

# CARTA DEI SERVIZI

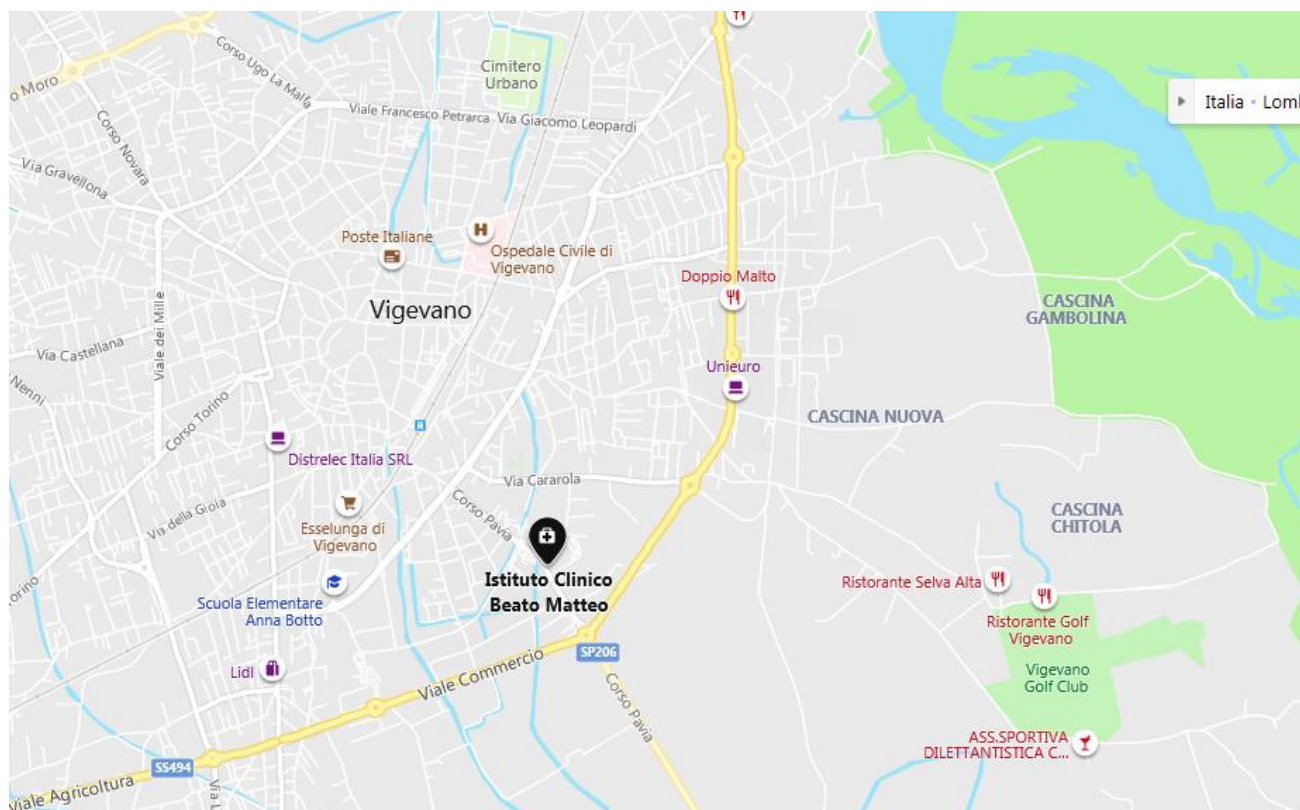


Istituto Clinico  
Beato Matteo

Gruppo San Donato



## COME SI ARRIVA



### Da Pavia

Partendo dal centro città, seguire la **SS35** fino alla rotonda di San Martino Siccomario, prendere la **SS596** (dei Cairoli) in direzione di Mortara-Vigevano; proseguire oltre Gropello Cairoli, quindi imboccare la **SP206** in direzione Vigevano (superare Borgo San Siro), ingresso in città dalla frazione Sforzesca. Continuare lungo corso Pavia, superare la rotonda (incrocio corso Pavia – viale Commercio – viale Industria).

L'istituto clinico si trova sulla destra poco dopo la rotonda.

### Da Casale Monferrato

Uscire da Casale lungo via Adam Marcello, proseguire lungo la **SS31** e quindi imboccare via Guglielmo Marconi.

Proseguire sino a Candia Lomellina, prendere la strada per Mortara (direzione Cozzo, Castello d'Agogna) ovvero la **SS494**.

Proseguire sulla **SS494** oltre Mortara sino a Vigevano, dove la stessa **SS494** procede come viale Agricoltura e viale Commercio; alla rotonda tra viale Commercio - corso Pavia - viale Industria imboccare l'uscita a sinistra, l'istituto clinico Beato Matteo è sulla destra poco più avanti. Il parcheggio è posto sul retro della struttura.

### **Da Novara**

Uscire da Novara prendendo la **SS11**, costeggiare Trecate e quindi imboccare la **SP4** (incrocio corso Italia – via conte Annoni).

All'altezza di Cassolnovo seguire la **SP206** superando il paese, entrare in Vigevano e proseguire lungo corso Novara, fino alla circonvallazione esterna (rotonda corso Novara – corso Aldo Moro), prendere a destra e seguire la circonvallazione fino alla rotonda con viale Agricoltura, qui prendere a sinistra e proseguire fino alla rotonda di viale Commercio – corso Pavia – viale Industria, prendere la terza uscita.

L'istituto clinico è poco avanti sulla destra.

### **Da Milano**

Uscire da Milano prendendo la **SS494**, superare Corsico, Gaggiano ed Abbiategrasso seguendo la direzione Vigevano.

Continuare sulla **SS494** (viale Artigianato – viale Industria) fino alla rotonda di viale Industria – corso Pavia – viale Commercio, prendere la prima uscita.

L'istituto clinico è sulla destra a breve distanza.

### **Da Vercelli**

All'uscita da Vercelli prendere la **SS596**, superare Palestro, Robbio e proseguire oltre Sant'Angelo Lomellina.

All'incrocio tra la SS596 e la SS596dir svoltare a sinistra in direzione di Castel d'Agogna e Mortara; costeggiare Mortara e proseguire sulla **SS494** in direzione di Milano fino alla rotonda di viale Commercio – corso Pavia – viale Industria, qui prendere la terza uscita.

La Beato Matteo è sulla destra poco avanti.

### **Da Alessandria**

Uscendo da Alessandria prendere la **SS494**, costeggiare Valenza, proseguire in direzione di Torre Beretti e Sartirana, superare Valle Lomellina, Zeme, Castel d'Agogna e andando verso Mortara.

Costeggiare Mortara e proseguire sempre sulla **SS494** fino alla rotonda di viale Commercio – corso Pavia – viale Industria, prendere la terza uscita.

L'istituto clinico è sulla destra a breve distanza.

## **Alloggi convenzionati**

Per i pazienti e per i loro familiari che vorranno soggiornare a Vigevano, verranno riservate tariffe agevolate. L'Istituto è convenzionato con:

- Hotel del Parco (Corso Milano 95, email: [info@delparcohotel.it](mailto:info@delparcohotel.it), 0381.348170);
- B&B Piccola Torre Maison (Via Merula 39, e-mail: [info@piccolatorre.it](mailto:info@piccolatorre.it); 0381.571953);
- Agriturismo Cascina Mora Bassa (Strada Mora Bassa 18, e-mail: [info@morabassa.it](mailto:info@morabassa.it); 0381.1920685).

## **PRESENTAZIONE**

La Casa di Cura Beato Matteo inizia la propria attività nel 1953 con i reparti di Ostetricia e Ginecologia, Medicina Generale e Chirurgia Generale radicandosi progressivamente su territorio.

Nel 1994 ha inizia una rapida e globale trasformazione: vengono costruiti due piani aggiuntivi destinati alla degenza, agli ambulatori polispecialistici. Oltre all'ampliamento della reception, bar e mensa.

Nel gennaio del 2000 la Casa di Cura entra a far parte del Gruppo Ospedaliero San Donato e nel novembre 2001 cambia la propria denominazione sociale in Istituto Clinico Beato Matteo.

Nel 2010 viene ultimata la costruzione della nuova area che ospita il Blocco Operatorio con 5 sale operatorie, la Centrale di sterilizzazione, la palestra, la Terapia intensiva post operatoria e gli ambulatori di odontoiatria. Viene inoltre attivato il blocco dedicato alla Radioterapia.

Nel nuovo satellite trova inoltre spazio il Pronto Soccorso accreditato e attivato nell'ottobre 2013.

L'Istituto Clinico Beato Matteo è certificato UNI EN ISO 9001:2015.

L'Istituto è accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale per le prestazioni di ricovero, specialistica ambulatoriale, laboratorio analisi, radiologia e pronto soccorso.

## MISSION

L'Istituto Clinico Beato Matteo è un Presidio Ospedaliero dell'Ente unico gestore denominato Istituti Clinici di Pavia e di Vigevano, iscritto al numero del Registro Regionale delle strutture sanitarie accreditate.

Eroga prestazioni di diagnosi e cura sia in regime di degenza ordinaria, urgenza, solvenza, specialistica ambulatoriale e diagnostica strumentale.

L'Istituto Clinico Beato Matteo esercita la propria missione svolgendo attività sanitaria nel rispetto della dignità della persona umana ed avendo come principi ispiratori la tutela della vita la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, la migliore assistenza al paziente ed il miglior comfort.

Per la messa in pratica di questi principi ispiratori la direzione ha stabilito alcuni obiettivi di carattere generale sui quali l'Istituto Clinico Beato Matteo è impegnato a:

- Sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'attenzione al paziente e alla sua soddisfazione, alla sicurezza del personale e dell'ambiente di lavoro alla competenza, alla consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici.
- Fornire sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui malati;
- Assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e di cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità, richieste dallo stato del malato;
- Offrire ai medici la disponibilità delle risorse umane e tecnologiche necessarie;
- Offrire la migliore ospitalità ed il miglior servizio ai pazienti.

Il raggiungimento degli obiettivi viene periodicamente verificato dalla Direzione che concerta con l'organizzazione ed attiva i necessari provvedimenti correttivi e preventivi.

L'Istituto Clinico Beato Matteo ha adottato un proprio codice etico e modello organizzativo in cui vengono dichiarati i valori, i diritti, i doveri e le responsabilità aziendali nei confronti di tutti i portatori di interessi (utenti, dipendenti e collaboratori). Entrambi i documenti sono consultabili sul sito aziendale <https://www.grupposandonato.it/strutture/istituto-clinico-beato-matteo> )

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali l'Istituto Clinico Beato Matteo si ispira sono quelli di:

- Eguaglianza: ogni persona ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, religione, razza, nazionalità e condizione sociale.
- Imparzialità: tutti gli operatori sono tenuti ad adottare un comportamento di obiettività, giustizia ed imparzialità verso i pazienti.
- Continuità: I medici operanti all'interno dell'Istituto di Cura hanno il dovere di assicurare al paziente continuità delle cure
- Diritto di scelta: L'utente ha il diritto di scegliere, tra gli erogatori di prestazione sanitaria, quello che ritiene possa meglio soddisfare le sue esigenze.
- Partecipazione: Il cittadino/utente ha il diritto ad avere informazioni sul proprio stato di salute e sulle prestazioni erogate.
- L'utente può, attraverso suggerimenti ed indicazioni (questionari di gradimento), collaborare per migliorare il servizio all'interno della Struttura.
- Efficienza e efficacia: L'utilizzo ottimale delle risorse a disposizione permette di garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni
- Doveri dei cittadini: I doveri e le norme di civile convivenza rappresentano un aspetto fondamentale della vita comunitaria

## CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

L'Istituto ha adeguato il proprio sistema di gestione per la qualità alla norma UNI EN ISO 9001: - 2015 e lavora per un continuo miglioramento del programma di qualità interno che viene periodicamente verificato e aggiornato. Al fine del miglioramento continuo degli aspetti di salute e sicurezza di tutti i lavoratori e degli ambienti di lavoro, gli Istituti Clinici di Pavia e Vigevano hanno adottato un sistema di gestione della salute e sicurezza conforme a quanto indicato dalla norma UNI ISO 45001:2018.

## STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI PROGRAMMATICI

L'istituto Clinico Beato Matteo ha come primo obiettivo quello di garantire le migliori cure, in un contesto di umanizzazione atto a soddisfare i bisogni dei pazienti, mediante la promozione continua della qualità. A tal fine, accanto alla costante ricerca dell'eccellenza nelle cure medico-chirurgiche e nei servizi diagnostici, sono stati individuati i seguenti standard di qualità e obiettivi programmatici:

Standard di qualità:

- Rispetto dei tempi di attesa per le prestazioni monitorizzate;
- Segnaletica aggiornata e di facile lettura;
- Accoglienza in reparto da parte del Coordinatore o del personale delegato identificabile da cartellino di riconoscimento;
- Disponibilità nelle camere di degenza, della Carta dei Servizi e di fogli informativi sui servizi erogati;
- Raccolta ed elaborazione dei questionari sulla qualità del servizio erogato;

- Affissione in bacheca delle “Comunicazioni con gli Utenti” dei risultati dell’elaborazione dei questionari;
- Formazione continua degli operatori sanitari
- Orario di visita dei partenti allargato durante la giornata in caso di necessità (intervento chirurgico, procedure invasive ecc...);
- Possibilità di ospitare mamme nella stessa camera del figlio, in caso di ricovero di pazienti in età pediatrica;
- Elevato standard di comfort alberghiero (camere con bagno privato; climatizzate; con arredo adeguato e dotate di televisore);
- Garanzia di pulizia e sanificazione degli ambienti;
- Rilascio cartella clinica entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta, e per i casi urgenti rilascio entro 2/3 giorni lavorativi;
- Risposta ai reclami entro 8 giorni;
- Esistenza di procedure e di un piano per la sicurezza (Servizio Prevenzione e Protezione);
- Rispetto della normativa in materia di privacy (ai sensi dell’art. 13 del Regolamento UE 2016/679)
- Costante presenza, all’interno della Struttura, delle figure Sanitarie ed Amministrative di vertice, che consente all’utente di trovare immediato ascolto e verifica dei provvedimenti assunti dopo la segnalazione;
- Controllo interno sul rispetto del divieto di fumo (L. n° 3 del 16 gennaio 2003);
- Disponibilità di operatori in grado di interloquire con gli utenti nella lingua di origine;
- Costante aggiornamento dei protocolli diagnostici-terapeutici;
- Controllo di riduzione delle infezioni ospedaliere;

## **OBIETTIVI PROGRAMMATICI**

- Mantenimento della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- Ottimizzazione dei tempi di attesa ambulatoriali e di ricovero;
- Continuo aggiornamento della dotazione tecnologica in relazione alla adeguatezza e alle innovazioni scientifiche;
- Miglioramento della qualità dei programmi di formazione continua del personale con corsi di formazione mirati (Corsi ECM);
- Interventi per miglioramento della sicurezza e del comfort.

# CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO

Fonti principali della Carta dei Diritti del Malato sono:

Carta Costituzionale – Legge 833/78 – D.Lgs. 502/92 – Legge Reg. 48/88 - Legge Reg. 16/86 –

D.Lgs 196/2003 – D.P.R. 270/00 (Convenzione coi Medici di Medicina Generale) – Direttive comunitarie

## PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI SANITARI

La Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività.

La tutela della salute deve avvenire nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, utilizzando le risorse

disponibili secondo criteri di equità, efficienza ed efficacia.

Il malato è al centro dell'organizzazione sanitaria, quindi deve essere in ogni modo agevolato nella fruizione dei servizi garantendogli in primo luogo informazioni semplici e complete sui propri diritti e doveri.

La Carta dei Diritti del Malato ripropone e riassume principi già normati dalle leggi vigenti: non introduce, né potrebbe introdurre obblighi ulteriori, limitandosi a richiamare in linguaggio accessibile una serie di principi, di diritti e di doveri, chiamando in causa, in un'ottica di collaborazione e corresponsabilizzazione, tutti i diversi attori del sistema sanitario, ciascuno nel proprio ruolo

- 1) Il cittadino contribuisce al finanziamento del Servizio Sanitario nei modi stabiliti dalla legge: ha diritto ad essere trattato senza favoritismi, clientelismi ed abusi. Ha diritto ad essere informato su tutte le possibilità offerte dalle strutture sanitarie accreditate, pubbliche e private, compresa l'attività libero professionale intramuraria a pagamento. Prenotazioni per visite ed esami devono poter essere effettuate attraverso un Centro Unico di prenotazione, anche telefonicamente.
- 2) È dovere di ogni cittadino informare tempestivamente le strutture sanitarie se rinuncia a prestazioni programmate per evitare sprechi di tempo e di risorse. Le strutture sanitarie devono tempestivamente informare il cittadino dell'impossibilità di effettuare prestazioni nelle date previste e provvedere a riprogrammarle in tempi brevi.
- 3) Il cittadino ha diritto ad avere informazioni precise sui tempi di attesa per l'ottenimento delle prestazioni. Le liste di attesa per i ricoveri, di cui è responsabile il Direttore Sanitario, devono essere redatte con criteri oggettivi, dichiarati e trasparenti, fatto salvo il diritto alla riservatezza dei malati.
- 4) Il malato ha diritto alla presenza dei sanitari negli ambulatori e nei reparti per il tempo stabilito dai contratti o dalle convenzioni: tutto il personale è tenuto al rispetto degli orari programmati per le attività assistenziali.
- 5) Le strutture sanitarie ed i relativi servizi devono essere accessibili ai disabili.
- 6) Il malato deve essere ricoverato in ospedale solo quando ciò sia indispensabile: vanno esclusi i ricoveri per accertamenti diagnostici eseguibili ambulatorialmente. I ricoveri devono essere possibilmente programmati. Il malato che deve sottoporsi ad intervento chirurgico sarà informato sulla possibilità di autotrasfusione.
- 7) In caso di ricovero, il malato ha diritto che il proprio medico collabori con i medici del reparto, fornendo a questi tutti gli elementi in suo possesso attraverso la scheda di accesso. In caso di ricovero d'urgenza la scheda verrà richiesta dalla struttura al medico di famiglia. Al momento della dimissione i medici della struttura ospedaliera trasmetteranno tramite l'assistito al medico di famiglia dettagliata informazione sul decorso ospedaliero ed una sintesi diagnostica e terapeutica comprendente le indicazioni sui principi attivi dei farmaci consigliati.
- 8) Il malato ha diritto ad essere informato, con linguaggio a lui adeguato, sulla sua malattia, sulle tecniche e sulle terapie cui verrà sottoposto, sui farmaci che gli saranno prescritti e somministrati e ciò perché sia pienamente consapevole e partecipe delle cure.
- 9) Il malato ha altresì diritto ad essere informato tempestivamente, con linguaggio a lui adeguato, sul decorso della malattia e sull'esito, qualunque esso sia, delle cure prestate.



- 10) Il minore, l'inabilitato o l'interdetto dovranno essere informati sulla loro situazione e su quanto si sta facendo nel loro interesse da personale preparato, nella misura e con modalità adeguate, sentiti i tutori o gli esercenti della patria potestà titolati a formalizzare il consenso.
- 11) Quando si preveda la sottoscrizione del "consenso informato" al malato dovrà venire illustrato il tipo di intervento chirurgico o strumentale cui verrà sottoposto. Verranno specificati gli eventuali rischi nei quali può incorrere, senza suscitargli inutili ansie o paure. Per ben comprendere gli effetti indesiderati e possibili, sarà il suo medico di riferimento che gli argomenterà tutto quanto è oggetto del consenso informato. Il medico, e non altri, si accerterà che il malato abbia ben compreso il documento, lo firmerà consegnandolo al malato che lo ritornerà, controfirmato, prima dell'intervento.
- 12) Il malato segnalerà per iscritto se desidera che altri e chi, siano informati dal medico sul decorso della sua malattia. In ogni reparto deve essere esposto il nome dei medici ivi operanti e deve essere indicato l'orario di ricevimento da parte dei medici. I colloqui dovranno svolgersi nel rispetto della riservatezza. L'orario dovrà essere articolato in più giorni della settimana e tener conto, possibilmente, degli impegni lavorativi di chi deve essere informato sulla situazione del malato.
- 13) Al cittadino può essere richiesto di partecipare a protocolli di sperimentazione clinica: l'adesione non è mai obbligatoria, ma assolutamente volontaria e preceduta da precise informazioni, secondo le normative comunitarie. In ogni caso il cittadino non potrà essere sottoposto a sperimentazione a sua insaputa e avrà diritto ad essere informato sui termini dell'assicurazione che lo tutela relativamente alla sperimentazione a cui volontariamente si sottopone.
- 14) Al malato sarà consegnato, al momento del ricovero in ospedale, un opuscolo illustrativo dei vari servizi offerti e delle regole da osservare durante la degenza.
- 15) Il malato ha diritto che negli ambienti a lui destinati siano garantiti: igiene, disinfezione, sicurezza e pulizia. Tutto il personale è tenuto ad osservare con la massima attenzione le regole di igiene e asepsi. Anche i familiari e i visitatori sono tenuti al rispetto delle disposizioni finalizzate a garantire l'igiene, la sicurezza e la pulizia.
- 16) Il malato ha diritto di vivere la giornata di degenza seguendo i normali ritmi biologici, ha diritto di non essere disturbato durante il sonno per il riordino delle stanze in orari non previsti, di non essere disturbato da rumori di voci del personale o di altri, di non essere disturbato da rumori vari, quali quelli prodotti da stoviglie, carrelli e zoccoli.
- 17) Il malato ed i suoi congiunti o visitatori sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi anche negli spazi comuni.
- 18) Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è tenuto al rispetto del lavoro degli operatori al fine di permettere lo svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica. I visitatori sono tenuti all'osservanza degli orari delle visite per favorire la quiete ed il riposo di tutti i degenti. E' consigliabile non affollare le stanze con troppi visitatori nel rispetto di tutti. In situazioni eccezionali e per necessità improrogabili del malato, l'attività assistenziale e terapeutica può coincidere con l'orario delle visite. In questi casi i visitatori saranno invitati a lasciare momentaneamente la stanza.
- 19) I degenti hanno diritto di essere confortati dai familiari anche oltre il normale orario di visita, compatibilmente con le esigenze assistenziali, d'intesa con il Coordinatore infermieristico.
- 20) Gli anziani non devono essere "parcheeggiati" negli ospedali, ma essere assistiti preferibilmente sul territorio, a domicilio o in adeguate strutture. La degenza in ospedale deve essere limitata al momento acuto, tuttavia la dimissione potrà avvenire soltanto quando si sia valutata e verificata la corretta sistemazione dell'anziano in famiglia (sempre che questa sia ricettiva) o in una struttura protetta, in stretta collaborazione con le strutture sanitarie territoriali.
- 21) Le visite di consulenza e la stesura delle anamnesi devono avvenire in luogo riservato o con modalità che garantiscano il rispetto della dignità della persona in applicazione della legge.
- 22) Al malato devono essere evitati inutili digiuni, preanestesi e rinvii di interventi, se non in casi eccezionali e ben motivati.
- 23) Il malato ha diritto che la patologia di cui è affetto, pur oggetto di valutazione interdisciplinare, non diventi argomento di dispute tra sanitari in sua presenza. La discussione del caso clinico, anche per esigenze didattiche, deve avvenire nel pieno rispetto della sensibilità e della riservatezza della persona. Le soluzioni più efficaci per il recupero della sua salute gli saranno presentate dal medico di riferimento.

- 24) L'assistenza sanitaria è prestata assicurando il diritto alla riservatezza della persona, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali ( D.Lgs.196/2003). Ulteriori e più restrittive misure di tutela della sicurezza, compreso l'anonimato, sono assicurate nei casi previsti dalla legge, per esempio in tema di AIDS o infezione HIV, o di tossicodipendenza, nonché di tutela della maternità.
- 25) Il personale sanitario operante nelle strutture pubbliche o accreditate deve essere riconoscibile attraverso il cartellino indicante qualifica, cognome, nome e fotografia. Il personale si rivolge al degente, in modo cortese e rispettoso, identificandolo con il suo nome e cognome. Nessuna somma di denaro o regalo può essere accettata dal personale laico o religioso a titolo di gratificazione.
- 26) Il malato in caso di grave patologia, di morte imminente e di morte, ha diritto ad un ambiente riservato con la presenza ed il conforto dei suoi cari.
- 27) Saranno agevolate nell'ambito delle strutture sanitarie e da parte dei medici tutte le informazioni riguardo alla scelta della donazione di organi, anche in collaborazione con le Associazioni di Volontariato.
- 28) Gli inabili ed i non autosufficienti devono essere assistiti dal personale strutturato per l'alimentazione, per il moto e per le pulizie personali e ciò tutte le volte che se ne presenta la necessità anche oltre la routine.
- 29) Le piaghe da decubito, se attribuibili a scarsa assistenza, potranno essere oggetto di denuncia all'autorità competente.
- 30) Il malato ha diritto a non essere sottoposto ad accanimento terapeutico e ad usufruire della terapia del dolore.
- 31) La persona affetta da disagio mentale deve essere assistita e curata in ospedale e sul territorio tenendo conto della necessità della continuità assistenziale nella presa in carico del paziente e del suo diritto a conoscere e discutere con lo psichiatra di riferimento un progetto individualizzato di trattamento frutto di un lavoro multidisciplinare che garantisce l'accesso a nuovi farmaci e trattamenti psicosociali. I familiari dei pazienti affetti da disagi psichici dovranno essere supportati e accompagnati nell'acquisizione di un ruolo attivo nella cura e nella riabilitazione del proprio congiunto.
- 32) Il minore di 14 anni ha diritto ad essere assistito dai genitori o da chi per essi, durante i prelievi, le visite e gli accertamenti strumentali, le medicazioni. Ad uno dei due genitori deve essere consentita la permanenza nei reparti anche di notte e deve essergli garantito il pasto.
- 33) La cartella clinica è un documento ufficiale dove non sono ammesse sostituzioni, aggiunte o correzioni che potranno essere effettuate soltanto interlineando (quindi non cancellando) e controfirmando la correzione. In attesa dell'informatizzazione essa dovrà essere compilata in modo chiaro e completata in ogni sua parte, con grafia comprensibile anche ai non addetti ai lavori. L'uso professionale di questo documento è limitato ai curanti che ne devono fare uso riservato. Il malato può consultare la sua cartella clinica durante la degenza. La cartella clinica deve essere conservata dagli ospedali senza limite di tempo. Copia autentica può essere richiesta dall'interessato o da persona dallo stesso autorizzata e delegata e sarà rilasciata di norma entro 10 giorni lavorativi.
- 34) Il malato può esprimere le proprie valutazioni sul trattamento ricevuto attraverso un questionario anonimo da imbucare in apposita cassetta al momento della dimissione, o dopo la visita o l'esame. Le strutture sanitarie s'impegnano ad analizzare i questionari compilati, a pubblicizzarne i risultati, a tener conto dei suggerimenti o delle lamentele al fine di migliorare il servizio.
- 35) L'Istituto Clinico Beato Matteo si rende garante dell'applicazione della Carta dei Diritti del malato informandone tutto il personale.
- 36) L'Ordine dei Medici e i Collegi delle Professioni Sanitarie informeranno i propri iscritti delle provvidenze previste da normative sanitarie o amministrative a favore dei cittadini. Ciò consentirà ai medici, ed in special modo ai medici di famiglia, di integrare e perfezionare il proprio compito sanitario aiutando i propri assistiti ad usufruire dei benefici previsti dalle norme.
- 37) Presso ogni struttura sanitaria pubblica o accreditata è istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, al quale il cittadino potrà rivolgersi per ogni informazione, per eventuali reclami, per suggerimenti o per richieste. Il cittadino potrà altresì rivolgersi agli Uffici di Pubblica Tutela presenti presso le Aziende Ospedaliere e le ATS. In tutte le aziende sanitarie pubbliche ed accreditate deve venire riservato uno spazio per le associazioni di tutela dei diritti del malato.  
Ogni struttura pubblica deve rispondere alle richieste scritte dei cittadini o delle associazioni di tutela entro 30 giorni dal ricevimento.

# INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SULL'ATTIVITÀ SANITARIA

## **Struttura**

Ha un indirizzo polispecialistico ed è accreditato per l'attività ambulatoriale e per la degenza ordinaria.

## **Piano terra**

Nella hall: centralino-informazioni;

Sportelli accettazione ricoveri e prelievi; ufficio solventi, Bar; Poliambulatorio; Punto Prelievi; Servizi igienici utenti; Endoscopia; Mensa; Servizio di Radiologia, TAC, Risonanza e diagnostica tradizionale; Radioterapia; Pronto Soccorso e Terapia Intensiva; Camera mortuaria.

## **Piani degenza**

Primo Piano: camere di degenza climatizzate, dotate di 1 o 2 posti letto con bagno e tv; blocco operatorio; ambulatori.

Secondo Piano: camere di degenza climatizzate, dotate di 1 o 2 posti letto con bagno e tv; palestra; Smart Dental Clinic; Day Hospital Oncologico.

Terzo Piano: camere di degenza climatizzate in regime SSN o in solvenza, dotate di 1 o 2 posti letto con bagno e tv; Laboratorio Analisi; Direzione Amministrativa e Sanitaria.

## **Ricoveri**

Presso l'Istituto Clinico è assicurato il ricovero ordinario e in urgenza.

## **Unità Operative**

### **Dipartimento Medico-Riabilitativo:**

Medicina Generale e Oncologia, Medicina Fisica e Riabilitativa

### **Dipartimento Chirurgico:**

Chirurgia Generale, Ortopedia e Traumatologia; Urologia.

### **Servizi Correlati:**

Anestesia e Rianimazione con Terapia del Dolore; Blocco operatorio, Pronto Soccorso e Terapia Intensiva; Diagnostica per Immagini; Radioterapia; Medicina di Laboratorio.

### **Poliambulatorio:**

Angiologia, Cardiologia; Chirurgia Generale; Urologia; Dermatologia; Endocrinologia; Gastroenterologia; Fisiatria; Medicina Interna e Oncologia; Neurologia; Oculistica; Ortopedia; Punto Prelievi

L'**Ambulatorio Prericoveri**, presso il quale vengono espletati tutti gli accertamenti sanitari necessari al ricovero, è situato al piano terra presso il poliambulatorio.

Orario: 7.00 – 10.00 dal lunedì al venerdì

L'Ufficio accettazione ricoveri e cartelle cliniche, al piano terra, è aperto:  
Lunedì-Giovedì: dalle 7:30 alle 13:00 e dalle 13:30 alle 15:00  
Venerdì: dalle 7:30 alle 13:00

## MODALITÀ DI RICOVERO

Al momento del ricovero deve essere presentata, all'ufficio Accettazione la seguente documentazione  
Cittadini residenti in Italia

- Richiesta di ricovero da parte del medico di famiglia;
- Carta di Identità;
- Codice Fiscale;
- Tessera sanitaria regionale o carta regionale dei servizi;

Per i cittadini stranieri

Il ricovero è gratuito nelle seguenti condizioni

- Richiesta di ricovero da parte del medico di famiglia;
- Cittadini dell'Unione Europea che presentano la tessera TEAM (tessera europea di assicurazione malattia);
- Cittadini di stati con i quali esistono accordi bilaterali;
- Cittadini extracomunitari in possesso di tessera sanitaria;

in ogni altro caso i cittadini stranieri senza assistenza sanitaria devono pagare la degenza.

### Modalità di accoglienza al piano di degenza

Il paziente viene accolto al piano dal Coordinatore o dall'infermiere fuori turno che provvede ad accompagnarlo alla camera di degenza, ove sono disponibili:

- La carta dei servizi;
- La carta dei diritti europei del malato;
- Un foglio informativo con organico del personale sanitario;
- Un foglio informativo sull'URP con scheda segnalazione reclami;
- Tutte le informazioni relative al ricovero.

Ad ogni punto di degenza, è presente una bacheca per le comunicazioni con l'utente.

Il paziente può facilmente riconoscere il personale sia attraverso il cartellino identificativo, sia grazie all'adozione di divise diversificate:

- Medici: camice bianco
- Coordinatore: casacca bianca con taschino con bordo rosso
- Infermiere: casacca bianca con taschino bordo azzurro
- Fisioterapista: casacca bianca con taschino con bordo arancione
- Tecnico radiologia: casacca bianca con taschino con bordo fascia verde
- Ausiliaria OSS: casacca bianca con taschino con bordo giallo

## ASSISTENZA

Nell'interesse del paziente, si suggerisce di attenersi scrupolosamente alle prescrizioni dei medici curanti, senza ricorrere ad alcun tipo di farmaco non autorizzato.

Per qualunque tipo di necessità, è consigliabile rivolgersi al Coordinatore o a chi ne fa le veci.

## **ORARIO PASTI**

Prima colazione 8.00

Pranzo 12.00

Cena 18.00

Il paziente può optare tra diverse scelte all'interno del menù stagionale, salvo indicazioni mediche specifiche. I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o altro, possono segnalare le loro esigenze al Coordinatore o Infermiere di riferimento.

## **REGOLE PER I DEGENTI**

Per il periodo di degenza

Cosa portare

- La documentazione clinica e/o diagnostica in possesso ed eventuali terapie in atto (farmaci assunti abitualmente);
- Documenti: tessera sanitaria o codice STP (per stranieri temporaneamente presenti, non appartenenti all'Unione Europea), carta di identità, codice fiscale;
- Effetti personali strettamente necessari (spazzolino da denti, dentifricio, sapone, deodorante, biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamano ecc...);
- Per i pazienti ricoverati presso l'Unità Operativa di Riabilitazione, per l'accesso alla palestra, è necessario dotarsi di tuta e scarpe da ginnastica

Cosa non portare

- Oggetti preziosi, grosse somme di denaro. L'Istituto di Cura non risponde di eventuali ammanchi di denaro ed oggetti personali lasciati incustoditi.

## **REGOLE PER VISITATORI**

Le visite ai degenti sono ammesse quotidianamente con i seguenti orari\*:

Giorni feriali 11.00 – 13.00                      17.00-19.00

Giorni festivi 11.00 – 13.00                      16.00 – 19.00

\*Gli orari delle visite potrebbero subire variazioni nel corso dell'anno, in base all'evoluzione della pandemia da Covid-19, da verificare in loco con i singoli Coordinatori.

Per richiesta di permessi visita al di fuori degli orari stabiliti, è necessario rivolgersi al Coordinatore.

I bambini al di sotto dei 12 anni, devono essere accompagnati da un adulto che ne è responsabile. I familiari dei pazienti di età superiore ai 65 anni o inferiore ai 12, sono autorizzati a fermarsi anche al di fuori dell'orario di visita compatibilmente allo svolgimento dell'attività quotidiana.

## DIMISSIONE DEL PAZIENTE

Al momento delle dimissioni, il paziente riceve da parte dei medici curanti, la lettera di dimissione che è consigliabile conservare per il proprio medico di famiglia e per i successivi controlli.

Alla dimissione, a tutti i pazienti della Regione Lombardia che hanno iniziato terapia con “eparina a basso peso molecolare” o con antibiotico, verrà fornito il quantitativo di farmaco necessario a coprire l’intero ciclo terapeutico.

A tutti i pazienti, verranno consegnati eventuali farmaci prescritti nel quantitativo di copertura dei primi giorni post-dimissione.

In caso di dimissione volontaria contro il parere dei sanitari, il paziente dovrà firmare una dichiarazione che solleva l’Istituto di Cura da ogni responsabilità.

Prima di lasciare la struttura si rammenta di:

- Accertarsi di non aver dimenticato alcun effetto personale (in caso contrario la struttura provvederà ad avvisarvi).

## CARTELLA CLINICA

Chi è autorizzato a richiederla:

- Gli interessati;
- I genitori dei minori
- Gli eredi legittimi

Come si ottiene:

- Mediante compilazione dell’apposito modulo da richiedere all’Ufficio Accettazione Ricoveri o scaricabile sul sito web (<https://www.grupposandonato.it/strutture/istituto-clinico-beato-matteo/richiesta-documentazione-clinica>) seguendo le indicazioni ivi contenute.
- Gli interessati che non possono recarsi all’Ufficio Accettazione Ricoveri, potranno inviare domanda all’indirizzo mail : [ricoveri.icbm@grupposandonato.it](mailto:ricoveri.icbm@grupposandonato.it) , allegando la fotocopia del proprio documento di identità.

## ATTIVITÀ AMBULATORIALE ACCREDITATA

Cardiologia	Chirurgia generale
Chirurgia vascolare	Dermatologia
Endocrinologia e Diabetologia	Fisiatria
Gastroenterologia ed endoscopia digestiva	Neurologia
Neurochirurgia	Oculistica
Odontoiatria	Oncologia
Ortopedia e traumatologia	Urologia
Pneumologia	Reumatologia
Anestesia e Rianimazione - Terapia del Dolore	

All'interno dell'Istituto è presente il Punto Prelievi, aperto dalle h. 7.45 alle h. 10.00 dal Lunedì al Venerdì, afferente al Laboratorio Clinico Generale con area specialistica di Microbiologia e Virologia interno. Per tutte le info in merito alle prestazioni erogate, i tempi di refertazione, le modalità di preparazione e/o raccolta dei campioni biologici e varie ed eventuali informazioni necessarie all'utenza, è possibile far riferimento al seguente contatto email: [laboratorioanalisi.icbm@grupposandonato.it](mailto:laboratorioanalisi.icbm@grupposandonato.it)

## MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

### Prenotazioni

Lunedì-Venerdì: dalle 10:00 alle 17:00

### Call center prenotazioni SSN (0381.3011)

Lunedì-Venerdì: dalle 09:00 alle 14:00.

È possibile prenotare on line all'Indirizzo:

<https://www.grupposandonato.it/strutture/istituto-clinico-beato-matteo> nella sessione "Come prenotare"

### Ufficio solventi

Prenotazioni e Accettazioni a Pagamento e in Convenzione Assicurativa

Lunedì-Venerdì: dalle 8:00 alle 18:45

e-mail: [solventi.icbm@grupposandonato.it](mailto:solventi.icbm@grupposandonato.it)

### Prenotazioni Fisioterapia

**Telefoniche (0381.301203)** dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 14.00

**In presenza:** dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 12.15 e dalle 13.30 alle 15.30

### Prenotazioni Odontoiatria

**Telefoniche (0381.30410) e in presenza:** dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00

### Per disdire

Telefonare al Cup (0381.3011) o via mail [cup.icbm@grupposandonato.it](mailto:cup.icbm@grupposandonato.it)

o tramite Call Center regionale da fisso 800638638 da mobile 02999599

## DOCUMENTI RICHIESTI PER LA PRENOTAZIONE AMBULATORIALI IN REGIME SSN

- richiesta del medico di famiglia;
- tessera sanitaria o carta regionale dei servizi;
- eventuali precedenti esami diagnostici;

### Modalità di pagamento

Visite ed esami si possono pagare nelle seguenti modalità:

- contanti
- carta di credito
- bancomat

## **RITIRO DEI REFERTI**

I referti degli esami eseguiti possono essere ritirati personalmente oppure da altra persona munita di delega, presso il Centralino:

Lunedì-Venerdì: dalle 10:00 alle 21:00 Sabato: dalle 10:00 alle 16:00

## **TUTELA E PRIVACY, TUTELA DELLA PERSONA E DI ALTRI SOGGETTI AL RISPETTO ED AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

L'Istituto Clinico è tenuto al rispetto del Codice sulla Privacy e degli obblighi di riservatezza definiti dall'art. 13 del regolamento UE 2016/679 che riconosce che il trattamento dei dati personali è lecito se vengono rispettate tutti gli adempimenti previsti per la tutela della persona. I dati possono essere sensibili (idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, l'adesione a partiti, sindacati, dati idonei a far riconoscere lo stato di salute e la vita sessuale) oppure comuni (tutti gli altri dati che non appartengono alla categoria dei dati sensibili).

L'Informativa privacy paziente è disponibile, oltre che nei punti di accesso all'utenza, sul sito web <https://www.grupposandonato.it/strutture/istituto-clinico-beato-matteo>

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

Diritti e doveri

Il paziente ha diritto a:

- rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinione politica;
- essere sempre individuato per nome e cognome, nel rispetto della legge sulla privacy
- rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali;
- esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione dell'Istituto (questionario, Ufficio Relazione con il Pubblico, telefono, posta elettronica);
- ricevere informazioni adeguate sulla diagnosi della malattia e relativa prognosi, sulla tipologia delle cure e delle terapie somministrate, nonché il rispetto della riservatezza dei dati relativi alla propria malattia. Ove il medico ravveda, in modo motivato, la opportunità di dare informazione diretta al paziente, dovrà essere data ai familiari o a chi esercita la podestà di tutela.
- Esprimere il proprio consenso informato prima di sottoporsi a terapie o interventi, salvo in casi di urgenza in cui un eventuale ritardo possa comportare un pericolo di vita e nei casi in cui, qualora la persona non sia in grado di comprendere, la decisione spetta ai medici, i quali agiranno in base agli elementi di valutazione clinica e di giudizio.

La vita comunitaria esige delle regole fondamentali che ci permettiamo di suggerire

- Evitare di disturbare gli altri ricoverati rispettandone il riposo ed il bisogno di tranquillità;
- Non allontanarsi dal piano di ricovero senza aver avvisato il Coordinatore o chi ne fa le veci;
- Rimanere nella propria camera durante le visite mediche;



- Essere presente in camera o al piano di degenza entro le ore 21.00;
- In caso di utilizzo di televisori in camera tenere il volume basso;
- Rispettare il personale ospedaliero, favorendone un rapporto di reciproca fiducia;
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature gli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
- Non gettare alcun oggetto, neanche carta, dalla finestra;
- Non tenere sui davanzali vasi o bottiglie (potrebbero cadere);
- Non utilizzare all'interno delle unità operative e nei servizi diagnostici i telefoni cellulari in quanto potrebbero interferire con le apparecchiature elettromedicali;
- Non accedere alle sale di medicazione e di cucina o altro luogo in cui è in vigore il divieto di accesso;
- Rispettare gli orari di visita ed evitare il sovraffollamento intorno al letto (un visitatore alla volta);

## CUSTOMER SATISFACTION

L'Istituto, in ottemperanza alla DGR 22 marzo 2002 - n° 7/8504, ha attivato il sistema di "qualità percepita dei servizi sanitari", rilevato con un questionario di gradimento dei servizi. I questionari compilati possono essere consegnati al personale incaricato. La rilevazione della Customer Satisfaction viene effettuato con la cadenza semestrale.

L'elaborazione dei questionari viene appesa alla bacheca di comunicazione con l'utente presente presso i piani di degenza, poliambulatorio, radiologia.

## RECLAMI E SEGNALAZIONI

La tutela del cittadino è garantita dalla presenza presso l'Istituto Clinico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) istituito con D.L. n. 28/1993.

Cosa fa l'U.R.P.?

- Riceve reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento;
- Apre l'istruttoria per quei reclami di non immediata risposta;
- Attiva nuove iniziative per superare gli eventuali disservizi segnalati.

Come è possibile comunicare con l'U.R.P.?

- Mediante colloqui con il responsabile;
- Mediante lettera in carta semplice;
- Mediante telefonata;
- Mediante invio fax e-mail.

L'U.R.P. si trova presso il secondo piano ed è aperto da lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 11.00

e-mail [urp.icbm@grupposandonato.it](mailto:urp.icbm@grupposandonato.it)

## GUIDA AI SERVIZI

Il Centralino/Informazioni, all'ingresso dell'Istituto Clinico Beato Matteo, è aperto tutti i giorni H24.

Si possono ricevere informazioni:

- Sulla Struttura;

- Sulle modalità di accesso;
- Sull'ubicazione dei pazienti ricoverati (viene garantito il diritto alla privacy ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679);
- Ogni piano è dotato di un telefono portatile per consentire ai degenti di ricevere telefonate.
- I pazienti che intendono corrispondenza possono provvedere il Coordinatore o consegnarla direttamente al centralino.

In tutti i piani è a disposizione di degenti e visitatori un punto ristoro automatico.

La Santa Messa viene celebrata ogni domenica alle 11.00

Per contattare il Cappellano bisogna rivolgersi al Coordinatore.

L'istituto si impegna ad offrire un'adeguata accessibilità alla Struttura e ai servizi.

A tale scopo sono presenti:

Un posto auto per diversamente abili a cui si accede l'ingresso del cancello in cui è apposta adeguata segnaletica

Per i servizi in cui non è prevista la prenotazione hanno precedenza:

- Donne in gravidanza;
- Bambini di età inferiore ai 12 anni;
- Diversamente abili.

Per ogni eventuale informazione o necessità è sempre possibile rivolgersi al personale in servizio.