

# CARTA DEI SERVIZI



Istituto Clinico  
Città di Brescia

Gruppo San Donato



<b>1</b>	<b>UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>TIPOLOGIE DI RICOVERO: .....</b>	<b>4</b>
2.1	RICOVERO ORDINARIO E DAY HOSPITAL .....	4
2.2	RICOVERO DI URGENZA ED EMERGENZA.....	5
2.3	PRESTAZIONI A BASSA COMPLESSITA' ASSISTENZIALE: BIC E MAC .....	6
<b>3</b>	<b>INFORMAZIONI PER LA DEGENZA .....</b>	<b>7</b>
3.1	COSA PORTARE CON SÉ AL MOMENTO DEL RICOVERO .....	7
3.2	“CARE GIVER” TUTELA PER I SOGGETTI DEBOLI .....	7
3.3	ARRIVO .....	7
3.4	ASSISTENZA .....	7
3.5	SERVIZIO ALBERGHIERO.....	8
3.6	DIMISSIONE.....	8
<b>4</b>	<b>REGOLE.....</b>	<b>9</b>
4.1	REGOLE PER I DEGENTI.....	9
4.2	REGOLE PER I VISITATORI.....	9
<b>5</b>	<b>CAMERA MORTUARIA .....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>RICHIESTA E RILASCIO DUPLICATI CARTELLE CLINICHE .....</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>SERVIZI ALL'INTERNO DELL'ISTITUTO.....</b>	<b>11</b>
<b>8</b>	<b>SERVIZI.....</b>	<b>11</b>
<b>9</b>	<b>BRANCHE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI.....</b>	<b>12</b>
9.1	PRENOTAZIONI VISITE AMBULATORIALI .....	12
	PUNTO PRELIEVI .....	13
	TERAPIA FISICA .....	13
<b>10</b>	<b>RITIRO REFERTI .....</b>	<b>13</b>
<b>11</b>	<b>TELEMEDICINA.....</b>	<b>13</b>
<b>12</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ.....</b>	<b>14</b>
<b>13</b>	<b>MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA .....</b>	<b>16</b>
13.1	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – URP .....	16
13.2	ACCOGLIENZA DEDICATA AI DISABILI .....	17
13.3	INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI .....	17

## 1 UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA

UNITÀ OPERATIVA	RESPONSABILE	N° TELEFONICO U.O.
CARDIOLOGIA	Dr. Antonio Fappani	0303710281
CHIRURGIA GENERALE	Dr. Mauro Ghirardi	0303710202
CHIRURGIA VASCOLARE	Dr. Giovanni Galvani	0303710202
MEDICINA GENERALE	Dr. Stefano Gaggioli	0303710233
NEUROLOGIA	Dr. Giorgio Dalla Volta	0303710423
OCULISTICA	Dr. Giovanni Coen	0303710269
ORTOPEDIA e TRAUMATOLOGIA	<b>Sez. I</b> Dr. Fulvio Modonesi	0303710335
	<b>Sez. II</b> Dr. Ignazio Marcoccio Dr. Giacomo Stefani	0303710336
	<b>Sez. III</b> Dr. Fabio Filippini	0303710335
	<b>Sez. IV</b> Dr. Francesco Magli	0303710202
	<b>Sez. V</b> Dr. Domenico Amato Dr. Marino Archetti	0303710335
	<b>Sez. VI</b> Dr. Alberto Consoli Dr. Giovanni Simonini	0303710414
	<b>Sez. VIII</b> Dr. Alberto Patelli	0303710336
	<b>Sez. IX</b> Dr. Claudio Rocco Moreschetti	0303710336
<b>Sez. X</b> Dr. Tommaso Vetrugno	0303710414	
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	Dr. Carlo Gastaldi	0303710341
OTORINOLARINGOIATRIA	Dr. Andrea Bellocchi	0303710236
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA	Dr. Andrea Malvicini	0303710350
TERAPIA INTENSIVA	Dr. Piero Sebastiano	0303710328
UROLOGIA	Dr. Danilo Zani	0303710229

## **2 TIPOLOGIE DI RICOVERO:**

### **2.1 RICOVERO ORDINARIO E DAY HOSPITAL**

**Il ricovero programmato con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)** avviene in via ordinaria su proposta del Medico di Medicina Generale (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 dell'Istituto Clinico.

I degenti solventi devono provvedere al versamento di un deposito cauzionale. I costi relativi al ricovero in solvenza possono essere richiesti presso l'ufficio ricoveri dell'Istituto Clinico.

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

L'Istituto Clinico Città di Brescia ha stipulato accordi con 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: 030-3710217 o scrivendo all'indirizzo e-mail: [ricoveri.iccb@grupposandonato.it](mailto:ricoveri.iccb@grupposandonato.it).

#### **Prenotazione**

Le tempistiche di accesso al ricovero sono definite dal Medico Specialista in base alla valutazione clinica, all'interno delle classi di priorità stabilite dalla normativa.

Il paziente viene contattato telefonicamente dal Coordinatore Infermieristico dell'Unità Operativa per la programmazione del ricovero.

#### **Pre-ricoveri**

Tutti i pazienti con indicazione al ricovero programmato per trattamento chirurgico/procedura invasiva, devono essere sottoposti ad accertamenti propedeutici all'intervento, che vengono eseguiti presso il Poliambulatorio con un unico accesso organizzato dal Coordinatore Infermieristico dell'Unità Operativa. Gli esami pre-operatori vengono effettuati senza ulteriore impegnativa.

#### **Accettazione**

Il giorno del ricovero il paziente deve presentarsi all'Ufficio Ricoveri con:

- Impegnativa del Medico di Medicina Generale,
- Carta regionale dei servizi (tessera SISS)
- Documento d'identità valido

Si accede all'ufficio mediante numero progressivo. I pazienti disabili e le donne in gravidanza hanno accesso prioritario.

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

L'Ufficio Accettazione Ricoveri, adiacente all'ingresso principale, è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 16.00.

## **2.2 RICOVERO DI URGENZA ED EMERGENZA**

Il Pronto Soccorso è attivo 24 ore su 24, ed assicura:

- il primo accertamento diagnostico e clinico;
- 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 ricovero d'urgenza è attivato da:

- rete emergenza urgenza (112),
- guardia medica,
- trasferimento da altra Struttura,
- accesso diretto.

A tutti i cittadini è garantita l'erogazione gratuita delle prestazioni di Pronto Soccorso identificate con codice verde, giallo o rosso, mentre quelle classificate con "codice bianco alla dimissione" sono sottoposte al pagamento del ticket, salvo i casi di esenzione previsti dalla normativa vigente.

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

### **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;
- Permesso di soggiorno

#### ***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

## **2.3 PRESTAZIONI A BASSA COMPLESSITÀ ASSISTENZIALE: BIC E MAC**

### **I. 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. L'utente verrà contattato telefonicamente dal Coordinatore Infermieristico dell'Unità Operativa per la programmazione dell'intervento.

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

Il giorno dell'intervento l'utente si presenta direttamente presso l'Ufficio Ricoveri per l'accettazione per poi raggiungere l'Unità Operativa.

### **II. 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 dell'Unità Operativa per la programmazione della prestazione ambulatoriale da eseguire.

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

### **3 INFORMAZIONI PER LA DEGENZA**

#### **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 possibilmente chiuse;
- Il necessario per l'igiene personale.

#### **3.2 “CARE GIVER” TUTELA PER I SOGGETTI DEBOLI**

I parenti/caregiver di persone minori, disabili, con elevato grado di disabilità e problemi cognitivi possono concordare con il personale di reparto l'autorizzazione per l'accesso e/o la permanenza in struttura durante il periodo del ricovero.

Le persone disabili, le donne in stato di gravidanza e le mamme con neonati, hanno una corsia preferenziale.

#### **3.3 ARRIVO**

Il paziente si presenta con la documentazione richiesta presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri per effettuare l'accettazione amministrativa. Accede poi all'Unità Operativa dove il personale infermieristico attiva le procedure di accoglienza in relazione ai bisogni di salute.

La degenza avviene in ambienti con elevato comfort tecnologico e alberghiero:

- Stanza a due letti;
- Comodino ed armadio dove riporre gli effetti personali (si sconsiglia di riporre oggetti di valore)
- Servizi igienici con doccia in ogni stanza;
- Letti dotati di automatismo, testa-letto integrato da illuminazione, presa ossigeno e vacuum;
- Impianto di condizionamento;
- Televisore in camera su richiesta;
- rete wi fi gratuita

#### **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 senza autorizzazione.

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 Città di Brescia è presente un Coordinatore Infermieristico coadiuvato da infermieri e operatori socio sanitari. L'infermiere è l'operatore sanitario responsabile dell'assistenza infermieristica di natura tecnica, relazionale, educativa.

Ove prescritto, il Fisioterapista si occupa dell'esecuzione del trattamento riabilitativo mirato alla prevenzione di alcune patologie e/o al recupero delle funzionalità compromesse.

### **3.5 SERVIZIO ALBERGHIERO**

I menù vengono definiti da dietisti, sulla base delle esigenze cliniche dei ricoverati e variano settimanalmente e stagionalmente.

L'orario dei pasti indicativamente è:

Prima colazione	dalle 7.30 alle 8.00
Pranzo	dalle 11.30 alle 12.00
Cena	dalle 17.30 alle 18.00

### **3.6 DIMISSIONE**

Al termine del ricovero all'utente viene rilasciata una lettera di dimissione da consegnare al Medico Curante 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.

Dopo la dimissione è possibile richiedere la fotocopia della cartella clinica, recandosi personalmente presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri e compilando l'apposito modulo.

Al paziente prima della dimissione è chiesto di esprimere una valutazione riguardo alle prestazioni sanitarie ricevute e al comfort alberghiero, attraverso la compilazione del questionario di soddisfazione. Il questionario viene somministrato al momento dell'accettazione e dopo averlo compilato va riposto nelle apposite cassette.

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.



## 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 favorire l'adeguatezza delle cure. Per tale motivo vengono riportati alcuni suggerimenti.

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

È vietato portare cibi, bevande o medicinali che potrebbero interferire con le cure stabilite dal medico responsabile.

È vietato l'uso di apparecchi televisivi propri.

È vietato l'utilizzo di telefoni cellulari all'interno della struttura per garantire la totale efficienza delle apparecchiature ospedaliere. Per telefonare all'esterno è possibile utilizzare l'apparecchio telefonico pubblico a disposizione dei pazienti e dei visitatori, al piano terra in vicinanza della Cappella.

È consigliato custodire attentamente i propri effetti personali. La Direzione declina ogni responsabilità in merito alla sottrazione di denaro, gioielli e oggetti personali di proprietà del paziente.

I degenti non possono uscire dalla struttura ospedaliera, in casi eccezionali il Medico Responsabile dell'UO può autorizzare l'uscita del paziente in forma scritta.

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 incaricati dalla Direzione dei proposti alla vigilanza e all'accertamento di infrazioni. I Coordinatori infermieristici dei singoli reparti sono altresì autorizzati a segnalare alla Direzione eventuali trasgressori.

### 4.2 REGOLE PER I VISITATORI

Le visite dei degenti da parte dei familiari e conoscenti sono ammesse **tutti i giorni dalle 12.00 alle 13.00 e dalle 18.30 alle 19.30**, fatte salvo specifiche necessità del reparto.

Il rispetto degli orari permette ai medici e al personale infermieristico di svolgere al meglio le procedure assistenziali e garantire agli altri degenti un clima confortevole e tranquillo.

Il familiare che desidera essere informato sullo stato di salute di un degente, può essere ricevuto dai medici di reparto, previa autorizzazione del ricoverato nel pieno rispetto delle disposizioni in materia di tutela della privacy D.Lgs. n. 196/2003 e art. 13 Reg. UE 2016/679.

## 5 CAMERA MORTUARIA

La Camera mortuaria ha sede nella zona ipogea (Piano -1) dell'Istituto con orario di apertura dalle ore 8:30 alle ore 17:30.

La scelta delle imprese di onoranze funebri è prerogativa esclusiva dei familiari che possono rivolgersi a qualsiasi impresa di loro fiducia.

## 6 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 e delega 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- 3710469** oppure via mail all'indirizzo [ricoveri.iccb@grupposandonato.it](mailto:ricoveri.iccb@grupposandonato.it)

### Quanto costa?

La copia della cartella clinica potrà essere ritirata presso la nostra Struttura con versamento di €25,00 a copia, al momento del ritiro. È possibile richiedere la spedizione del documento al domicilio tramite raccomandata con spese a carico del destinatario di €13,00.

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, causale del pagamento "ICCB - richiesta copia cartella clinica cognome/nome paziente".

Copia della ricevuta di pagamento dovrà essere inviata all'indirizzo [ricoveri.iccb@grupposandonato.it](mailto:ricoveri.iccb@grupposandonato.it), oltre alla richiesta di copia e al documento d'identità.

### 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 della copia di Cartella Clinica sono i seguenti: dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle 15:30.

### Per informazioni:

È possibile telefonare al numero: **030-3710217** dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 15:30. Le modalità di richiesta e di ritiro sono disciplinate nel rispetto della normativa e tutela della riservatezza dei dati personali.

## **RICHIEDI E RILASCIATI DUPLICATI CD**

L'eventuale copia di CD relativi ad esami radiografici deve essere richiesta presso il Servizio di Radiologia. La copia della CD potrà essere ritirata presso la nostra Struttura con versamento di € 18.30.

## **7 SERVIZI ALL'INTERNO DELL'ISTITUTO**

### *PRESERVA LA TUA SALUTE*

All'ingresso dell'Istituto è presente il Bar dove è possibile *"Mangiare sano senza rinunciare al gusto e alla qualità con le migliori materie prime"* selezionate dai nutrizionisti del Gruppo Ospedaliero San Donato.

Presso il bar è presente una ricca varietà di panini, piatti freddi e sfiziosità preparati per una ristorazione veloce ma salutare.

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

Nell'istituto sono inoltre presenti i **distributori automatici** *"Alimenta la tua salute, con buon senso"* dislocati in vari punti nei piani rialzato (piano 0) ed ipogeo (piano -1).

All'interno dell'Istituto è presente una **"Cappella"** situata al piano rialzato (piano 0).

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 potranno segnalare al Coordinatore Infermieristico il Ministro del Loro Culto da contattare.

## **8 SERVIZI**

	<b>Responsabile</b>	<b>n° Telefonico</b>
Blocco Operatorio	Dr. Pietro Sebastiano	030/3710240
Endoscopia Digestiva	Dr. Mauro Ghirardi	030/3710365
Laboratorio di Chirurgia Endovascolare	Dr. Lanfroi Graziani	030/3710367
Medicina di Laboratorio	Dott.ssa Anna Bonisoli Alquati	030/3710247
Ossigenoterapia Iperbarica	Dr. Nazzareno Fagoni	030/3710358
Palestra	Dr. Andrea Malvicini	030/3710364
Procreazione Medicalmente Assistita (1°, 2° e 3° livello)	Dr. Carlo Gastaldi	030/3710341
Pronto Soccorso	Dr. Vito Francesco Romano	030/3710304
Radiologia, Diagnostica per Immagini	Dr. Andrea Gervasio	030/3710403

## **9 BRANCHE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI**

Anestesia  
Cardiologia  
Chirurgia Generale  
Chirurgia Plastica  
Chirurgia Vascolare Angiologia  
Dermosifilopatia  
Gastroenterologia Chirurgica ed Endoscopia Digestiva  
Medicina Fisica e Riabilitazione  
Medicina Generale  
Neurologia  
Oculistica  
Ortopedia e Traumatologia  
Ostetricia Ginecologia  
Otorinolaringoiatria  
Pneumologia  
Urologia  
Medicina di Laboratorio  
Radiologia, Diagnostica Per Immagini

### **9.1 PRENOTAZIONI VISITE AMBULATORIALI**

L'Istituto Clinico Città di Brescia offre agli utenti la possibilità di prenotare prestazioni specialistiche, ambulatoriali ed esami diagnostici sia attraverso il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) sia privatamente in regime di solvenza (a pagamento).

In fase di prenotazione per il SSN sarà necessario indicare il codice riportato sull'impegnativa (in alto a destra) e il codice fiscale.

Le modalità di prenotazione sono:

#### **I. ONLINE [www.grupposandonato.it/prenotazioni](http://www.grupposandonato.it/prenotazioni)**

Verrà inoltrata una richiesta di prenotazione per prestazioni specialistiche, ambulatoriali ed esami diagnostici alla Struttura Ospedaliera selezionata: al termine della procedura l'utente sarà ricontattato telefonicamente direttamente dal CUP (Centro Unico Prenotazione) per una conferma dell'avvenuta prenotazione entro 72 ore (sabato, domenica e festivi esclusi).

#### **II. PRENOTAZIONE TELEFONICA**

La prenotazione per Visite Specialistiche può essere effettuata telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00 al numero telefonico: **0303844111**.

### **III. PRENOTAZIONI PRESTAZIONI RADIOLOGICHE**

La prenotazione delle indagini radiologiche tradizionali che necessitano di mezzo di contrasto, TAC, RMN, Mammografie ed Ecografie può essere effettuata telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00 al numero telefonico: **0303844111**.

Per indagini diagnostiche tradizionali quali Rx torace, Rx arti inferiori e superiori, si può accedere al Servizio di Radiologia dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.30 senza prenotazione.

### **IV. PRENOTAZIONI APP GRUPPOSANDONATO**

Scaricando l'App Gruppo San Donato è possibile prenotare visite in Regime Privato o Convenzionato con Fondi Sanitari/Assicurazioni direttamente da smartphone.

### **PUNTO PRELIEVI**

Per le Analisi di Laboratorio è possibile recarsi al Punto Prelievi, senza prenotazione, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 10.00.

### **TERAPIA FISICA**

Per informazioni relative alla Rieducazione funzionale-Palestra (Fisiochinesiterapia - Terapia strumentale) è possibile contattare lo 030-3710258 o inoltrare una mail all'indirizzo [palestra.iccb@grupposandonato.it](mailto:palestra.iccb@grupposandonato.it).

### **10 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 avviene dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,30 e dalle ore 13:00 alle ore 16:00 presso lo sportello ritiro referti.

Per il ritiro è necessario consegnare il modulo rilasciato al momento della prestazione ambulatoriale e presentare un documento di identità.

È possibile delegare al ritiro altra persona compilando e sottoscrivendo la delega riportata nel modulo ritiro, allegando copia del documento del paziente e del delegato.

### **11 TELEMEDICINA**

L'Istituto Clinico ha attivato un servizio di teleconsulto che permette di effettuare on line:

- video visite
- consulto online per prime visite o per seconde opinioni
- visite di follow-up.

Il paziente attraverso pc, tablet o smartphone, riceve la prestazione direttamente da casa.

All'interno della piattaforma ogni paziente può usufruire di servizi gratuiti quali:

- Spazio Documenti, uno spazio cloud virtuale e privato dove salvare la documentazione medica;
- Reminder che avvisa di appuntamenti, terapie e follow-up
- il collegamento diretto con le segreterie mediche
- l'invio di referti e ricette utilizzabili direttamente in farmacia

## 12 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

INDICATORE	STANDARD
<b><i>Tempi di attesa</i></b>	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.
<b><i>Accoglienza per i disabili/soggetti deboli</i></b>	Sono presenti posti auto riservati. È presente un punto di accoglienza e corsie preferenziali.
<b><i>Attenzione a bambini e anziani</i></b>	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.
<b><i>Comfort delle stanze di degenza</i></b>	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

INDICATORE	STANDARD
<b>Informazioni sull'Istituto Clinico</b>	<p>La carta dei servizi è distribuita a tutti i degenti e a tutti gli utenti che ne fanno richiesta.</p> <p>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.</p>
<b>Informazioni sugli interventi chirurgici</b>	Oltre ai colloqui col personale medico i pazienti ricevono informazioni scritte per la tipologia di intervento cui saranno sottoposti.
<b>Identificazione degli operatori</b>	Ogni operatore sanitario è identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento.
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>	È possibile esprimere reclami verbali o scritti presso l'URP che si trova in Direzione Sanitaria ed è aperto dal lunedì al venerdì 11:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 16:00
<b>Rispetto della privacy</b>	<p>Il consenso al trattamento dei dati personali è raccolto all'atto del ricovero e prima delle prestazioni ambulatoriali.</p> <p>Sono in vigore procedure per garantire la conservazione dei dati e il rispetto della riservatezza.</p>

## Qualità e sicurezza del paziente

INDICATORE	STANDARD
<b>Qualità dell'assistenza</b>	<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 la normativa UNI EN ISO 9001:2015.</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>
<b>Sicurezza del paziente</b>	<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>

## 13 MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

### 13.1 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – URP

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione si realizzano attraverso:

- Un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso
- La rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute
- Il controllo della qualità percepita
- La definizione di progetti per garantire la costante ricerca di adeguatezza, delle strutture e delle prestazioni, alle esigenze del Cliente

Di questi aspetti, istituzionalmente si occupa l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), organismo istituito dal D.lgs. 3 febbraio 1993 n. 29 (confermato dalla Legge n. 150 del 7 giugno 2000 e successivamente abrogato dal D.lgs. 165/2001) con il compito di:

- Ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli utenti
- Fornire informazioni generali
- Raccogliere osservazioni e suggerimenti, reclami o lamentele per disservizi comportamenti non corretti
- Attuare il principio della trasparenza dell'attività amministrativa
- Garantire il diritto di accesso alla documentazione, alla corretta informazione e alla partecipazione
- Attuare mediante l'ascolto dei cittadini i processi di verifica della qualità e del gradimento dei servizi;
- Rilevare sistematicamente i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati
- Proporre adeguamenti e 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.
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure, di modernizzazione degli apparati e di circolazione dell'informazione.

La tutela dell'assistito viene esercitata dall'Istituto attraverso una pluralità di comportamenti rivolti a responsabilizzare gli operatori di ogni ordine e grado verso i diritti dei pazienti. Questi hanno comunque la possibilità di presentare reclamo, direttamente all'URP, oppure a mezzo delle associazioni di tutela.

I pazienti, i parenti od affini, gli organismi di volontariato o tutela dei diritti accreditati presso la Regione possono presentare:

- richieste
- osservazioni
- reclami
- segnalazioni.

I reclami/segnalazioni possono pervenire con le seguenti modalità:

- verbale, con invito alla compilazione di apposito modulo,
- telefonica,
- lettera in carta semplice,
- mail indirizzata alla email: [urp.iccb@grupposandonato.it](mailto:urp.iccb@grupposandonato.it)

I pazienti, parenti od affini possono inoltre presentare degli encomi con le suddette modalità.

L'URP espletterà la relativa istruttoria e darà risposta scritta di norma entro 30 giorni.

Sede: Piano 5 (Uffici Amministrativi)

Orario al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 16:00

Telefono: 030 3710216 E-mail: [urp.iccb@grupposandonato.it](mailto:urp.iccb@grupposandonato.it)



## 13.2 ACCOGLIENZA DEDICATA AI DISABILI

Per **informazioni** su come raggiungere l'Istituto Clinico, sui parcheggi e sui percorsi di accesso per i disabili è possibile avere informazioni contattando il **punto di accoglienza telefonica** al n° **030-37101**.

Nel caso siano necessarie **informazioni più dettagliate** di natura organizzativa o sanitaria è possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico **URP** (telefono 030-3710216).

In prossimità degli accessi all'Istituto Clinico e nel cortile adiacente l'ingresso principale sono presenti **parcheggi destinati** alle persone disabili.

Una volta all'interno dell'Istituto il disabile può avere informazioni sulle Unità Operative di degenza e sugli ambulatori presso il Centralino, dove potrà ricevere la brochure informativa "Un ospedale per tutti" con la piantina dell'Istituto Clinico, dove sono indicati gli accessi, le ubicazioni dei bagni dedicati e gli ascensori per disabili.

Nel caso in cui necessiti dell'utilizzo di una carrozzina può rivolgersi al Pronto Soccorso, dove è presente un punto di accesso dedicato

All'interno dell'ospedale gli spostamenti in senso orizzontale sono garantiti da ampi corridoi; per facilitare gli spostamenti in senso verticale gli ascensori sono dotati di pulsantiere in rilievo e in braille.

Nella UU. OO di degenza i corridoi sono provvisti di corrimano. Ad ogni piano dell'ospedale è presente un bagno per disabili.

## 13.3 INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Al momento del ricovero, o in occasione di una prestazione ambulatoriale, viene consegnato un questionario per rilevare la soddisfazione dell'utente sulle cure erogate, le modalità organizzative dell'Istituto, gli aspetti relazionali, l'accessibilità e la comunicazione.

Le risposte dei questionari vengono analizzate periodicamente al fine eventuali di rilevare fonti di disservizi-  
insoddisfazione e poter quindi adottare azioni di miglioramento.

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti al paziente, sono stati installati nella struttura i totem Smile In 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 Città di Brescia

Via Gualla, 15

25128 Brescia

sito [www.grupposandonato.it/strutture/istituto-clinico-citta-di-brescia](http://www.grupposandonato.it/strutture/istituto-clinico-citta-di-brescia)

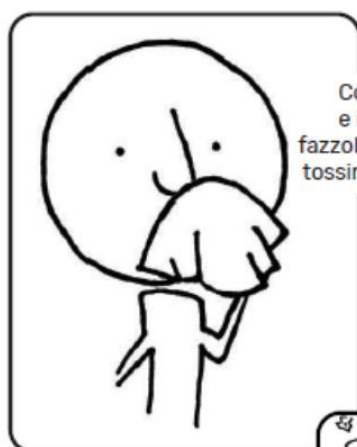
Centralino: 030/37101

CUP: 030/3844111

URP: [urp.iccb@grupposandonato.it](mailto:urp.iccb@grupposandonato.it)

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

# Copriti con la Tosse



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

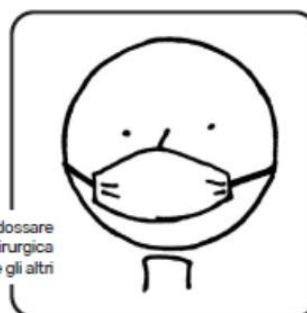
o  
tossisci o starnutisci  
nel gomito,  
non sulle mani.

Getta il fazzoletto usato  
in un cestino



## Pulisci le Mani dopo tosse o starnuti.

Potremmo chiederti di indossare  
una mascherina chirurgica  
per proteggere gli altri



Lavale con  
acqua e sapone

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, P.O. Box 94975  
St. Paul, MN 55164-0475  
801-201-6414 TDD/TTY 801-201-6297



Minnesota  
Antibiotic  
Resistance  
Collaborative



Istituto Clinico  
Città di Brescia


Gruppo San Donato

Aggiornamento al 29.07.2019

51

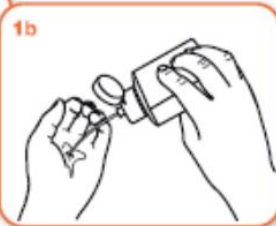
## Come frizionare le mani con la soluzione alcolica?

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

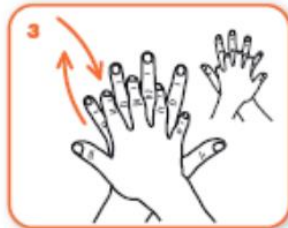
 Durata dell'intera procedura: **20-30 secondi**



1a Versare nel palmo della mano una quantità di soluzione sufficiente per coprire tutta la superficie delle mani.



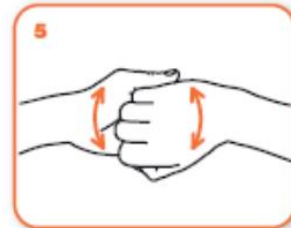
2 frizionare le mani palmo contro palmo



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



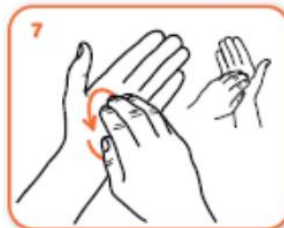
4 palmo contro palmo intrecciando le dita tra loro



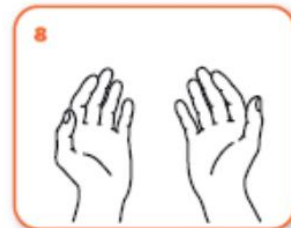
5 dorso delle dita contro il palmo opposto tenendo le dita strette tra loro



6 frizione rotazionale del pollice sinistro stretto nel palmo destro e viceversa



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



8 ...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 10 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.

