



Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

Carta dei Servizi

IRCCS Maugeri Veruno

Direttore d'Istituto

Dottor S. Corna

Direttore Sanitario d'Istituto

Dottor E. Iodice

Direttore Scientifico d'Istituto

Professor A. Spanevello

Responsabile Amministrativo d'Istituto

Dottor V. Battaglia

Via per Revislate, 13
28013 Gattico – Veruno (NO)
Tel. 0322 884711
Fax 0322 884816

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 nostre sedi
- 4 Principi fondamentali
- 5 L'informazione

L'IRCCS Maugeri Veruno

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

Informazione sulle strutture e servizi forniti

- 9 Come fare per...
- 11 Tipologia delle prestazioni erogate
- 11 Ricovero ordinario
- 12 Ricovero in regime di solvenza
- 12 Assistenza specialistica ambulatoriale
- 14 Prestazioni in regime di solvenza
- 15 Attività libero-professionale "intra-moenia"
- 16 Divisioni di ricovero e Servizi diagnostico-ambulatoriali
- 20 Informazioni utili per il ricovero
- 21 Comfort
- 22 Servizio Sociale
- 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

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, forte di un qualificato capitale umano, 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, con 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)*, Sciacca (AG), Torino (TO), Tradate (VA), Telesse Terme (BN), Veruno (NO). Presso la sede di Pavia sono attivi il Centro antiveneni (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 a 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 della 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 della Istituti Clinici Scientifici Maugeri sono operanti numerosi punti informazione per favorire l'accesso del paziente/utente alle prestazioni oltre ad 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'IRCCS Maugeri Veruno

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

Direzione di Istituto
Direzione Sanitaria

Dr. Stefano Corna
Dr. Emilio Iodice

L'IRCCS Maugeri Veruno ha iniziato la sua attività nel 1972 e ospita complessivamente 315 posti letto. Come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (I.R.C.C.S.) è qualificato ospedale di rilievo nazionale ad alta specializzazione per la Medicina Riabilitativa. L'Istituto opera nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale, in conformità ai requisiti di accreditamento della Regione Piemonte (D.C.R. n. 616-3149 del 22/2/2000). L'Istituto di Veruno eroga, in regime di ricovero ordinario 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 cardiovascolare, respiratoria e neuromotoria. La suddetta attività ha per riferimento protocolli che trovano applicazione pratica in percorsi diagnostici, terapeutici e 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 occupazionale diretto al recupero delle migliori condizioni psicofisiche, sociali, lavorative ed economiche del paziente e al mantenimento dell'autosufficienza.
- Assistenza infermieristica.
- Assistenza psicologica.
- Assistenza sociale.

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'Istituto di Veruno partecipa altresì 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.

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

In auto.

L'Istituto è situato in prossimità della connessione tra l'autostrada A9 dei Laghi e l'autostrada A26 cosiddetta dei Trafori (Genova Voltri-Gravellona Toce).

Per chi proviene da Milano: proseguire oltre Busto Arsizio-Malpensa in direzione Gravellona Toce, uscire a Castelletto Ticino indi proseguire in direzione Comignago-Gattico-Veruno.

Per le provenienze da Torino, Genova, Novara uscire a Borgomanero, proseguendo per Gattico-Veruno.

Per le provenienze da Domodossola-Gravellona Toce uscire ad Arona, proseguendo per Gattico-Veruno.

In treno.

L'Istituto è situato a 7 km dalla Stazione Ferroviaria di Borgomanero per i collegamenti con Novara, Santhià e Torino e a 10 km dalla Stazione Ferroviaria di Arona per i collegamenti con Milano, Domodossola, Busto Arsizio e Gallarate. Dalla stazione è possibile raggiungere l'Istituto con mezzi privati, autobus di linea (da Borgomanero) o taxi (Tel. 0322/242345 dalla Stazione Ferroviaria di Arona).

In autobus.

Autobus di linea da Novara e Borgomanero (Società Trasporti Novaresi tel.0321-472647).

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 fino alle singole unità Operative e servizi sanitari, nonché agli uffici amministrativi.

PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

<i>PUNTI DI INFORMAZIONE</i>	<i>TELEFONO</i>	<i>ORARIO</i>
Centralino	0322-884711	Lunedì – Venerdì dalle 8:00 alle 16:00
Ufficio Ricoveri	0322/884711	Prenotazione dalle strutture sanitarie Lunedì – Venerdì dalle 08:00-15:30 Informazioni al pubblico dalle 10:00- 15:30
Ufficio Accettazione	0322-884800	Lunedì – Venerdì dalle 7:50 alle 15:50
Direzione Sanitaria	0322-884811/812	Lunedì – Venerdì dalle 9:00 alle 16:00
Direzione di Istituto	0322-884811/812	Lunedì – Venerdì dalle 9:00 alle 16:00
Ufficio Relazioni con il Pubblico	0322-884626	Lunedì – Venerdì dalle 10:00 alle 12:00 dalle 14.00 alle 15.00
Centro Unico Prenotazioni (CUP) d'Istituto	0322-884711	Prenotazione telefonica Lunedì – Venerdì dalle 9:30 alle 15:30 Apertura sportello al pubblico Lunedì – Venerdì dalle 9:00 alle 16 :00
Servizio di Medicina Nucleare	0322-884711	Prenotazione telefonica Lunedì – Giovedì dalle 10:00 alle 12:00 dalle 13.30-15:00 Venerdì dalle 10:00 alle 12 :00

Informazione sulle strutture e sui servizi forniti

COME FARE PER....

... Prenotare il ricovero

Tutte le richieste di ricovero afferiscono all'Ufficio Ricoveri, sia per pazienti provenienti da strutture ospedaliere che da domicilio.

Il personale dell'Ufficio Ricoveri gestisce le richieste coordinandosi con le singole unità operative e provvede all'inserimento dei pazienti in lista d'attesa, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

Per prenotazioni Ufficio Ricoveri da strutture sanitarie:

0322-884600/601/793 dal Lunedì al Venerdì dalle 08:00 alle 15:30.

Per informazioni Ufficio Ricoveri:

0322-884711 dal Lunedì al Venerdì dalle 10:00 alle 15:30

... Richiedere informazioni sulle liste di attesa

Informazioni relative alla lista di attesa per i ricoveri possono essere richieste all'Ufficio Ricoveri.

Informazioni sulle liste di attesa per prestazioni ambulatoriali sono disponibili presso il CUP e sul nostro sito al link:

<https://www.icsmaugeri.it/dove-siamo/lirccs-veruno>

Per numeri e orari vedi pagina precedente "Punti di informazione numeri telefonici utili".

...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. Si invita a prendere appuntamento tramite la Caposala.

Richiedere copia cartella clinica

La richiesta di copia della cartella clinica va *effettuata presso l'Ufficio Cartelle Cliniche* con compilazione dell'apposito modulo. In ottemperanza alla legge sulla privacy copia della documentazione clinica può essere rilasciata, previa compilazione del modulo di richiesta fotocopia Cartella Clinica, da parte:

- dell'interessato;
- dell'amministratore di sostegno;
- del congiunto in caso di persona in situazione di impedimento;
- del tutore o dell'esercente la podestà dei genitori in caso di soggetti interdetti;
- del perito d'ufficio
- dell'erede in caso di morte.

mediante compilazione di idonea autocertificazione ai sensi degli art. 46 e 47 DPR 445/2000 attraverso la quale il richiedente attesti di rientrare in una delle categorie di soggetti ai quali la normativa concede la possibilità.

La copia potrà essere ritirata presso l'Ufficio Accettazione previo pagamento dei diritti, oppure inviata all'indirizzo del destinatario con pagamento tramite vaglia postale.

È possibile inoltre, richiedere trasmissione telematica di copia autenticata della Cartella Clinica inoltrando una richiesta in tal senso con la compilazione dell'apposito modulo di richiesta copia cartella clinica e inviando l'idonea autocertificazione ed i 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, ecc.), inviando inoltre copia 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 avviene esclusivamente tramite PEC al seguente indirizzo: direzione.veruno@pec.icsmaugeri.it inserendo in copia conoscenza l'indirizzo PEC del Data Protection Officer: responsabileprotezionedati@pec.icsmaugeri.it.

La richiesta dovrà essere corredata da copia del pagamento.

La trasmissione telematica delle cartella cliniche potrà avvenire esclusivamente all'indirizzo PEC dell'istante.

Il tempo medio di attesa per la documentazione è di circa 7 giorni lavorativi dalla data di richiesta.

TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'Istituto di Veruno eroga, in regime di ricovero, i servizi e le prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione di malattie suscettibili di trattamento riabilitativo intensivo e dispone di aree monitorate per l'assistenza dei malati più gravi.

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 offre possibilità il ricovero per 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 delle singole Unità Operative.

Modalità di accesso

Come previsto dalla deliberazione della Giunta Regionale 2 aprile 2007, n. 10-5605 e s.m, i pazienti possono accedere tramite:

- Pazienti provenienti da Struttura per acuti con Proposta di Percorso Riabilitativo Individuale e Nulla Osta al trasferimento.
- Pazienti provenienti dal domicilio con Proposta di Percorso Riabilitativo Individuale e Impegnativa di ricovero redatta da un Medico di Medicina Generale.
-

I documenti necessari per il ricovero sono:

- Documento di riconoscimento in corso di validità.
- Tessera Sanitaria
-

RICOVERO IN REGIME DI SOLVENZA

Il ricovero è programmabile su richiesta del paziente, la richiesta deve essere corredata da valutazione medica concernente l'appropriatezza riabilitativa.

Modalità di prenotazione

Per informazioni rivolgersi all'Ufficio Ricoveri: 0322-884711
dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10:00 alle 15:30.

L'ufficio ricoveri valuta la documentazione ricevuta e propone un preventivo in relazione alla riabilitazione da effettuare

Tariffe e modalità di pagamento

Il paziente accetta e sottoscrive il preventivo/contratto ed effettua il pagamento secondo le modalità indicate.

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Definizione della tipologia delle prestazioni

Comprende le visite, le prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale e di laboratorio nonché le altre prestazioni previste dal nomenclatore per le quali l'Istituto opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

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).
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

Modalità di prenotazione

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali diagnostico strumentali avviene attraverso il Centro Unico Prenotazioni (CUP) dell'Istituto. È anche possibile prenotare tramite numero verde del CUP Piemonte 800.000.500.

Modalità di accettazione e pagamento della tariffa

Prima di rivolgersi agli Ambulatori/Palestre, l'Utente dovrà recarsi agli sportelli di accettazione ambulatori siti nel seminterrato per regolarizzare gli aspetti amministrativi relativi alle prestazioni richieste e per rilascio del consenso al trattamento dei dati personali, verifica della correttezza dell'impegnativa, pagamento del ticket, ove richiesto, o importo della prestazione se eseguita senza fruizione del SSN.

Gli operatori forniranno all'Utente tutte le informazioni necessarie per raggiungere gli Ambulatori/Palestre.

● Modalità di ritiro referti

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

Il ritiro del referto può avvenire presso il nostro Istituto oppure mediante spedizione a domicilio con spese a carico dell'utente.

Per alcune tipologie di prestazioni diagnostico-strumentale, tra cui quelle di Laboratorio Analisi e Medicina Nucleare è previsto il referto online.

I referti vengono consegnati in busta chiusa all'Utente o a un suo delegato.

● Prestazioni ad accesso diretto, senza prenotazione

Punto prelievi: accesso diretto dal lunedì al venerdì

PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN SOLVENZA

● Prestazioni diagnostiche

Qualora l'utente desiderasse essere sottoposto ad indagini di laboratorio, strumentali o a visite specialistiche a pagamento (per sé o per conto di Ditte, Enti o terzi) ovvero in regime privatistico non convenzionato, l'organizzazione dell'Istituto prevede tale possibilità. Le strutture, le apparecchiature, gli operatori e l'organizzazione disponibili sono rappresentate dalle stesse Divisioni, Servizi, Ambulatori e Laboratori che operano nell'ambito delle attività convenzionate.

● Modalità di accesso

Le prestazioni diagnostiche sono eseguibili in regime non convenzionato su suggerimento di:

- Medico di Medicina Generale.
- Medico Specialista libero professionista.
- Utente stesso: in assenza di prescrizione medica, l'utente può richiedere Prestazioni di Laboratorio Analisi e visite specialistiche
- Enti, Istituti Assicurativi, Aziende.
- Fondi sanitari integrativi.

● Modalità di prenotazione

La modalità di prenotazione alle prestazioni ambulatoriali diagnostico strumentale avviene attraverso il Centro Unico Prenotazioni (CUP)

● Tariffe e modalità di pagamento

Le modalità di pagamento sono le stesse erogate per le prestazioni erogate in regime di convenzione.

I tariffari per le prestazioni a pagamento sono disponibili presso il CUP.

Il ritiro del referto può avvenire presso il servizio dedicato alla consegna.

ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE “INTRA-MOENIA”

● Visite specialistiche

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

L'Ufficio Accettazione e il CUP, su richiesta, forniscono 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 dove verrà rilasciata regolare ricevuta di pagamento e dove l'Utente riceverà tutte le informazioni necessarie per raggiungere l'Ambulatorio dove verrà eseguita la visita specialistica.



DIVISIONI DI RICOVERO E SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI

Il modello organizzativo è costituito da due dipartimenti: Cardiorespiratorio e Neuromotorio dotate di personale medico, infermieristico, fisioterapico, tecnico e di Laboratori e Servizi annessi, dai Servizi sanitari e di supporto.

Dipartimento Cardiorespiratorio

Capo dipartimento
Dr. Massimo Pistono

UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO

PRIMARIO/RESPONSABILE

Cardiologia Riabilitativa

Dr. Massimo Pistono

- Reparto di Degenza
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Ergometria
- Ambulatorio di Ecocardiografia
- Ambulatorio di Elettrocardiografia ed ECG dinamico
- Ambulatorio di Monitoraggio Pressorio 24 ore

Pneumologia Riabilitativa

Dr. Armando Capelli

- Reparto di Degenza
- Ambulatorio di Pneumologia
 - Ambulatorio cambio cannula tracheostomica
- Ambulatorio di Fisiopatologia Respiratoria
- Ambulatorio dei Disturbi Respiratori del Sonno e rilascio certificazione per rinnovo patente per pazienti OSAS.

Dipartimento Neuromotorio

**Capo dipartimento
Dr. Stefano Corna**

UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO

PRIMARIO/RESPONSABILE

Riabilitazione Neuromotoria

Dr. Gianluigi Galizia

- Reparto di Degenza
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Riabilitazione Neuromotoria
- Ambulatorio di Terapia Fisica
- Ambulatorio di Terapie Antalgiche-Infiltrative
- Ambulatorio Disturbi dell'Equilibrio
- Ambulatorio di Onde d'Urto
- Laboratorio di Postura e Movimento
- Laboratorio di Ergonomia e Valutazione dei Disturbi Muscolo Scheletrici
- Laboratorio di Comunicazione e Domotica – riservata solo ai pazienti degenti
- Laboratorio di Neuro-Riabilitazione e Neuroscienze Cognitive

Speciali

Dr. Stefano Corna

- Reparto di Degenza presso Clinica San Gaudenzio di Novara
- Unità Gravi Cerebrolesioni Acquisite

Neurologia Riabilitativa

Dr. Marco Maculotti

- Reparto di Degenza
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio per la Malattia di Parkinson
- Ambulatorio di Riabilitazione Neuromotoria
- Ambulatorio di Neurofisiologia Clinica
- Ambulatorio di Tossina Botulinica

<i>SERVIZI SANITARI</i>	<i>PRIMARIO/RESPONSABILE</i>
<i>Laboratorio analisi chimico-cliniche e Microbiologia con Punto Prelievi</i>	Dr.ssa Anna Gramoni
<i>Medicina del Lavoro</i>	Dr. Pietro Penati
<i>Medicina Nucleare</i>	Dr. Paolo Calza
<i>Radiologia Diagnostica</i> • <i>Ecografia</i> • <i>RX</i> • <i>TAC</i>	Dr. Mariano Sacco

SERVIZI DI SUPPORTO

Continuità Assistenziale Ospedaliera (CAO)

Servizio di Assistenza Ambulatoriale

Servizio di Farmacia

Servizio Dietetico

Servizio di Psicologia Neuropsicologia

Servizio Sociale

Logopedia

Ufficio Formazione

Ufficio Qualità

Ufficio Ricoveri

- **Le Guide Informative** dei Reparti/Unità Operative e Servizi sono 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** dei 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** sono disponibile presso il CUP e sul nostro sito al link: **icsmaugeri.it Istituto di Veruno**.
- **I Tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali** Informazioni sulle liste di attesa per prestazioni ambulatoriali sono disponibili presso il CUP e sul nostro sito al link: **<https://icsmaugeri.it/dove-siamo/irccs-veruno>**
- **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 già elencati, si raccomanda di portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti. 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 della giusta misura e senza stringhe e il necessario per l'igiene personale. Si informa che ICS 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

Il giorno del ricovero, il paziente verrà accolto dagli operatori dell'Ufficio Ricoveri per l'espletamento delle pratiche di accettazione.

Il paziente verrà accompagnato presso l'Unità Operativa di degenza dal personale d'Istituto o dal personale del servizio ambulanza che ha effettuato il trasferimento dalla struttura sanitaria inviante.

Il personale infermieristico accoglierà il paziente, fornendo le informazioni relative alla organizzazione di Reparto.

Al paziente verranno consegnati:

- Il foglio di accoglienza del reparto comprensivo di Scheda per la segnalazione di suggerimenti o reclami
- Diritti e Doveri del paziente

● Orario visite ai degenti

Le visite in ospedale, nel rispetto della normativa vigente, sono:

- Dal lunedì al venerdì:
dalle ore 12:00 alle ore 13:00
dalle ore 17:00 alle ore 19:00
- Sabato, Domenica e festivi:
dalle ore 11:30 alle ore 13:00
dalle ore 17:00 alle ore 19:00



- Le visite ai pazienti in area monitorata (Codice 75):
tutti i giorni dalle ore 16:00 alle ore 17:00

● 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. Per i colloqui con i medici si invita a prendere appuntamento tramite la Caposala.

● 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:

- Medico: casacca e pantalone blu
- Caposala: casacca bianca con fascia verde e pantalone bianco;
- Infermiere: casacca bianca con fascia azzurra e pantalone bianco;
- Operatore socio - sanitario (OSS): casacca bianca con fascia rosso scuro e pantalone bianco;
- Terapista della riabilitazione, Logopediste: casacca blu e pantalone bianco;

● Modalità di dimissione

Al momento della dimissione verrà rilasciata una relazione (lettera di dimissione) da consegnare al Medico curante recante 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 su decisione del medico dell'Istituto ad altra struttura residenziale (ospedale, RSA o altro) l'onere dell'ambulanza è a carico dell'Istituto; in tutte le altre modalità di dimissione l'ambulanza è a carico dell'interessato.

COMFORT

● Le camere di degenza

I Reparti sono dotati di camere di degenza a uno, a due e a tre letti con televisore.

I servizi igienici vengono condivisi tra gli occupanti la camera. Ciascun posto letto dispone di dispositivo di chiamata.

L'Istituto dispone di sale soggiorno comuni.

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 esterno di Ditta specializzata. Le pulizie delle camere vengono effettuate due volte al giorno e ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

● I pasti

I pasti sono serviti nelle camere di degenza ai seguenti orari: dalle ore 7.30 alle ore 9.30 (prima colazione), ore 12.00 (pranzo) e ore 18.00 (cena).

Il menù, con almeno due possibilità di scelta per i Degenti a dieta libera, viene proposto giornalmente. Sono previste diete personalizzate e speciali su indicazione medica. I pasti sono distribuiti con vassoio personalizzato. Il consumo di alimenti portati dall'esterno non è autorizzato

● Orari di apertura Camera mortuaria

La camera mortuaria è situata in un locale dedicato situato sul retro della struttura principale. E' aperta per le visite tutti i giorni dalle 8:00 alle 16:00.

SERVIZIO SOCIALE

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

- dal Medico di Reparto, come supporto ai principali bisogni assistenziali e previdenziali che si dovranno affrontare in un percorso di malattia.

- su richiesta dei famigliari richiedendo un colloquio con l'Assistente Sociale contattando i seguenti numeri: 0322.884827.

Principali tematiche trattate dal servizio: Invalidità civile, Legge 104/92, Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria (CAVS), Nucleo Alta Continuità per pazienti con presidi invasivi (NAC), Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), Ricoveri di sollievo, Unità di Valutazione Geriatrica (UVG), Assistenza domiciliare integrata (SAD).

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Per i pazienti di fede cattolica al piano seminterrato dell'Istituto, in vicinanza degli ascensori centrali, è ubicata la Cappella.

La S. Messa viene celebrata la domenica alle ore 16:00 presso la Sala Giannuzzi situata al piano rialzato. I degenti possono ricevere assistenza religiosa individuale facendo richiesta ai Coordinatori Infermieristici o alla segreteria di Direzione Sanitaria.

SERVIZI ACCESSORI

● Bar



il Bar è momentaneamente chiuso, sono attivi solamente i distributori automatici di bevande calde e fredde sia nelle aree comuni che nei Reparti.

● Telefoni

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

● Bancomat

Il Servizio Bancomat non è presente all'interno dell'Istituto. È disponibile presso gli Istituti di credito della zona (Gattico, Bogogno, Borgomanero).

● Posta

L'Ufficio Postale è presente nel centro abitato di Veruno vicino al Municipio con orario dal lunedì al venerdì 8.30-13.45, sabato 8.30-12.45. Telefono Ufficio postale: 0322/830224

● Parrucchiere/a

All'interno dell'Istituto è possibile fruire del servizio di parrucchiere uomo/donna. Orari e recapito telefonico per la prenotazione sono esposti nelle bacheche informative dei reparti.

SICUREZZA

L'Istituto Scientifico di Veruno 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 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 manutentori tecnici addestrati

Elettricità e rischi connessi

- Impiantistica elettrica a norma di legge e certificate
- Impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza (gruppi di continuità, gruppi elettrogeni)
- Controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici
-

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 diurno e servizio di guardia notturna
- Impianti di sorveglianza con telecamere esterne alla struttura



Standard di qualità, impegni e programmi

STANDARD DI QUALITÀ

L'IRCCS Maugeri Veruno, 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 certificata secondo la UNI EN ISO 9001:2015.

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

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

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

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

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

L'Istituto di Veruno

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'Istituto di Veruno 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 servizio offerto.
3. Rilevazione sistematica dei tempi di attesa.
4. Rilevazione e gestione dei reclami.

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Istituto di Veruno 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 ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00

(Tel. 0322/884626).



SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti del Cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la possibilità di fruire delle prestazioni sanitarie. La Direzione Sanitaria, anche attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, si impegna a ricevere le osservazioni e i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti, fornendo immediate risposte ove possibile, e ad inoltrare la segnalazione ai competenti uffici per i reclami che configurano problematiche di particolare rilevanza. Il cittadino/utente può sporgere reclamo presentandosi direttamente alla Direzione Sanitaria, esponendo verbalmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposita Scheda di segnalazione reclami (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 monitorizza il 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 Veruno

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

Spazio riservato all'ufficio

Ricevuto il

da

Firma

