ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

Carta dei Servizi

IRCCS Maugeri Pavia

Direttore d'Istituto
Dottoressa M.G. Rosignoli
Dottor A. Procaccini

Direttore Sanitario d'Istituto
Dottoressa A. Mastretti

Direttore Scientifico d'Istituto
Dottoressa P. Baiardi

Responsabile Amministrativo d'Istituto
Sig. G. Franchi

Istituto di Pavia
Via Salvatore Maugeri 10, 27100 Pavia
Tel. 0382 5921
Fax 0382 592081

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

Sistema Sanitario Regione Lombardia

Indice

La Istituti Clinici Scientifici Maugeri

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

L'IRCCS Maugeri Pavia

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

Informazione sulle strutture e servizi forniti

9 Come fare per...
10 Tipologie delle prestazioni erogate
10 Ricovero
11 Ricovero Day Hospital, Day Surgery, MAC
13 Ricovero in regime di solvenza
13 Assistenza specialistica ambulatoriale
14 Prestazioni in regime di solvenza e Attività libero-professionale "intra-moenia"
14 Unità Operative, Sezioni e Servizi Diagnostico Ambulatoriali
20 Informazioni utili per il ricovero
21 Comfort
22 Servizio di assistenza religiosa
22 Servizi accessori
23 Sicurezza

Standard di qualità, impegni e programmi

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

Meccanismi di tutela e verifica

28 Scheda di segnalazione reclami
28 Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo
28 Certificazione Sistema Qualità Aziendale

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

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 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 so- ciali, 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,via Camaldoli e in Largo Augusto, Mistretta (ME), *Sant'Angelo Lodigiano (LO)*, Montescano (PV), *Napoli (NA)*, Nervi (GE), Ribera (ME), Sciacca (AG), Torino (TO), Tradate (VA), Telese 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 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 degli Istituti Clinici Scientifici Maugeri nella rete di strutture del Servizio Sanitario nazionale e regionale garantisce agli utenti continuità nelle 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 famigliari, 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.

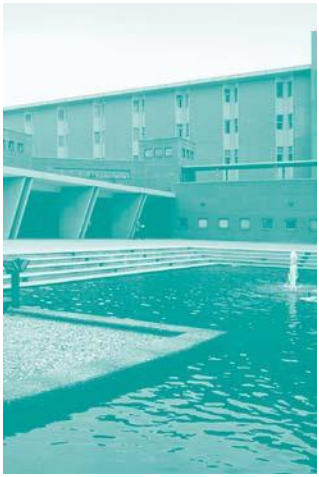
Trasparenza. La ICS Maugeri si impegna a comunicare all'esterno e a condividere con i pazienti, i famigliari, i propri dipendenti, i propri fornitori, la comunità scientifica e tutti i portatori di interesse i propri programmi, attività e i risultati raggiunti.

L'INFORMAZIONE

In ogni Istituto degli 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.

L'informazione agli utenti è presente sul sito internet
IRCCS Pavia | ICS Maugeri



L'IRCCS Maugeri Pavia

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'IRCCS Maugeri Pavia ha iniziato la sua attività nel 1965 nella sede storica di via Boezio 26 dove ha operato fino al1997,per poi trasferirsi nella nuova sede situata in via Maugeri, in località Cravino. Sono attualmente disponibili, accreditati e a contratto, i seguenti posti letto : 333 posti letto in regime di ricovero ordinario, più 6 posti letto in regime di day surgery e 36 letti presso il Servizio di Dialisi oltre a 45 posti tecnici di Macroattività Ambulatoriale ad alta Complessità e 1 posto BIC (chirurgia a bassa intensità); come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico è qualificato ospedale di rilievo nazionale ad alta specializzazione per quanto attiene alla Medicina Riabilitativa. 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 (Delibera regionale n. VI/46090 del 8.11.1999).

L'IRCCS Maugeri Pavia eroga, in regime di ricovero ordinario, in regime di ricovero diurno ed in regime ambulatoriale, servizi e prestazioni nell'ambito della Medicina per Acuti e della Medicina Riabilitativa intesa come diagnosi, valutazione funzionale, cura e riabilitazione di Pazienti affetti da patologie post-acute o croniche invalidanti, mediche e chirurgiche, di natura cardiovascolare, respiratoria e neuromotoria. La suddetta attività ha per riferimento protocolli diagnostici e terapeutici che trovano applicazione pratica in percorsi integrati diagnostici, terapeutici e riabilitativi di carattere multidisciplinare.

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.

L'IRCCS Maugeri Pavia partecipa a programmi nazionali e regionali nei settori della riabilitazione, della cura delle patologie invalidanti del malato cronico e dell'anziano, dei programmi di trapianto d'organo e della prevenzione secondaria. Partecipa inoltre alla Rete Regionale Lombarda degli Ospedali per la Promozione della Salute promossa dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (HPH), al Progetto di Umanizzazione del Servizio Sanitario della Regione Lombardia



COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

- **In auto.** Dall'Autostrada A7 Milano-Genova, uscita Pavia Nord, casello di Bereguardo; dall'autostrada A21 Piacenza-Torino uscita Casteggio.
  Seguire indicazioni uscita "Istituti Universitari" e, successivamente, Fondazione Salvatore Maugeri.

- **In treno.** La stazione ferroviaria è quella di Pavia. Dalla Stazione è possibile raggiungere l'Istituto Scientifico con taxi o autobus di Linea n. 3 o n. 7.

- **In autobus.** Linea n. 3 dal centro e dalla Stazione Ferroviaria e n. 7 dal centro.

- **Aereo -** Aeroporto di Linate, poi metro fino a Dateo e treno locale S13 per Pavia. Aeroporto di Malpensa, poi treno Malpensa Express fino a Milano Bovisa e treno locale S13 per Pavia.

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 (dal parcheggio antistante l'ingresso utenti dell'Istituto) sino alle singole Unità Operative e Servizi Sanitari nonché agli Uffici Amministrativi.
Attualmente la segnaletica è in fase di rifacimento migliorativo, così come tutto il piano terra dell'Istituto.

PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

All'ingresso è presente un Punto Informazioni Utenti con personale qualificato presente dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 13.00, il Sabato dalle 7.00 alle 12.00.

Sono a disposizione degli Utenti le Guide Informative delle diverse Unità Operative e Servizi contenenti informazioni utili su prestazioni erogate, operatori responsabili e organizzazione dell'Istituto.
La Carta dei Servizi e le Guide Informative sono disponibili anche presso le Unità Operative e Servizi.
(Data l'importante opera di ristrutturazione e riorganizzazione in atto, alcuni documenti potrebbero non essere presenti perchè in fase di revisione sostanziale).

Ulteriori punti di Informazione su modalità di accesso e fruizione delle prestazioni sono i seguenti:



PUNTI DI INFORMAZIONE	*TELEFONO*	*ORARIO*
Centralino	**0382 - 5921**	
Ufficio Ricoveri	**0382 - 592870**	Lunedì - Venerdì dalle 07.00 alle 19.15 Sabato dalle 07.30 alle 12.00
Ufficio Cartelle Cliniche	**cartellecliniche.pavia@icsmaugeri.it**	
Accettazione Ambulatoriale	**0382 592851/2/3/4/5/6/7/8**	**SSN e Prestazioni in regime di solvenza.** Lunedì - Venerdì dalle 07.00 alle 19.15 Sabato dalle 7.30 alle 12.00
Sportello paziente cronico	**0382 - 5933023**	Lunedì - Venerdì dalle 08.30 alle 16.00
Direzione Sanitaria	**0382 – 592866** **0382 – 592867** **dirsan.pavia@icsmaugeri.it**	Lunedì - Venerdì dalle 08.30 alle 16.30
Direzione di Istituto	**0382 - 592866** **0382 - 592867** **direzione.pavia@icsmaugeri.it**	Lunedì - Venerdì dalle 08.30 alle 16.30
Ufficio Relazioni con il Pubblico	**0382-592887** **urp.pavia@icsmaugeri.it**	Lunedì - Venerdì dalle 09.00 alle 11.00
Ufficio Solventi	**0382-592592**	Lunedì - Venerdì dalle 07.00 alle 19.00 Sabato: 07:30 – 12:00
C.U.P. (solo telefonico)	**0382-592592**	Lunedì - Venerdì dalle 08.30 alle 16.00 Sabato: 09:00 – 13:00

Informazione sulle strutture e sui servizi forniti

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 ciascunaUnitàOperativa anche descritti nelle specifiche Guide Informative o sul sito **www.icsmaugeri.it.**

... Richiedere informazioni sulle liste di prenotazione

La prenotazione viene trascritta su registri informatizzati. La programmazione dei ricoveri e la successiva chiamata avvengono nel rispetto dell'ordine cronologico di inserimento in lista di attesa e delle priorità cliniche definite (es il trasferimento diretto da strutture sanitarie per acuti o pazienti con gravi sintomi non più gestibili a domicilio). I registri informatizzati 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.

…Chiedere informazioni sanitarie

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Unità Operativa 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. Non verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono per l'impossibilità di accertare l'identità dell'interlocutore.

…Richiedere copia cartella clinica

È possibile richiedere, se si desidera, un duplicato della cartella clinica, compilando apposito modulo on-line oppure direttamente in struttura presso gli sportelli accettazione nell'atrio all'ingresso e pagamento di relativa tariffa per ogni singola cartella in copia autenticata (comprensiva di spese postali); se viene richiesto il pagamento in contrassegno, la tariffa sarà maggiorata per tale servizio. La documentazione sanitaria viene inviata tramite raccomandata al domicilio indicato nella richiesta.

La documentazione può essere richiesta esclusivamente da:

- intestatario provvisto di documento di identità
- delegato fornito di documento personale di identità, di delega scritta e di un documento di identità del richiedente
- nel caso di minori o incapaci, gli esercenti la patria potestà, i tutori (o loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale.

Nel caso in cui l'intestatario sia deceduto, la documentazione clinica può essere richiesta solo dagli eredi legittimi (o loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale.

È possibile anche la richiesta di trasmissione telematica di fotocopia di Cartella Clinica archiviata:

- 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 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);
- Compilazione dell'apposito modulo di richiesta copia cartella clinica;
- Invio di un valido documento di riconoscimento del pz e del soggetto che inoltra l'istanza in nome e per conto di quest'ultimo.

L'Invio dei documenti avviene esclusivamente tramite PEC al seguente indirizzo: direzione.pavia@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.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'Istituto di Pavia eroga prestazioni di diagnosi e cura nell'ambito della Medicina per Acuti/Chirurgia e della Medicina Riabilitativa.
In particolare offre percorsi di Riabilitazione intensiva di patologie in fase di post- acuzie o croniche invalidanti.

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 di tutti gli AMBULATORI e relative 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)

RICOVERO ORDINARIO

Tutti i ricoveri presso l'IRCCS Maugeri Pavia devono essere programmati previa visita specialistica con un Medico dell'Istituto. Tutte le procedure relative alla prenotazione del ricovero, le informazioni sulle liste d'attesa e le informazioni di carattere sanitario, verranno fornite ed espletate in quella sede.

Se il paziente decide di accedere alle cure in Regime di Solvenza, l'Ufficio Solventi predispone e consegna un preventivo di spesa. Per il paziente in possesso di una assicurazione convenzionata con ICS Maugeri, il personale dell'Ufficio Solventi provvederà ad espletare tutte le pratiche Amministrative necessarie previste dall'accordo di convenzione.

Una volta programmato il ricovero, il Personale incaricato del reparto assegnato comunicherà per telefono al Paziente il giorno stabilito e le modalità per l'accesso in Istituto.

Modalità di accesso:
L'accettazione per il ricovero avviene secondo le seguenti modalità:

- i Pazienti che eseguono il ricovero avvalendosi del Servizio Sanitario Nazionale, verranno accettati secondo indicazioni, dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 19:15; il sabato mattina, dalle 7:30 alle 12:00; presso gli sportelli nell'atrio di ingresso dell'Istituto.

- i Pazienti che eseguono il ricovero privato a pagamento, si presenteranno all'Area Solventi, dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 19,00, posto al piano terra in prossimità dell'ingresso, con Totem dedicato: "ricovero Soventi".

Documenti necessari per il ricovero:

- un documento d'identità valido
- il codice fiscale o la carta regionale dei servizi
- il libretto sanitario o la carta regionale dei servizi
- la copia della cartella clinica in caso di precedenti ricoveri in altri ospedali
- **per i soli ricoveri in regime di Servizio Sanitario Nazionale, l'impegnativa del medico di famiglia**

Di seguito una breve lista della documentazione e degli effetti personali che potrebbero essere necessari durante la degenza:

- Impegnativa di ricovero, in originale, compilata dal proprio medico curante (solo per i Ricoveri in SSN)
- Documento d'identità o passaporto in corso di validità
- Tessera sanitaria o carta regionale dei servizi
- Codice fiscale o carta regionale dei servizi
- Eventuali polizze assicurative (solo per i Ricoveri Privati)
- Per i pazienti stranieri: Documento d'identità, passaporto in corso di validità o documento identificativo equipollente con fotografia.
- Per i pazienti della Comunità Europea, mod E 112.
- Per i pazienti extra-comunitari, mod STP (stranieri temporaneamente presenti)
- Elenco dei farmaci in corso di assunzione con posologia

RICOVERO Day-Hospital / Day-Surgery / Macroattività Ambulatoriale Complessa (MAC) Bassa Intensità Chirurgica (BIC)

Modalità di accesso:
L'assistenza a ciclo diurno consiste in un ricovero concretizzato in accessi in singole giornate con erogazione di prestazioni che richiedono osservazione medica ed infermieristica protratta. Di regola il ricovero è concordato e programmato con i Medici di Medicina Generale o, nel caso di MAC/BIC, disposto dagli Specialisti di Istituto.

Documenti necessari per il ricovero
Il paziente deve essere munito di:

- Prescrizione di ricovero redatta dal Medico di Medicina Generale o dal Medico Specialista
- Documento di riconoscimento in corso di validità
- Codice Fiscale
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale

Modalità di prenotazione:

Tutti i ricoveri presso l'Istituto Scientifico di Pavia via Maugeri, effettuati in giornata (Day Surgery/BIC) devono essere programmati previa visita specialistica con un Medico dell'Istituto.

Modalità di accettazione e pagamento della tariffa
L'espletamento pratiche amministrative si effettua agli sportelli all'ingresso nell'atrio principale.

ASSISTENZA 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 del 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).

Tipologia delle prestazioni ambulatoriali
ICS Maugeri offre al paziente prestazioni ambulatoriali per:

- Visite specialistiche
- Esami Diagnostici (Radiografie, Risonanze Magnetiche, TAC, PET, Scintigrafie, Mammografie, Ecografie, Esami di endoscopia)
- Prelievi
- Interventi Chirurgici in Day Surgery/BIC
- Prestazioni ad alto contenuto tecnologico di Radioterapia
- Dietetica e Nutrizione
- Fisioterapia

Inoltre vengono effettuate terapie e cure di supporto che non necessitano di ricovero con pernottamento, erogate in modalità MAC (Macroattività ambulatoriale ad alta complessità assistenziale)

Modalità di prenotazione:
Il Paziente può accedere alle prestazioni ICS Maugeri tramite il Servizio Sanitario Nazionale.
Le prenotazioni di esami e visite specialistiche in regime SSN e solvenza o in convenzione con assicurazioni/fondi si possono effettuare:

- Telefonicamente tramite call center: **0382-592592**

SSN	Solventi/Assicurati/Fondi
dal lunedì al venerdì 08:30 - 17:00	dal lunedì al venerdì 08:30 - 19:00
Sabato 09:00 – 13:00	

- On-line alla pagina “PRENOTA” del sito www.icsmaugeri.it
- Ambulatorio prelievi: on-line o tramite QR Code:

NON SI EFFETTUANO PRENOTAZIONI ALLO SPORTELLO

Documenti necessari per la prenotazione:

- la richiesta del medico di Medicina Generale/Specialista (se SSN)
- la Carta Regionale dei Servizi elettronica o in alternativa la tessera sanitaria regionale cartacea o il codice fiscale
- eventuale documentazione attestante il diritto all’esenzione dal pagamento del ticket.

Modalità di accettazione e pagamento ticket:
L'accettazione, il pagamento ticket/espletamento pratiche amministrative si effettua agli sportelli all'ingresso nell'atrio principale, precedentemente l'effettuazione delle prestazioni

Modalità di ritiro referti:
Le modalità e i tempi necessari per il ritiro dei referti variano in funzione del Servizio e/o della prestazione erogata: pertanto vengono comunicati direttamente al Paziente in fase di accettazione ambulatoriale o presso il Servizio erogatore. I referti, previo consenso dell'utente, sono pubblicati on-line con accesso riservato tramite password oppure possono essere ritirati presso gli sportelli dell'atrio centrale dal lunedì al venerdì dalle ore 15.00 alle ore 19.00 e il Sabato dalle 10.00 alle 11.30. La scelta delle modalità avviene durante la pratica di accettazione.

Tempi di attesa:
ICS Maugeri si impegna a rispettare i tempi di attesa delle prestazioni stabiliti da Regione Lombardia e sono pubblicati sul nostro sito internet e sulla pagina ATS come da normativa.

PRESTAZIONI AD ACCESSO DIRETTO, SENZA PRENOTAZIONE

Ambulatorio Prelievi:

- **dalle ore 07:00 alle 09:30:** accesso con prenotazione **obbligatoria;**
- **dalle ore 9.30 alle ore 10.00:** accesso diretto senza prenotazione.

Il sabato e festivi non si effettuano prelievi ematici e ritiri di campioni biologici.

L'accettazione, il pagamento ticket/espletamento pratiche amministrative si effettua agli sportelli all'ingresso nell'atrio principale, precedentemente l'effettuazione delle prestazioni

N.B.:

- il **Test di Attivazione Basofili (BAT)** è eseguibile esclusivamente previa prenotazione telefonica al numero 0382-592419 dalle ore 15.00 alle ore 16.30 ed è una prestazione eseguibile solo in regime di solvenza il cui costo dipende dal numero di sostanze testate che verrà comunicato al momento della prenotazione
- la **Curva Glicemica** si esegue a partire dalle ore 07:30.

PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA
RICOVERI:

L'IRCCS Maugeri Pavia prevede:

- **Ricoveri in regime di solvenza o in convenzione con Enti assicurativi privatistici con offerta assistenziale completa.**
- **Ricoveri** di sollievo, con offerta assistenziale "leggera" destinata cioè a chi ha subito un intervento e non desidera andare al domicilio in attesa di ricovero riabilitativo SSN, a chi ha terminato il periodo di riabilitazione SSN e desidera prolungare la degenza, a chi non è riuscito ad organizzarsi per la gestione al domicilio
- Differenza alberghiera per pazienti SSN che desiderano sistemazione in camera singola

Anche in questo caso è prevista una richiesta medica.

Modalità di prenotazione:
I Pazienti che eseguono il ricovero privato a pagamento, dovranno presentarsi all'Ufficio Solventi, dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 19:00, posto al piano terra in prossimità dell'ingresso.

Modalità di pagamento:
Al momento dell'attivazione del ricovero, mediante l'apertura cartella clinica, il paziente normalmente paga presso l'ufficio solventi il 30% della tariffa concordata in preventivo. Alla dimissione il paziente provvederà al saldo o direttamente presso l'ufficio o mediante bonifico bancario le cui coordinate sono fornite dall'ufficio solventi stesso.

AMBULATORIALI:

Modalità di prenotazione:
Il Paziente può accedere alle prestazioni ICS Maugeri in Regime di solvenza. Le prenotazioni di esami e visite specialistiche in solvenza si possono effettuare telefonicamente tramite call center 0382-592592.

Modalità di pagamento:
Il pagamento si effettua nell'area solventi presso l'ingresso principale (**area e totem dedicati**).

Modalità di ritiro referti:
Le modalità e i tempi necessari per il ritiro dei referti variano in funzione del Servizio e/o della prestazione erogata: pertanto vengono comunicati direttamente al Paziente in fase di accettazione ambulatoriale o presso il Servizio erogatore.

ATTIVITA' LIBERO-PROFESSIONALE INTRA-MOENIA

Il Paziente può accedere alle prestazioni ICS Maugeri in libera professione intramoenia; in questo caso il paziente ha la possibilità di scegliere il Medico specialista a cui affidare le proprie cure.
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.

Modalità di prenotazione:

Le prenotazioni ambulatoriali in regime di Intramoenia, si effettuano tramite call center 0382-592592.

Modalità di pagamento:

Il pagamento si effettua nell'area solventi presso l'ingresso principale (area e totem dedicati).

UNITÀ OPERATIVE, SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI

UNITÀ OPERATIVE (UO/UOC/UOSD)	PRIMARIO/RESPONSABILE
Dipartimento di Chirurgia – Direttore **Servizio Anestesia e Blocco Operatorio** • Ambularorio Prericovero Chirurgico	**Dr. Francesco Marino**
Chirurgia Generale • Reparto di degenza • Day-surgery • Ambulatorio di Chirurgia Generale e Mininvasiva • Ambulatorio Malattie della Tiroide	**Dr.ssa Rubina Ruggiero**
Ch. Oculistica • Ambulatorio di Oculistica	**Dr. Giovanni Furiosi**
Senologia • Reparto di degenza • Day-surgery • Ambulatorio Breast Unit • Ambulatorio Chirurgia Plastica Senologica • Biobanca	**Prof. Fabio Corsi**
Terapia del Dolore • Reparto di degenza • Day-surgery • Ambulatorio Terapia del Dolore	**Dr.ssa Laura Demartini**
Urologia • Degenza • Day-surgery • Ambulatorio di Urologia	**Dr. Matteo Maria Gerardini**

UNITÀ OPERATIVE (UO/UOC/UOSD)	PRIMARIO/RESPONSABILE
Medicina Generale • Reparto di degenza • Ambulatorio di Medicina generale • Ambulatorio di Diabetologia • Ambulatorio Obesità • Ambulatorio di Dietologia • Ambulatorio di Dermatologia • Ambulatorio di Scienza dell'alimentazione • Ambulatorio di Reumatologia • Ambulatorio Dislipidemie	**Dr. Pasquale De Cata**
Nefrologia • Reparto di degenza • Ambulatorio di Pre-dialisi • Ambulatorio di Dialisi Peritoneale • Ambulatorio di Nefrologia • Ambulatorio di Glomerulonefrite • Ambulatorio Trapianti • Dialisi	**Prof. Ciro Esposito**
Cardiologia Riabilitativa • Reparto di degenza • Ambulatorio di Cardiologia • Ambulatorio di Cardiologia Riabilitativa • Ambulatorio dell'Insufficienza cardiaca • Ambulatorio di Elettrocardiografia, ECG dinamico • Ambulatorio di Ecocardiografia • Ambulatorio di Ergometria • Ambulatorio Monitoraggio Pressorio e ipertensione • Ambulatorio di Angiologia/Ecografia Vascolare Periferica • MAC	**Dr. Marco Ambrosetti**
Pneumologia Riabilitativa • Reparto di degenza • Ambulatorio di Pneumologia Riabilitativa • Ambulatorio di Broncoscopia • Ambulatorio di Fisiopatologia Respiratoria • Ambulatorio di Ergospirometria	**Dr.ssa Cinzia Lastoria**
Riabilitazione Neurologica 1 • Reparto di degenza di Riabilitazione Neurologica 1 • Reparto di degenza Specialistica Spinale • Ambulatorio di Neurologia Riabilitativa 1 • Ambulatorio Spasticità • Ambulatorio Lesioni Spinali • Ambulatorio Neurofisiologia Clinica	**Prof. Antonio Nardone**
Riabilitazione Neurologica 2/ Neuromotoria • Reparto di degenza • Ambulatorio di Neurologia Riabilitativa 2 • Ambulatorio Disfagia	**Dott.ssa Daniela Bossi**
Neuroriabilitazione/GCLA • Reparto di degenza GraviCerebroLesioniAcquisite • Ambulatorio per le Gravi Cerebro Lesioni Acquisite	**Prof. Antonio Nardone**

UNITÀ OPERATIVE (UO/UOC/UOSD)	PRIMARIO/RESPONSABILE
Oncologia • Reparto di degenza • Ambulatorio di Oncologia Traslazionale • Clinical Trial Center • Laboratorio di Onc. Sperimentale e Farmacologia • MAC	**Prof.ssa Laura Deborah Locati**
Cure Sub Acute • Reparto di degenza • Ambulatorio di Cure Sub acute • Ambulatorio di Geriatria	**Dr.ssa Marilena Viggiano**
TOSSICOLOGIA CLINICA ESOD CAV - CNIT • Reparto di degenza • CNIT-Laboratorio di tossicologia sperimentale/clinica	**Dr. Carlo Locatelli**

SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI	RESPONSABILE
Allergologia	**Dr.ssa Cinzia Lastoria**
Angiologia	**Dr. Alberto Ferrari Bardile**
Cardiologia Molecolare • Ambulatorio cardiologia molecolare genetica • Laboratorio di ricerca cardiologia molecolare	**Prof.sa Silvia Priori**
Centro Disturbi Cognitivi	**Dr.ssa Cira Fundarò**
Diagnostica per Immagini • RMN – TC – RX – Ecografia – MOC	**Dr. Lorenzo Monti**
Dietologia/Scienze dell'Alimentazione	**Prof.ssa Hellas Cena**
Endocrinologia e Malattie del Metabolismo • Ambulatorio di Endocrinologia • Ambulatorio Malattie della tiroide • Ambulatorio Tumori della Tiroide • Ambulatorio di Osteoporosi • Ambulatorio di Ginecologia	**Prof. Mario Rotondi**
Endoscopia Digestiva • Ambulatorio di Endoscopia Digestiva • Ambulatorio di Gastroenterologia	**Dr.ssa Katerina Vjero**
Fisiopatologia Respiratoria/U • Ambulatorio Medicina del Lavoro	**Dr. Giuseppe Taino**
Fisiopatologia Respiratoria	**Dr.ssa Cinzia Lastoria**
Gastroenterologia	**Prof. Federico Biagi**
Laboratorio Analisi - SMeL • Punto Prelievi	**Dr.ssa Antonella Navarra**
Medicina del Lavoro • Ambulatorio di Medicina del Lavoro • Ambulatorio Mobbing	**Prof. Stefano M. Candura**
Medicina Nucleare	**Dr. Giuseppe Trifirò**
Medicina del sonno	**Dr. Francesco Fanfulla**
Neurofisiopatologia	**Dr.ssa Cira Fundarò**

SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI	RESPONSABILE
Percorso integrato metabolico (PIM) • Percorso nutrizionale e psicologico • Percorso nutrizionale e attività fisica adattata alla condizione di salute	Dr. Matteo Manuelli
Psicologia clinica	Dr.ssa Paola Gabanelli
Radiologia Senologica	Dr.ssa Ourania Papadopoulou
Radioterapia	Dr. Giovanni Battista Ivaldi
Reumatologia	Prof. Lorenzo Cavagna
Riabilitazione Visiva per Ipovedenti	Dr.ssa Laura Denini
Terapia Occupazionale • Ambulatorio di T. Occupazionale ed Ergonomia • Ambulatorio per l'Osteoporosi • MAC di Terapia Occupazionale e Neuroriabilitazione	Dr.ssa Monica Panigazzi

SERVIZI SANITARI

	RESPONSABILE
Anatomia Patologica (SMeL 25046)	Dr. Tshering Dorji
Assistenti Sociali	Direzione Sanitaria
Centro Studi Attività Motoria	Prof. Antonio Nardone
Fisica Sanitaria	Dr.ssa Daniela D'Ambrosio
Laboratorio Epigenetica	Prof. Carlo Gaetano
Laboratorio Genetica Medica	Dr. Tshering Dorji
Laboratorio di informatica e sistemistica per la ricerca clinica	Prof. Riccardo Bellazzi
Laboratorio di ricerca in Musicoterapia	Prof. Alfredo Raglio
Laboratorio di ricerca sulle Malattie Neurodegenerative	Prof.ssa Daniela Rossi
Servizio di Farmacia	Dr.ssa Anna Losurdo

INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO

Cosa portare in ospedale

E' utile portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti in altri Ospedali.
Si consiglia di portare con sé soltanto gli effetti personali strettamente necessari. Per il ricovero presso le UO di Riabilitazione sono utili tuta e scarpe da ginnastica.

Modalità di accoglienza

Al momento del ricovero il Paziente o un suo famigliare dovranno provvedere all'accettazione presso l'Ufficio Ricoveri situato al piano terra.
Presso il Reparto di degenza, gli operatori preposti all'assistenza aggolgono il paziente fornendo a lui e ai famigliari informazioni sulla organizzazione di Reparto e consegnando:

- Il Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente.
- La scheda per la segnalazione di eventuali disfunzioni, suggerimenti o reclami, da indirizzare all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

Presso il Coordinatore Infermieristico di ciascun reparto il paziente o i famigliari possono richiedere una copia della Carta dei Servizi Sanitari.

Orario visite



Gli orari di visita ai Degenti sono: **tutti i giorni dalle 17.00 alle 19.00.**
Si raccomanda la presenza di un solo visitatore e per un massimo di 45 minuti.
Per esigenze particolari è possibile rivolgersi al Coordinatore Infermieristico che può concedere permessi di visita al di fuori dell'orario consentito, autorizzati dal Responsabile della Divisione e dalla Direzione Sanitaria.

Informazioni ai parenti

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Reparto solo ai soggetti indicati dal Degente nel modulo compilato al momento del ricovero. L'orario di ricevimento dei Medici è indicato nei cartelli posti all'ingresso dei reparti. A nessuno e per nessun motivo verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono. 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:

- Coordinatore Infermieristico: camice bianco ed eventuale divisa con fascia verde;
- Infermiere: divisa bianca con fascia azzurra (casacca e pantalone)
- Operatore socio sanitario (OSS): divisa Bianca con fascia bordeaux (casacca e pantalone);
- Terapista della riabilitazione/Terapista Occupazionale: casacca blu e pantalone bianco.

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 viene rilasciata una relazione dettagliata (lettera di dimissione) da consegnare al Medico curante con la diagnosi, il riepilogo dei principali esami effettuati, il decorso clinico con indicazioni della terapia farmacologica da proseguire a domicilio e indicazioni sulla opportunità di successive controlli ambulatoriali.

Copia cartella clinica

La richiesta di copia della cartella clinica va effettuata presso gli sportelli dell'accettazione all'ingresso con pagamento contestuale dei diritti.
Il tempo medio di attesa per la documentazione, che viene spedita direttamente all'indirizzo indicato, è di circa 15 giorni lavorativi dalla data di richiesta, salvo casi particolari di cui viene data comunicazione al richiedente.

COMFORT

Le camere di degenza

Nell'Istituto sono presenti camere da 1-2 letti con servizio proprio.
Ad ogni posto letto è assegnato un comodino, un armadietto, un impianto di illuminazione e di chiamata.

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 di regola ed ogni volta se ne presenti la necessità. Gli infermieri coordinatori garantiscono, mediante l'applicazione di procedure di controllo sistematico della pulizia degli ambienti, la qualità del servizio prestato. È disponibile un trattamento alberghiero differenziato (stanza singola a pagamento) in ambito di prestazione di ricovero erogata a carico del SSN. Gli Utenti interessati a tale servizio possono rivolgersi all'ufficio "Accoglienza Solventi" (piano terreno).

I pasti

I pazienti presi a carico in regime di ricovero ordinario possono consumare i pasti nelle loro camere. Il menù, con almeno due possibilità di scelta per i pazienti a dieta libera, viene proposto dalla dietista un giorno per l'altro. Sono previste diete personalizzate e speciali su indicazione medica. I pasti sono distribuiti con vassoio personalizzato.

SERVIZIO SOCIALE

L'Assistente Sociale ospedaliero gestisce situazioni complesse che possono generare disagio per il paziente e la sua famiglia, sia a seguito di eventi clinici acuti, sia nella gestione a lungo termine di condizioni croniche; promuove l'autonomia del paziente e valorizza le sue risorse personali e sociali, supportando le famiglie in condizioni di vulnerabilità. L'intervento prevede la valutazione dei bisogni sociali del paziente e del nucleo familiare, la consulenza di segretariato sociale e l'orientamento ai servizi socio-sanitari e previdenziali. Se necessario, offre supporto per attivare percorsi di protezione giuridica.
Il tutto, modulando l'intervento in relazione alla capacità del paziente di gestire gli aspetti clinici ed emotivi.
Il servizio può essere attivato dal Medico Specialista, dal personale infermieristico o su richiesta dei familiari, contattando i numeri:
0382-592881 / 0382-593710 dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 16:15

Le principali aree di intervento:

- Orientamento nelle pratiche assistenziali e previdenziali (invalidità civile, legge 104/92 per gli aspetti socio-assistenziali)
- Informazione e supporto nella ricerca di strutture sociosanitarie (per esempio: Residenze Sanitarie per Anziani RSA, Residenza sanitarie per disabili RSD, ricoveri di sollievo, strutture di riabilitazione o di Lungodegenza, Comunità terapeutiche)
- Collaborazione con i servizi sociali territoriali per garantire continuità assistenziale e una presa in carico globale del paziente; coordinando interventi sanitari, socio-assistenziali e di supporto alla famiglia, favorendo l'integrazione tra ospedale e territorio e promuovendo percorsi personalizzati di cura e assistenza.
- Supporto ai caregiver, fornendo ascolto, orientamento e informazioni pratiche sulle risorse disponibili. Aiuta a gestire il carico assistenziale, a riconoscere e utilizzare le reti di supporto, e accompagna i caregiver nella comprensione dei diritti e delle opportunità di sostegno socio-sanitario, favorendo la loro partecipazione attiva al percorso di cura.
- Lavoro d'équipe multidisciplinare
- Valutazione delle risorse familiari, economiche e sociali del paziente

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Al primo piano è situata una Cappella di rito Cristiano-Cattolico.
Gli o*rari delle S. Messa, sono esposti presso la chiesa*.
Il Cappellano è presente tutti i giorni feriali nei reparti dalle h 8.30.

SERVIZI ACCESSORI

Sono disponibili presso l'Istituto i seguenti Servizi accessori:

Bar



Al piano terreno è a disposizione degli Utenti un punto di ristoro aperto:

- Dal Lunedì al Venerdì dalle 7.00 alle 17.00.
- Sabato dalle 7.00 alle 14.00.
- Domenica dalle 10.00 alle 14.00.

Sono a disposizione degli utenti anche distributori di bevande calde e fredde in vicinanza delle palestre e nei reparti.

Parafarmacia

Al piano terreno è a disposizione degli Utenti una Parafarmacia nell'area dell'accesso centrale, aperta:

- Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 17.30 con un'ora di chiusura per pausa pranzo.
- Sabato dalle 9.00 alle 13.00

Bancomat

Nelle adiacenze dell'ingresso al piano terreno è a disposizione uno sportello bancomat della Banca Intesa Sanpaolo S.p.A.

Area Bimbi

Nelle adiacenze dell'ingresso al piano terreno è disponibile un'area per favorire l'incontro dei minori con i genitori o parenti stretti ricoverati presso la nostra struttura (accessibile su autorizzazione della Direzione Sanitaria).

Area Lounge

Nelle adiacenze dell'ingresso al primo piano è a disposizione uno spazio di 200 metri quadri progettato per il relax dei pazienti e dei loro familiari, attrezzato con: postazioni di ricarica per smartphone e Wi-Fi gratuito, un **pianoforte** per momenti di svago.

Biblioteca Scientifica

Aperta a studenti, specializzandi in medicina ma anche a tutti i cittadini, con accesso libero dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 16:30.

SICUREZZA

L'IRCCS Maugeri Pavia 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
- pannelli di istruzione in tutte le camere
- percorsi di evacuazione con impianto automatico di illuminazione di emergenza
- addestramento del personale sanitario e tecnico
- presenza di squadra di emergenza e manutentori tecnici opportunamente addestrati.

Elettricità e rischi connessi

- impiantistica elettrica a norma di legge e certificata
- impianti 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 presente o reperibile 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 e potenziata nel period pandemico
- 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 diurno e notturno
- impianti di sorveglianza con telecamere a circuito chiuso (TVCC)

Standard di qualità, impegni e programmi

STANDARD DI QUALITÀ

L'IRCCS Maugeri Pavia insieme a 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 certificate 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 centrale, 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.

L'IRCCS Maugeri Pavia

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 programmiassistenziali.

- Completezza delle informazioni sulla degenza attraverso la consegna 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 Pavia effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

1. Verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza delle prestazioni erogate e dei processi 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 servizioofferto.
3. Rilevazione sistematica dei tempi di attesa.
4. Rilevazione e gestione dei reclami.

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'IRCCS Maugeri Pavia 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 l'atrio centrale.



Meccanismi di tutela e verifica

SEGNALAZIONI/ELOGI

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 (URP), 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 segnalazioni, elogi o richiedere informazioni tramite il form dedicato sulla pagina del sito web aziendale dedicate (https://www.icsmaugeri.it/contatti/urp) oppure 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 all'URP.

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



Istituti Clinici Scientifici **Maugeri**
SpA SB

IRCCS Maugeri Pavia

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 .....