



Istituti
Clinici
Scientifici
Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

Carta dei Servizi

IRCCS Lumezzane

Istituto di Lumezzane
Via Mazzini 129, 25066 (BS)
Tel. 030 8253011
Fax 030 8920262

Sede legale e amministrativa
Via Salvatore Maugeri 4, 27100 Pavia
Tel. 0382 592504
Fax 0382 592576
www.icsmaugeri.it

La Istituti Clinici Scientifici Maugeri

- 2 Origine e missione
- 2 Dove si trova
- 3 Le sedi degli Istituti Clinici Scientifici Maugeri
- 4 Principi fondamentali
- 5 L'informazione

L'Istituto di Lumezzane

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

Informazione sulle strutture e servizi forniti

- 8 Come fare per...
- 10 Tipologie delle prestazioni erogate
- 10 Ricovero ordinario
- 11 Assistenza specialistica ambulatoriale
- 13 Prestazioni in regime di solvenza
- 14 Attività libero-professionale "intra-moenia"
- 14 Divisioni di ricovero e Servizi diagnostico-ambulatoriali
- 18 Informazioni utili per il ricovero
- 19 Comfort
- 20 Servizio di assistenza religiosa
- 21 Servizi accessori

Standard di qualità, impegni e programmi

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

Meccanismi di tutela e verifica

- 26 Scheda di segnalazione reclami
- 26 Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

ORIGINE E MISSIONE

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

Oggi ICS Maugeri, con 18 istituti in sei regioni italiane, forte di un capitale umano di 3.600 di addetti, di cui 650 medici, è il gruppo leader nella Medicina riabilitativa e delle cure correlate nel Paese, capace di rispondere al bisogno di riabilitazione di migliaia di persone, spesso con malattie croniche, offrendo assistenza per le altre patologie eventualmente presenti, in un approccio personalizzato e multidisciplinare.

La qualità di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico-IRCCS, riconosciuta dal Ministero della Salute e da quello dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica a 10 Istituti Maugeri, assieme alle numerose collaborazioni locali con le Università, assicurano uno stretto raccordo fra attività scientifica e attività assistenziale, garantendo sempre un elevato standard di cura.

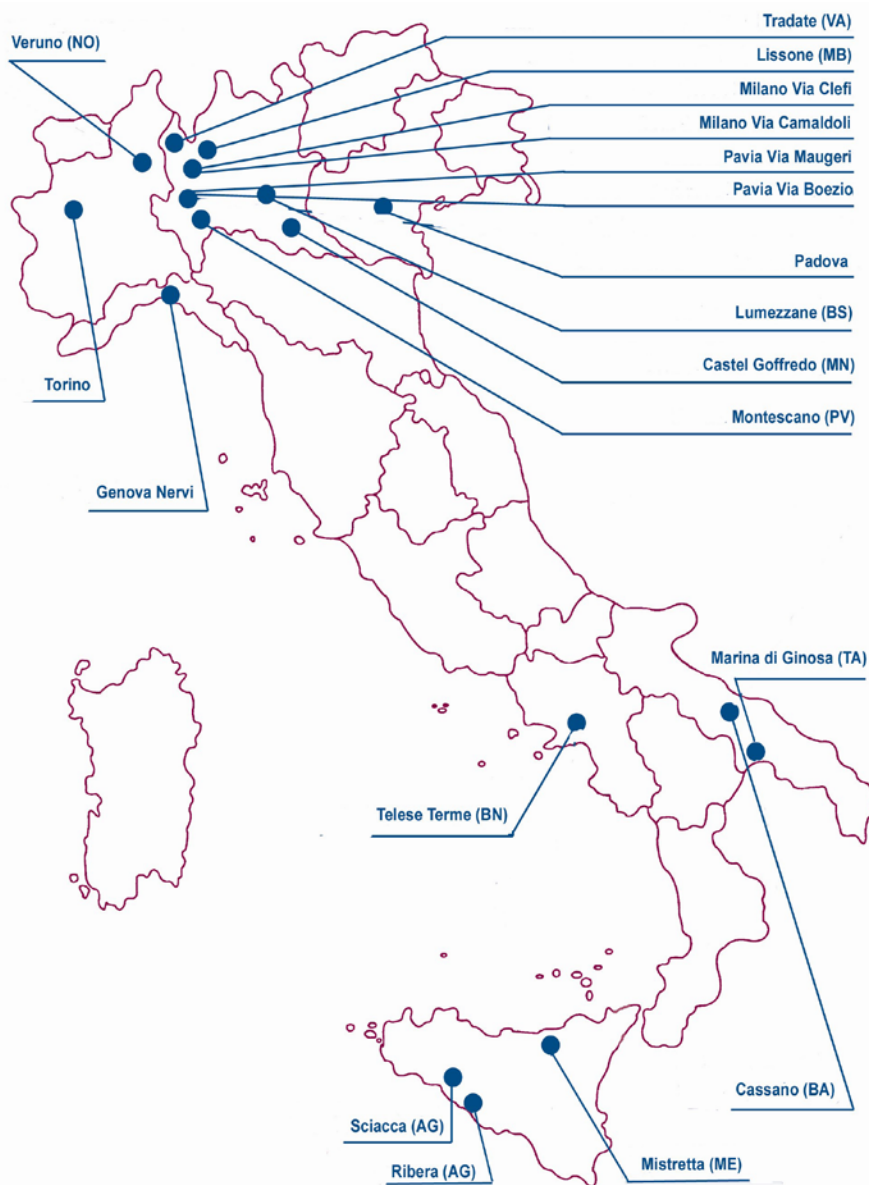
ICS Maugeri SpA è una Società Benefit, il cui scopo generale è quello di perseguire - oltre agli obiettivi economici propri di una attività imprenditoriale - finalità di beneficio comune e operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni e attività culturali e sociali, enti e associazioni e altri portatori di interesse.

DOVE SI TROVA

Attualmente la Istituti Clinici Scientifici Maugeri Spa SB opera su numerosi Istituti Scientifici e su Centri di Ricerche Ambientali, distribuiti sul territorio nazionale. Le Sedi che erogano le prestazioni assistenziali si trovano a Pavia (anche sede legale) in via Salvatore Maugeri e in via Boezio, Cassano delle Murge (BA), Castel Goffredo (MN), Lumezzane (BS), Lissone (MB), Marina di Ginosa (TA), Milano (MI) in via Clefi e in via Camaldoli, Mistretta (ME), Montescano (PV), Nervi (GE), Ribera (ME), Sciacca (AG), Torino (TO), Tradate (VA), Telesse Terme (BN), Veruno (NO).

Presso la sede di Pavia sono attivi il Centro antiveneni (CAV) ed il Centro nazionale di informazione tossicologica (CNIT). I Centri di Ricerche Ambientali, costituiti da Laboratori di Medicina del Lavoro, Igiene Industriale e Ambientale, si trovano in Pavia e Padova e Cassano delle Murge (BA). Riferimenti relativi alle peculiari attività di servizio e ricerca della ICS Maugeri e dei singoli Istituti possono essere reperiti nel Rapporto Annuale edito dalla ICS Maugeri stessa, consultabile presso la biblioteca centrale, le Direzioni degli Istituti e sul sito web www.icismaugeri.it.

LE SEDI DELLA ISTITUTI CLINICI SCIENTIFICI MAUGERI



PRINCIPI FONDAMENTALI

In sintonia con gli indirizzi e i pronunciamenti espressi dalle Istituzioni del nostro Paese e dalle più avanzate Comunità internazionali, l'attività assistenziale viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

● **Imparzialità.** Nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza la Istituti Clinici Scientifici Maugeri ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.

● **Eguaglianza.** La Istituti Clinici Scientifici Maugeri riconosce uguale diritto di tutti i cittadini ad accedere alle prestazioni sanitarie e ricevere il servizio richiesto.

● **Continuità.** L'inserimento di Istituti Clinici Scientifici Maugeri nella rete di strutture del Servizio Sanitario nazionale e regionale garantisce agli utenti continuità delle cure.

● **Diritto di scelta.** È riconosciuto il diritto del cittadino di poter scegliere liberamente per la propria salute, la sede e il soggetto erogatore del servizio.

● **Partecipazione.**

Partecipazione e coinvolgimento diretto del destinatario delle prestazioni in merito alla diagnosi, alla terapia e relativa prognosi è principio imprescindibile. A tutti gli utenti/clienti è garantita la possibilità di partecipare e collaborare al controllo qualitativo e quantitativo del servizio.

● **Efficacia ed efficienza.**

L'organizzazione interna e l'adesione a linee guida diagnostiche e terapeutiche riconosciute, garantiscono tempestività nelle risposte, efficacia ed efficienza delle cure.



Responsabilità. Nel perseguimento del beneficio comune, la ICS Maugeri tiene in grande considerazione e condivide le esigenze, i bisogni e le aspettative, in prima istanza, dei pazienti e dei loro famigliari, con una puntuale verifica e impegno al miglioramento dei risultati del servizio e dei trattamenti offerti.

Sostenibilità. La ICS Maugeri monitora e si impegna a migliorare costantemente la propria efficienza organizzativa al fine di creare condizioni favorevoli alla generazione di prosperità sociale e ambientale, oggi e nel futuro.

Trasparenza. La ICS Maugeri si impegna a comunicare all'esterno e a condividere con i pazienti, i famigliari, i propri dipendenti, i propri fornitori, la comunità scientifica e tutti i portatori di interesse i propri programmi, attività e i risultati raggiunti.

L'INFORMAZIONE

In ogni Istituto della Istituti Clinici Scientifici Maugeri sono operanti numerosi punti informazione per favorire l'accesso del paziente alle prestazioni oltreché una dettagliata cartellonistica per favorire l'orientamento del paziente. E' inoltre disponibile materiale informativo di cui la presente Carta dei Servizi rappresenta solo la parte istituzionale. Sono infatti a disposizione dell'Utente presso le Unità Operative e i Servizi:

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



PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto di Lumezzane ospita complessivamente 149 posti letto di degenza ordinaria. L'Istituto opera nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale in base al provvedimento regionale di accreditamento e la conseguente iscrizione nel Registro Regionale delle strutture accreditate. L'Istituto di Lumezzane eroga, in regime di ricovero ordinario, in regime di Macroattività Ambulatoriale Complessa ed in regime ambulatoriale, servizi e prestazioni di alta specializzazione nell'ambito della Medicina Riabilitativa comprendenti la diagnosi, la valutazione funzionale, la cura e la riabilitazione di pazienti affetti da patologie post-acute o croniche invalidanti, mediche e chirurgiche, di natura cardiologica, pneumologica, neurologica e ortopedica/reumatologica. La suddetta attività ha per riferimento protocolli diagnostici e terapeutici che trovano applicazione pratica in percorsi diagnostici, terapeutici e progetti e programmi riabilitativi di carattere plurispecialistico, multidisciplinare e multiprofessionale che comprendono:

- Visite mediche specialistiche.
- Ogni atto o procedura diagnostica e funzionale, di riabilitazione, di educazione sanitaria, di terapia occupazionale, di prevenzione secondaria e di reinserimento al lavoro diretto al recupero delle migliori condizioni psicofisiche, sociali, lavorative ed economiche del paziente e al mantenimento dell'autosufficienza.
- Assistenza infermieristica.
- Assistenza psicologica.

L'attività assistenziale si integra con attività di ricerca di tipo biomedico diretta all'identificazione e alla validazione di nuovi modelli metodologici di valutazione funzionale, di intervento riabilitativo e di gestione clinica e ad attività didattiche dirette a Laureandi, Medici, Specializzandi e Specialisti nell'ambito di rapporti convenzionati di ricerca con Strutture Universitarie ed altri Enti o Istituti.

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

In auto.

- Da Brescia circa 20 Km.: strada provinciale BS della Valtrompia, direzione Gardone V.T. fino a Sarezso (località Crocevia); deviazione a destra nella Valle di Lumezzane.
- Da Gardone V.T. circa 5 Km.: scendere lungo la strada provinciale BS, direzione Brescia, fino a Sarezso (località Crocevia); deviazione a sinistra nella Valle di Lumezzane.
- Dalle Valle Sabbia: attraverso il Passo del Cavallo.
- Dal lago di Iseo: tramite la provinciale Iseo-Polaveno-Ponte Zanano (seguire poi le indicazioni come per Gardone V.T.).
- Autostrada A4 (Milano – Venezia), uscita al casello di Ospitaletto. Prendere la tangenziale in direzione di Concesio e seguire le indicazioni per Valtrompia.

In autobus.

Da Brescia e Gardone V.T.: autobus di linea S.I.A. (destinazione Lumezzane) con fermata all'ingresso dell'Istituto.

SEGNALETICA

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

PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

<i>PUNTI DI INFORMAZIONE</i>	<i>ORARIO</i>	<i>TELEFONO</i>
Centralino	Da Lunedì a Domenica 08.00-20.00	● 030-8253011
Accettazione Ricoveri / Prestazioni Ambulatoriali e ritiro referti	Da Lunedì a Venerdì 07.00-17.00 Sabato 07.30-11.00	● 030-8253172 ● 030-8253187
Centro Unico Prenotazione CUP	Da Lunedì a Venerdì 08.00-13.00/13.30-15.30	● 030-8253117/119
Direzione Sanitaria /Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Da Lunedì a Venerdì 09.00-14.00	● 030-8253196

Informazione sulle strutture e sui servizi forniti

COME FARE PER....

... Prenotare il ricovero

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

Informazioni sulla modalità di prenotazione di ricovero attive nei singoli Istituti possono essere richieste telefonando direttamente al coordinatore infermieristico di ciascun reparto ai recapiti telefonici descritti nelle specifiche Guide di Unità Operativa o sul sito www.icsmaugeri.it.

... Richiedere informazioni sulle liste di prenotazione

La prenotazione dei ricoveri e delle prestazioni ambulatoriali viene trascritta in appositi registri.

La chiamata al ricovero avviene nel rispetto dell'ordine cronologico della lista di attesa e delle priorità cliniche definite (es il trasferimento diretto da strutture sanitarie per acuti).

I registri di prenotazione, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy, sono consultabili su richiesta presso le Unità Operative. L'interessato può chiedere notizia sulla propria prenotazione e sui tempi di attesa rivolgendosi al Coordinatore Infermieristico.

...Chiedere informazioni sanitarie

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

...Richiedere copia cartella clinica

In ottemperanza alla legge sulla privacy copia della documentazione clinica può essere rilasciata a:

- diretto interessato.
- genitore esercente la patria potestà (allegando alla richiesta stato di famiglia).
- tutore, curatore o amministratore di sostegno (allegando provvedimento di nomina).
- eredi legittimi(allegando documentazione).
- familiare del paziente stesso mediante delega scritta (contenente nome e cognome del delegato ed estremi di un suo documento di riconoscimento) accompagnata da fotocopia di un documento di identificazione del delegante.

- Perito d'ufficio (copia conferimento incarico ed autorizzazione all'acquisizione di documentazione sanitaria da parte del giudice).
- Congiunto di persona in situazione di impedimento (allegare documento di identità del delegante e documento sanitario recente che attesti le condizioni cliniche del delegante).

La richiesta di cartella clinica può essere fatta compilando l'apposito modulo consegnato al momento del ricovero o comunque disponibile presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto o la Segreteria della Direzione Sanitaria.

Nel caso si richieda l'invio postale presso l'indirizzo del titolare della cartella, al costo stabilito vanno aggiunte le spese di spedizione.

Il pagamento può essere effettuato direttamente allo sportello dell'Ufficio Accettazione (dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 17.00) per ogni copia richiesta e ritirata presso il ns. Istituto, oppure in contrassegno al ricevimento della Cartella stessa.

È possibile inoltre, richiedere copia autenticata della Cartella Clinica anche a mezzo posta all'indirizzo Istituti Clinici Scientifici Maugeri Via Mazzini, 129 - 25065 Lumezzane (BS) o via fax al numero 030-8920262 o via e-mail all'indirizzo:
accettazione.lumezzane@icsmaugeri.it.

La richiesta dovrà essere corredata di tutta la documentazione necessaria (compresa copia del documento di identità del degente).

La richiesta di copie degli esami radiografici effettuati durante la degenza può essere fatta all'Accettazione.



TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'Istituto di Lumezzane eroga, in regime di ricovero, i servizi e le prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione di malattie post-acute e croniche suscettibili di trattamento riabilitativo. La caratterizzazione dell'Istituto in ambito riabilitativo si avvale di ricoveri programmati.

OFFERTA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

In ogni Istituto Maugeri è costituito il **Centro Servizi Clinici (CSC)** per la programmazione e il controllo delle attività specialistiche "ambulatoriali". Esso si avvale dello Sportello Unico di Prenotazione, o CUP, ed è la struttura organizzativa di coordinamento degli ambulatori identificati nella MAPPA degli AMBULATORI e delle PRESTAZIONI specialistiche dell'Istituto. Gli ambulatori, i laboratori e le palestre di ciascun Istituto costituiscono nel loro insieme con il CSC la fondamentale **"piattaforma ambulatoriale"** dell'ospedale fatta di competenze e tecnologie che producono le diagnosi e le procedure (le prestazioni specialistiche), dando luogo ai **Percorsi Diagnostici e Terapeutici Assistenziali** (PDTA con relativi Progetti Riabilitativi Individuali (PRI), di ricovero, ambulatoriali e domiciliari)

RICOVERO ORDINARIO

Definizione della tipologia di ricovero

L'Istituto garantisce il ricovero, in elezione o programmato, per tutte le patologie di competenza. I percorsi diagnostico-terapeutico-riabilitativi in cui vengono inseriti i pazienti prevedono interventi coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali. Vengono pertanto riportate le informazioni generali rimandando, per le informazioni specifiche, alle Guide informative e ai Protocolli diagnostico-terapeutico dei singoli Reparti/Unità Operative.

Modalità di accesso

La proposta di ricovero può essere formulata da:

- un Medico della struttura sanitaria in cui è ricoverato il Paziente.
- un Medico specialista del S.S.N.
- un Medico di Medicina Generale.
- un Medico specialista degli ambulatori divisionali interni.

Per l'istituto di Lumezzane l'appropriatezza del ricovero riabilitativo viene valutata, quando necessario, attraverso una visita preventiva presso gli Ambulatori dell'Istituto preposti nel caso di pazienti provenienti dal domicilio. Per i pz ricoverati in struttura sanitaria la proposta di ricovero formulata dallo specialista esterno su apposita documentazione scritta, comprensiva di una descrizione del quadro clinico, è oggetto di valutazione da parte del Medico di Reparto preposto alla programmazione dei ricoveri il quale, valutata la priorità e congruità rispetto ai Protocolli Diagnostico-terapeutico-riabilitativi, ai mezzi di intervento riabilitativo disponibili e alle linee di indirizzo regionali, autorizza l'inserimento in lista d'attesa.

I documenti necessari per il ricovero sono:

- Richiesta di ricovero (impegnativa).
- Documento di riconoscimento in corso di validità.
- Codice Fiscale / Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

● **Definizione della tipologia delle prestazioni**

Le prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate sono quelle contenute nelle branche specialistiche del nomenclatore tariffario regionale (DGR 6/42606 del 23.04.99 e successive modifiche e integrazioni) per le quali l'istituto è accreditato e comprendono l'attività riabilitativa ambulatoriale e l'attività diagnostico-strumentale.



● **Modalità di accesso**

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali avviene tramite richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario regionale.

● **Documenti necessari per l'accesso**

- Richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista (con riportato il codice di esenzione per gli aventi diritto).
- Codice Fiscale / Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

● **Macroattività ambulatoriale complessa (MAC)**

La Regione Lombardia ha istituito nel Marzo 2011 la Macroattività ambulatoriale complessa (MAC) per l'erogazione di servizi che pur necessitando di essere garantiti in un contesto ospedaliero possono essere effettuati in un regime di tipo ambulatoriale. L'Istituto di Lumezzane eroga "pacchetti riabilitativi" a valenza specialistica neurologica, cardiologica, pneumologica e ortopedica. L'accesso alle prestazioni riabilitative ambulatoriali avviene attraverso una visita preventiva presso gli ambulatori divisionali da prenotare telefonicamente presso il CUP.

I documenti necessari per l'accesso sono:

- impegnativa redatta da specialista della nostra Struttura
- Codice Fiscale (obbligatorio)
- Carta Regionale dei Servizi (CRS)
- Documento di identità

● **Modalità di prenotazione**

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali diagnostico strumentali avviene o attraverso il Centro Unico Prenotazioni (CUP) o attraverso le strutture di prenotazione operative presso ciascuna Divisione o Servizio, secondo le modalità indicate sotto.

- **Per l'Istituto di Lumezzane** sono possibili i seguenti percorsi:
- Accesso diretto senza necessità di prenotazione per le prestazioni di diagnostica di Laboratorio Analisi dal lunedì al venerdì dalle h 7.00 alle h 10.00 e il sabato dalle h 7.30 alle h 9.30.

- L'accesso alle prestazioni riabilitative (prestazioni LEA, Extra-LEA o in regime di Macroattività ambulatoriale ad alta complessità assistenziale) avviene o nell'ambito del completamento del programma riabilitativo dei pazienti dimessi dall'Unità Operativa di Ricovero o attraverso una visita specialistica preventiva presso gli ambulatori dell'Unità Operativa stessa.
- La prenotazione di visita specialistica avviene mediante inserimento in lista di attesa su apposito registro. La gestione delle liste di attesa avviene in base alla priorità espressa dal medico richiedente.
- La prenotazione di prestazioni diagnostiche strumentali avviene mediante inserimento in lista di attesa su appositi registri. La gestione delle liste di attesa segue un criterio cronologico e di complessità dell'esame.
- La prenotazione di prestazioni di riabilitazione (kinesiterapia, terapia fisica, massoterapia e MAC) viene effettuata tramite il Medico Specialista della Struttura durante la visita specialistica ambulatoriale.
- Ogni tipologia di prenotazione fisiokinesiterapica avviene solamente in presenza di richiesta medica (su ricettario SSR per prestazioni LEA o su ricetta bianca per prestazioni extra-LEA)
La chiamata viene fatta nel rispetto dell'ordine cronologico della lista di attesa, fatte salve le necessità di priorità stabilite dai Medici secondo i criteri di urgenza indicati nei percorsi diagnostico/terapeutici.

● **Prestazioni “urgenti differibili entro 72 ore”**

L'Istituto di Lumezzane garantisce le prestazioni “urgenti-differibili” (definite tali ai sensi della DGR 38571 del 25.09.98) entro 72 ore dalla richiesta. Gli Utenti si presenteranno allo sportello del CUP con l'impegnativa corredata di “Bollino verde” della Regione Lombardia fornito dal Medico di Medicina Generale o con indicata la classe di priorità. Qualora la prestazione non fosse erogabile, verranno fornite all'utente indicazioni rispetto alla struttura alla quale rivolgersi.

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

Prima di rivolgersi agli Ambulatori/Palestre, l'Utente dovrà recarsi all'Ufficio Accettazione situato al piano -1 per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici relativi alle prestazioni ambulatoriali (rilascio del consenso al trattamento dei dati personali, verifica della correttezza dell'impegnativa, pagamento del ticket se dovuto). Gli operatori dei rispettivi Uffici forniranno all'Utente tutte le informazioni necessarie per raggiungere gli Ambulatori/Palestre.

● **Modalità di ritiro referti**

Il ritiro del referto può avvenire presso la struttura erogante oppure mediante spedizione a domicilio.

Le modalità e i tempi necessari per il ritiro dei referti variano in funzione dell'Ambulatorio e/o della prestazione erogata, pertanto

vengono comunicati direttamente al Paziente, su richiesta, in fase di prenotazione oppure regolarmente in fase di accettazione o direttamente presso l'Ambulatorio. I referti vengono consegnati solo all'Utente o suo delegato in busta chiusa.

PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA

● Modalità di accesso al ricovero in regime di solvenza

Il ricovero è eseguibile su richiesta di:

- Medico di Medicina Generale.
- Medico Specialista libero professionista.
- Utente stesso.
- Enti, Istituti Assicurativi, Aziende.
- Fondi sanitari integrativi.



● Modalità di prenotazione

La richiesta di ricovero può avvenire via mail/fax/consegna diretta all' ufficio Accettazione, accompagnata dalla documentazione sanitaria del richiedente. Le prenotazioni avvengono secondariamente alla verifica dell'appropriatezza e congruità rispetto ai Protocolli Diagnostico-terapeutico-riabilitativi e ai mezzi di intervento riabilitativo disponibili.

● Modalità di pagamento

Regime di solvenza:

Il paziente accetta il preventivo sottoscrivendolo, ed il primo giorno di ricovero paga un acconto pari ad almeno 5 giornate di degenza. Seguiranno eventuali altri acconti ogni 5 giorni ed il saldo avverrà il giorno della dimissione.

Regime a trattamento alberghiero differenziato:

Il paziente ha diritto alla degenza in camera singola a pagamento e sottoscrive appositi moduli di impegno. Il primo giorno di ricovero paga un acconto pari ad almeno 5 giornate di degenza. Seguiranno eventuali altri acconti ogni 5 giorni ed il saldo avverrà il giorno della dimissione.

Sia il ricovero in regime di solvenza, che il trattamento alberghiero differenziato possono essere regolati con assegno bancario, carta di credito o con bonifico bancario. Nel caso di bonifico bancario, la relativa fattura verrà emessa direttamente dalla Sede Centrale e recapitata all'indirizzo del paziente.

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi all'ufficio Accettazione allo 030/8253.172

● Prestazioni ambulatoriali in regime di solvenza

Le modalità di accesso e di prenotazione alle prestazioni diagnostiche sono le stesse descritte per il Servizio Sanitario Nazionale anche se in questo caso non è necessaria impegnativa su ricettario regionale. Per la Diagnostica per Immagini e per alcuni esami strumentali complessi è richiesta una prescrizione medica

ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE “INTRA-MOENIA”

● Visite specialistiche e prestazioni diagnostiche

L'Utente può scegliere di effettuare visite specialistiche e prestazioni diagnostiche in regime libero-professionale con i Medici che praticano, al di fuori dell'orario di servizio all'interno dell'Istituto, attività libero-professionale. L'Ufficio Accettazione, su richiesta, fornisce i nominativi dei Medici che esercitano attività libero-professionale intramoenia, le tariffe applicate e le modalità di prenotazione. Le tariffe applicate devono essere versate all'Ufficio Accettazione dove verrà rilasciata regolare ricevuta di pagamento e dove l'Utente riceverà tutte le informazioni necessarie per raggiungere l'Ambulatorio dove verrà eseguita la prestazione.



DIVISIONI DI RICOVERO E SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI

Il modello organizzativo è costituito dalle Divisioni di ricovero dotate di proprio personale medico, infermieristico, tecnico e di Laboratori e Servizi annessi, dai Servizi sanitari e di supporto.

DIVISIONI DI RICOVERO

PRIMARIO/RESPONSABILE

Riabilitazione Specialistica Neuromotoria

Dr. Alberto Luisa

- Reparto di ricovero
- Attività di Medicina Fisica e Riabilitativa
- Macroattività Ambulatoriale Complessa
Ambulatorio divisionale:
 - visita neurologica
 - elettroencefalogramma
 - potenziali evocati acustici/motori/somato-sensoriali/visivi
 - elettromiografia semplice/di muscoli speciali
 - risposte riflesse
 - test per tetania latente
 - velocità di conduzione motoria/sensitiva
 - iniezione di tossina botulinica

**Divisione di Pneumologia
Riabilitativa**

Dr. Michele Vitacca

- Reparto di ricovero
 - Macroattività Ambulatoriale Complessa
 - Ambulatorio divisionale:
 - *visita specialistica*
 - *spirometria semplice*
 - *spirometria globale/con tecnica pletismografica*
 - *test di broncodilatazione farmacologica*
 - *prova broncodinamica con broncocostrittore specifico o aspecifico*
 - *diffusione alveolo capillare del Co*
 - *determinazione delle massime pressioni inspiratorie ed espiratorie o transdiaframmatiche*
 - *prova da sforzo cardiorespiratorio ECG*
 - *emogasanalisi arteriosa sistemica/durante respirazione di O2 ad alta concentrazione*
 - *monitoraggio incruento della saturazione arteriosa*
-

**Divisione di Cardiologia
Riabilitativa**

Dr.ssa Simonetta Scalvini

- Reparto di ricovero
- Macroattività Ambulatoriale Complessa
- Ambulatorio divisionale
Ambulatorio di Cardiologia:
 - *visita specialistica*
 - *elettrocardiogramma*
 - *elettrocardiogramma dinamico (Holter)*
 - *test cardiovascolare da sforzo con cicloergometro*
 - *ecocolordopplergrafia cardiaca*
 - *ecocolordoppler dei tronchi sovraortici*
 - *monitoraggio continuo (24 ore) della pressione arteriosa*

**Unità Operativa di Continuità
Assistenziale Ospedaliera**

Dr.ssa Simonetta Scalvini

- Ospedalizzazione domiciliare post-cardiochirurgica
- Telesorveglianza sanitaria domiciliare nei pazienti con scompenso cardiaco e broncopneumopatia cronico-ostruttiva

SERVIZI SANITARI**PRIMARIO/RESPONSABILE**

Punto prelievi

**Servizio di Radiologia/
Diagnostica per immagini****Dr. Flavio Milesi**

SERVIZI DI SUPPORTO

Psicologia

Farmacia

Sono inoltre presenti presso l'Istituto, per i degenti, settimanalmente o su chiamata, consulenti di diverse discipline.

Si invita l'Utente a consultare:

- **Le Guide Informative** dei Reparti/Unità Operative e ai Servizi disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso tutti i Reparti e Servizi, per tutte le informazioni relative alle principali attività cliniche, le modalità di accesso specifiche, gli orari, i numeri di telefono.
- **I Fogli di Accoglienza** ai Reparti disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso tutti i Reparti, per informazioni sull'organico, sulla vita di Reparto, gli orari di visita parenti, etc.
- **L'Elenco delle prestazioni erogate** disponibile presso lo Sportello Accettazione e presso la Direzione Sanitaria per le informazioni relative ai tempi massimi di attesa e tempi medi di consegna referti.
- **I Protocolli diagnostico-terapeutici** disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso i Reparti di ricovero per la descrizione dei percorsi clinico-assistenziali.

INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO

● Cosa portare per il ricovero in ospedale

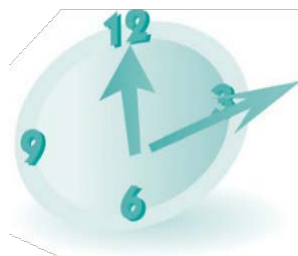
Oltre ai documenti specifici già elencati, si raccomanda di portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti in altri Ospedali. L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare oltre a camicia da notte o pigiama, calze e pantofole, si consiglia di portare tuta e scarpe da ginnastica e il necessario per la toiletta personale. Si informa che Istituti Clinici Scientifici Maugeri non è direttamente responsabile della custodia di valori personali e si consiglia quindi di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

● Modalità di accoglienza

Al momento del ricovero il Paziente e/o un suo familiare dovranno recarsi all'Ufficio Accettazione Ricoveri, aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì orario continuato dalle ore 7.00 alle ore 17.00, per il disbrigo delle pratiche burocratiche.

Personale dell'Istituto accompagnerà il paziente alla stanza ed al posto letto assegnato. Qui il personale infermieristico accoglierà il paziente, fornendo a lui ed ai familiari le informazioni relative alla organizzazione di Reparto. Al paziente verranno consegnati:

- Il foglio di accoglienza al Reparto.
- La Scheda per la segnalazione di eventuali disfunzioni, suggerimenti o reclami.
- Il Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente.
- I moduli di consenso informato per la tutela della privacy (D.Lgs 196/2003).



● Orario visite

L'orario di accesso per i visitatori è il seguente: per i giorni feriali dalle h 11.00 alle h 20.00; per i giorni di sabato e festivi dalle h 8.00 alle h 20.00. In tutti i Reparti non sono ammesse visite di bambini di età inferiore ai 12 anni. Per esigenze particolari è possibile rivolgersi alla Caposala che può concedere permessi di visita al di fuori dell'orario consentito, previa autorizzazione del Primario e della Direzione Sanitaria.

● Informazioni ai parenti

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

● Modalità di dimissione

Al momento della dimissione verrà rilasciata una relazione dettagliata (lettera di dimissione) da consegnare al Medico curante con il riepilogo dei principali esami effettuati ed una sintesi del decorso clinico-riabilitativo, unitamente alle indicazioni della eventuale terapia riabilitativa e farmacologica da proseguire a domicilio ed ogni altra informazione necessaria per il proseguimento dell'iter riabilitativo. In caso di trasferimento del paziente ad altro Ospedale su decisione del Medico curante, l'onere dell'ambulanza è a carico dell'Istituto, in tutte le altre modalità di dimissione l'ambulanza è a carico dell'interessato.

COMFORT

● Le camere di degenza

I Reparti sono dotati di camere di degenza singola, a due e a tre letti, dotate di servizi igienici. Ciascun servizio igienico (completo di lavabo, W.C., bidet e doccia) serve da un minimo di due pazienti ad un massimo di tre pazienti.

Ciascun posto letto dispone di dispositivo di chiamata.

Per quanto riguarda le apparecchiature TV, ciascuna camera di degenza è fornita di televisore. È vietato fumare in tutti gli ambienti e pertinenze della struttura ospedaliera.

● Il servizio alberghiero

Le pulizie delle camere di degenza, dei servizi igienici, delle aree comuni sono garantiti da personale, di Ditta specializzata, non dipendente dall'Istituto ma da questo controllato. Le pulizie delle camere vengono effettuate due volte al giorno ed ogni qualvolta se ne presenti la necessità. Il coordinatore infermieristico garantisce, mediante l'applicazione di procedure di controllo sistematico della pulizia degli ambienti, la qualità del servizio prestato.

● I pasti

I pasti sono serviti nelle camere di degenza ai seguenti orari: dalle h 7.30 alle h 8.30 (prima colazione), h 12.00 (pranzo) e h 18.30 (cena).

Il menù, con almeno due possibilità di scelta per i Degenti a dieta libera, viene proposto dalla dietista giornalmente.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Per i pazienti di fede cattolica nei giorni festivi la S. Messa viene celebrata alle ore 9.00 nella Cappella dell'Istituto.

I Degenti non autosufficienti possono ricevere assistenza religiosa individuale rivolgendosi direttamente al religioso o richiederne la presenza ai Coordinatori Infermieristici. I degenti di fede non cattolica possono richiedere assistenza religiosa attraverso il coinvolgimento di associazioni di mediazione culturale.



SERVIZI ACCESSORI



● Bar

Presso l'Istituto è a disposizione degli Utenti al piano - 1 un punto di ristoro, a cui ci si può rivolgere anche per l'acquisto di generi alimentari di immediata necessità. Il Bar è aperto nei giorni feriali e il sabato dalle h 7.00 alle h 19.00. Sono, inoltre, disponibili distributori automatici di bevande calde e fredde nelle aree comuni.



● Telefoni

Negli spazi comuni dell' Istituto sono disponibili telefoni pubblici con funzionamento a scheda o a moneta.

All'interno di tutti Reparti di degenza e dei Servizi non è consentito l'utilizzo dei telefoni cellulari poiché il loro uso può interferire sul corretto funzionamento delle apparecchiature elettroniche.

● Giornali

E' presente in Istituto un servizio di consegna giornali ai piani, dal lunedì al venerdì.

● Posta

Presso l'Istituto è possibile spedire corrispondenza, consegnandola per l'inoltro all'Ufficio Accettazione.

La posta in arrivo viene consegnata al Paziente stesso.

● Barbiere e Parrucchiere

All'interno dell'Istituto è possibile fruire del servizio autorizzato di barbiere/parrucchiere; la richiesta dovrà essere presentata al coordinatore infermieristico.

STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto di Lumezzane, insieme a tutta ICS Maugeri, si è dotato di un sistema di gestione per la qualità certificato ai sensi della norma ISO 9001 già dal 2007 da Bureau Veritas (Ente di certificazione Internazionale, accreditato per le valutazioni in ambito sanitario. L'impegno per il mantenimento e il rinnovo della certificazione è continuo. Dal 2016 la ICS Maugeri è certificata secondo la UNI EN ISO 9001:2015.

Obiettivo primario è garantire il controllo dei processi e l'appropriatezza delle cure erogate per il recupero del paziente, che viene posto da sempre al centro del percorso di cura.

Le attività formative, di ricerca scientifica e di brevetto rientrano nell'oggetto della certificazione.

Bureau Veritas ha verificato la conformità ai criteri della norma, il miglioramento continuo, la standardizzazione dei processi trasversali e la personalizzazione del percorso di cura per il singolo paziente.

Oltre ai requisiti della UNI EN ISO 9001, il sistema di qualità della ICS Maugeri, unico per tutti gli Istituti, risponde ai requisiti di Accreditazione regionali e agli standard "di eccellenza" Joint Commission, scelti da Regione Lombardia nell'ambito del progetto triennale di valutazione delle aziende sanitarie accreditate.

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

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

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

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

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

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

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

1. Verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza dell'ospedale attraverso criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale.
2. Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per i degenti dei Reparti di ricovero e per i pazienti ambulatoriali al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto.
3. Rilevazione sistematica dei tempi di attesa.
4. Rilevazione e gestione dei reclami.

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Istituto di Lumezzane si impegna ad attivare programmi di miglioramento continuo delle condizioni di ricovero ospedaliero e delle modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie intervenendo nelle seguenti aree:

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

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

Informazioni sulla struttura e sulle prestazioni, possono essere richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la Direzione Sanitaria dal lunedì al venerdì dalle h 9.00 alle h 14.00 (Tel. 030/8253196).



Meccanismi di tutela e verifica

SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti del Cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la possibilità di fruire delle prestazioni sanitarie. La Direzione Sanitaria, anche attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, si impegna a ricevere le osservazioni e i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti, fornendo immediate risposte ove possibile, e ad inoltrare la segnalazione ai competenti uffici per i reclami che configurano problematiche di particolare rilevanza. Il cittadino/utente può presentare reclamo presentandosi direttamente alla Direzione Sanitaria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposita Scheda di segnalazione reclami (allegata). Tale modulo potrà essere consegnato a mano in Direzione Sanitaria o imbucato nelle apposite cassette collocate all'ingresso di ogni Reparto.

VERIFICA IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

L'Istituto si impegna a verificare in continuo e periodicamente in misura più approfondita il rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché le esigenze degli Utenti, in collaborazione con gli Utenti, l'Istituto garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione mediante questionari compilati dai Degenti dei Reparti di ricovero e dai pazienti ambulatoriali. I risultati sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria e delle singole Divisioni e Servizi. I risultati di tali indagini, ivi compresi i risultati di eventuali azioni correttive intraprese o interventi di miglioramento attivati, sono diffusi attraverso relazioni periodiche e sono a disposizione degli Utenti presso la Direzione Sanitaria.





Istituti Clinici Scientifici **Maugeri**
SpA SB

IRCCS di Lumezzane

SCHEDA DISEGNALAZIONE E RECLAMO

SCHEDA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

Scheda per la segnalazione di disfunzioni - reclami - suggerimenti

Da consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

del Sig./Sig.ra

abitante a

in Via

tel.:

Oggetto della segnalazione

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Firma dell'utente

Tipo di segnalazione:

- verbale
- con lettera allegata
- telefonica

Ricevuta da in data

Spazio riservato all'ufficio	Prot.
L'U.R.P. trasmette la segnalazione a:	
<input type="checkbox"/> Direttore Sanitario	
<input type="checkbox"/> Responsabile Amministrativo	
<input type="checkbox"/> Responsabile Unità Operativa	
<input type="checkbox"/> Responsabile Servizio	
Il	
Firma	

Ricevuta da in data

