

grupposandonato.it

CARTA DEI SERVIZI



Istituto Clinico
San Rocco

Gruppo San Donato

Edizione giugno 2023

| | |
|--|-----------|
| 1. UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA E SERVIZI | 3 |
| 2. TIPOLOGIE DI RICOVERO | 4 |
| 2.1. RICOVERO PROGRAMMATO | 4 |
| 2.2. RICOVERO DI URGENZA ED EMERGENZA..... | 6 |
| 2.3. PRESTAZIONI A BASSA COMPLESSITA' ASSISTENZIALE: BIC E MAC | 6 |
| 3. INFORMAZIONI PER LA DEGENZA | 7 |
| 3.1. COSA PORTARE CON SÉ AL MOMENTO DEL RICOVERO | 7 |
| 3.2. ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA | 7 |
| 3.3. ACCETTAZIONE SANITARIA | 7 |
| 3.4. ASSISTENZA | 7 |
| 3.5. SERVIZIO PASTI..... | 8 |
| 3.6. DIMISSIONE..... | 8 |
| 4. REGOLE..... | 9 |
| 4.1. REGOLE PER I DEGENTI..... | 9 |
| 4.2. REGOLE PER I VISITATORI..... | 9 |
| 5. RICHIESTA E RILASCIO DUPLICATI CARTELLE CLINICHE | 10 |
| 6. SERVIZI ALL'INTERNO DELL'ISTITUTO | 11 |
| 7. SERVIZI..... | 12 |
| 8. BRANCHE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI | 13 |
| 9. PRENOTAZIONI VISITE AMBULATORIALI | 14 |
| 10. STANDARD DI QUALITÀ..... | 15 |
| 11. MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA | 18 |

1. UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA E SERVIZI**DIREZIONE SANITARIA
DIRETTORE SANITARIO**

Dr. Antonino Cannistrà - Tel. 030-6859334

| UNITA OPERATIVE | RESPONSABILE | TELEFONO |
|---|---------------------------------|-----------------|
| CARDIOCHIRURGIA | Dr Mario Ferrari Vivaldi | 0306859305 |
| CARDIOCHIRURGIA sez. 2 | Dr Giuseppe Coletti | 0306859305 |
| CARDIOLOGIA UNITA CORONARICA (U.C.) | Dr Alberto Maria Lanzone | 0306859304 |
| RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA | Dr Alberto Maria Lanzone | 0306859304 |
| CHIRURGIA GENERALE | Dr Antonio Scalvini | 0306859306 |
| CHIRURGIA PLASTICA | Dr Francesco Rizzo | 0306859306 |
| SERVIZIO DI EMODINAMICA | Dr Emiliano Boldi | 0306859461 |
| ELETTROFISIOLOGIA | Dr Amarild Cuko | 0306859459 |
| LASERCHIRURGIA | Dr.ssa Daniela Cavalca | 0306859354 |
| MEDICINA | Dr Alfonso Piccoli | 0306859301 |
| OCULISTICA | Dr Renato Valeri | 0306859306 |
| UROLOGIA | Dr Antonino Isaia | 0306859306 |
| ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA I | Dr Giulio Lasagna | 0306859309 |
| ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA II | Dr Christian Jager | 0306859307 |
| ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA III | Dr Giovanni B. Vinanti | 0306859309 |
| ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA IV | Prof. Alfredo Savarese | 0306859314 |
| ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA V | Dr Paolo Tessari | 0306859307 |
| ORTOPEDIA VI | Dr Paolo Valentino | 0306859307 |
| DEA PRONTO SOCCORSO | Dr. Jafar Abshar | 0306859312 |
| RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE | Dr Giovanni Bua | 0306859301 |
| TERAPIA INTENSIVA POLIFUNZIONALE TERAPIA INTENSIVA CARDIOCHIRURGICA | Dr.ssa Nicolangela Belgiorno | 0306859373 |
| CENTRO DI DAY HOSPITAL e DAY SURGERY | Dr Antonino Cannistrà | 0306859428 |

2. TIPOLOGIE DI RICOVERO

I ricoveri possono avvenire secondo le seguenti modalità:

2.1. RICOVERO PROGRAMMATO

Il ricovero programmato con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) avviene in via ordinaria su proposta del Medico di Medicina Generale (di seguito MMG) previa approvazione del Medico Specialista interno dell'Istituto Clinico.

Il ricovero in regime di Solvenza (Privato) avviene con una preliminare valutazione del Medico Specialista interno dell'Istituto Clinico con le seguenti modalità:

L'Istituto Clinico San Rocco ha la disponibilità di effettuare ricoveri in regime privato. I degenti in regime di non convenzione – solventi devono provvedere al versamento di un deposito cauzionale. I costi relativi alle varie modalità di ricovero possono essere richiesti presso l'Ufficio Ricoveri dell'Istituto Clinico.

Per ulteriori informazioni rivolgersi all'Ufficio Ricoveri al seguente n° di Tel. 030-6859509 o scrivendo all'indirizzo e-mail: ricoveri.icsr@grupposandonato.it

L'Istituto Clinico ha stipulato accordi con diverse assicurazioni e mutue integrative allo scopo di agevolare il ricovero dei pazienti assistiti da polizze assicurative.

I trattamenti sanitari ed assistenziali sono comunque uguali per tutti i pazienti.

Prenotazione ricoveri programmati

Il Coordinatore Infermieristico/Segretaria dell'U.O. gestisce le liste di attesa su indicazione del Medico Responsabile in base ai bisogni di salute della persona.

In seguito alla visita eseguita con il Medico Specialista l'utente verrà contattato telefonicamente dal Coordinatore Infermieristico/Segretaria dell'Unità Operativa per la programmazione del ricovero.

Ulteriori informazioni attinenti al ricovero potranno essere richieste all'Ufficio Ricoveri al n. 030.6859509/510.

Prenotazione ricoveri in regime di solvenza

In seguito alla visita eseguita con il Medico Specialista scelto, l'utente verrà contattato telefonicamente dal Coordinatore Infermieristico/Segretaria dell'Unità Operativa per la programmazione del ricovero.

Prericoveri

Tutti i pazienti con indicazione al ricovero programmato per terapia medica o trattamento chirurgico/procedura invasiva, devono essere sottoposti a esami ematochimici, visita anestesiologicala, eventuali esami radiologici da effettuarsi prima del ricovero in un unico episodio, su appuntamento fissato dai Coordinatori infermieristici/segretarie delle Unità Operative. Gli esami pre-operatori vengono effettuati senza presentazione di ricetta e senza costi.

Tali esami vengono effettuati nel servizio di prericoveri situato al piano terra area adiacente al Day-Surgery contattabile al n° 030.6859522.

L'esecuzione del tampone nasofaringeo per la determinazione del virus Sars-Cov 2, così come da normativa, viene effettuato il giorno del ricovero programmato, prima di procedere all'apertura della Cartella Clinica.

Accettazione ricoveri programmati

Il giorno del ricovero i pazienti devono presentarsi presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri dotati di:

- Richiesta di ricovero del medico curante su modulario del S.S.N;
- Tessera Sanitaria (tessera SISS);
- Documento di identità.

Contestualmente verranno consegnati al paziente:

- Modulo per il consenso informato relativo al trattamento dei dati personali a scopo sanitario ed amministrativo;
- Questionario per la valutazione del grado di soddisfazione del paziente CUSTOMER SATISFACTION;
- Informativa per i pazienti sulle misure generali di contenimento dell'epidemia Covid-19.

Per il ricovero e consigliabile portare solo gli effetti personali strettamente necessari.

Per i cittadini stranieri

I cittadini stranieri che soggiornano in Italia possono accedere al Servizio Sanitario Nazionale, secondo la Legge 6 marzo 1998 n. 40, presentando i seguenti documenti:

Cittadini comunitari:

Tessera Team;
Documento d'identità;
Richiesta del medico curante.

Cittadini extra comunitari regolarmente soggiornanti:

Tessera Sanitaria (rilasciata dalla ATS di residenza o domicilio);
Documento d'identità;
Richiesta del medico curante.

Stranieri temporaneamente presenti (STP):

I cittadini non comunitari e non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno (clandestini/irregolari) hanno diritto alle prestazioni sanitarie ambulatoriali e ospedaliere erogate da strutture pubbliche o private accreditate relativamente a cure urgenti e a cure essenziali con i seguenti documenti:

Documento di riconoscimento;
Tessera Sanitaria Europea (per i cittadini appartenenti alla Comunità Europea - tessera T.E.A.M.);
Permesso di soggiorno (per i cittadini provenienti da paesi extracomunitari).

In alternativa:

Certificato di polizza assicurativa che garantisca la copertura sanitaria.

“Care giver” Tutela per i soggetti deboli

L'Istituto Clinico garantisce, come da normativa, la presenza di un genitore insieme al bambino di età inferiore a 17 anni, ai caregiver dei pazienti minori è permesso l'accesso senza l'esecuzione di un tampone nasofaringeo per la determinazione del virus Sars-Cov 2.

La stessa accoglienza è prevista per i famigliari di un paziente in fin di vita.

I parenti/caregiver di persone disabili, con elevato grado di disabilità e problemi cognitivi, anziani possono chiedere al personale di reparto l'autorizzazione all'accesso in struttura durante il periodo del ricovero, previa l'esecuzione del tampone nasofaringeo.

Le persone disabili, le donne in stato di gravidanza e le mamme o gli accompagnatori di neonati, hanno una corsia preferenziale e hanno una priorità nell'attesa all'ufficio accettazione, mediante accesso prioritario

2.2. RICOVERO DI URGENZA ED EMERGENZA

Il Pronto Soccorso / Dipartimento d'Emergenza e Accettazione (DEA) è attivo 24 ore su 24, e assicura:

- il primo accertamento diagnostico e clinico, sia strumentale sia di laboratorio;
- gli interventi terapeutici e diagnostici d'urgenza;
- gli interventi necessari alla stabilizzazione del paziente;
- il trasporto protetto nei casi in cui il ricovero non sia possibile e siano necessarie cure presso altri Istituti.

Il paziente che necessita di ricovero ospedaliero deve essere sottoposto a tampone nasofaringeo.

Il ricovero d'urgenza è attivato attraverso l'invio dell'utente da parte della rete emergenza urgenza (112), la guardia medica, il trasporto assistito o l'accesso diretto.

Tutte le prestazioni urgenti sono erogate dal Pronto Soccorso a titolo gratuito; quelle non urgenti (codice bianco) sono a carico dell'assistito come previsto dalla normativa vigente.

2.3. PRESTAZIONI A BASSA COMPLESSITA' ASSISTENZIALE: BIC E MAC

BIC: Bassa Intensità Chirurgica

Sono prestazioni di tipo chirurgico, caratterizzate da una bassa complessità operativa e assistenziale.

La prenotazione è definita sulla base delle disposizioni del Medico Specialista dell'U.O, generalmente in seguito a una visita ambulatoriale, successivamente l'utente verrà contattato telefonicamente dal Coordinatore Infermieristico/Segretaria dell'Unità Operativa per la programmazione dell'intervento.

L'utente verrà contattato telefonicamente dal Coordinatore Infermieristico/Segretaria dell'Unità Operativa per la programmazione della prestazione ambulatoriale da eseguire.

Anche per questo tipo di prestazioni sono previsti esami pre-intervento.

La procedura di accettazione avviene in maniera analoga a quella dei Ricoveri Ordinari o Day Hospital.

MAC Macroattività Ambulatoriale Complessa

Sono prestazioni ambulatoriali complesse che necessitano di essere eseguite in un contesto ospedaliero.

La prenotazione è definita sulla base delle disposizioni del Medico Specialista, generalmente in seguito a una visita ambulatoriale o ad un ricovero ordinario. I pacchetti MAC possono essere prescritti solo dagli specialisti che operano presso la Struttura in cui gli stessi vengono erogati.

L'utente verrà contattato telefonicamente dal Coordinatore Infermieristico/Segretaria dell'Unità Operativa per la programmazione della prestazione ambulatoriale da eseguire.

La procedura di accettazione avviene in maniera analoga a quella dei Ricoveri Ordinari o Day Hospital.

3. INFORMAZIONI PER LA DEGENZA

La degenza per i pazienti convenzionati con il S.S.N. e per i privati avviene in ambienti con elevato comfort tecnologico e alberghiero:

- Stanza a due letti con vista panoramica sulle colline della Franciacorta;
- Servizi igienici con doccia in ogni stanza;
- Letti dotati di automatismo, testa-letto integrato da illuminazione, presa ossigeno e vacuum, regolazione elettrica tapparelle e collegamento di interfono con il box infermieristico;
- Impianto di condizionamento;
- Televisore in camera su richiesta;
- È disponibile gratuitamente la rete WI FI.

3.1. COSA PORTARE CON SÉ AL MOMENTO DEL RICOVERO

- I documenti amministrativi e tutta la documentazione medica (esami ematici, radiografie, lettere di dimissione di precedenti ricoveri);
- La lista dei farmaci che si assumono abitualmente,
- Gli indumenti essenziali: pigiama, calze, biancheria intima, si raccomanda l'utilizzo di calzature con suola antiscivolo e di evitare l'uso di pantofole;
- Il necessario per l'igiene personale.

3.2. ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

La persona che necessita di ricovero si deve presentare con la documentazione richiesta presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri per l'identificazione e la produzione del frontespizio della cartella clinica da consegnare al reparto di destinazione.

3.3. ACCETTAZIONE SANITARIA

Arrivato nell'Unità Operativa il personale infermieristico attiva le procedure di accoglienza individuando i bisogni assistenziali del degente.

L'Unità di vita di ogni degente è costituita da un letto, un comodino e un armadio, dove riporre gli effetti personali (si consiglia di non riporre oggetti di valore).

3.4. ASSISTENZA

Il Responsabile Medico dell'Unità Operativa insieme ai suoi collaboratori visita quotidianamente ogni paziente, di norma al mattino.

Nell'interesse del paziente è necessario attenersi scrupolosamente alle prescrizioni dei medici curanti, senza fare ricorso a nessun altro tipo di farmaco non precedentemente autorizzato dal medico dell'Unità Operativa.

Il personale medico consapevole della valenza deontologica e professionale della corretta informazione all'assistito, è disponibile a fornire informazioni esaustive ad ogni assistito riguardanti la diagnosi, la cura, il decorso clinico e la prognosi.

Nelle Unità Operative/Servizi dell'Istituto Clinico S. Rocco operano équipe di infermieri e operatori socio sanitari guidati da un coordinatore infermieristico.

L'Infermiere è l'operatore sanitario responsabile dell'assistenza infermieristica di natura tecnica, relazionale, educativa.

Il Fisioterapista, lavorando insieme a medici e infermieri, si occupa dell'esecuzione del trattamento riabilitativo mirato alla prevenzione di alcune patologie e/o al recupero delle funzionalità compromesse.

3.5. SERVIZIO PASTI

I menù vengono definiti da dietisti, sulla base delle esigenze cliniche dei singoli ricoverati e variano stagionalmente. Ogni segnalazione riguardante il vitto va inoltrata tramite Coordinatore Infermieristico.

L'orario dei pasti:

Prima Colazione dalle 7.00 alle 8.00;

Pranzo dalle 12,00 alle 12:30;

Cena dalle 17:45 alle 18:15;

3.6. DIMISSIONE

Al termine del ricovero all'utente viene rilasciata una lettera di dimissione da consegnare al suo MMG nella quale sono indicati: la diagnosi, gli esami le procedure/intervento eseguiti, la terapia effettuata, la terapia consigliata a domicilio e le indicazioni relative ai successivi controlli.

La lettera di dimissione è un documento importante che deve essere conservato anche nel caso di eventuali controlli ambulatoriali e/o ricoveri successivi.

È possibile inoltre richiedere la fotocopia della Cartella Clinica, recandosi personalmente presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri e compilando l'apposito modulo.

È inoltre gradito da parte dell'Istituto che l'utente all'atto della dimissione esprima una valutazione riguardo alle prestazioni sanitarie ricevute e al confort alberghiero, attraverso la stesura del questionario di soddisfazione. Dopo averlo compilato va riposto nella apposita cassetta.

In caso di necessità l'utente può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per eventuali chiarimenti.

È sempre opportuno accertarsi di non aver dimenticato nulla nella stanza in cui si è stati ricoverati e verificare che sia stata integralmente restituita l'eventuale documentazione clinica personale consegnata all'ingresso in ospedale.

- il coordinatore o suo delegato, sono tenuti a far rispettare l'osservanza delle indicazioni per la prevenzione della diffusione del virus Covid-19, quali il distanziamento sociale, l'uso della mascherina e la sanificazione delle mani;
- non è consentito l'accesso ai minori di 12 anni.

Chi desidera essere informato sullo stato di salute di un familiare ricoverato, nel rispetto del regolamento sulla protezione dei dati, può richiedere un colloquio con il personale medico dell'Unità Operativa dal lunedì al venerdì compatibilmente all'organizzazione del reparto.

CAMERA MORTUARIA

la Camera mortuaria ha sede nella zona posteriore dell'Istituto con orario di apertura dalle ore 15:00 alle ore 17:00. La scelta delle imprese di onoranze funebri è prerogativa esclusiva dei familiari che possono rivolgersi a qualsiasi impresa di loro fiducia.

5. RICHIESTA E RILASCIO DUPLICATI CARTELLE CLINICHE

Dopo la dimissione il paziente può chiedere la copia conforme della cartella clinica.

Chi può richiedere copia della cartella clinica?

- 1) Il titolare della documentazione sanitaria se maggiorenne ed in grado di intendere e di volere.

COME? Compilando il modulo di richiesta ed allegando copia del proprio documento di identità.

- 2) Persona delegata dal titolare della documentazione sanitaria.

COME? Presentando richiesta scritta firmata dal titolare della documentazione sanitaria ed allegando copia del documento di identità proprio e del titolare stesso.

- 3) I genitori o il tutore/curatore in caso di documentazione di minori.

COME? Compilando il modulo di richiesta dichiarando di *"essere legale rappresentante del Sig."* ed allegando copia del proprio documento di identità ed eventualmente del minore.

- 4) Gli eredi legittimi di persona deceduta.

COME? Allegando Atto Notorio in carta semplice (da effettuare presso il Comune di residenza del defunto) di *"essere legittimo erede del defunto Sig."* ed allegando copia del proprio documento di identità.

- 5) Il tutore/curatore di persona interdetta.

COME? Compilando il modulo di richiesta ed allegando sia la copia del documento d'identità sia l'attestazione rilasciata del Tribunale (che verrà trattenuta in copia).

- 6) Organi competenti (ad esempio: Autorità Giudiziaria, INAIL, INPS,).

Dove richiedere la copia della Cartella Clinica?

Presso gli sportelli della Accettazione Ricoveri (all'ingresso della Struttura) oppure attraverso il fax al numero 030-6852395 oppure via mail all'indirizzo cartellecliniche.icsr@grupposandonato.it.

Quanto costa?

La copia della cartella clinica potrà essere ritirata presso la nostra Struttura con versamento di €25,00 al momento del ritiro, oppure potrà essere ricevuta mezzo posta, al costo di €38,00.

In quest'ultimo caso preghiamo di voler provvedere al versamento tramite una delle seguenti modalità:

1) Bollettino Postale C/C 001006962896 intestato a Istituti Ospedalieri Bresciani Spa

2) Bonifico Bancario BANCA INTESA SAN PAOLO - Ag. Via Cremona, 82 – Brescia

IBan IT 87 Z 03069 11237 1000 0001 6316 _ codice swift BCITITMM

La invitiamo inoltre a specificare nella causale del pagamento "ICSR- richiesta copia cartella clinica cognome/nome paziente" e di inviare sempre a questo indirizzo e-mail la ricevuta dell'avvenuto pagamento così da poter procedere alla spedizione.

Chi può ritirare copia della cartella?

La copia della cartella deve essere ritirata dalla stessa persona che ha effettuato la richiesta o da un suo incaricato munito di delega e documento, presentando la ricevuta di pagamento.

Gli orari per la richiesta di Cartella Clinica sono i seguenti:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 16,30.

Per informazioni

È possibile avere ulteriori informazioni telefonando al numero: 030-6859416 dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00.

Le modalità di richiesta e di ritiro sono disciplinate nel rispetto della normativa e tutela della riservatezza dei dati personali.

Tempi di attesa

La consegna avverrà nel più breve tempo possibile, normalmente entro 20 giorni dalla ricezione della richiesta e relativo pagamento degli oneri.

Prima di presentarsi per il ritiro consigliamo comunque di accertarsi telefonicamente, al numero 030-6859416, che la copia della Cartella Clinica sia effettivamente pronta e disponibile per il ritiro.

RICHIESTA E RILASCIO DUPLICATI CD

Per l'eventuale copia di CD relativi ad esami radiografici (da richiedere sempre presso il Servizio di Radiologia).

La copia della CD potrà essere ritirata presso la nostra Struttura con versamento di € 18,30 al momento del ritiro, oppure potrà essere ricevuta mezzo posta, al costo di € 24,40.

Per l'eventuale copia di CD relativi diagnostica strumentale ad esempio coronarografie (da richiedere sempre presso la Direzione Sanitaria).

La copia della CD potrà essere ritirata presso la nostra Struttura oppure potrà essere ricevuta mezzo posta, al costo di € 30,00.

6. SERVIZI ALL'INTERNO DELL'ISTITUTO

All'ingresso dell'Istituto è presente il Servizio Bar presso il quale sono distribuite: bevande, ad

esclusione di quelle alcoliche, briosches, panini, toast.

Il bar è aperto nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 16.00.

I distributori automatici "Alimenta la tua salute, con buon senso" sono accessibili per i visitatori e i degenti e sono ubicati sia al piano -1 sia al piano terra dell'Istituto.

All'interno dell'Istituto è presente una "Cappella" situata al piano -1,

Il servizio di assistenza religiosa ha lo scopo di favorire l'esercizio della libertà religiosa, l'adempimento delle pratiche di culto e il soddisfacimento delle esigenze spirituali dei pazienti di confessione cattolica, nonché di quanti operano nella struttura nel pieno rispetto della loro volontà e libertà di coscienza.

Nel rispetto della fede, idea o convinzione spirituale, coloro che osservano altre religioni dovranno segnalare al Coordinatore Infermieristico il Ministro del Loro culto da contattare.

I pazienti che intendono spedire corrispondenza devono provvedere attraverso i coordinatori o consegnarla alla portineria, debitamente affrancata.

L'Istituto è dotato di appositi parcheggi suddivisi per visitatori e personale dipendente. Le persone disabili possono parcheggiare la propria auto in posti riservati adiacenti all'ingresso principale.

7. SERVIZI

| SERVIZIO | RESPONSABILE | TELEFONO |
|--|------------------------------|-------------|
| Servizio di Anestesia | Dr.ssa Nicolangela Belgiorno | 0306859338 |
| Endoscopia | Dr. Alberto Saleri | 030/6859434 |
| Laserchirurgia | Dr.ssa Daniela Cavalca | 0306859452 |
| Servizio di Medicina di Laboratorio | Dott.ssa Linda Fezzardi | 0306859338 |
| Palestra | Dr Giovanni Bua | 0306859414 |
| Radiologia/Diagnostica per immagini | Dr. Aldo Aletto | 0306859443 |
| Servizio Odontostomatologia | Prof. Giorgio Gastaldi | 0306859320 |

8. BRANCHE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI

| SPECIALITA | TELEFONO |
|----------------------------------|-------------|
| Cardiologia | 030/6859290 |
| Aritmologia | 030/6859290 |
| Ortopedia e Traumatologia | 030/6859352 |
| Medicina Fisica e Riabilitazione | 030/6859414 |
| Oculistica | 030/6859366 |
| Onde d'urto | 030/6859388 |
| Cronici | 030/6859388 |
| Urologia | 030/6859388 |
| Reumatologia | 030/6859388 |
| Otorinolaringoiatria | 030/6859388 |
| Cardiochirurgia | 030/6859388 |
| Chirurgia Generale | 030/6859388 |
| Chirurgia Plastica | 030/6859388 |
| Chirurgia Vascolare - Angiologia | 030/6859388 |
| Dermosifilopatia_Dermatologia | 030/6859388 |
| Diabetologia | 030/6859388 |
| Medicina Generale | 030/6859388 |
| Neuropsicologia | 030/6859388 |
| Neurochirurgia | 030/6859388 |
| Neurologia | 030/6859388 |
| Unità Valutativa Alzheimer (UVA) | 030/6859388 |
| Oncologia | 030/6859388 |
| Ostetricia e ginecologia | 030/6859388 |

9. PRENOTAZIONI VISITE AMBULATORIALI

L'Istituto Clinico San Rocco offre agli utenti la possibilità di prenotare prestazioni specialistiche ambulatoriali ed esami diagnostici sia in convezione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) sia privatamente in regime di solvenza, con le seguenti modalità:

PRENOTAZIONI ONLINE

Visite SSN <https://www.grupposandonato.it/prenotazioni/visite-ssn>

Verrà inoltrata una richiesta di prenotazione e, al termine della procedura, sarete ricontattati telefonicamente direttamente dal CUP (Centro Unico Prenotazione).

Visite in regime di solvenza <https://webappgsd.grupposandonato.it/>

È possibile prenotare direttamente online 24 ore su 24 e in pochi click una visita privata dal proprio computer o dal proprio smartphone, scegliendo la data e l'ora.

PRENOTAZIONE TELEFONICA

La prenotazione per **Visite Specialistiche** può essere effettuata telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00 al seguente numero telefonico: 030-6529100.

La prenotazione per **Elettrocardiogrammi e Holter cardiaci** può essere effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 11.30 al seguente numero telefonico: 030-6859504, oppure dal lunedì al venerdì 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00 al seguente numero telefonico: 030-6529100.

PRENOTAZIONI PRESTAZIONI RADIOLOGICHE

Al Servizio di Radiologia per indagini diagnostiche tradizionali quali Rx Torace, Rx Arti Inferiori e Superiori, Ortopantomografia si può accedere dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00 senza prenotazione.

PRENOTAZIONI ONLINE

Prestazioni radiologiche con SSN <https://www.grupposandonato.it/prenotazioni/visite-ssn>

Verrà inoltrata una richiesta di prenotazione e, al termine della procedura, sarete ricontattati telefonicamente direttamente dal CUP (Centro Unico Prenotazione).

Prestazioni radiologiche in regime di solvenza <https://webappgsd.grupposandonato.it/>

È possibile prenotare direttamente online 24 ore su 24 e in pochi click una visita privata dal proprio computer o dal proprio smartphone, scegliendo la data e l'ora.

PRENOTAZIONE TELEFONICA

La prenotazione per Indagini diagnostiche (**TAC, Risonanza Magnetica R.M., Mammografia, ecografia parti molli, esami con mezzo di contrasto [MDC]**), può essere effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:00 al seguente numero telefonico: 030-6529100.

TAC il servizio viene effettuato dal lunedì al venerdì. È NECESSARIA LA PRENOTAZIONE.

Risonanza (RM) il servizio viene effettuato dal lunedì al venerdì. È NECESSARIA LA PRENOTAZIONE.

PUNTO PRELIEVI

Il Punto Prelievi per esami di Laboratorio Analisi viene effettuato dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 9.00 senza prenotazione presso il Punto Prelievi dove è disponibile l'elenco, sempre aggiornato degli esami eseguiti all'interno del Laboratorio Analisi della nostra Struttura e di quelli eseguiti presso laboratori esterni ad essa.

La prenotazione per la **Rieducazione Funzionale-Palestra** (Fisiochinesiterapia - Terapia strumentale) deve essere effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 16:00 direttamente allo sportello palestra con il piano riabilitativo rilasciato da medico specialista fisiatra.

RITIRO REFERTI

È possibile reperire i referti di visite specialistiche ed esami ematici, verbali di pronto soccorso, lettera di dimissione sul proprio "Fascicolo Sanitario Elettronico Individuale" on line sul sistema informativo SISS (Regione Lombardia).

Il ritiro dei referti cartacei degli esami di Laboratorio Analisi, di Anatomia Patologica e dei referti degli esami di radiologia e Ecografia avviene dal lunedì al venerdì dalle ore 14,00 alle ore 15,30 presso LA PORTINERIA ESTERNA.

Per il ritiro bisogna presentarsi con il modulo rilasciato al momento della prestazione ambulatoriale.

Tale modulo funge da delega nel caso in cui la persona interessata è impossibilitata a tornare personalmente a ritirare gli esami.

10. STANDARD DI QUALITÀ

I **Fattori di Qualità** di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa esperienza concreta di quel servizio.

Si tratta, in particolare, degli aspetti legati ai tempi di attesa per le prestazioni e i servizi, alla semplicità delle procedure che coinvolgono direttamente l'utente degli Istituti Ospedalieri Bresciani, alla accuratezza delle informazioni che vengono fornite, alla accoglienza ed ai comfort degli ambienti e del trattamento alberghiero, alla correttezza dei rapporti umani nella relazione con il personale degli Istituti Ospedalieri Bresciani.

Alcuni fattori di qualità possono essere:

- Aspetti legati al tempo.
- Aspetti legati alla semplicità delle procedure.
- Aspetti legato all'informazione relativa al trattamento sanitario.
- Aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza.
- Aspetti legati alle strutture fisiche.
- Aspetti legati alle relazioni sociali e umane.

Gli **Indicatori di Qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fenomeno di qualità.

Uno **Standard di Qualità** è un valore atteso per un certo indicatore.

Accoglienza e comfort

| <i>INDICATORE</i> | <i>STANDARD</i> |
|--|---|
| Tempi di attesa | Salvo casi particolari per l'accesso alle prestazioni di ricovero e ambulatoriali vengono rispettati i tempi di attesa disposti dalla normativa regionale. Per la prenotazione e/o l'accettazione allo sportello l'attesa è in genere inferiore ai cinque minuti. Per la prenotazione telefonica, nel caso di attesa, è possibile lasciare il numero di telefono per essere richiamati. |
| Accoglienza per i disabili/soggetti deboli | Sono presenti posti auto riservati. È presente un punto di accoglienza e corsie preferenziali. |
| Attenzione a bambini e anziani | Per i minori è prevista la presenza in reparto di uno dei genitori. Per i pazienti con deficit cognitivi e i malati con età superiore a 65 anni è possibile la presenza costante di un familiare. |
| Comfort delle stanze di degenza | Stanze a due letti. Letti dotati di automatismo, testa-letto integrato da illuminazione, presa ossigeno e vacuum, regolazione elettrica tapparelle e collegamento di interfono con il box infermieristico. |

Informazioni

| <i>INDICATORE</i> | <i>STANDARD</i> |
|--|---|
| Informazioni sull'Istituto Clinico | La carta dei servizi è distribuita a tutti i degenti e a tutti gli utenti che ne fanno richiesta. Il personale illustra ai degenti e ai familiari le norme e i protocolli attuati a tutela della sicurezza dei pazienti. Ai degenti è distribuito un opuscolo con tutte le informazioni. |
| Informazioni sugli interventi chirurgici | Oltre ai colloqui col personale medico i pazienti ricevono informazioni scritte per la tipologia di intervento cui saranno sottoposti. |
| Identificazione degli operatori | Ogni operatore sanitario è identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento. |
| Ufficio Relazioni con il Pubblico | È possibile esprimere reclami verbali o scritti presso l'URP che si trova in Direzione Sanitaria ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30. |
| Rispetto della privacy | Il consenso al trattamento dei dati personali è raccolto all'atto del ricovero e prima delle prestazioni ambulatoriali. Sono in vigore procedure per garantire la conservazione dei dati e il rispetto della riservatezza. |

Qualità e sicurezza del paziente

| <i>INDICATORE</i> | <i>STANDARD</i> |
|-------------------------|--|
| Qualità dell'assistenza | <p>Protocolli che vengono redatti sulla base delle più recenti Linee Guida nazionali e Internazionali e sono periodicamente revisionati.</p> <p>L'attività clinica e la gestione organizzativa viene tenuta sotto controllo mediante un sistema di monitoraggio interno. Ogni anno viene stabilito un programma di miglioramento della qualità.</p> <p>Nell' Istituto clinico sono in vigore procedure organizzative la cui applicazione viene controllata mediante verifiche interne condotte da personale appositamente formato.</p> <hr/> <p>In questo contesto la Direzione considera quindi essenziale la creazione, il mantenimento e la Certificazione del Sistema Qualità aziendale in accordo con la normativa UNI EN ISO 9001.</p> <p>I responsabili di ciascuna Unità Organizzativa, nell'ambito del Sistema Qualità, assicurano che questa Politica per la Qualità sia compresa ed attuata da tutto il personale nello svolgimento delle proprie attività.</p> |
| Sicurezza del paziente | <p>Ogni paziente è fornito di un braccialetto, per facilitare l'identificazione. ▶</p> <p>La sicurezza degli interventi chirurgici viene assicurata mediante una serie di controlli rigorosi: tali controlli sono registrati su una scheda che accompagna il paziente.</p> <p>È attivo un programma valutazione e di prevenzione delle cadute accidentali.</p> <p>È attivo un programma di valutazione e prevenzione delle lesioni da decubito.</p> <p>È in vigore un programma di prevenzione e di analisi delle infezioni ospedaliere.</p> |

11. MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

Il malato è protetto da qualsiasi pressione sulle convinzioni morali, politiche, culturali e religiose, condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra il paziente ed i medici o gli altri operatori sanitari.

Il malato ha diritto alla riservatezza nell'esecuzione delle visite e dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali; la discussione del caso clinico deve avvenire nel rispetto della sua sensibilità e della riservatezza; le soluzioni più efficaci per il recupero della sua salute debbono essergli comunicate dal medico cui è affidato.

Il malato ha diritto ad essere informato con parole semplici sul decorso della sua malattia, sulle tecniche diagnostiche e sulle terapie cui sarà sottoposto, sui farmaci che gli saranno prescritti e somministrati, affinché sia pienamente consapevole e partecipe delle cure.

Il malato ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi al paziente, in modo cortese e rispettoso, interpellandolo con il suo nome e cognome senza utilizzare appellativi confidenziali o il numero del letto.

Il malato ha diritto a non essere oggetto di sperimentazione se non da lui autorizzata, sulla base di precise informazioni, secondo la dichiarazione di Helsinki.

Il malato ha diritto a identificare immediatamente il personale sanitario operante nella struttura tramite cartellini di riconoscimento con nome, qualifica e fotografia.

Il malato ha diritto che negli ambienti a lui riservati siano garantiti igiene e disinfezione, a tutela delle condizioni ambientali migliori e al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione ed isolamento dovuto al ricovero; questo comporta il diritto a vivere la giornata di degenza seguendo i normali ritmi biologici, evitando inutili digiuni, pre-anestesi e rinvii di interventi se non in casi eccezionali e ben motivati; e obbliga il malato al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi delle strutture sanitarie.

Il malato ha diritto ad un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni ed i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna.

Il malato ha diritto a vedere presi in considerazione dall'istituzione gli eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta anche tramite la compilazione di apposite "schede di gradimento".

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

Ad ulteriore tutela dell'utente afferente a questa struttura è attivo un **U.R.P.** (Ufficio Relazioni con il Pubblico) **con i seguenti obiettivi:**

1. Facilitare l'accesso ai Servizi dell'Istituto provvedendo ad un'informazione diffusa sui Servizi erogati, accogliendo e orientando l'utenza.
2. Favorire la crescita interna della cultura dell'accoglienza promuovendo l'adozione da parte degli operatori di atteggiamenti e comportamenti improntati al rispetto, chiarezza ed al dialogo nel rapporto con il cittadino.
3. Supportare la Direzione e le strutture operative d'ascolto dell'utente nell'ottimale gestione dei servizi anche attraverso opportune segnalazione di difficoltà operative.
4. Promuovere iniziative di comunicazione istituzionale per far conoscere norme, diritti degli utenti e per orientare ai Servizi.
5. Coinvolgere le organizzazioni di tutela nella realizzazione dei servizi di accoglienza, di

informazione e di rapporti con il pubblico, nonché nei controlli di qualità da parte dell'Istituto.

6. Collaborare con l'ufficio formazione per lo sviluppo di iniziative di formazione e aggiornamento per il personale, in particolare gli addetti agli sportelli a contatto con il pubblico.

Per raggiungere tali obiettivi l'URP si prefigge di assicurare ai cittadini le seguenti funzioni:

Informazione

Apertura di un punto di informazione con il compito di facilitare l'accesso ai servizi dell'Istituto, fornendo informazioni su prestazioni erogate, modalità di accesso, tempi di attesa, procedure sulle prestazioni, rilevando il tipo e le quantità di informazioni richieste.

Accoglienza

Tale funzione viene promossa attraverso una stretta collaborazione con la Direzione Sanitaria e l'Ufficio Infermieristico e Tecnico per l'elaborazione di protocolli e procedure atte a:

- curare l'accoglienza con particolare attenzione a soggetti minori, anziani ed adulti non autosufficienti, soprattutto per quanto attiene i ricoveri improvvisi, aiutandoli a risolvere eventuali problemi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura;
- educare l'utenza ad un corretto utilizzo dei servizi sanitari;
- avviare sistematicamente una corretta accoglienza, informazione ed orientamento;
- ascoltare, comprendere le aspettative ed i bisogni degli utenti;
- rendere la vita del malato ospite nella struttura meno avulsa dalla sua realtà quotidiana;
- preparare opuscoli e materiale informativo sull'Istituto e per le U.O. e Servizi.

Accoglienza dedicata ai disabili

Tale funzione viene ottemperata con:

- presenza di un punto di accoglienza dedicato, con supporto infermieristico identificato nel Coordinatore infermieristico del poliambulatorio tel.0306859388 e locandina informativa di tale servizio;
- planimetria segnaletica di parcheggi, ascensori e servizi igienici dedicati affissa in ogni punto di facile accesso e consultazione e consegnata all'accettazione;
- presenza di servizi igienici utilizzabili per persone disabili in ogni piano di degenza e in ogni locale con accesso ambulatoriale (radiologia, ecografia, endoscopia, punto prelievi, ambulatori);
- riduzione delle barriere architettoniche.

Tutela

Il diritto alla tutela è riconosciuto a tutti gli utenti dei Servizi erogati dell'Istituto.

L'U.R.P. in collaborazione con la Direzione ha il compito di ricevere e dare seguito alle

segnalazioni e ai reclami secondo le modalità e nei termini fissati.

Partecipazione

È prevista la predisposizione, distribuzione, raccolta ed elaborazione di Questionari di Soddisfazione.

Verifiche sistematiche degli standard previsti dalla "Carta dei Servizi".

L'ufficio per il perseguimento degli obiettivi enunciati e lo svolgimento delle funzioni esplicitate si avvale del personale che garantisce l'assolvimento delle funzioni di informazione e tutela dell'utenza con **orari di apertura al pubblico** così definiti: **dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.30**

Gli utenti, direttamente o tramite parenti ed affini e gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti, possono presentare segnalazioni o reclami contro disservizi, atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità della prestazione di assistenza sanitaria.

Modalità di presentazione suggerimenti, istanze e reclami

L'utente esercita il proprio diritto attivando la procedura di tutela:

- a) esprimendo il disagio direttamente all'U.R.P. compilando l'apposito modulo;
- b) oppure con:
 - lettera in carta semplice spedita anche a mezzo fax o consegnata personalmente all'U.R.P.;
 - compilazione di apposito modulo disponibile presso ogni settore/servizio e U.R.P. sottoscritto dall'utente;
 - colloquio diretto con operatori dell'U.R.P.;
 - segnalazione telefonica all'U.R.P. (al n° 030/6859361).
 - segnalazione mail indirizzo posta elettronica urp.icsr@grupposandonato.it

Istanze e reclami devono essere presentati nei modi sopra indicati, entro 15 gg dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui intenda osservare od opporsi.

L'U.R.P.:

- a) riceve le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami presentati dagli utenti, parenti o affini.
- b) provvede su delega del Direttore Sanitario a dar tempestiva risposta agli utenti per i reclami di più agevole definizione.
- c) può acquisire direttamente tutti gli elementi necessari alla formulazione del giudizio richiedendo pareri o relazioni ai Responsabili dei Servizi, delle U.O., ovvero degli uffici dell'Istituto Clinico.

L'apertura dell'attività istruttoria da parte dell'U.R.P. comporta la comunicazione della segnalazione/reclamo, entro un termine massimo di tre giorni, ai Responsabili di Servizio/Unità Operative interessati affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio ed affinché forniscano, entro un termine massimo di 30 giorni, le informazioni necessarie per comunicare una appropriata risposta all'utente.

Tutte le osservazioni, le denunce o i reclami, devono essere istruite e trasmesse con proposte

o parere dall'U.R.P. al Direttore Sanitario dell'Istituto Clinico entro un termine massimo di giorni tre dal ricevimento delle informazioni fornite dai Servizi e U.O. interessati o, comunque, nei termini riportati all'urgenza del caso.

L'U.R.P. rimarrà comunque a disposizione per tutte le indagini ed i provvedimenti che il Direttore Sanitario riterrà di dover adottare.

Di norma l'U.R.P. entro 30 giorni predispone la lettera di risposta all'utente a firma del Direttore Sanitario, riferendo in ordine agli accertamenti compiuti ed indicando i termini entro i quali si provvederà alla rimozione dei disservizi o irregolarità riscontrati.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Al momento del ricovero, o in occasione di una prestazione ambulatoriale, viene consegnato un questionario con domande che mirano a rilevare la soddisfazione dell'utente sulle cure erogate, le modalità organizzative dell'Istituto, gli aspetti relazionali, l'accessibilità e la comunicazione. Con frequenza trimestrale sono analizzate le risposte dei questionari resi dagli utenti e si cercano soluzioni a eventuali fonti di disservizi e insoddisfazione.

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti al paziente, sono stati installati nella struttura i **totem *SmileIn Happy or Not***. I totem rappresentano lo strumento con cui l'utente esprime il proprio livello di soddisfazione, relativo al servizio di cui ha usufruito, utilizzando i quattro smile presenti sulla pulsantiera.

L'obiettivo di questo strumento non è la valutazione di una prestazione o una professionista, ma quella del servizio nella totalità.

CONTATTI UTILI

Istituto Clinico San Rocco

Via dei Sabbioni, 24

25040 Ome Brescia

e-mail www.grupposandonato.it

Centralino: 030/68591

CUP: 030/6852100

URP: urp.icsr@grupposandonato.it