



Istituti
Clinici
Scientifici
Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

Carta dei Servizi

IRCCS Tradate

Istituto di Tradate
Via Roncaccio 16
Tel. 0331 829111
Fax 0331 829133

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

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

L'Istituto di Tradate

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

Informazione sulle strutture e servizi forniti

- 10 Come fare per...
- 12 Tipologie delle prestazioni erogate
- 12 Ricovero ordinario
- 13 Ricovero in regime di solvenza
- 14 Assistenza specialistica ambulatoriale
- 16 MAC: Macroattività Ambulatoriale Complessa
- 17 Prestazioni ambulatoriali in regime di solvenza
- 18 Attività libero-professionale "intra-moenia"
- 18 Unità Operative di ricovero e Servizi diagnostico-ambulatoriali
- 22 Informazioni utili per il ricovero
- 23 Comfort
- 24 Servizio di assistenza religiosa
- 24 Servizi accessori
- 25 Sicurezza

Standard di qualità, impegni e programmi

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

Meccanismi di tutela e verifica

- 30 Scheda di segnalazione reclami
- 30 Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo
- 30 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 in sei regioni italiane, forte di un capitale umano di 3.600 addetti, di cui 650 medici, è il gruppo leader nella Medicina riabilitativa e delle cure correlate 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.

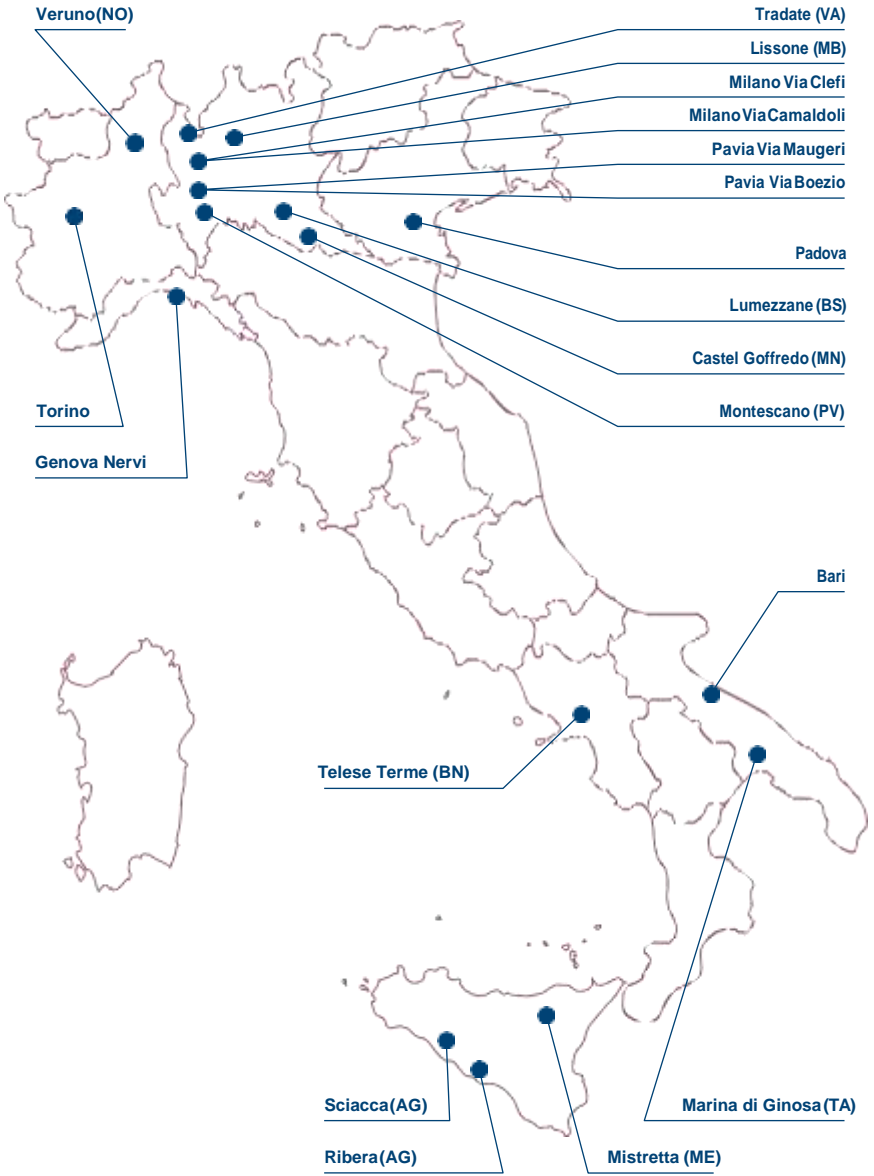
La qualità di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico-IRCCS, riconosciuta dal Ministero della Salute e da quello dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica a 11 Istituti Maugeri, assieme alle numerose collaborazioni locali con le Università, assicurano uno stretto raccordo 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), Lumezzane (BS), Lissone (MB), Marina di Ginosa (TA), Milano (MI) in via Clefi e in via Camaldoli, Mistretta (ME), Montescano (PV), Nervi (GE), Ribera (ME), 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 in Pavia e Padova. Riferimenti relativi alle peculiari attività di servizio e ricerca della ICS Maugeri e dei singoli Istituti possono essere reperiti nel Rapporto Annuale edito dalla ICS Maugeri stessa, consultabile presso la biblioteca centrale, le Direzioni degli Istituti e sul sito web www.icsmaugeri.it.

LE SEDI DELLA ISTITUTI CLINICI SCIENTIFICI MAUGERI



PRINCIPI FONDAMENTALI

In sintonia con gli indirizzi e i pronunciamenti espressi dalle Istituzioni del nostro Paese e dalle più avanzate Comunità internazionali, l'attività assistenziale viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

● **Imparzialità.** Nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza la Istituti Clinici Scientifici Maugeri ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.

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

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

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

● **Partecipazione.**

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

● **Efficacia ed efficienza.**

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



Responsabilità. Nel perseguimento del beneficio comune, la ICS Maugeri tiene in grande considerazione e condivide le esigenze, i bisogni e le aspettative, in prima istanza, dei pazienti e dei loro 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 alle prestazioni oltreché una dettagliata cartellonistica per favorire l'orientamento del paziente. E' inoltre disponibile materiale informativo di cui la presente Carta dei Servizi rappresenta solo la parte istituzionale. Sono infatti a disposizione dell'Utente presso le Unità Operative e i Servizi:

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



PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

Direttore dell'Istituto
Direttore Scientifico
Direttore Sanitario
Responsabile Amministrativo

Prof. Antonio Spanevello
Prof. Antonio Spanevello
Dr.ssa Rosanna Catella
Rag. Gabriele Daniele

L'Istituto di Tradate ha iniziato la sua attività nel 1988 e ospita complessivamente 154 posti letto: come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico è qualificato ospedale di rilievo nazionale ad alta specializzazione per quanto attiene alla Medicina Riabilitativa ed opera nell'ambito del Sistema Sanitario Nazionale e Regionale in base a provvedimento regionale di accreditamento e la conseguente iscrizione nel Registro regionale delle strutture accreditate (Delibera Regionale VI/165 del 17/12/99). L'Istituto di Tradate eroga in regime di ricovero ordinario e ambulatoriale servizi e prestazioni di alta specializzazione in ambito di Medicina Interna Cardio-Respiratoria e Medicina Riabilitativa, comprendenti diagnosi, valutazione funzionale, cura, riabilitazione e reinserimento lavorativo delle patologie di natura neuromotoria, cardiovascolare e respiratoria in fase di instabilità post-acuta e cronica. Le prestazioni erogate sono caratterizzate da un approccio plurispecialistico multidisciplinare e multiprofessionale e comprendono:

- visite e assistenza medica specialistica
- ogni atto o procedura di valutazione diagnostica e funzionale, terapia, riabilitazione educazione sanitaria, prevenzione primaria e secondaria, reinserimento al lavoro diretto al recupero delle migliori condizioni psicofisiche, sociali lavorative ed economiche del degente e al mantenimento dell'autosufficienza
- assistenza infermieristica
- assistenza psicologica
- assistenza sociale

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. A sostegno di queste attività è disponibile all'interno della struttura un Servizio di Documentazione Scientifica connesso in rete a tutte le biblioteche del network di Istituti della ICS Maugeri a riviste accessibili on line e a database scientifici. L'Istituto di Tradate partecipa a programmi sanitari nazionali e regionali nei settori medicina interna cardio-respiratoria, della riabilitazione, della cura delle patologie invalidanti del malato cronico e dell'anziano e della prevenzione secondaria.

Dal mese di ottobre 2000 l'Istituto Scientifico di Tradate ha ottenuto la designazione ufficiale da parte dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (WHO - World Health Organisation) come uno dei 5 centri europei per il monitoraggio della tubercolosi e delle malattie polmonari (WHO Collaborating Centre for Tuberculosis and Lung Diseases).

Dal 1999 l'Istituto Scientifico di Tradate opera in conformità del "Sistema di Gestione della Qualità" della ICS Maugeri certificato secondo la norma UNI EN ISO per Medicina del Lavoro e Riabilitazione di alta specializzazione e per Ricerca, progettazione ed erogazione di servizi sanitari e di diagnosi e cura in regime di ricovero ordinario, ambulatoriale e MAC (Macro attività ambulatoriale complessa) per le seguenti attività:

- Rischi occupazionali e ambientali da attività produttive
- Medicina riabilitativa neuromotoria
- Cardioangiologia riabilitativa
- Pneumologia riabilitativa

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

In auto.

Dall'Autostrada A9 L'aghi-Como, uscita Saronno.

Da Saronno imboccare la Strada Statale Varesina (SS 233) in direzione Varese-Tradate per circa 13 Km. Arrivati a Tradate seguire le indicazioni "ICS Maugeri"

Da VARESE: dall'Autostrada A8 L'aghi-Varese, uscita Gallarate.

Da Gallarate seguire le indicazioni per: Cassano Magnago-Tradate.

In alternativa percorrere la Strada Statale Varesina (SS 233) in direzione Milano per circa 15 Km.

Arrivati a Tradate seguire le indicazioni per "ICS Maugeri"

In treno.

Da MILANO e da VARESE:

- Stazione delle Ferrovie Nord Milano, P.zza Cadorna.

Treni per Varese-Tradate - Stazione delle Ferrovie Nord Varese

P.le Trento. Treni per Milano Informazioni sugli orari: sito internet :

www.trenord.it

La stazione di Tradate dista dall'Istituto circa 1.5 km.

Il Comune di Tradate rende disponibile su richiesta il servizio "Amicobus"

www.comune.tradate.va.it

Parcheggi.

Ampi parcheggi sono a disposizione dell'utenza.

SEGNALETICA

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

PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

<i>PUNTI DI INFORMAZIONE</i>	<i>ORARIO</i>	<i>TELEFONO</i>
Punto Informazioni/Centralino	Tutti i giorni 06.30-22.30	● 0331-829111
Sportello Accettazione	Lunedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì 08.15 - 17.00 Martedì 08.15 - 19.30	● 0331-829102 ● 0331-829103
Centro Unico Prenotazione CUP	Da Lunedì a Venerdì 08.30 - 15.00	● 0331-829777
<i>(Linea telefonica attiva per informazioni e prenotazioni dal Lunedì al Venerdì dalle 11.30 alle 13.00)</i>		
Direzione Sanitaria / Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Da Lunedì a Venerdì 09.00-12.30	● 0331-829521
Unità Operativa di Cardiologia Riabilitativa	Da Lunedì a Venerdì 09.00 - 15.00	● 0331-829301
Unità Operativa di Medicina indirizzo geriatrico		● 0331-829318 ● 0331-829319
Unità Operativa di Pneumologia Riabilitativa	Da Lunedì a Venerdì 10.00 - 13.00	● 0331-829401 ● 0331-829420
Unità Operativa di Recupero e Rieducazione Funzionale (RRF)/ Neurologia riabilitativa	Da Lunedì a Venerdì 09.00 - 15.00	● 0331-829201 ● 0331-829210 ● 0331-829212
MAC	Da Lunedì a Venerdì 09.00 - 15.00	● 0331-829660 ● 0331-829669
Presa in carico Paziente cronico	Da Lunedì a Venerdì 14.00 - 15.00	● 0331-829703

Informazione sulle strutture e sui servizi forniti

COME FARE PER....

... Prenotare il ricovero

La prenotazione del ricovero può essere effettuata, previa prescrizione medica, telefonando al Coordinatore Infermieristico ai numeri indicati sulle Guide Informative disponibili in Accettazione o sul sito www.icsmaugeri.it e inviando documentazione clinica completa al numero di fax dell'Unità Operativa.

La prenotazione viene trascritta in appositi registri informatici.

La chiamata al ricovero avviene nel rispetto dell'ordine cronologico della lista di attesa e delle priorità cliniche definite (es. il trasferimento diretto da strutture sanitarie per acuti), fatte salve le priorità dei pazienti che, per una precisa strategia di intervento debbano completare e perfezionare l'intervento in continuità con il programma impostato in regime di ricovero.

...Richiedere informazioni sulle liste di prenotazione

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

...Chiedere informazioni sanitarie

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

...Richiedere copia cartella clinica

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

- diretto interessato
- genitore esercente la patria potestà (allegando alla richiesta stato di famiglia)
- tutore, curatore o amministratore di sostegno (allegando provvedimento di nomina).
- eredi legittimi(allegando documentazione).
- familiare del paziente mediante delega scritta (contenente nome e cognome del delegato ed estremi di un suo documento di riconoscimento), accompagnata da fotocopia di un documento di identificazione del delegante.

- Perito d'ufficio (copia conferimento incarico ed autorizzazione all'acquisizione di documentazione sanitaria da parte del giudice).
- Congiunto di persona in situazione di impedimento (allegare documento di identità del delegante e documento sanitario recente che attesti le condizioni cliniche del delegante).

La richiesta di cartella clinica può essere fatta compilando l'apposito modulo presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto.

La copia della cartella clinica verrà rilasciata, previo pagamento, entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta mediante:

- Rilascio diretto all'interessato
- Rilascio ad un suo delegato previa delega scritta e documento valido d'identità
- Invio all'interessato presso il suo domicilio a mezzo postale (Raccomandata con ricevuta di ritorno, spese postali a carico dell'interessato)

Il costo della copia della cartella clinica è di € 20,00, in caso di spedizione per posta le spese sono a carico del richiedente tramite contrassegno.

E' possibile richiedere copia della cartella clinica anche via fax al n. 0331-829133

o via e-mail all'indirizzo: accettazione.tradate@icsmaugeri.it. La richiesta dovrà essere corredata di tutta la documentazione necessaria (compresa copia del documento di identità del degente).

La richiesta di copie degli esami radiografici effettuati durante la degenza può essere fatta presso l'Ufficio Accettazione previa compilazione dell'apposito modulo.



TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'Istituto Scientifico di Tradate eroga prestazioni in ambito di Medicina Interna ai fini di diagnosi e cura delle patologie dell'apparato cardio-respiratorio nelle loro fasi di instabilità e in ambito di Medicina Riabilitativa ad un livello di intervento che comprende tutte le attività volte a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patogeni (per malattia o per trauma), prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità al fine di contenere ed evitare l'handicap e di consentire alla persona disabile la miglior qualità della vita e l'inserimento psicosociale. L'attività assistenziale è orientata anche alla formazione continua pre e post-laurea del Personale nell'ambito di rapporti di convenzione con strutture Universitarie.

OFFERTA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

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

RICOVERO ORDINARIO

Definizione della tipologia di ricovero

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

Modalità di accesso

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

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

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

I documenti necessari per il ricovero sono:

- Impegnativa del Medico di Medicina Generale o lettera di trasferimento dell'Ospedale di provenienza.
- Tessera sanitaria
- Documento di identità valido
- Codice Fiscale

RICOVERO IN REGIME DI SOLVENZA

● Ricovero a trattamento alberghiero differenziato

● Modalità di accesso

Il ricovero è eseguibile su richiesta di:

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



● Modalità di prenotazione

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

● Tariffe e modalità di pagamento

In regime di trattamento alberghiero differenziato il paziente ha diritto alla degenza in camera singola a pagamento. In questo caso sottoscrive appositi moduli di impegno al pagamento presso l'ufficio accoglienza solventi.

Alla dimissione si emette fattura di cassa con allegato il prospetto riepilogativo con importo calcolato sulla base dei giorni effettivi.

● 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. Per gli Istituti in Regione Lombardia è possibile anche la MAC (attività ambulatoriale ad alta complessità)



● 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

- Impegnativa del SSN riportante la prescrizione e la diagnosi o sospetto diagnostico, eventuale esenzione
- Codice Fiscale
- Tessera sanitaria
- Tessera di esenzione (se avente diritto).

Per le prestazioni e servizi erogati in regime non convenzionato, la documentazione necessaria è costituita dalla richiesta di prestazione. All'Utente è richiesto, soprattutto nel caso di prestazioni o visite di controllo, di portare con sé eventuale documentazione clinica precedente.

● Modalità di prenotazione

Le visite ambulatoriali e le prestazioni di diagnostica strumentale possono essere prenotate:

- al Centro Unico di Prenotazione (CUP) dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.00.
- via fax al numero 0331-829144 allegando prescrizione medica.
- via e-mail all'indirizzo cup.tradate@icsmaugeri.it allegando prescrizione medica.

Il CUP fornisce prenotazioni e informazioni telefoniche riguardo le prestazioni ambulatoriali esclusivamente dalle 11.30 alle 13.00.

Il CUP fornisce, ove necessario, tutte le indicazioni per un'adeguata preparazione all'esame e nel caso di prestazioni in regime convenzionato verifica che l'impegnativa risulti compilata in modo corretto.

● Modalità di accettazione e pagamento della tariffa

Prima di accedere ai Laboratori ed Ambulatori per l'esecuzione della prestazione o della visita, l'Utente deve rivolgersi agli sportelli dell'Accettazione per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici.

Il Personale dell'Accettazione fornisce tutte le informazioni necessarie per raggiungere l'Ambulatorio o il Laboratorio presso il quale verrà eseguita la visita o l'esame.

● Modalità di ritiro referti

Gli esiti di alcuni esami o visite sono consegnati all'Utente alla fine dell'esame stesso, dopo il periodo di tempo strettamente necessario per la refertazione della prestazione.

Altri esami, caratterizzati da maggiore complessità interpretativa e di refertazione sono resi disponibili entro 3 giorni lavorativi. In questo caso il ritiro del referto avviene presso lo sportello dell'Accettazione .

I referti verranno consegnati in busta chiusa solo all'Utente o ad un suo delegato.

L'indicazione scritta di eventuale delega al ritiro del referto è riportata a cura dell'interessato nell'apposito modulo. Per il ritiro dei referti presso gli sportelli dell'Accettazione l'Utente o suo delegato deve presentare la ricevuta di pagamento ed un proprio documento valido di riconoscimento.

I risultati delle prestazioni dovranno in ogni caso essere ritirati entro 30 giorni dalla data dell'esecuzione dell'esame, al fine di evitare l'addebito dell'intero importo della prestazione stessa (D.M. 07/11/1991).

In casi particolari, l'Utente può richiedere presso lo sportello dell'Accettazione di ricevere, a proprie spese, i referti al proprio domicilio tramite posta.

● Prestazioni ad accesso diretto, senza prenotazione

Punto Prelievi: accesso diretto da lunedì a venerdì dalle ore 8.15 alle ore 9.30 senza necessità di prenotazione.

● Ambulatorio di pronta risposta

L'ambulatorio di rapida risposta, afferente alla U.O. di Medicina Generale ad indirizzo Geriatrico, ha l'obiettivo di fornire ai Medici di Medicina Generale del territorio un pronto ed efficiente consulto per problematiche cliniche cardio-respiratorie e vascolari, di recente insorgenza o, soprattutto, per instabilizzazione di cronicità nota. L'urgenza della situazione clinica dei pazienti indirizzati all'ambulatorio si colloca idealmente a cavaliere tra quella di un accesso in Pronto Soccorso e quella di un accesso ambulatoriale di urgenza differibile (bollino verde).

- L'ambulatorio è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00
- E' a disposizione dei Medici di Medicina Generale a seguito di preliminare contatto telefonico ai numeri 0331.829661/829669, la telefonata è raccolta da un infermiere che sulla scorta delle indicazioni del Medico di Medicina Generale provvede a trasferire la chiamata al Medico competente (Cardiologo, Pneumologo, Angiologo). I due professionisti, dopo aver analizzato congiuntamente il caso clinico condivideranno il successivo percorso.
- Il Paziente accede all'Ambulatorio con impegnativa del Medico di Medicina Generale con la richiesta di visita cardiologica o visita pneumologica o visita angiologica, a secondo del sospetto clinico prevalente.
- Qualora durante la valutazione si rendano necessari accertamenti diagnostici strumentali e di laboratorio, il medico specialista responsabile della gestione del caso clinico provvede alla prescrizione degli stessi su ricettario regionale. Al termine del percorso ad ogni paziente viene consegnata una relazione scritta indirizzata al Medico di Medicina Generale così come i referti degli eventuali esami diagnostici eseguiti.

● **MAC: MACROATTIVITA' AMBULATORIALE COMPLESSA**

Definizione della tipologia delle prestazioni:

Presso l'Istituto di Tradate i posti letto utilizzati per il ricovero in Day Hospital sono stati riclassificati nel 2011 in posti tecnici MAC (Macroattività Ambulatoriale Complessa ad alta integrazione di risorse) secondo quanto previsto dalla normativa regionale (DGR IX/1479 del 30/03/2011).

Le prestazioni MAC erogate dall'Istituto consistono in pacchetti di prestazioni riabilitative multidisciplinari caratterizzati da diversi livelli di complessità che afferiscono ai seguenti pacchetti:

MAC06: Pacchetto riabilitativo ad alta complessità rivolto a pazienti mai sottoposti a programmi formali di riabilitazione o con documentato peggioramento della capacità funzionale, della partecipazione e delle relazioni /sostegno sociale, direttamente in fase post-acuta o cronici con rinnovata esigenza di percorso riabilitativo, in cui si configura un maggiore consumo di risorse per valutazioni diagnostico-funzionali e conduzione del programma.

MAC07: Pacchetto riabilitativo media complessità rivolto a pazienti per cui si renda necessario il completamento del programma di intervento al termine di un ricovero riabilitativo degenziale o con documentato peggioramento della capacità funzionale, della partecipazione e delle relazioni/sostegno sociale, che richiedano assistenza come per pacchetto a bassa complessità ma con una maggiore esigenza di rivalutazione clinico-funzionale e supervisione medica e non medica del programma riabilitativo.

MAC08: Pacchetto riabilitativo bassa complessità rivolto a pazienti in cui si renda necessario, in base a specifici protocolli di follow up, la verifica dello stato clinico, della capacità funzionale residua, della partecipazione e delle relazioni/sostegno sociale, dell'aderenza alle indicazioni domiciliari prescritte. Tali pazienti possono provenire da un immediatamente precedente percorso di riabilitazione in ambito degenziale, in cui vi sia la necessità di proseguire l'intervento di training fisico unitamente ad una forma minima di supervisione medica e non medica.

● **Modalità di accesso**

I pacchetti MAC sono eseguibili in regime di convenzione e possono essere prescritti sull'apposita impegnativa del SSN unicamente dagli specialisti che operano nella struttura.

I documenti necessari per l'accesso sono:

- Impegnativa del SSN riportante la prescrizione e la diagnosi o sospetto diagnostico e codice di esenzione (se avente diritto)
- Codice Fiscale
- Tessera sanitaria
- Tessera di esenzione (se avente diritto)

● **Modalità di prenotazione**

La prenotazione dei pacchetti MAC è gestita attraverso l'inserimento a cura del Coordinatore Infermieristico in apposito registro di prenotazione. La chiamata viene fatta nel rispetto cronologico della lista di attesa fatte salve le necessità di priorità stabilite dallo specialista prescrittore. L'interessato può chiedere informazioni sulla propria prenotazione al Coordinatore Infermieristico.

● **Modalità di accettazione e pagamento della tariffa**

L'Utente deve rivolgersi agli sportelli dell'Accettazione per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici prima di accedere all'area MAC in occasione del primo giorno di accesso previsto dal pacchetto. Il Personale dell'Accettazione fornirà tutte le informazioni necessarie per raggiungere l'area MAC.

● **Modalità di ritiro della refertazione**

In occasione dell'ultimo accesso, al paziente viene consegnata una relazione clinica conclusiva.

PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME DI SOLVENZA

● **Modalità di accesso**

L'accesso alle prestazioni (visite e prestazioni diagnostiche) avviene tramite richiesta del Medico di Medicina Generale o dello Specialista. Non è necessaria prescrizione su ricettario SSN.

● **Modalità di prenotazione**

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

● **Tariffe e modalità di pagamento**

Prima di accedere agli Ambulatori per l'esecuzione della visita o prestazione diagnostica l'Utente deve rivolgersi agli sportelli dell'Accettazione per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici.

ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE “INTRA-MOENIA”

● Modalità di accesso, prenotazione e pagamento

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 allo Sportello 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 prestazione.

UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO E SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI



Il modello organizzativo è costituito dalle U.O. di ricovero dotate di proprio personale medico, infermieristico, tecnico e di Ambulatori e Laboratori, dai Servizi sanitari e di supporto.

DIPARTIMENTO DI MEDICINA E RIABILITAZIONE CARDIORESPIRATORIA
DIRETTORE: PROF. ANTONIO SPANEVELLO

UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO

PRIMARIO/RESPONSABILE

Cardiologia Riabilitativa

Dr.ssa Simona Sarzi Braga

- Reparto di ricovero
- Palestra di Cardiologia
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio Ergometria
- Ambulatorio Ecocardiografia
- Ambulatorio di elettrocardiografia e ECG dinamico
- Ambulatorio sistem nervoso autonomo cardiovascolare (SNA)
- Ambulatori Terapia anticoagulante orale TAO e NAO
- Ambulatorio di Angiologia ed Ecografia vascolare periferica
- Ambulatorio Telesorveglianza

- Ambulatorio della Sincope (Syncope-Unit)
- Ambulatorio prevenzione primaria cardiovascolare
- Ambulatorio dell'Insufficienza cardiaca
- Laboratorio per l'insufficienza cardiaca: stratificazione prognostica e sviluppo di protocolli riabilitativi

**Medicina Generale
ad Indirizzo Geriatrico**

Prof. Fabio Angeli

- Reparto di ricovero
- Ambulatorio per l'Ipertensione polmonare (in collaborazione con Pneumologia)
- Ambulatorio Medicina Interna

Pneumologia Riabilitativa

Prof. Antonio Spanevello

- Reparto di ricovero
- Palestra di Pneumologia
- Ambulatorio di Pneumologia
- Ambulatorio di Fisiopatologia Respiratoria
- Ambulatorio di Broncoscopia
- Ambulatorio Disturbi respiratori del sonno
- Ambulatorio dell'Asma Bronchiale
- Ambulatorio per l'Ipertensione polmonare (in collaborazione con Medicina Generale ad indirizzo Geriatrico)
- Laboratorio di Biologia, Fisiologia dell'Apparato Respiratorio e Farmacologia clinica

**Servizio di Epidemiologia Clinica
delle malattie Respiratorie**

Dr. Giovanni Battista Migliori

- Laboratorio di Epidemiologia Clinica delle Tubercolosi e delle Malattie Respiratorie
- Centro di Collaborazione Organizzazione Mondiale della Sanità



DIPARTIMENTO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA
DIRETTORE: DR.SSA MARIA GRAZIA CRESPI

UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO

PRIMARIO/RESPONSABILE

***Riabilitazione Specialistica
 Neurologica Riabilitativa e RRF***

Dr.ssa Maria Grazia Crespi

- Reparto di ricovero
- Palestra Neuromotoria
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Reumatologia
- Ambulatorio di Terapia Fisica
- Ambulatorio di Logopedia
- Ambulatorio disturbi del Movimento
- Ambulatorio protesi e ausili
- Ambulatorio di Terapia Occupazionale ed Ergonomia

MACROATTIVITA' AMBULATORIALE COMPLESSA

PRIMARIO

Cardiologia Riabilitativa

Dr.ssa Simona Sarzi Braga

Pneumologia Riabilitativa

Prof. Antonio Spanevello

***Riabilitazione Specialistica
 Neurologica Riabilitativa e RRF***

Dr. Giorgio Ferriero



SERVIZI SANITARI**PRIMARIO/RESPONSABILE****Ambulatorio Prelievi****Dr.ssa Antonella Navarra - IRCCS Pavia****Servizio di Radiologia****Dr. Luciano Riboldi****SERVIZI DI SUPPORTO****Assistente sociale****Psicologo****Dietista****Servizio di documentazione scientifica**

Si invita l'Utente a consultare:

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

INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO

● Cosa portare per il ricovero in ospedale

E' indispensabile portare con sé tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti, indicazioni e notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente, da consegnare al Coordinatore Infermieristico al momento dell'ingresso. L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare:

- camicia da notte o pigiama
 - calze e pantofole (per i soggetti anziani è bene evitare le ciabatte)
 - tuta e scarpe da ginnastica
 - necessario per la toeletta personale, asciugamani, accappatoio.
- Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

● Modalità di accoglienza

Nella fascia oraria di apertura degli uffici amministrativi, a seguito della regolamentazione degli atti burocratici, l'Accettazione provvede ad avvisare dell'avvenuta registrazione il Reparto che invia in Accettazione un addetto che accompagna l'Utente al Reparto. Al momento dell'arrivo in reparto per il ricovero, il Personale addetto accompagna il Degente alla stanza ed al posto letto assegnato. Qui il Personale infermieristico accoglie il Degente e fornisce a lui ed eventualmente ai famigliari le prime informazioni sul soggiorno in ospedale e un opuscolo/lettera di benvenuto nella quale vengono descritte le modalità di organizzazione della Unità Operativa, l'equipe medica cui sarà affidato e gli aspetti strettamente alberghieri connessi alla degenza. Nelle fasce orarie di chiusura degli uffici amministrativi, il Paziente accede direttamente al Reparto e provvede alla regolarizzazione burocratica alla riapertura dell'Ufficio Accettazione.

● Orario visite

Le visite ai degenti sono previste nei seguenti orari:

Lunedì-Venerdì:	dalle 16.00 alle 20.00
Sabato, Domenica e festivi:	dalle 15.00 alle 20.00

In tutti i Reparti non sono ammesse visite di bambini di età inferiore ai 12 anni. Per esigenze particolari è possibile richiedere permessi di visita al di fuori dell'orario consentito. Le deroghe agli orari di visita, per motivi formalizzati da parte dei parenti, vanno richieste al Coordinatore Infermieristico o al Medico curante ed autorizzate dal Primario e dalla Direzione Sanitaria.

● Informazioni ai parenti

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Reparto solo ai soggetti indicati dal paziente nel modulo apposito compilato al momento del ricovero. L'orario di ricevimento dei Medici è indicato nei Fogli di accoglienza ai Reparti. Non verranno fornite informazioni sanitarie a mezzotelefono.

● Modalità di dimissione

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

Assistenza offerta:

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

Il personale infermieristico è facilmente identificabile sia grazie all'adozione di cartellini identificativi sia grazie all'adozione di divise diversificate.

COMFORT

● Le camere di degenza

Le Unità Operative dell'Istituto sono dotate di camere di degenza a 1 o 2 letti con bagno annesso. Ciascun letto è provvisto di un dispositivo di chiamata sonoro e luminoso che si riproduce a livello dell'Infermeria di piano, di luce di cortesia e di presa elettrica. Tutte le camere di degenza prevedono a livello del testa-letto dispositivi per gas medicali e l'aspirazione.

Tutte le camere di degenza e pressoché l'intero Istituto sono dotati di un sistema di antenne che consente il monitoraggio telemetrico continuo dell'elettrocardiogramma e della saturazione di ossigeno nel sangue.

Le camere di degenza sono dotate di televisore.

E' fatto divieto di manomettere le connessioni elettriche e l'impianto di antenna, come pure di installare antenne accessorie ed altre apparecchiature elettriche. Tutto l'Istituto è dotato di impianto di aria condizionata e di riscaldamento. Durante il periodo di funzionamento dell'impianto di condizionamento gli Utenti sono pregati di non aprire le finestre. E' vietato fumare in tutti gli ambienti e pertinenze della struttura ospedaliera.

● Il servizio alberghiero

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

● I pasti

La colazione, il pranzo e la cena sono serviti in camera nei seguenti orari:

Colazione	tra le ore 7.40 e le ore 8.00
Pranzo	ore 12.00
Cena	ore 19.00

Ad ogni Degente è consegnata una brochure nella quale è riportato il menù proposto per un periodo di 1 settimana.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

L'Istituto Scientifico di Tradate garantisce ad ogni Degente libertà di culto ai sensi dell'Art. 15 della Legge Regionale 48/88.

Per i degenti di fede cattolica ogni Domenica e nelle Festività alle ore 9.00 viene celebrata la Santa Messa al piano terra. A richiesta, i Degenti in situazioni cliniche critiche che ne limitino la mobilità possono giovare della assistenza religiosa al letto da parte di un Sacerdote di confessione cattolica.

SERVIZI ACCESSORI

● Bar

All'interno dell'Istituto Scientifico di Tradate esiste un Servizio Bar-Caffetteria i cui orari di apertura sono i seguenti:

da lunedì a venerdì:	7.30 - 19.00
sabato, domenica e festivi:	8.30 - 13.00 / 15.30 - 19.00

Le tariffe degli articoli di più largo consumo sono calmierate dall'Istituto Scientifico di Tradate, i prezzi degli altri generi sono allineati agli indirizzi della Camera di Commercio di Varese. Il listino prezzi è esposto nel locale del Bar.

Non sono in vendita bevande alcoliche o superalcoliche.

Al piano seminterrato (torre) e a piano terra (ala nuova) sono posti distributori di bevande calde, acqua minerale, bibite e snack utilizzabili 24 ore su 24.

● Custodia valori e oggetti personali

In ogni camera di degenza sono disponibili armadietti personali con meccanismo di chiusura. La chiave dovrà essere restituita, alla dimissione, al Personale infermieristico. L'Istituto non si assume alcuna responsabilità sugli oggetti personali e sui beni depositati.

● Parrucchiere

Presso l'Istituto è disponibile un servizio di parrucchiere per uomo e donna

● Animali di affezione

Presso l'Istituto è ammesso, in ottemperanza alla DGR n. X/6446 del 10/4/2017, l'accesso agli animali di affezione previa specifica richiesta e autorizzazione secondo le modalità descritte nell'apposito regolamento disponibile presso le Unità Operative.

● Biblioteca degenti

Presso l'Istituto è disponibile un servizio di prestito libri dedicato ai pazienti ricoverati.

Il catalogo dei libri disponibili (più di 1000 titoli) ed i moduli di richiesta prestito sono disponibili presso le Unità Operative.

SICUREZZA

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

Antincendio

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

Elettricità e rischi connessi

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

Igiene

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

Sorveglianza

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

STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto di Tradate, 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 Accreditazione regionali e agli standard "di eccellenza" Joint Commission, scelti da Regione Lombardia nell'ambito del progetto triennale di valutazione delle aziende sanitarie accreditate.

L'Ufficio Qualità, Accreditazione e Impatto sociale (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 di gestione per la qualità omogeneo per tutti gli Istituti della ICS Maugeri distribuiti sul territorio nazionale. Gli Istituti, con il supporto di QUAIS, verificano annualmente il funzionamento del Sistema di gestione per la qualità attraverso audit interni. La ICS Maugeri, in qualità di Società Benefit, è impegnata nella generazione e raggiungimento di obiettivi di beneficio comune tra cui in particolare: la cura dei pazienti, nel loro interesse prioritario; la ricerca scientifica per l'innovazione delle terapie mediche, partecipando attivamente al confronto scientifico nazionale e internazionale; la diffusione delle migliori conoscenze per la gestione

dei processi clinici, ai fini del progresso della cultura e delle prassi professionali.

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

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

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

- Diffusione e semplicità dell'informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure 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 Tradate effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

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

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Istituto di Tradate 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 di dettaglio sulle strutture, sulle prestazioni e sulle relative modalità di accesso e fruizione possono essere richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la Segreteria della Direzione Sanitaria telefonando all'interno 0331.829521, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve inoltre le osservazioni o i reclami, è impegnato a fornire immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si prestino ad immediata soluzione e ad inoltrare la segnalazione a chi di competenza per i reclami che configurano problematiche di particolare rilevanza.



Meccanismi di tutela e verifica

SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI

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

**SCHEDA DISEGNALAZIONE
E RECLAMO**

SCHEDA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

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 _____

