



Istituti  
Clinici  
Scientifici  
Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

# Carta dei Servizi

## IRCCS Pavia

Istituto di Pavia  
Via Salvatore Maugeri 10, 27100 Pavia  
Tel. 0382 5921  
Fax 0382592081

Sede legale e amministrativa  
Via Salvatore Maugeri 4, 27100 Pavia  
Tel. 0382 592504  
Fax 0382 592576  
[www.icsmaugeri.it](http://www.icsmaugeri.it)



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

**L'Istituto di Pavia**

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

**Informazione sulle strutture e servizi forniti**

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

**Standard di qualità, impegni e programmi**

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

**Meccanismi di tutela e verifica**

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

# La Istituti Clinici Scientifici Maugeri

## ORIGINE E MISSIONE

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

Oggi ICS Maugeri, con 17 Istituti, 3 Poliambulatori, 1 centro di Ricerche Ambientali, in sette 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.

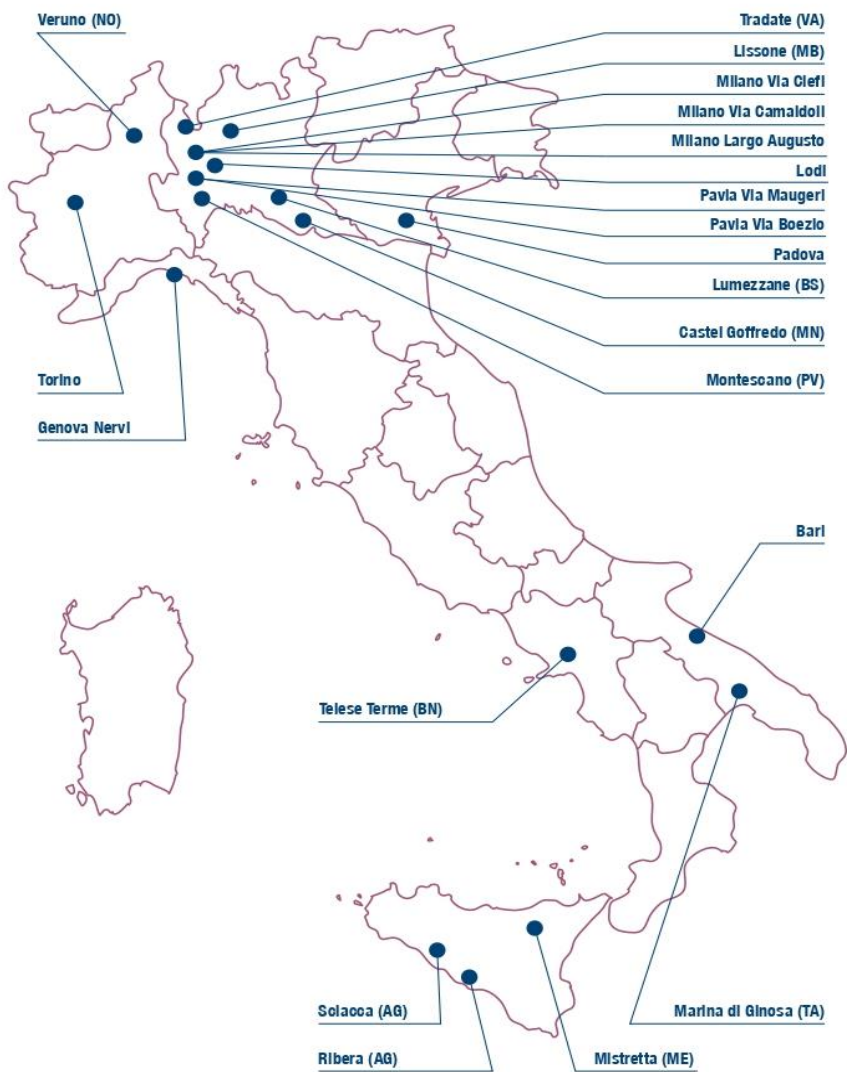
La qualità di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico-IRCCS, riconosciuta dal Ministero della Salute e da quello dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica a 9 Istituti Maugeri, assieme alle numerose collaborazioni locali con le Università, assicurano uno stretto raccordo fra 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), Lumezzane (BS), Lissone (MB), Lodi (LO), Marina di Ginosa (TA), Milano (MI) in via Clefi, via Camaldoli e in Largo Augusto, 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 antiveleni (CAV) ed il Centro nazionale di informazione tossicologica (CNIT). I Centri di Ricerche Ambientali, costituiti da Laboratori di Medicina del Lavoro, Igiene Industriale e Ambientale, si trovano in Pavia e Padova. Riferimenti relativi alle peculiari attività di servizio e ricerca della ICS Maugeri e dei singoli Istituti possono essere reperiti nel Rapporto Annuale edito dalla ICS Maugeri stessa, consultabile presso la biblioteca centrale, le Direzioni degli Istituti e sul sito web [www.icsmaugeri.it](http://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 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 degli Istituti Clinici Scientifici Maugeri sono operanti numerosi punti informazione per favorire l'accesso del paziente alle prestazioni oltreché una dettagliata cartellonistica per favorire l'orientamento del paziente. E' inoltre disponibile materiale informativo di cui la presente Carta dei Servizi rappresenta solo la parte istituzionale. Sono infatti a disposizione dell'Utente presso le Unità Operative e i Servizi:

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

Nell'attuale periodo di emergenza Covid, l'informazione agli utenti è assolta telefonicamente



## PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto di Pavia ha iniziato la sua attività nel 1965 nella sede storica di via Boezio 26 dove ha operato fino al 1997, per poi trasferirsi nella nuova sede situata in via Maugeri, in località Cravino. Sono attualmente disponibili i seguenti posti letto accreditati e a contratto: 349 posti letto in regime di ricovero ordinario, più 6 posti letto in regime di day surgery e 36 letti presso il Servizio di Dialisi oltre a 32 posti tecnici di Macroattività Ambulatoriale ad alta Complessità e 1 posto BIC (chirurgia a bassa intensità); come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico è qualificato ospedale di rilievo nazionale ad alta specializzazione per quanto attiene alla Medicina Riabilitativa. L'Istituto opera nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale in base al provvedimento regionale di accreditamento e la conseguente iscrizione nel Registro Regionale delle strutture accreditate (Delibera regionale n. VI/46090 del 8.11.1999).

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

Come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, l'attività assistenziale si integra con attività di ricerca di tipo biomedico diretta all'identificazione e alla validazione di nuovi modelli metodologici di valutazione funzionale, di intervento riabilitativo e di gestione clinica e ad attività didattiche dirette a laureandi, medici, specializzandi e specialisti nell'ambito di rapporti convenzionati di ricerca con strutture universitarie ed altri enti o istituti.

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





## COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

- **In auto.** Dall'Autostrada A7 Milano-Genova, uscita Pavia Nord, casello di Bereguardo; dall'autostrada A21 Piacenza-Torino uscita Casteggio. Seguire indicazioni uscita "Istituti Universitari" e, successivamente, Fondazione Salvatore Maugeri.
- **In treno.** La stazione ferroviaria è quella di Pavia. Dalla Stazione è possibile raggiungere l'Istituto Scientifico con taxi o autobus di Linea n. 3.
- **In autobus.** Linea n. 3 dal centro e dalla Stazione Ferroviaria e n. 7 dal centro.

## SEGNALETICA

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

Attualmente la segnaletica è in fase di rifacimento migliorativo, così come tutto il piano terra dell'Istituto.

## PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

All'ingresso Utenti è presente un Punto Informazioni Utenti con personale qualificato presente dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.30 alle ore 16.00.

Nell'attuale periodo di emergenza Covid, l'informazione agli utenti è assolta telefonicamente dal centralino di Istituto e dall'URP e per coloro che si presentano di persona, dal personale del triage.

Sono a disposizione degli Utenti le Guide Informative delle diverse Unità Operative e Servizi contenenti informazioni utili su prestazioni erogate, operatori responsabili e organizzazione dell'Istituto.

La Carta dei Servizi e le Guide Informative sono disponibili anche presso le Unità Operative e Servizi.

Data l'importante opera di ristrutturazione e riorganizzazione in atto, alcuni documenti potrebbero non essere presenti perchè in fase di revisione sostanziale.

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

**PUNTI DI INFORMAZIONE TELEFONO**

**ORARIO**



<b>Centralino</b>	● <b>0382 - 5921</b>	
<b>Ufficio Ricoveri</b>	● <b>0382-592870 - 592871</b>	Lunedì - Venerdì dalle 07.00 alle 19.15 Sabato dalle 07.30 alle 12.00
<b>Ufficio Cartelle Cliniche</b>	● <b>0382-592860</b>	Lunedì - Venerdì dalle 09.00 alle 12.30 dalle 13.30 alle 15.45
<b>Accettazione Ambulatoriale</b>	● <b>0382-592850/1/2/3/4/5/6/7/8</b>	<b>SSN e Prestazioni in regime di solvenza</b> Lunedì - Venerdì dalle 07.00 alle 19.15 Sabato dalle 7.30 alle 12.00
<b>Sportello Paziente Cronico</b>	● <b>0382-5933023</b>	Lunedì - Venerdì dalle 08.30 alle 16.00
<b>Direzione Sanitaria</b>	● <b>0382-592866 - 592867</b> Fax <b>0382-592081</b> mail: <a href="mailto:dirsan.pavia@icsmaugeri.it">dirsan.pavia@icsmaugeri.it</a>	Lunedì - Venerdì dalle 08.30 alle 16.30
<b>Direzione di Istituto</b>	● <b>0382-592866 - 592867</b> mail: <a href="mailto:direzione.pavia@icsmaugeri.it">direzione.pavia@icsmaugeri.it</a>	Lunedì - Venerdì dalle 08.30 alle 16.30
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>	● <b>0382-592887</b> Mail: <a href="mailto:urp.pavia@ismaugeri.it">urp.pavia@ismaugeri.it</a>	Lunedì - Venerdì dalle 9.00 alle 11.00
<b>Ufficio Solventi</b>	● <b>0382-592873</b>	Lunedì - Venerdì dalle 08.30 alle 16.00
<b>C.U.P. (solo telefonico)</b>	● <b>0382-592592</b>	Lunedì - Venerdì dalle 08.30 alle 16.00 Sabato dalle 09.00 alle 13.00

## COME FARE PER....

### ... Prenotare il ricovero

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

Informazioni sulla modalità di prenotazione di ricovero attive nei singoli Istituti possono essere richieste telefonando direttamente al coordinatore infermieristico di ciascuna Unità Operativa anche descritti nelle specifiche Guide Informative o sul sito [www.icsmaugeri.it](http://www.icsmaugeri.it).

### ... Richiedere informazioni sulle liste di prenotazione

La prenotazione viene trascritta su registri informatizzati. La programmazione dei ricoveri e la successiva chiamata avvengono nel rispetto dell'ordine cronologico di inserimento in lista di attesa e delle priorità cliniche definite (es il trasferimento diretto da strutture sanitarie per acuti o pazienti con gravi sintomi non più gestibili a domicilio). I registri informatizzati di prenotazione, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy, sono consultabili su richiesta presso le Unità Operative. L'interessato può chiedere notizia sulla propria prenotazione e sui tempi di attesa rivolgendosi al Coordinatore infermieristico.

### ...Chiedere informazioni sanitarie

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

### ...Richiedere copia cartella clinica

Al momento della dimissione è possibile richiedere, se si desidera, un duplicato della cartella clinica, compilando apposito modulo reperibile presso gli sportelli accettazione nell'atrio all'ingresso e pagamento di relativa tariffa per ogni singola cartella in copia autenticata, di €20 (comprensiva di spese postali). La documentazione sanitaria viene inviata tramite raccomandata al domicilio indicato nella richiesta.

La documentazione può essere richiesta esclusivamente da:

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

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

## TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'Istituto di Pavia eroga prestazioni di diagnosi e cura nell'ambito della Medicina per Acuti/Chirurgia e della Medicina Riabilitativa. In particolare offre percorsi di Riabilitazione intensiva di patologie in fase di post- acuzie o croniche invalidanti e dispendi aree attrezzate (Terapia sub-intensiva) per i pazienti più critici.

## RICOVERO

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

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

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

### Modalità di accesso:

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

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

- i Pazienti che eseguono il ricovero privato a pagamento, dovranno presentarsi all'Ufficio Solventi, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 16,00, posto al piano terra in prossimità dell'ingresso.

### Documenti necessari per il ricovero:

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

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

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

## **RICOVERO Day-Hospital / Day-Surgery / Macroattività Ambulatoriale Complessa (MAC)**

### **Modalità di accesso:**

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

### **Documenti necessari per il ricovero**

Il paziente deve essere munito di:

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

### **Modalità di prenotazione:**

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

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

L'espletamento pratiche amministrative si effettua agli sportelli all'ingresso nell'atrio principale.

## RICOVERO IN REGIME DI SOLVENZA

L'Istituto di Pavia prevede:

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

Anche in questo caso è prevista una richiesta medica.

### Modalità di prenotazione:

I Pazienti che eseguono il ricovero privato a pagamento, dovranno presentarsi all'Ufficio Solventi, dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16,00, posto al piano terra in prossimità dell'ingresso.

### Modalità di pagamento:

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

## ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

In ogni Istituto Maugeri è costituito il Centro Servizi Clinici (CSC) per la programmazione e il controllo delle attività specialistiche "ambulatoriali". Esso si avvale 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)

### Tipologia delle prestazioni ambulatoriali

ICS Maugeri offre al paziente prestazioni ambulatoriali per

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

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

### **Modalità di prenotazione:**

Il Paziente può accedere alle prestazioni ICS Maugeri o tramite il Servizio Sanitario Nazionale o in Regime di solvenza istituzionale o in libera professione intramoenia (solo in quest'ultimo caso il paziente ha la possibilità di scegliere il Medico specialista a cui affidare le proprie cure).

Le prenotazioni di esami e visite specialistiche SSN si possono effettuare:

Di persona presso gli sportelli CUP dalle 7.30 alle 17.00 dal lunedì al venerdì o tramite call center 0382-592592 tasto 1, salvo in emergenza covid dove tutto si effettua telefonicamente.

Documenti necessari per la prenotazione:

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

### **Prestazioni urgenti differibili entro 72 ore:**

Le prestazioni "urgenti differibili" sono quelle prestazioni considerate, dal Medico che le prescrive, di carattere urgente ma non di emergenza, cioè non comportano una necessità immediata di ricorrere al Pronto Soccorso.

Il Medico di Medicina Generale e lo specialista dispongono di classi di priorità che possono apportare alla ricetta se ritengono che quella prestazione sia urgente, ma non di emergenza.

Le prestazioni saranno erogate nei tempi previsti dalla vigente normativa.

### **Modalità di accettazione e pagamento ticket:**

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

### **Modalità di ritiro referti:**

Le modalità e i tempi necessari per il ritiro dei referti variano in funzione del Servizio e/o della prestazione erogata: pertanto vengono comunicati direttamente al Paziente in fase di accettazione ambulatoriale o presso il Servizio erogatore. In periodo di emergenza Covid quasi tutti i referti vengono spediti all'utenza oppure, previo consenso dell'utente, pubblicati on-line con accesso riservato tramite password.

### **Tempi di attesa:**

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

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

Ambulatorio Prelievi: accesso diretto da lunedì a sabato dalle ore 7.30 alle ore 11.00 senza necessità di prenotazione.

Rx torace: accesso diretto da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle 10.00.

ECG: accesso diretto da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle 10.30 e dalle ore 13.30 alle 14.30. In periodo di emergenza Covid, tutte le prestazioni ad accesso diretto sono sospese ed effettuate previa prenotazione.

## PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME DI SOLVENZA e

### ATTIVITA' LIBERO-PROFESSIONALE INTRA-MOENIA

Il Paziente può accedere alle prestazioni ICS Maugeri anche in Regime di solvenza istituzionale o in libera professione intramoenia (solo in quest'ultimo caso il paziente ha la possibilità di scegliere il Medico specialista a cui affidare le proprie cure).

#### Modalità di prenotazione:

Le prenotazioni ambulatoriali in regime di Solvenza Istituzionale o Intramoenia, si effettuano in front office all'ufficio solventi (salvo nel periodo di emergenza covid) o tramite call center 0382-592592 tasto 2.

#### Modalità di pagamento:

Il pagamento si effettua agli sportelli centrali nel caso di solvenza istituzionale (senza scelta del medico specialista) o di intramoenia, mentre per la solvenza istituzionale convenzionata (fondi assicurativi) il pagamento si effettua presso ufficio solventi.

## UNITÀ OPERATIVE, SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI

### UNITÀ OPERATIVE (UO/UOC/UOSD)

### PRIMARIO/RESPONSABILE

---

#### Servizio Anestesia e Blocco Operatorio

Dr. Giovanni Negri

- Ambulatorio Prericovero Chirurgico

#### Chirurgia Mininvasiva

Dr.ssa Rubina Ruggiero

- Reparto di degenza
- Day-surgery
- Ambulatorio di Chirurgia Generale e Mininvasiva
- Ambulatorio Malattie della Tiroide

#### Terapia del Dolore

Dr.ssa Laura Demartini

- Reparto di degenza
- Day-surgery
- Ambulatorio Terapia del Dolore

#### Urologia

Dr. Tommaso Camerota

- Degenza
- Day-surgery
- Ambulatorio di Urologia



## Oculistica

- Ambulatorio di Oculistica

Dr. Giovanni Furioli

## Senologia

- Reparto di degenza
- Day-surgery
- Ambulatorio Breast Unit
- Ambulatorio Vulnologia

Prof. Fabio Corsi

---

## Cardiologia (Medicina 3)

- Reparto di degenza
- Ambulatorio cardiologia molecolare genetica
- Laboratorio di ricerca cardiologia molecolare

Prof. Silvia Priori

---

## Medicina del Lavoro

- Ambulatorio di Medicina del Lavoro
- Ambulatorio Mobbing

Prof. Stefano M. Candura

## Allergologia

- Reparto di degenza
- Ambulatorio di Allergologia

Prof. Luca Chiovato

## CAV - CNIT

- CNIT-Laboratorio di tossicologia sperimentale/clinica

Dr. Carlo Locatelli

---

## Medicina Generale ed Endocrinologia

- Reparto di degenza
- Ambulatorio di Medicina generale
- Ambulatorio di Diabetologia
- Ambulatorio di Endocrinologia
- Ambulatorio Obesità
- Ambulatorio Malattie della tiroide
- Ambulatorio di Osteoporosi
- Ambulatorio di Dietologia
- Ambulatorio di Dermatologia
- Ambulatorio di Scienza dell'alimentazione

Prof. Luca Chiovato

## Nefrologia

Prof. Ciro Esposito

- Reparto di degenza
- Ambulatorio di Pre-dialisi
- Ambulatorio di Dialisi Peritoneale
- Ambulatorio di Nefrologia
- Ambulatorio di Glomerulonefrite
- Ambulatorio Trapianti
- Dialisi

## Oncologia

Dr. Antonio Bernardo

- Reparto di degenza
  - Ambulatorio di oncologia
- 

## Cardiologia Riabilitativa

Dr. Giovanni Forni

- Reparto di degenza
  - Ambulatorio di Cardiologia
  - Ambulatorio di Cardiologia Riabilitativa
  - Ambulatorio dell'Insufficienza cardiaca
  - Ambulatorio di Elettrocardiografia, ECG dinamico
  - Ambulatorio di Ecocardiografia
  - Ambulatorio di Ergometria
  - Ambulatorio Monitoraggio Pressorio e ipertensione
  - Ambulatorio di Angiologia/Ecografia Vascolare Periferica
- 

## Pneumologia Riabilitativa

Dr. Piero Ceriana

- Reparto di degenza
  - Ambulatorio di Pneumologia Riabilitativa
  - Ambulatorio di Broncoscopia
  - Ambulatorio di Telemedicina
- 

## Riabilitazione Neuromotoria

Dr.ssa Isabella Springhetti

- Reparto di degenza
  - Ambulatorio Cadute / Post Trauma
  - Ambulatorio di Fisiatria Oncologica
  - Ambulatorio per l'Osteoporosi
  - Ambulatorio Disfagia
  - Ambulatorio SM e Atassia
- 

## Neurologia Riabilitativa1 /Riabilitazione Specialistica Spinale/Unità Risveglio

Prof. Antonio Nardone

- Reparto di degenza
  - Ambulatorio di Neurologia Riabilitativa 1
  - Ambulatorio Spasticità
  - Ambulatorio per le Gravi Cerebrolesioni Acquisite
  - Ambulatorio Lesioni Spinali
  - Ambulatorio Neurofisiologia Clinica
-

## Neurologia Riabilitativa 2

Dr. Alberto Zaliani

- Reparto di degenza
  - Ambulatorio di Neurologia Riabilitativa 2
- 

## Medicina del sonno

Dr. Francesco Fanfulla

- Ambulatorio Medicina del Sonno
- 

## Endoscopia Digestiva

Dr. Vitantonio Caramia

- Ambulatorio di Endoscopia Digestiva
- Ambulatorio di Gastroenterologia
- Ambulatorio Malattie del Fegato e Vie Biliari

## Gastroenterologia

Prof. Federico Biagi

- Ambulatorio di Gastroenterologia
- 

## Oncologia Medica

Dr. Antonio Bernardo

- Reparto di degenza
- Ambulatorio di Oncologia

## Oncologia Traslazionale

Prof.ssa Debora Locati

- Reparto di degenza
  - Ambulatorio di Oncologia Traslazionale
  - Clinical Trial Center
  - Laboratorio di Oncologia Sperimentale e Farmacologia
- 

## Cure Sub Acute

Dr.ssa Marilena Viggiano

- Reparto di degenza
- Ambulatorio di Cure Sub acute

<b>AMBULATORI LABORATORI SERVIZI</b>	<b>RESPONSABILE</b>
<b>Neurofisiopatologia</b>	Dr. Michelangelo Buonocore
<b>Riabilitazione Visiva per Ipovedenti</b>	Dr.ssa Monica Schmid
<b>Centro Studi Attività Motoria</b>	Prof. Antonio Nardone
<b>Laboratorio di informatica e sistemistica per la ricerca clinica</b>	Prof. Riccardo Bellazzi
<b>Laboratorio di Ricerca sulle Malattie neurodegenerative</b>	Prof.ssa Daniela Rossi
<b>Anatomia Patologica (SMEL 245)</b>	Dr.ssa Laura Villani
<b>Farmacia</b>	Dr.ssa Anna Losurdo
<b>Fisica Sanitaria</b>	Dr. Luca G. Moro
<b>Laboratorio Analisi - SMeL</b>	Dr.ssa Antonella Navarra
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Punto Prelievi</li> </ul>	
<b>Medicina Nucleare</b>	Dr. Giuseppe Trifirò
<b>Psicologia</b>	Dr.ssa Paola Gabanelli
<b>Angiologia</b>	Dr. Alberto Ferrari Bardile
<b>Laboratorio Epigenetica</b>	Prof. Carlo Gaetano
<b>Diagnostica per Immagini</b>	Dr. Paolo Poggi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• RMN – TC – RX - Ecografia</li> </ul>	
<b>Radioterapia</b>	Dr. Giovanni Battista Ivaldi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambulatorio di Radioterapia Oncologica</li> </ul>	
<b>Fisiatria Occupazionale</b>	Dr.ssa Monica Panigazzi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambulatorio di Terapia Occupazionale ed Ergonomia</li> </ul>	
<b>UOOML/Fisiopatologia Respiratoria</b>	Prof. Marcello Imbriani
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambulatorio di Fisiopatologia Respiratoria</li> <li>• Ambulatorio Medicina del Lavoro</li> <li>• Ambulatorio di Ergospirometria</li> </ul>	
<b>Laboratorio di ricerca in Musicoterapia</b>	Prof. Alfredo Raglio

## INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO

### Cosa portare in ospedale

E' utile portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti in altri Ospedali.

Si consiglia di portare con sé soltanto gli effetti personali strettamente necessari. Per il ricovero presso le UO di Riabilitazione sono utili tuta e scarpe da ginnastica.

### Modalità di accoglienza

Al momento del ricovero il Paziente o un suo familiare dovranno provvedere all'accettazione presso l'Ufficio Ricoveri situato al piano terra.

Presso il Reparto di degenza, gli operatori preposti all'assistenza agolgono il paziente fornendo a lui e ai familiari informazioni sulla organizzazione di Reparto e consegnando:

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

Presso il Caposala di ciascun reparto il paziente o i familiari possono richiedere una copia della Carta dei Servizi Sanitari.

### Orario visite

Gli orari di visita ai Degenti sono indicati nelle singole Unità Operative.

Per esigenze particolari è possibile rivolgersi all'infermiere coordinatore che può concedere permessi di visita al di fuori dell'orario consentito, autorizzati dal Responsabile della Divisione e dalla Direzione Sanitaria.

Nel periodo di emergenza Covid, le visite sono sospese e regolamentate dalla Direzione Sanitaria. Maggiori informazioni sono erogate dal Personale dei Reparti.



### Informazioni ai parenti

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Reparto solo ai soggetti indicati dal Degente nel modulo compilato al momento del ricovero.

L'orario di ricevimento dei Medici è indicato nei. A nessuno e per nessun motivo verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono. Nel periodo emergenziale pandemico, tale modalità viene utilizzata per sopperire al divieto di ingresso nella struttura.

### 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:

*Caposala*: camice bianco ed eventuale divisa con fascia verde;

*Infermiere professionale*: divisa bianca con fascia azzurra (casacca e pantalone) *Operatore sanitario specializzato (OSS)*: divisa bianca

(casacca e pantalone); *Terapista della riabilitazione*: divisa azzurra e camice bianco.

### Modalità di dimissione

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

### Copia cartella clinica

La richiesta di copia della cartella clinica va effettuata presso gli sportelli dell'accettazione all'ingresso con pagamento contestuale dei diritti.

Il tempo medio di attesa per la documentazione, che viene spedita direttamente all'indirizzo indicato, è di circa 15 giorni lavorativi dalla data di richiesta, salvo casi particolari di cui viene data comunicazione al richiedente.

## COMFORT

### Le camere di degenza

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

### Il servizio alberghiero

Le pulizie delle camere di degenza, dei servizi igienici, delle aree comuni sono garantiti da personale, di Ditta specializzata, non dipendente dall'Istituto ma da questo controllato.

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

### I pasti

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

## SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Al primo piano è situata una Cappella di rito Cristiano-Cattolico.  
*Orario della S. Messa:* da Lunedì a Venerdì e prefestivi: h 17.30.  
 Domenica e festivi: h 9.30.

Il Cappellano è presente tutti i giorni feriali nei reparti dalle h 8.30.  
 L'emergenza covid ha causato variazioni negli orari e negli accessi, evidenziabili presso la Cappella.

## SERVIZI ACCESSORI

Sono disponibili presso l'Istituto i seguenti Servizi accessori:

### Bar

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

- Dal Lunedì al Venerdì dalle 7.00 alle 19.00.
- Sabato e Festivi dalle 9.00 alle 20.00.
- Il 1° dell'anno dalle 10.00 alle 18.00.

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

Nel period di emergenza Covid, il bar ha orari più ristretti.



### Giornali

Tutte le mattine, su richiesta, è possibile far consegnare nei reparti quotidiani e riviste. Nel periodo di emergenza Covid I giornali non possono essere consegnati.

### Edicola

Al piano terreno è a disposizione degli Utenti una edicola nell'area del Bar aperta:

- Dal Lunedì al Venerdì dalle 7.00 alle 18.00.
- Sabato e Festivi dalle 9.00 alle 13.00, ad eccezione delle seguenti festività: 1 gennaio  
 Pasquetta  
 16 agosto  
 25 e 26 dicembre

Nel period di emergenza Covid, l'edicola ha orari più ristretti.

### Banca

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

## SICUREZZA

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

### Antincendio

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

### Elettricità e rischi connessi

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

### Igiene

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

### Sorveglianza

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



# Standard di qualità, impegni e programmi

## STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto di Pavia insieme a tutta la ICS Maugeri, si è dotato di un sistema di gestione per la qualità certificato ai sensi della norma ISO 9001 già dal 2007 da Bureau Veritas (Ente di certificazione Internazionale, accreditato per le valutazioni in ambito sanitario). L'impegno per il mantenimento e il rinnovo della certificazione è continuo. Dal 2016 la ICS Maugeri è 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 Accredimento regionali e agli standard "di eccellenza" Joint Commission, scelti da Regione Lombardia nell'ambito del progetto triennale di valutazione delle aziende sanitarie accreditate.

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

## L'Istituto di Pavia

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

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

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

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

## STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto di Pavia effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

1. Verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza delle prestazioni erogate e dei processi attraverso criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale.
2. Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per i degenti dei Reparti di ricovero e per i pazienti ambulatoriali al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del 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 Pavia si impegna ad attivare programmi di miglioramento continuo delle condizioni di ricovero ospedaliero e delle modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie intervenendo nelle seguenti aree:

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

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

Informazioni sulla struttura e sulle prestazioni possono essere richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso l'atrio centrale.



## **Meccanismi di tutela e verifica**

### **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



**SCHEDA DI SEGNALAZIONE  
E RECLAMO**

# SCHEDA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

Scheda per la segnalazione di disfunzioni - reclami - suggerimenti  
**Da consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Reclamo  Segnalazione  Suggerimento  Encomio

(barrare una delle caselle)

Il sottoscritto ..... Nato a .....

il ...../...../...../ Residente in .....

Via .....

Carta Identità n. .... Tel. ....

email: .....

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

## Segnala quanto accaduto

### DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DI SEGNALAZIONE

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DATA:

Firma del Segnalante

Il presente reclamo verrà registrato dall'U.R.P. e trasmesso al responsabile del servizio interessato affinché possano essere adottate le possibili misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio nonché fornirle un pronto riscontro. Dall'inizio del procedimento, sarà cura dell'U.R.P. acquisire le informazioni e la documentazione necessaria per istruire un' appropriata risposta a firma della Direzione Aziendale, entro il termine di 30 giorni (ex D.P.C.M. 27/01/94), se consentito dalla complessità del reclamo. E' fatta salva la possibilità, per il cittadino, di revocare/annullare il procedimento qualora il disservizio/problema presentato si fosse risolto, dandone opportuna comunicazione alla Direzione Sanitaria e/o URP

## Spazio riservato all'ufficio

Ricevuto il .....

da .....

Firma .....

