



Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

Carta dei Servizi

IRCCS Maugeri Lumezzane

Direttore d'Istituto

Dottor G. Corica

Direttore Sanitario d'Istituto

Dottor G. Corica

Direttore Scientifico d'Istituto

Professor A. Spanevello

Responsabile Amministrativo d'Istituto

Dottor A. Lazzarini

Via Mazzini 129, 25065 (BS)

Tel. 030 8253011

Fax 030 8920262

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 degli Istituti Clinici Scientifici Maugeri
- 4 Principi fondamentali
- 5 L'informazione

L'IRCCS Maugeri Lumezzane

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

Informazione sulle strutture e servizi forniti

- 9 Come fare per...
- 11 Tipologie delle prestazioni erogate
- 11 Offerta specialistica ambulatoriale
- 11 Ricovero ordinario
- 12 MAC: macroattività Ambulatoriale Complessa
- 13 Ricovero in regime di solvenza
- 13 Assistenza specialistica ambulatoriale
- 15 Prestazioni in regime di solvenza
- 15 Attività libero-professionale "intra-moenia"
- 16 Divisioni di ricovero e Servizi diagnostico-ambulatoriali
- 19 Informazioni utili per il ricovero
- 20 Comfort
- 21 Servizio sociale
- 21 Servizio di assistenza religiosa
- 21 Servizi accessori
- 22 Sicurezza

Standard di qualità, impegni e programmi

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

Meccanismi di tutela e verifica

- 27 Scheda di segnalazione e reclamo
- 27 Verifica impegni e adeguamento organizzativo
- 27 Certificazione Sistema Qualità Aziendale

La Istituti Clinici Scientifici Maugeri

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 Ricerca Ambientale, 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.

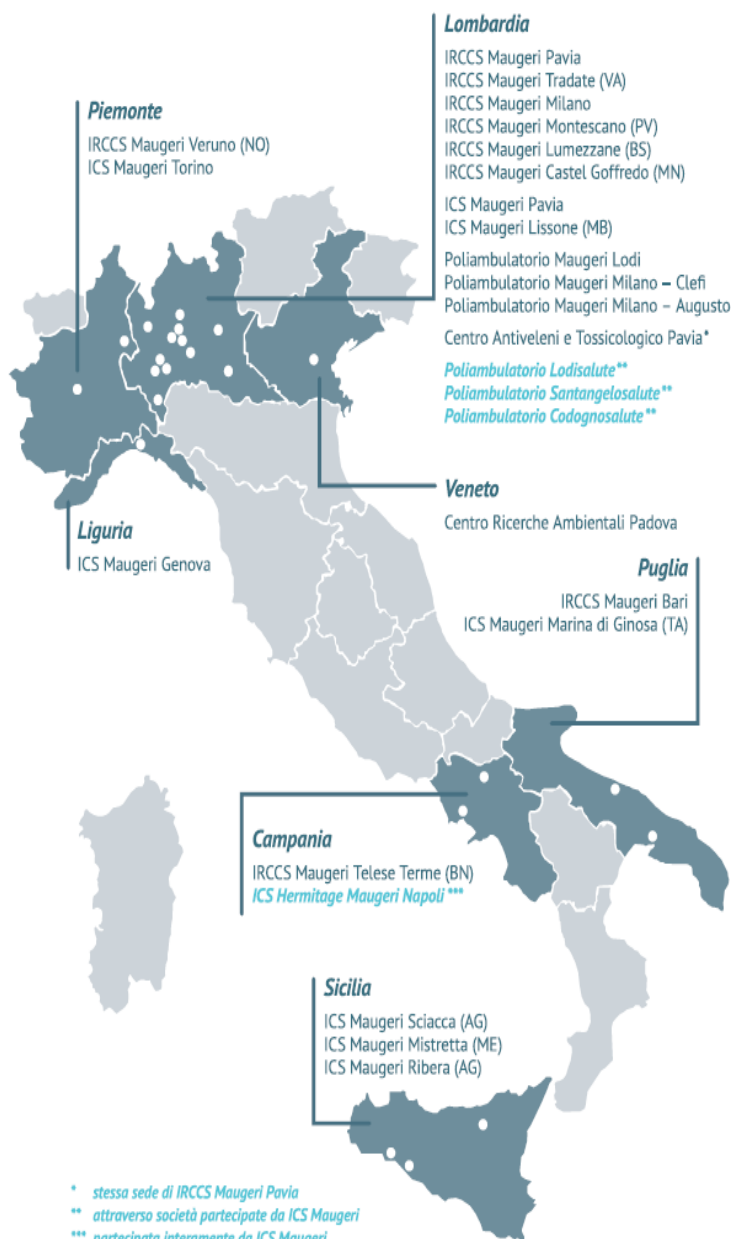
La qualità di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico-IRCCS, riconosciuta dal Ministero della Salute e da quello dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica a 9 Istituti Maugeri, assieme alle numerose collaborazioni locali con le Università, assicurano uno stretto raccordo fra 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 SB 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, in via Camaldoli e in Largo Augusto, Mistretta (ME), Montescano (PV), *Napoli (NA)*, Nervi (GE), Ribera (ME), *Sant'Angelo Lodigiano (LO)*, Siacca (AG), Torino (TO), Tradate (VA), Telesse 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 perseguimento 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. E' 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 Lumezzane ospita complessivamente 149 posti letto di degenza ordinaria. L'Istituto opera nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale in base al provvedimento regionale di accreditamento e la conseguente iscrizione nel Registro Regionale delle strutture accreditate. L'IRCCS Maugeri Lumezzane eroga, in regime di ricovero ordinario, in regime di Macroattività Ambulatoriale Complessa ed in regime ambulatoriale, servizi e prestazioni di alta specializzazione nell'ambito della 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 cardiologica, pneumologica, neurologica e ortopedica/reumatologica. La suddetta attività ha per riferimento protocolli diagnostici e terapeutici che trovano applicazione pratica in percorsi diagnostici, terapeutici e progetti e programmi riabilitativi di carattere plurispecialistico, multidisciplinare e multiprofessionale 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 al lavoro diretto al recupero delle migliori condizioni psicofisiche, sociali, lavorative ed economiche del paziente e al mantenimento dell'autosufficienza.
- Assistenza infermieristica.
- Assistenza psicologica.
- Assistenza logopedica.
- Assistenza in Dietetica e nutrizione clinica.

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

In auto.

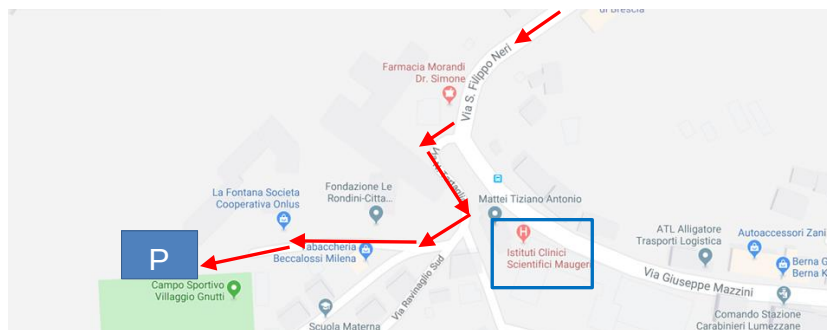
- Da Brescia circa 20 Km.: strada provinciale BS della Valtrompia, direzione Gardone V.T. fino a Sarezzo (località Crocevia); deviazione a destra nella Valle di Lumezzane.
- Da Gardone V.T. circa 5 Km.: scendere lungo la strada provinciale BS, direzione Brescia, fino a Sarezzo (località Crocevia); deviazione a sinistra nella Valle di Lumezzane.
- Dalle Valle Sabbia: attraverso il Passo del Cavallo.
- Dal lago di Iseo: tramite la provinciale Iseo-Polaveno-Ponte Zanano (seguire poi le indicazioni come per Gardone V.T.).
- Autostrada A4 (Milano – Venezia), uscita al casello di Ospitaletto. Prendere la tangenziale in direzione di Concesio e seguire le indicazioni per Valtrompia.

In autobus.

Da Brescia e Gardone V.T.: autobus di linea S.I.A. (destinazione Lumezzane) con fermata all'ingresso dell'Istituto.

Parcheggio.

Per raggiungere il parcheggio libero coperto non custodito più vicino all'Istituto, situato sotto il campo sportivo Villaggio Gnutti, via Cavalieri del Lavoro Umberto Gnutti, seguire le indicazioni della mappa sotto riportata



SEGNALETICA

Al fine di facilitare gli Utenti attraverso i corridoi e i piani dell'Istituto, l'accesso alle prestazioni è agevolato da un sistema di segnaletica che guida l'Utente dalla Portineria sino agli Uffici Amministrativi nonché alle singole Unità Operative e Servizi Sanitari.

PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

PUNTI DI INFORMAZIONE

ORARIO

TELEFONO EMAIL



Centralino

Da Lunedì a Domenica
08.00-20.00

• **030-8253011**

**Accettazione Ricoveri /
Prestazioni Ambulatoriali
e ritiro referti**

Da Lunedì a Venerdì
07.30-17.00

• **030-8253172**

• **030-8253187**

accettazione.lumezzane@icsmaugeri.it

**Centro Unico
Prenotazione CUP**

Da Lunedì a Venerdì
08.00-13.00/13.30-15.30

• **030-8253117/119**

cup.lumezzane@icsmaugeri.it

**Call center
regionale**

• **80063638**

<https://www.prenotasalute.regione.lombardia.it/sito/>

**Direzione Sanitaria
/Ufficio Relazioni con il
Pubblico (URP)**

Da Lunedì a Venerdì
09.00-14.00

• **030-8253196**

Info Lumezzane

lumezzane@icsmaugeri.it

COME FARE PER....

... Prenotare il ricovero

Gli Istituti possono ricevere richieste di ricovero per trasferimenti di pazienti provenienti direttamente da ospedale così come proposte di ricovero per pazienti provenienti dal territorio. La prenotazione non è automatica ma avviene dopo verifica dei criteri di appropriatezza del ricovero da parte di un medico di Unità Operativa (Responsabile di Unità Operativa o suo delegato).

Informazioni sulla modalità di prenotazione di ricovero attive nei singoli Istituti possono essere richieste telefonando direttamente al coordinatore infermieristico di ciascun reparto ai recapiti telefonici descritti nelle specifiche Guide di Unità Operativa o sul sito www.icsmaugeri.it.

... Richiedere informazioni sulle liste di prenotazione

La prenotazione dei ricoveri e delle prestazioni ambulatoriali 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).

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 con funzioni di Bed Manager.

...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;
- genitore esercente la patria potestà (allegando alla richiesta stato di famiglia),
- 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).

La richiesta di cartella clinica può essere inoltrata compilando l'apposito modulo consegnato al momento del ricovero e comunque disponibile presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto o la Segreteria della Direzione Sanitaria.

Nel caso si opti per l'invio postale della copia della cartella clinica tramite raccomandata presso l'indirizzo del richiedente, 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 7.30 alle 17.00) per ogni copia richiesta e ritirata presso il nostro Istituto, oppure in contrassegno al ricevimento della Cartella stessa tramite posta.

La richiesta di trasmissione telematica di fotocopia di Cartella Clinica archiviata richiede:

- la compilazione di idonea autocertificazione attraverso la quale il richiedente attesti di rientrare in una delle categorie di soggetti ai quali la normativa concede la possibilità di inoltrare una richiesta in tal senso e l'invio di documenti rilevanti tale status (diretto interessato, Decreto di nomina del giudice tutelare quale Tutore o Amministratore di sostegno, certificato di morte e accettazione dell'eredità, certificato che attesti la potestà genitoriale);
- la compilazione dell'apposito modulo di richiesta copia cartella clinica;
- l'invio di un valido documento di riconoscimento del paziente e del soggetto che inoltra l'istanza in nome e per conto di quest'ultimo.

L'Invio dei documenti deve avvenire esclusivamente tramite PEC all'indirizzo: direzione.lumezzane@pec.icsmaugeri.it inserendo in copia conoscenza l'indirizzo PEC del Data Protection Officer responsabileprotezionedati@pec.icsmaugeri.it

La trasmissione delle CC potrà avvenire esclusivamente all'indirizzo PEC dell'istante.

La richiesta di copie degli esami radiografici effettuati durante la degenza può essere fatta all'Accettazione.



TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'IRCCS Maugeri Lumezzane eroga, in regime di ricovero, i servizi e le prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione di malattie post-acute e croniche suscettibili di trattamento riabilitativo. La caratterizzazione dell'Istituto in ambito riabilitativo si avvale di ricoveri programmati.

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- terapeutico dei singoli Reparti/Unità Operative.

Modalità di accesso

La proposta di ricovero può essere formulata da:

- un Medico della struttura sanitaria in cui è ricoverato il Paziente.
- un Medico specialista del S.S.N.
- un Medico di Medicina Generale.
- un Medico specialista degli ambulatori divisionali interni.

Per l'istituto di Lumezzane l'appropriatezza del ricovero riabilitativo viene valutata, quando necessario, attraverso una visita preventiva presso gli Ambulatori dell'Istituto preposti nel caso di pazienti provenienti dal domicilio. Per i pz ricoverati in struttura sanitaria la proposta di ricovero formulata dallo specialista esterno su apposita documentazione scritta, comprensiva di una descrizione del quadro clinico, è oggetto di valutazione da parte del Coordinatore Infermieristico con funzioni di Bed Manager (030 82 53 190) preposto alla programmazione dei ricoveri il quale, valutata la priorità e congruità rispetto ai Protocolli Diagnostico-terapeutico-riabilitativi, ai mezzi di intervento riabilitativo disponibili e alle linee di indirizzo regionali, autorizza l'inserimento in lista d'attesa.

I documenti necessari per il ricovero sono:

- Richiesta di ricovero (impegnativa).
- Documento di riconoscimento in corso di validità.
- Codice Fiscale / Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

● MAC: MACROATTIVITA' AMBULATORIALE COMPLESSA

La Regione Lombardia ha istituito nel Marzo 2011 la Macroattività ambulatoriale complessa (MAC) per l'erogazione di servizi che pur necessitando di essere garantiti in un contesto ospedaliero possono essere effettuati in un regime di tipo ambulatoriale. L'Istituto di Lumezzane eroga "pacchetti riabilitativi" a valenza specialistica neurologica, cardiologica, pneumologica e ortopedica. L'accesso alle prestazioni riabilitative ambulatoriali avviene attraverso una visita preventiva presso gli ambulatori divisionali da prenotare telefonicamente presso il CUP.

I documenti necessari per l'accesso sono:

- Impegnativa redatta da specialista della nostra Struttura
- Tessera sanitaria in corso di validità
- Documento di identità in corso di validità

L'accesso alle prestazioni riabilitative (prestazioni LEA, Extra-LEA o in regime di Macroattività ambulatoriale ad alta complessità assistenziale) avviene o nell'ambito del completamento del programma riabilitativo dei pazienti dimessi dall'Unità Operativa di Ricovero o attraverso una visita specialistica preventiva presso gli ambulatori dell'Unità Operativa stessa.

- La prenotazione di visita specialistica avviene mediante inserimento in lista di attesa su apposito registro. La gestione delle liste di attesa avviene in base alla priorità espressa dal medico richiedente.
- La prenotazione di prestazioni diagnostiche strumentali avviene mediante inserimento in lista di attesa su appositi registri. La gestione delle liste di attesa segue un criterio cronologico e di complessità dell'esame.
- La prenotazione di prestazioni di riabilitazione (kinesiterapia, terapia fisica, massoterapia e MAC) viene effettuata tramite il Medico Specialista della Struttura durante la visita specialistica ambulatoriale.
- Ogni tipologia di prenotazione fisiokinesiterapica avviene solamente in presenza di richiesta medica (su ricettario SSR per prestazioni LEA o su ricetta bianca per prestazioni extra-LEA).

La chiamata viene fatta nel rispetto dell'ordine cronologico della lista di attesa, fatte salve le necessità di priorità stabilite dai Medici secondo i criteri di urgenza indicati nei percorsi diagnostico/terapeutici.

Modalità di accesso al 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

La richiesta di ricovero può avvenire contattando il Coordinatore Infermieristico con funzioni di Bed Manager (030 82 53 190), che richiederà la documentazione sanitaria del richiedente. Le prenotazioni avvengono secondariamente alla verifica dell'appropriatezza e congruità rispetto ai Protocolli Diagnostico- terapeutico-riabilitativi e ai mezzi di intervento riabilitativo disponibili.

Modalità di pagamento

Regime di solvenza:

Il paziente accetta il preventivo sottoscrivendolo, ed il primo giorno di ricovero paga un acconto pari ad almeno 5 giornate di degenza. Seguiranno eventuali altri acconti ogni 5 giorni ed il saldo avverrà il giorno della dimissione.

Regime a trattamento alberghiero differenziato:

Il paziente ha diritto alla degenza in camera singola a pagamento e sottoscrive appositi moduli di impegno. Il primo giorno di ricovero paga un acconto pari ad almeno 5 giornate di degenza. Seguiranno eventuali altri acconti ogni 5 giorni ed il saldo avverrà il giorno della dimissione.

Sia il ricovero in regime di solvenza, che il trattamento alberghiero differenziato possono essere regolati con assegno bancario, carta di credito o con bonifico bancario. Nel caso di bonifico bancario, la relativa fattura verrà emessa a seguito della comunicazione dell'avvenuto accredito sul conto bancario indicato.

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi all'ufficio Accettazione chiamando il numero 030/8253172-187

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Definizione della tipologia delle prestazioni

Le prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate sono quelle contenute nelle branche specialistiche del nomenclatore tariffario regionale (DGR 6/42606 del 23.04.99 e successive modifiche e integrazioni) per le quali l'istituto è accreditato e comprendono l'attività riabilitativa ambulatoriale e l'attività diagnostico-strumentale.



Modalità di accesso

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

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

- 1) attraverso il Centro Unico Prenotazioni (CUP) secondo i riferimenti indicati a pagina 8
 - ✓ in presenza
 - ✓ telefonicamente su linee dedicate
 - ✓ via email

- 2) sulla homepage del sito www.icsmaugeri.it opzionando PRENOTA

Sono garantiti i tempi di attesa relativi alle classi di priorità indicate dal medico prescrittore. Qualora la prestazione non fosse erogabile, verranno fornite all'utente indicazioni rispetto alla struttura alla quale rivolgersi.

Per la prenotazione è obbligatoria l'impegnativa e la tessera sanitaria.

Modalità di accettazione e pagamento della tariffa

Prima di rivolgersi agli Ambulatori/Palestre, l'Utente dovrà recarsi all'Ufficio Accettazione situato al piano -1 per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici relativi alle prestazioni ambulatoriali (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/Palestre.

Modalità di ritiro referti

I referti sono disponibili:

- Sul fascicolo sanitario regionale
- Sul portale www.icsmaugeri.it nella sezione REFERTI ONLINE previa registrazione al primo accesso
- In presenza: le modalità ed i tempi necessari per il ritiro 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.

● **Prestazioni ad accesso diretto, senza prenotazione**

Ambulatorio Prelievi: accesso diretto da lunedì a venerdì dalle ore 7.30 alle ore 10.00, senza necessità di prenotazione.

<https://www.icsmaugeri.it/dove-siamo/irccs-lumezzane/documentazione-utile>
per consultare *PREPARAZIONE VISITE ED ESAMI*

PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA

● **Prestazioni ambulatoriali in regime di solvenza**

Le modalità di accesso e di prenotazione alle prestazioni diagnostiche sono le stesse descritte per il Servizio Sanitario Nazionale anche se in questo caso non è necessaria impegnativa su ricettario regionale. Per la Diagnostica per Immagini e per alcuni esami strumentali complessi è richiesta una prescrizione medica

● **Tariffe e modalità di pagamento**

L'Utente dovrà rivolgersi agli sportelli dell'Accettazione per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici.

Il Personale dell'Accettazione fornirà tutte le informazioni necessarie

ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE “INTRA-MOENIA”

● **Visite specialistiche e prestazioni diagnostiche**

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 all'interno dell'Istituto, attività libero-professionale. 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 versate all'Ufficio Accettazione che rilascerà regolare fattura.



DIVISIONI DI RICOVERO E SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI

Il modello organizzativo è costituito dalle 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

U.O. di Riabilitazione Neuromotoria

Dr. Davide Antonio Di Pietro

U.O. di Neurologia Riabilitativa

- Reparto di ricovero
- Macroattività Ambulatoriale Complessa
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Neurofisiologia Clinica
- Ambulatorio di Riabilitazione Neuromotoria
- Ambulatorio di Terapie Infiltrative Antalgiche
- Ambulatorio di Terapia Fisica
- Ambulatorio per i Disturbi del movimento
- Ambulatorio per le malattie Neuromuscolari e del Motoneurone
- Ambulatorio di Neuropsicologia

U.O. di Pneumologia Riabilitativa

Dr. Michele Vitacca

- Reparto di ricovero
- Macroattività Ambulatoriale Complessa
- Ambulatorio di Fisiopatologia Respiratoria
- Ambulatorio di Pneumologia
- Ambulatorio di Riabilitazione Pneumologica
- Ambulatorio Insufficienza Respiratoria Cronica
- Ambulatorio Ventilazione Meccanica Domiciliare
- Ambulatorio dei Disturbi Respiratori del Sonno
- Ambulatorio per le Malattie Neuromuscolari e del Motoneurone

U.O. di Cardiologia Riabilitativa

Dr.ssa Emanuela Zanelli

- Reparto di ricovero
- Macroattività Ambulatoriale Complessa
- Ambulatorio di Angiologia ed Ecografia Vascolare Periferica
- Ambulatorio di Cardiologia (comprensivo di Televisita e Telerinnovo Piani Terapeutici)
- Ambulatorio di Ecocardiografia
- Ambulatorio di Elettrocardiografia ed ECG dinamico
- Ambulatorio di Riabilitazione Cardiologica
- Ambulatorio per la Terapia Anticoagulante Orale (NAO)
- Ambulatorio per la Terapia Anticoagulante Orale (TAO)
- Ambulatorio della Cardiopatia Ischemica
- Ambulatorio dell'Insufficienza Cardiaca

SERVIZI SANITARI

PRIMARIO/RESPONSABILE

Servizio di Continuità Assistenziale Ospedaliera (CAO)

Dr.ssa Simonetta Scalvini

- Ambulatorio di Telesorveglianza

**Servizio di Diagnostica
per immagini****Dr. Flavio Milesi****Ambulatorio/Esame****Segmento anatomico****Ambulatorio Rx**

Rx tradizionale

Scheletro osseo, torace, addome

Ambulatorio TcTc senza mezzo di
contrastoTutti i distretti corporei tranne TC
orecchio/rocche e mastoidiTc con mezzo di
contrasto

Encefalo, collo, torace, addome e pelvi

Ambulatorio Ecografia

Ecografia

Osteoarticolare e muscolotendineo

Mineralometria ossea

Densitometria ossea lombare e femorale

Computerizzata (MOC)<https://www.icsmaugeri.it/dove-siamo/irccs-lumezzane/documentazione-utile>
per consultare PREPARAZIONE VISITE ED ESAMI**Ambulatorio Prelievi****Dr. Giacomo Corica (Direttore Sanitario)**prelievi.lumezzane@icsmaugeri.it<https://www.icsmaugeri.it/dove-siamo/irccs-lumezzane/documentazione-utile>
per consultare DOCUMENTAZIONE INFORMATIVA.**SERVIZI DI SUPPORTO****PRIMARIO/RESPONSABILE****Servizio di Farmacia****Dr. Vincenzo Pricolo**

Sono inoltre presenti presso l'Istituto, per i degenti, settimanalmente o su chiamata, consulenti di diverse discipline.

Si invita l'Utente a consultare:

- **Le Guide Informative** dei Reparti/Unità Operative e ai Servizi disponibili presso la Direzione Sanitaria 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 la Direzione Sanitaria 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 e presso la Direzione Sanitaria per le informazioni relative ai tempi massimi di attesa e tempi medi di consegna referti.
- **I Protocolli diagnostico-terapeutici** disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso i Reparti di ricovero 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 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 7.30 alle 17.00, per il disbrigo delle pratiche burocratiche.

Al paziente verranno consegnati dal personale di reparto:

- il foglio di accoglienza,
- la Scheda per la segnalazione di eventuali disfunzioni, suggerimenti o reclami,
- il Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente.

Orario visite



L'orario di accesso per i visitatori è dal Lunedì alla Domenica dalle ore 14:00 alle ore 17:00. Non è consentita la presenza durante gli orari di visita medica e la distribuzione dei pasti. 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 accertare l'identità dell'interlocutore.

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 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.

Assistenza offerta:

L'attività assistenziale dell'Istituto assicura il rispetto della privacy, della dignità della persona, delle convinzioni religiose e culturali.

Il personale è facilmente identificabile grazie all'adozione di cartellini personalizzati e di divise diversificate per profilo professionale.

COMFORT

Le camere di degenza

I Reparti sono dotati di camere di degenza singola, a due e a tre letti, dotate di servizi igienici. Ciascun servizio igienico (completo di lavabo, W.C., bidet e doccia) serve da un minimo di due pazienti ad un massimo di tre pazienti.

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 h 7.30 alle h 8.30 (prima colazione), h 12.00 (pranzo) e h 18.30 (cena).

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

SERVIZIO SOCIALE

Presso I reparti di Degenza opera un Referente Dimissioni Protette, coordinato dalla Direzione Sanitaria, che espleta supporto sociale fornendo informazioni sui servizi territoriali e, in caso di necessità, provvede ad attivarli, allo scopo di assicurare all'utente la continuità delle cure ed adeguati interventi socio-sanitari per il postdimissione.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Per i pazienti di fede cattolica la S. Messa viene celebrata nella Cappella dell'Istituto *la domenica pomeriggio*.

I Degenti non autosufficienti possono ricevere assistenza religiosa individuale rivolgendosi direttamente al religioso o richiederne la presenza ai Coordinatori Infermieristici. I degenti di fede non cattolica possono richiedere assistenza religiosa attraverso il coinvolgimento di associazioni di mediazione culturale.

SERVIZI ACCESSORI

● Servizio



ristoro

Al piano -1 dell'Istituto sono disponibili un Servizio Bar (corridoio principale a lato della terrazza) e due distributori automatici di bevande calde/fredde e snack (area Servizio Accettazione ed area Sala Conferenze).

● Giornali

E' presente in Istituto un servizio di consegna giornali ai piani, dal lunedì al venerdì.

● Posta

Presso l'Istituto è possibile spedire corrispondenza, dopo il pagamento delle relative tariffe all'Ufficio Accettazione.

La posta in arrivo viene consegnata al Paziente stesso.

● Barbiere e Parrucchiere

All'interno dell'Istituto è possibile fruire del servizio autorizzato di barbiere/parrucchiere; la richiesta dovrà essere presentata al coordinatore infermieristico.



SICUREZZA

L'IRCCS Maugeri Lumezzane 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 biomedicali 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.

Sorveglianza

- portierato dalle ore 6.30 alle ore 21
- impianti di sorveglianza con telecamere ubicate all'esterno della struttura.

STANDARD DI QUALITÀ

L'IRCCS Maugeri Lumezzane, insieme a tutta 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 dell'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 Lumezzane effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

1. Verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza dell'ospedale attraverso criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale.
2. Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per i degenti 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 Lumezzane 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 presso la Direzione Sanitaria dal lunedì al venerdì dalle h 9.00 alle h 14.00 (Tel. 030/8253196).



SCHEDA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

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 fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposita Scheda di segnalazione e reclamo (allegata). Tale modulo potrà essere consegnato a mano in Direzione Sanitaria 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 Lumezzane

**SCHEDA DI
SEGNALAZIONE E
RECLAMO**

SCHEDA 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 fornirle 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

