

CARTA DEI SERVIZI



Istituto Clinico
S. Anna

Gruppo San Donato

Edizione Maggio 2024

1. UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA.....	3
2. TIPOLOGIE DI RICOVERO	4
2.1. RICOVERO PROGRAMMATO.....	4
2.2. RICOVERO IN URGENZA ED EMERGENZA	6
2.3. MACROATTIVITA' AMBULATORIALE COMPLESSA (MAC).....	7
2.4. CHIRURGIA A BASSA INTENSITA' DI CURA (BIC).....	7
3. INFORMAZIONI PER LA DEGENZA.....	8
3.1. ARRIVO	8
3.2. ASSISTENZA	8
3.3. SERVIZIO MENSA	8
3.4. DIMISSIONE	8
4. REGOLE	9
4.1. REGOLE PER I DEGENTI	9
4.2. REGOLE PER I VISITATORI.....	9
5. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	10
6. COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE DI RICOVERO.....	10
7. I SERVIZI DELL'ISTITUTO CLINICO	12
8. SERVIZI.....	12
9. BRANCHE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI	13
10. PRESTAZIONI AMBULATORIALI	14
11. STANDARD DI QUALITÀ.....	17

1. UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA

U.O. Cardiologia	030-3197115
Dr. Severino Ratti	
U.O. Cardiologia Emodinamica	030-3197115
Dr. Alberto Saporetti	
Emodinamica	030-3197636
Dr Delio Tedeschi	
Elettrofisiologia	030-3197636
Dr Armando Gardini Dr Amarild Cuko	
U.O. Chirurgia Generale	030-3197684
Dr. Abdul Halim Berjaoui	
Endoscopia digestiva	030-3197258
Dr. Abdul Halim Berjaoui	
U.O. Chirurgia Vascolare	030-3197647
Dr. Piergiorgio Sala	
U.O. Medicina Generale	030-3197360
Dr. Angelo Bianchetti	
U.O. Neurologia	030-3197114
Dr. Gulli Giosue'	
U.O. Oculistica	030-3197681
Dr. Gianpaolo Gatta	
U.O. Oncologia	030-3197116
Dr. Gianluca Fogazzi	
U.O. Ortopedia sezione I	030-3197685
Dr. Luca Marega	
U.O. Ortopedia sezione II	030-3197685
Dr. Giovanni Bonaspetti	
U.O. Ortopedia sezione III	030-3197159
Dr. Claudio Mangia	
U.O. Ortopedia sezione IV	030-3197159
Dr. Maurizio Maffi	
U.O. Ortopedia sezione V	030-3197685
Dr. Dario Petriccioli	
U.O. Ostetricia e Ginecologia	030-3197686
Dr. Eric Francescangeli	
Servizio di Neonatologia	030-3197315
Dr. Hagi Abdulkadir Ibrahim	
U.O. Otorinolaringoiatria	030-3197147
Dr. Johnny Cappiello	
U.O. Recupero e Rieducazione Funzionale	030-3197352/275
Dr. Angelo Bianchetti	
U.O. Terapia Intensiva	030-3197214
Dr. Rinaldo Cosio	
U.O. Urologia	030-3197686
Dr. Najati Alrabi	
U.O. Pronto Soccorso	030-3197190
Dr. Haytham Aqel	

2. TIPOLOGIE DI RICOVERO

2.1. RICOVERO PROGRAMMATO

Il ricovero, gratuito per gli assistiti del Servizio Sanitario Nazionale, avviene in via ordinaria su proposta del medico di medicina generale previa approvazione del medico dell'Istituto Clinico.

Prenotazione

Il Medico Specialista, eseguita la visita specialistica, stabilirà la classe di priorità.

In seguito alla visita l'utente verrà contattato telefonicamente dal Coordinatore Infermieristico o Segretaria dell'Unità Operativa per la programmazione del ricovero.

Accettazione

Il giorno del ricovero il paziente deve presentarsi all'ufficio accettazione con:

- Richiesta del Medico curante
- Tessera sanitaria (tessera SISS)
- Documento d'identità

E' importante che il paziente porti con sé tutta la documentazione medica precedente (esami, radiografie, certificati di precedenti ricoveri).

L'Ufficio Accettazione, sito al piano terra, è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 16.00.

TEL. 030-3197.164

Il sabato, la domenica e i giorni festivi l'accettazione avviene presso il centralino.

Pre-ricoveri

Esiste la possibilità che, per i ricoveri di tipo chirurgico, gli esami pre-intervento vengano effettuati nel Servizio di Pre-ricoveri, compatibilmente con le esigenze organizzative concordando la programmazione con la persona. Unitamente agli esami previsti viene effettuato il tampone nasofaringeo.

Il Servizio Pre-ricoveri viene effettuato al piano terra del Satellite Telefono 030-3197466

Pazienti in solvenza

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

L'Istituto Clinico S. Anna dispone di alcune stanze di degenza per i pazienti solventi. 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.

L'Istituto Clinico S. Anna ha stipulato accordi in forma diretta e indiretta con alcune Assicurazioni e Mutue integrative, allo scopo di agevolare il ricovero di pazienti assistiti da polizze malattia.

Per ulteriori informazioni rivolgersi all'Ufficio Degenze al seguente numero di telefono: 030-3197.164 o scrivendo all'indirizzo e-mail: ricoveri.icsan@grupposandonato.it.

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 soggiornati:
 - Tessera Sanitaria (rilasciata dalla ATS di residenza o domicilio)
 - Documento d'identità
 - Codice Fiscale
 - 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 presso strutture pubbliche o private accreditate relativamente a:

 - Cure urgenti
 - Cure essenziali

Tutela per i soggetti deboli

L'Istituto Clinico garantisce, come da normativa, la presenza di un genitore insieme al bambino di età inferiore a 12 anni.

Garantisce alle persone anziane e comunque bisognose, se lo richiedono, la presenza costante di un familiare.

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 del sistema TUPASSI.

2.2. RICOVERO IN URGENZA ED EMERGENZA

Come funziona

Il Pronto Soccorso, situato al piano terra del corpo centrale, è attivo 24 ore su 24; assicura:

- Il primo accertamento diagnostico e clinico;
- Gli interventi terapeutici 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.

Ricovero

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

Tutte le prestazioni urgenti sono erogate dal Pronto Soccorso a titolo gratuito, in conformità a quanto previsto dalla Delibera Regionale, quelle non urgenti sono a carico dell'assistito.

2.3. MACROATTIVITA' AMBULATORIALE COMPLESSA (MAC)

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

La prenotazione è definita in base alle classi di priorità stabilite dal medico di U.O., in seguito a una visita ambulatoriale o a ricovero ordinario. I pacchetti MAC possono essere prescritti solo dagli specialisti che operano presso la Struttura in cui gli stessi vengono erogati.

La procedura di accettazione avviene in maniera analoga ai ricoveri ordinari o Day Hospital.

Le prestazioni di macroattività ambulatoriale complessa nell'Istituto Clinico sono:

MAC ONCOLOGICO Dr. Gianluca Fogazzi	1 PIANO Tel. reparto 030/3197373
MAC RESPIRATORIO Dr. Angelo Bianchetti	1 PIANO Tel. reparto 030/3197658
MAC NEUROMOTORIO Dr. Angelo Bianchetti	1 PIANO Tel. reparto 030/3197418
MAC NEUROLOGICO Dr. Giosuè Gulli	1 PIANO Tel. reparto 030/3197665

2.4. CHIRURGIA A BASSA INTENSITA' DI CURA (BIC)

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

La prenotazione è definita in base alle classi di priorità stabilite dal medico di U.O. in seguito a una visita ambulatoriale; successivamente l'utente verrà contattato telefonicamente dal Coordinatore Infermieristico/Segretaria dell'Unità Operativa per la programmazione dell'intervento.

Per gli interventi che lo prevedono viene effettuato un pre-ricovero.

La procedura di accettazione avviene in maniera analoga ai ricoveri ordinari o Day Hospital.

Gli interventi, a seconda della tipologia, vengono effettuati nel Blocco Operatorio o nell'Ambulatorio Chirurgico.

3. INFORMAZIONI PER LA DEGENZA

3.1. ARRIVO

La persona che necessita di ricovero si deve presentare presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri dove viene stampato il frontespizio della Cartella Clinica da consegnare nell'unità operativa assegnata per il ricovero.

Arrivato nell'U.O. il personale infermieristico attiva le procedure di accoglienza in relazione ai bisogni di salute del degente. In ogni camera è presente un comodino e un armadio, dove riporre gli effetti personali (si consiglia di non riporre oggetti di valore).

3.2. ASSISTENZA

Il Medico responsabile dell'Unità Operativa coadiuvato dai medici specialisti procede alla visita del paziente che ha in cura, 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 senza autorizzazione.

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

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

Gli Orari di ricevimento parenti sono esposti nelle U.O. Nelle U.O./Servizi dell'Istituto Clinico S. Anna operano équipe di infermieri dirette da un caposala e/o infermiere coordinatore: operatori sanitari responsabili dell'assistenza infermieristica di natura tecnica, relazionale, educativa assistenziale.

3.3. SERVIZIO MENSA

L'orario dei pasti indicativamente è:

Prima colazione	dalle 7.00 alle 8.00
Pranzo	dalle 11.00 alle 11.45
Cena	dalle 17.00 alle 17.45

I menu vengono modificati stagionalmente.

3.4. DIMISSIONE

Al momento della dimissione viene rilasciata una lettera di dimissione da consegnare al medico curante nella quale sono indicati: la diagnosi, la prognosi gli esami eseguiti, la terapia effettuata e quella consigliata a domicilio. È un documento importante che deve essere conservato anche nel caso di eventuali controlli ambulatoriali e/o ricoveri successivi.

I pazienti, dopo la dimissione potranno richiedere la fotocopia della cartella clinica, recandosi personalmente presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri e compilando l'apposito modulo.

Il paziente può esprimere un parere sul ricovero compilando il questionario di gradimento. Tale questionario, che viene distribuito al momento del ricovero, deve essere compilato prima della dimissione e riposto nelle apposite cassette.

4. REGOLE

4.1. REGOLE PER I DEGENTI

La vita in una comunità ospedaliera, esige regole di comportamento ben definite, indispensabili per migliorare la convivenza e per favorire la somministrazione delle cure.

Da qui l'esigenza di alcuni suggerimenti.

La tranquillità è un bene di tutti, ecco perché si deve evitare di infastidire, in qualsiasi modo gli altri ricoverati.

E' opportuno che i degenti non si allontanino dal reparto nel quale sono ricoverati e non vadano a passeggiare nei giardini e/o piazzole adiacenti l'ospedale senza l'autorizzazione del caposala.

La legge impone il divieto di fumare in tutto l'ospedale.

E' fatto divieto introdurre cibo per i degenti.

E' d'obbligo anche per evitare le possibili conseguenti responsabilità, non gettare alcun oggetto, neppure di carta, dalle finestre, così come è opportuno non mettere nulla sui davanzali, in particolare vasi, bottiglie e custodire attentamente i propri effetti personali.

I degenti non possono uscire dalla struttura ospedaliera senza autorizzazione scritta da parte della Direzione Sanitaria.

In tutti i reparti è severamente vietato fumare ai sensi e per effetti di cui alla legge del 16 gennaio 2003 n.3, art. 51 "Tutela della salute dei non fumatori". A tale proposito sono stati nominati dalla Direzione degli Ispettori interni abilitati a rilevare le infrazioni (Sanzione amministrativa da Euro 27,50 a Euro 275,00) e quindi a multare gli eventuali trasgressori.

Il paziente può rivolgere reclami verbali e scritti per problemi insorti nel periodo della degenza all'Ufficio relazioni con il Pubblico (URP) sito presso la Direzione Sanitaria.

4.2. REGOLE PER I VISITATORI

L'orario di visita ai degenti è dalle ore 12,30 alle 13,30 e dalle 18,30 alle 19,30.

L'accompagnatore della donna in gravidanza, anche nella fase di travaglio, parto e post partum, con il solo obbligo di mascherina, può prestare assistenza continuativa, anche notturna.

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.

5. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico nasce in seguito al DPCM dell'11 ottobre 1994 ed ha le seguenti finalità:

Attuare il principio della trasparenza dell'attività amministrativa e il diritto di accesso alla documentazione e ad una corretta informazione

Rilevare sistematicamente i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati

Proporre adeguamenti e interventi correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture nonché la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui l'amministrazione si propone all'utenza.

Ricevimento e trattamento dei Reclami

Gli utenti, parenti, Organismi di volontariato o di Tutela dei diritti possono presentare osservazioni, reclami, segnalazioni contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

Gli utenti possono esercitare questo diritto mediante una lettera in carta semplice, una segnalazione telefonica o mediante un colloquio presso l'ufficio URP.

Il responsabile URP provvede a dare per iscritto una risposta agli utenti che hanno presentato reclami scritti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 11,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 16,00.

L'URP può essere contattato telefonicamente allo 030/3197182 o via mail all'indirizzo urp.icsan@grupposandonato.it

6. COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE DI RICOVERO

Dopo la dimissione è possibile 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.
Compilando il modulo di richiesta ed allegando copia del proprio documento di identità.
- 2) Persona delegata dal titolare della documentazione sanitaria.
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.
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.

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) via mail all'indirizzo ricoveri.icsan@grupposandonato.it.

Quanto costa?

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

In quest'ultimo caso preghiamo di voler provvedere al versamento tramite Bollettino Postale o Bonifico Bancario

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 10,00 alle 15,00

Per informazioni

È possibile avere ulteriori informazioni telefonando al numero: 030-3197164 dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00:00 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 7 giorni dalla ricezione della richiesta e relativo pagamento degli oneri.

Prima di presentarsi per il ritiro consigliamo comunque di accertarsi telefonicamente, al numero 030-3197164, che la copia della cartella clinica sia effettivamente pronta e disponibile per il ritiro.

7. I SERVIZI DELL'ISTITUTO CLINICO

- Nel nostro Istituto è disponibile gratuitamente la rete wi fi;
- All'ingresso del corpo centrale è a disposizione dei degenti, dei familiari e dei visitatori il Servizio Bar presso il quale sono distribuite: bevande ad esclusione di quelle alcoliche, brioches, panini, toast.

Il bar è aperto di norma nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16,00; sabato e domenica chiuso.

- I distributori automatici sono ubicati in tutti i piani del nuovo satellite; nel seminterrato del corpo centrale e al Pronto Soccorso.
- All'interno dell'Istituto Clinico esiste la "Cappella" dove sono celebrate le SS Messe con orari esposti sul luogo. Per contattare il Cappellano dell'Istituto rivolgersi al servizio portineria/centralino.
- Per qualsiasi altra esigenza o informazione è possibile rivolgersi ai Coordinatori delle Unità Operative e/o Servizi.

8. SERVIZI

Nome Servizio	Responsabile	Numero di telefono U.O.
Anatomia Patologica	Dr. Massimo Freschi	030-3197603
Blocco Operatorio	Dr. Rinaldo Cosio	030-3197218
Medicina di laboratorio	Dr. Fouad Kansa	030-3197616
Pronto Soccorso / DEA	Dr. Haytham Aqel	030-3197190
Diagnostica per Immagini	Dr. Ernesto Dettori	030-3197185
Senologia	Drssa Veronica Girardi	030-3197194
Neuroradiologia	Dr Filippo Albertini	
Radioterapia	Dr. Alberto Buffoli	030-3197631
Endoscopia Digestiva	Dr. Abdul Halim Berjaoui	030-3197258
Servizio di Psicologia	Drssa Diana Lucchini	030-3197400

9. BRANCHE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI

Nome Specialità	Responsabile
Anestesia	Dr. Rinaldo Cosio
Cardiologia	Dr Alberto Saporetti Dr. Severino Ratti
Chirurgia Generale	Dr. Abdul Halim Berjaoui
Chirurgia Vascolare e Angiologia	Dr. Piergiorgio Sala
Dermatologia	
Diagnostica per Immagini	Dr. Ernesto Dettori
Endoscopia Digestiva	Dr. Abdul Halim Berjaoui
Medicina Generale	Dr. Angelo Bianchetti
Medicina Fisica e Riabilitazione	Dr. Angelo Bianchetti
Neurologia	Dr. Giosuè Gulli
Oculistica	Dr. Gianpaolo Gatta
Oncologia	Dr. Gianluca Fogazzi
Ortopedia: - sezione I - sezione II - sezione III - sezione IV - sezione V	Dr. Luca Marega Dr. Giovanni Bonaspetti Dr. Claudio Mangia Dr. Maurizio Maffi Dr. Dario Petriccioli
Ostetricia e Ginecologia	Dr. Eric Francescangeli
Otorinolaringoiatria	Dr. Johnny Capiello
Psicologia clinica	Dr.ssa Diana Lucchini
Radioterapia	Dr Alberto Buffoli
Urologia	Dr. Najati Alrabi

10. PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Prenotazione telefonica

Il numero dell'Ufficio Servizi Ambulatoriali è:

030/3153000 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.30

L'operatore automatico vi chiederà di digitare i numeri corrispondenti al tipo di prestazione richiesta.

Si ricorda che per prenotare è necessario avere a portata di mano:

- Impegnativa del medico curante
- Tessera Sanitaria

Per i seguenti servizi sono attivi orari e numero di telefono particolari:

TERAPIA FISICA E PALESTRA 030/3197275 - 030/3197279

Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 15.00

RADIOTERAPIA 030/3197631 - 030/3197690

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 15.30

RADIOLOGIA (Tac e Risonanza Magnetica) 030/3197696 - 030/3197697

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00

SENOLOGIA 030/3197194 - 030/3197203

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 15.00

DERMATOLOGIA 030/3197211

Prenotazione via web

La prenotazione può essere effettuata anche ONLINE al seguente indirizzo web:

<https://www.grupposandonato.it/prenotazioni?hospitalID=3>

e tramite l'APP GSD

Esami diagnostici senza prenotazione

Vengono effettuati senza appuntamento i seguenti esami:

ESAMI RADIOLOGICI senza Mezzo di Contrasto, previa richiesta del medico;

ANALISI DI LABORATORIO: prelievi e consegna campioni biologici

Accesso all'istituto

L'utente, accede allo sportello mediante il TOTEM TUPASSI: seleziona il servizio (prenotazione) e stampa il biglietto (con codice PE + numero) per l'ordine di accesso allo sportello.

Si prenotano invece presso la Segreteria della Palestra le TERAPIE FISICHE e FKT
Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 15.00

Accettazione visite ed esami

L'Ufficio Accettazione per le visite specialistiche ed esami strumentali è situato nella hall di ingresso del nuovo satellite. E' aperto:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 17.50

Il sabato dalle ore 07.00 alle ore 11.50

Effettua accettazioni per:

- VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI STRUMENTALI
- ANALISI DI LABORATORIO: punto prelievi (1 Piano Satellite) dal lunedì al sabato dalle ore 07.00 alle ore 09.15

L'utente, accede allo sportello mediante TOTEM TUPASSI: passa la tessera sanitaria (viene individuato il suo appuntamento) e stampa il biglietto con il codice alfanumerico (le lettere si riferiscono all'ambulatorio, i numeri all'orario di accesso allo sportello).

Se deve accedere al laboratorio analisi, che non necessita di prenotazione, seleziona semplicemente "laboratorio analisi".

Il numero viene chiamato sul monitor con un suono e colore giallo: l'utente si presenta allo sportello con impegnativa rilasciata dal medico di base e la tessera sanitaria. In caso di mancata presentazione l'utente viene richiamato e il suo numero si illuminerà di rosso. Dopo l'accettazione amministrativa, l'utente si reca nella sala di attesa dell'ambulatorio dove farà la visita o l'esame e attende fino a che non viene visualizzato il suo codice sul monitor.

Accettazione radiologia

L'Ufficio Accettazione di Radiologia è situato al piano terra del corpo centrale. E' aperto:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.40

Il sabato dalle ore 08.00 alle ore 11.40

Effettua accettazioni per:

- ESAMI RADIOLOGICI
- ECOGRAFIE, MAMMOGRAFIE, ESAMI TAC-RM
- RADIOTERAPIA

Ritiro referti

L'Ufficio ritiro referti è situato all'ingresso del corpo centrale vicino al Pronto Soccorso tramite sportello esterno.

Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 15.30.

Allo sportello si ritirano referti di:

- Amniocentesi e Villocentesi
- Esami di Anatomia Patologica
- Check-up della menopausa
- Esami cardiologici: holter cardiaco, pressorio, Ecocardiogramma
- Esami istologici dell'endoscopia
- Esami neurologici: EEG, Elettromiografia
- Esami oculistici: Fluorangiografia, OTC
- Spirometria

Solo per gli esami di laboratorio l'orario di ritiro è dalle ore 10.30 alle ore 15.30

Ove necessario il referto viene consegnato dal medico

11. 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 il Cliente 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
Pulizia	Frequenza di pulizia delle stanze di degenza di 2 volte al giorno

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.

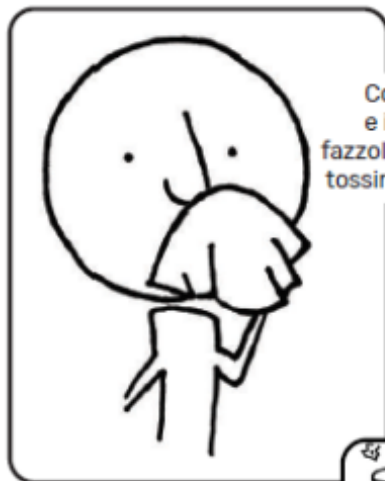
Informazioni sugli interventi chirurgici	Oltre ai colloqui col personale medico i pazienti ricevono informazioni scritte per la tipologia di intervento cui saranno sottoposti.
Identificazione degli operatori	Ogni operatore sanitario è identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento.
Ufficio Relazioni con il Pubblico	È possibile esprimere reclami all'URP dal lunedì al venerdì dalle 11,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 16,00.
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> <p>In questo contesto la Direzione considera quindi essenziale la creazione, il mantenimento e la Certificazione del Sistema Qualità aziendale in accordo con le normative internazionali. E perseguono le certificazioni di qualità, come la certificazione EUSOMA per la breast Unit</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>

Arresta la diffusione dei germi che fanno ammalare te e gli altri!

Copriti con la Tosse



Copriti la bocca e il naso con un fazzolettino se devi tossire o starnutire

o
tossisci o starnutisci nel gomito, non sulle mani.



Getta il fazzolettino usato in un cestino



Potremmo chiederti di indossare una mascherina chirurgica per proteggere gli altri

Pulisci le Mani dopo tosse o starnuti.



La
acqua e

o
frizionale con un gel a base alcolica



Adattato con il permesso del Ministero della Salute dello Stato del Minnesota



Minnesota Department of Health
625 N. Robert Street, 5th Floor 55475
St. Paul, MN 55155-0575
800-251-6414 TDD/TTY 651-201-6767



Minnesota Antibiotic Resistance Collaborative



Istituto Clinico
S. Anna


Gruppo San Donato

Aggiornamento al 29.07.2019

51

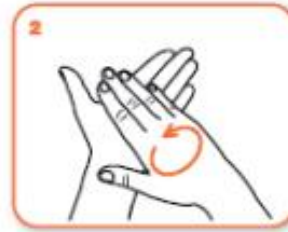
Come **frizionare** le mani con la soluzione alcolica?

**USA LA SOLUZIONE ALCOLICA PER L'IGIENE DELLE MANI!
LAVALE CON ACQUA E SAPONE SOLTANTO SE VISIBILMENTE SPORCHE!**

 Durata dell'intera procedura: **20-30 secondi**



Versare nel palmo della mano una quantità di soluzione sufficiente per coprire tutta la superficie delle mani.



frizionare le mani palmo contro palmo



il palmo destro sopra il dorso sinistro intrecciando le dita tra loro e viceversa



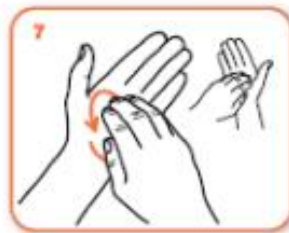
palmo contro palmo intrecciando le dita tra loro



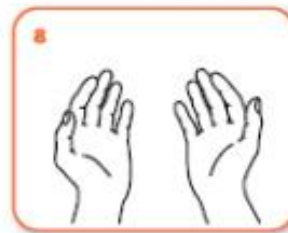
dorso delle dita contro il palmo opposto tenendo le dita strette tra loro



frizione rotazionale del pollice sinistro stretto nel palmo destro e viceversa



frizione rotazionale, in avanti ed indietro con le dita della mano destra strette tra loro nel palmo sinistro e viceversa



...una volta asciutte, le tue mani sono sicure.

AIUTACI A PREVENIRE LE INFEZIONI

HELP TO PREVENT INFECTIONS

تساعد على منع الالتهابات

Il gel disinfettante è a contenuto alcolico.

The gel sanitizer is an alcohol content.

جل مطهر والكحول

Avvicinare il palmo della mano a circa 10 cm di distanza dalla fotocellula.

Bring your palm to about 10 cm away from the photocell.

جلب راحة يدك إلى حوالي ١٠ سم بعيدا عن الكهروضوئية

Il distributore eroga la giusta dose attivandosi automaticamente tramite una fotocellula.

The distributor delivers the right dose via a light sensor automatically activates.

موزع يسلم الجرعة المناسبة من خلال جهاز استشعار للضوء ينشط تلقائيا

Una dose di gel erogata è sufficiente per la disinfezione delle mani.

One dose of gel supplied is sufficient for the disinfection of hands.

جرعة واحدة من جل توفير ما يكفي لتطهير اليدين

Spalmare il gel disinfettante sul resto delle mani.

Spread the gel sanitizer on the rest of the hands.

نشر جل معقم على بقية اليدين

Frizionare le mani fino a quando il gel sarà completamente asciutto.

Rub your hands until the gel is completely dry.

فرك اليدين حتى يجف تماما هو هلام

