

Dr. Andrea Passantino

Divisione di Pneumologia

Acuti e Riabilitativa

Prof. Mauro Carone

Divisione di

*Neurologia Riabilitativa,
Riabilitazione*

*Specialistica Spinale 2,
Gravi Cerebrolesioni
Acquisite*

Dr. Ernesto Losavio

Divisione di Riabilitazione

Neuromotoria 2,

Riabilitazione Specialistica

Spinale 1,

Prof. Piero Fiore

Divisione di Riabilitazione

Neuromotoria 1

Dott. Vito Marsico

SERVIZI SANITARI

PRIMARIO/RESPONSABILE

Servizio di Analisi Chimico-cliniche e Microbiologia

Dr.ssa Isabella Elia

Servizio di Radiologia

Dr. Pasquale Pedote

SERVIZI DI SUPPORTO

Laboratorio di Psicologia Attività coordinata dalla Direzione Sanitaria

Biblioteca

Attività coordinata dalla Direzione Scientifica

Informatica/Statistica

Attività coordinata dalla Dir. Amministrativa

Bioingegneria

Attività coordinata dalla Direzione di Istituto

Servizio di Farmacia

Attività coordinata dalla Direzione Sanitaria

Si invita l'Utente a consultare:

- **Le Guide Informative** dei Reparti/Unità Operative e ai Servizi disponibili presso lo Sportello Accettazione e presso tutti i Reparti e Servizi, per tutte le informazioni relative alle principali attività cliniche, le modalità di accesso specifiche, gli orari, i numeri di telefono.
- **I Fogli di Accoglienza** ai Reparti disponibili presso lo Sportello Accettazione e presso tutti i Reparti, per informazioni sull'organico, sulla vita di Reparto, gli orari di visita parenti, etc.
- **L'Elenco delle prestazioni erogate** disponibile presso lo Sportello Accettazione per le informazioni relative ai tempi massimi di attesa e tempi medi di consegna referti.
- **I Protocolli diagnostico-terapeutici** disponibili presso i Reparti per la descrizione dei percorsi clinico-assistenziali.



INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO

● Cosa portare per il ricovero in ospedale

Oltre ai documenti specifici già elencati, si raccomanda di portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti in altri Ospedali. L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare oltre a camicia da notte o pigiama, calze e pantofole, si consiglia di portare tuta e scarpe da ginnastica e il necessario per la toeletta personale. Si informa che la Istituti Clinici Scientifici Maugeri non è direttamente responsabile della custodia di valori personali e si consiglia quindi di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

● Modalità di accoglienza

Al momento del ricovero il Paziente e/o un suo familiare dovranno recarsi all'Ufficio Accettazione Ricoveri, aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 15.30, per il disbrigo delle pratiche burocratiche.

Al paziente verranno consegnati:

- Il foglio di Accoglienza al Reparto.
- La Scheda per la segnalazione di eventuali disfunzioni, suggerimenti o reclami.
- Il Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente.
- I moduli di consenso informato per la tutela della privacy (Regolamento UE 2019/679).

Il paziente è invitato a recarsi presso la medicheria del Reparto. Qui il personale infermieristico accoglierà il paziente, fornendo a lui e ai familiari le informazioni relative alla organizzazione di Reparto.

● Orario visite

L'orario di accesso per i visitatori, fatta eccezione per diverse disposizioni della Direzione Sanitaria, è il seguente:

- Piano 0 - Neurologia riabilitativa, Riabilitazione Specialistica Spinale 2, Gravi Cerebrolesioni Acquisite, dal lunedì al venerdì dalle ore 12:30 alle ore 13.30 e dalle ore 17.00 alle ore 18.00, sabato e domenica 12:30 13.30.
- Piano 1 - Riabilitazione Neuromotoria 1 e 2, Riabilitazione Specialistica Spinale 1, dal lunedì al venerdì dalle ore 12:30 alle ore 13.30 e dalle ore 17.00 alle ore 18.00, sabato e domenica 12:30 13.30.
- Piano 2 e 3 Cardiologia Riabilitativa e Pneumologia Acuti e Riabilitativa dal lunedì al venerdì dalle ore 12.30 alle ore 13.30 sabato e domenica 12:30 13.30.

L'accesso è consentito ad un visitatore per volta.

In tutti i Reparti non sono ammesse visite di bambini di età inferiore ai 12 anni. Per esigenze particolari è possibile rivolgersi alla Caposala che può concedere permessi di visita al di fuori dell'orario consentito, previa autorizzazione del Primario e della Direzione Sanitaria.

Informazioni ai parenti

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Reparto solo ai soggetti indicati dal paziente nel modulo apposito compilato al momento del ricovero. L'orario di ricevimento dei Medici è indicato nei Fogli di accoglienza ai Reparti. Non verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono per l'impossibilità di accettare l'identità dell'interlocutore.

● Assistenza offerta

L'attività assistenziale dell'Istituto assicura il rispetto della privacy, della dignità della persona, delle convinzioni religiose e culturali. Il personale infermieristico è facilmente identificabile sia grazie all'adozione di cartellini identificativi sia grazie all'adozione di divise diversificate.

● Modalità di dimissione

Al momento della dimissione verrà rilasciata una relazione dettagliata (lettera di dimissione) da consegnare al Medico curante con il riepilogo dei principali esami effettuati ed una sintesi del decorso clinico-riabilitativo, unitamente alle indicazioni della eventuale terapia riabilitativa e farmacologica da proseguire a domicilio ed ogni altra informazione necessaria per il proseguimento dell'iter riabilitativo. In caso di trasferimento del paziente ad altro OSPEDALE, RSA,RSSA (DIMISSIONE PROTETTA) su decisione del Medico curante, l'onere dell'ambulanza è a carico dell'Istituto, in tutte le altre modalità di dimissione l'ambulanza è a carico dell'interessato.

SERVIZIO SOCIALE

Regole di accesso alle agevolazioni sociali. Il Servizio Sociale presso l'Istituto è attivabile:

- dal Medico Specialista, come supporto ai principali bisogni assistenziali e previdenziali che si dovranno affrontare in un percorso di malattia.
- su richiesta dei familiari richiedendo un colloquio con l'Assistente Sociale contattando il seguente numero: 080-7814208, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Principali tematiche trattate dal servizio: Invalidità civile, Legge 104/92, Prescrizioni protesiche, Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), Residenza Sanitaria Socio-Assistenziale (RSSA), Ricoveri di sollievo, Assistenza domiciliare integrata (ADI).

COMFORT

● Le camere di degenza

I Reparti sono dotati di camere di degenza **a due letti e a un letto**, dotate di servizi igienici. Ciascun servizio igienico (completo di lavabo, W.C., bidet e doccia) serve da un minimo di un paziente ad un massimo di due pazienti. In particolare i servizi igienici sono dotati di ausili di sicurezza per i disabili. Ciascun posto letto dispone di dispositivo di chiamata.

Per quanto riguarda le apparecchiature TV, ciascuna camera di degenza è fornita di televisore.

È vietato fumare in tutti gli ambienti e pertinenze della struttura ospedaliera.

● **Il servizio alberghiero**

Le pulizie delle camere di degenza, dei servizi igienici, delle aree comuni sono garantiti da personale, di Ditta specializzata, non dipendente dall'Istituto ma da questo controllato. Le pulizie delle camere vengono effettuate due volte al giorno ed ogni qualvolta se ne presenti la necessità. Il coordinatore infermieristico garantisce, mediante l'applicazione di procedure di controllo sistematico della pulizia degli ambienti, la qualità del servizio prestato.

● **I pasti**

I pasti sono serviti nelle camere di degenza ai seguenti orari: dalle ore 07.00 alle ore 08.00 (prima colazione), ore 12.00 (pranzo) e ore 18.00 (cena).

I vassoi saranno ritirati dopo il pasto.

Il menù, con almeno due possibilità di scelta per i Degenti a dieta libera, viene proposto dalla dietista giornalmente. Il menù settimanale è esposto in Reparto.

È vietato introdurre e consumare cibi e/o bevande alcoliche nella sala di soggiorno e/o nella stanza di degenza.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Per i pazienti di fede cattolica: per i giorni festivi la S. Messa nella cappella dell'Istituto.

I degenti possono ricevere assistenza religiosa individuale rivolgendosi direttamente al religioso o richiederne la presenza ai volontari AVO o all'URP.

SERVIZI ACCESSORI

● **Bar**

Il Bar è aperto dalle ore 08.00 alle ore 15.00 da lunedì al venerdì. Sono, inoltre, disponibili distributori automatici di bevande calde e fredde nelle aree comuni.

● **Telefoni**

È possibile ricevere telefonate tutti i giorni dalle ore 12.00 alle ore 14.00 e dalle ore 18.00 alle ore 19.30.

All'interno di tutti Reparti di degenza e dei Servizi è limitato l'utilizzo dei telefoni cellulari poiché il loro uso può interferire sul corretto funzionamento delle apparecchiature elettroniche.

SICUREZZA

L'**IRCCS Maugeri Bari** opera con particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori; sono predisposte adeguate dotazioni e attuate le necessarie misure preventive e procedure gestionali.

Antincendio

- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio
- pannelli di istruzione in tutte le camere
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione di emergenza
- addestramento del personale di reparto
- presenza di squadra di emergenza e manutentori tecnici opportunamente addestrati.

Elettricità e rischi connessi

- impiantistica elettrica a norma di legge e certificata
- impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza (gruppi di continuità, gruppi elettrogeni)
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature bio-medicali e degli impianti elettrici
- servizio di manutenzione sempre presente 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.

Igiene

- rispetto scrupoloso delle norme di igiene e prevenzione con l'impiego di adeguati materiali monouso
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati
- sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti basati sui principi metodologici internazionali del sistema HACCP
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

Surveglianza

- portierato diurno e servizio di guardia notturna
- impianti di sorveglianza con telecamere ubicate all'esterno della struttura.

STANDARD DI QUALITÀ

L'**IRCCS Maugeri Bari**, come tutta la ICS Maugeri si è dotato di un sistema di gestione per la qualità certificato ai sensi della norma ISO 9001 già dal 2007 da Bureau Veritas (Ente di certificazione Internazionale, accreditato per le valutazioni in ambito sanitario). L'impegno per il mantenimento e il rinnovo della certificazione è continuo. Dal 2016 la ICS Maugeri è certificata secondo la UNI EN ISO 9001:2015.

Obiettivo primario è garantire il controllo dei processi e l'appropriatezza delle cure erogate per il recupero del paziente, che viene posto da sempre al centro del percorso di cura.

Le attività formative, di ricerca scientifica e di brevetto rientrano nell'oggetto della certificazione.

Bureau Veritas ha verificato la conformità ai criteri della norma, il miglioramento continuo, la standardizzazione dei processi trasversali e la personalizzazione del percorso di cura per il singolo paziente.

Oltre ai requisiti della UNI EN ISO 9001, il sistema di qualità della ICS Maugeri, unico per tutti gli Istituti, risponde ai requisiti di Accreditamento regionali e agli standard "di eccellenza" Joint Commission, scelti da Regione Lombardia nell'ambito del progetto triennale di valutazione delle aziende sanitarie accreditate.

La Direzione CSR and Quality Assurance (QUAIS), con sede a Pavia presso gli edifici della Amministrazione Centrale, funge da coordinatore per tutte le attività di mantenimento degli standard e per i progetti di miglioramento, rendendo il sistema omogeneo per tutti gli Istituti della ICS Maugeri distribuiti sul territorio nazionale. Gli Istituti, con il supporto del QUAIS, verificano annualmente il funzionamento del Sistema attraverso audit interni. La ICS Maugeri, in qualità di Società Benefit, è impegnata nella generazione e raggiungimento di obiettivi di beneficio comune tra cui in particolare: la cura dei pazienti, nel loro interesse prioritario; la ricerca scientifica per l'innovazione delle terapie mediche, partecipando attivamente al confronto scientifico nazionale e internazionale; la diffusione delle migliori conoscenze per la gestione dei processi clinici, ai fini del progresso della cultura e delle prassi professionali.

1. Garantisce a tutti i Degenti dei reparti di ricovero:

- Qualità dell'assistenza sanitaria, attraverso l'applicazione di protocolli diagnostico-terapeutici che prevedono interventi preordinati e coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali.
- Completezza delle informazioni sulla degenza attraverso la consegna del Foglio di Accoglienza in Reparto e di una relazione sanitaria dettagliata per il Medico curante alla dimissione.
- Diritto ad una più dettagliata informazione e alla formulazione del Consenso Informato per qualunque esigenza di carattere assistenziale e scientifico.
- Riservatezza e rispetto della persona nelle visite e nelle prestazioni sanitarie.
- Programmazione di eventuali adeguati controlli a distanza degli aspetti clinici di pertinenza.
- Semplicità di rilascio di copia della Cartella Clinica.

2. Garantisce a tutti gli Utenti delle prestazioni specialistiche e diagnostiche:

- Diffusione e semplicità dell'informazione sull'offerta di prestazioni erogate e sulle modalità di prenotazione.
- Contenimento delle liste di attesa per le prestazioni ambulatoriali.
- Informazione chiara sul luogo, giorno, ora della prenotazione, sulla documentazione necessaria per accedervi e sulle modalità di preparazione all'esame (ove necessario).
- Informazione chiara sul luogo, giorno, orario di ritiro dei referti.

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

L'IRCCS Maugeri Bari effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

1. Verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza delle prestazioni erogate e dei processi attraverso criteri esplicativi di appropriatezza clinica e gestionale.
2. Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per i degenenti dei Reparti di ricovero e per i pazienti ambulatoriali al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto.
3. Rilevazione sistematica dei tempi di attesa.
4. Rilevazione e gestione dei reclami.

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'IRCCS Maugeri Bari si impegna ad attivare programmi di miglioramento continuo delle condizioni di ricovero ospedaliero e delle modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie intervenendo nelle seguenti aree:

- Informazione.
- Personalizzazione, umanizzazione.
- Accessibilità a strutture, documenti e prestazioni.
- Comfort.
- Partecipazione, tutela e verifica.
- Rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

- **Informazioni sulla struttura e sulle prestazioni, possono essere richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 sia in loco che per telefono (Tel. 080-7814208).**



SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti del Cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la possibilità di fruire delle prestazioni sanitarie. La Direzione Sanitaria, anche attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, si impegna a ricevere le osservazioni e i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti, fornendo immediate risposte ove possibile, e ad inoltrare la segnalazione ai competenti uffici per i reclami che configurano problematiche di particolare rilevanza. Il cittadino/utente può presentare reclamo presentandosi direttamente alla Direzione Sanitaria attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposita Scheda di segnalazione reclami (allegata). Tale modulo potrà essere consegnato a mano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o imbucato nelle apposite cassette collocate all'ingresso di ogni Reparto.

VERIFICA IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

L'Istituto si impegna a verificare in continuo e periodicamente in misura più approfondita il rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché le esigenze degli Utenti, in collaborazione con gli Utenti, l'Istituto garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione mediante questionari compilati dai Degenti dei Reparti di ricovero e dai pazienti ambulatoriali. I risultati sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria e delle singole Divisioni e Servizi. I risultati di tali indagini, ivi compresi i risultati di eventuali azioni correttive intraprese o interventi di miglioramento attivati, sono diffusi attraverso relazioni periodiche e sono a disposizione degli Utenti presso la Direzione Sanitaria.

CERTIFICAZIONE DI SISTEMA DI QUALITÀ AZIENDALE

Istituti Clinici Scientifici Maugeri SpA SB è certificata secondo la UNI EN ISO 9001:2015 da Bureau Veritas Italia SpA





IRCCS MAUGERI BARI

**SCHEDA DI SEGNALAZIONE
E RECLAMO**

SCHEMA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

Scheda per la segnalazione di disfunzioni - reclami - suggerimenti

Da consegnare all’Ufficio Relazioni con il Pubblico

- Reclamo Segnalazione Suggerimento Encomio

(barrare una delle caselle)

Il sottoscritto Nato a

il / / Residente in

Via

Carta Identità n. **Tel.**

email:

- per fatti occorsi a me stesso OPPURE In qualità di:
 Titolare della responsabilità genitoriale (minori di 16 anni);
 Tutore
 Amministratore di sostegno
 Altro (specificare):

Segnala quanto accaduto

DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DI SEGNALAZIONE

(CHE COSA è successo, QUANDO e CHI era presente)

DATA:

Firma del Segnalante

Il presente reclamo verrà registrato dall'U.R.P. e trasmesso al responsabile del servizio interessato affinché possano essere adottate le possibili misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio nonché fornire un pronto riscontro.

Dall'inizio del procedimento, sarà cura dell'U.R.P. acquisire le informazioni e la documentazione necessaria per istruire un'appropriata risposta a firma della Direzione Aziendale, entro il termine di 30 giorni (ex D.P.C.M. 27/01/94), se consentito dalla complessità del reclamo. E' fatta salva la possibilità, per il cittadino, di revocare/annullare il procedimento qualora il disservizio/problema presentato si fosse risolto, dandone opportuna comunicazione alla Direzione Sanitaria e/o URP

Spazio riservato all'ufficio

Ricevuto il

da

Firma

