



Istituti
Clinici
Scientifici
Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

Carta dei Servizi

IRCCS Cassano delle Murge

Istituto di Cassano delle Murge
Via per Mercadante Km2
70020 Cassano delle Murge (BA)

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
- 4 Principi fondamentali
- 5 L'informazione

L'Istituto di Cassano delle Murge

- 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"
- 15 Divisioni di ricovero e Servizi diagnostico-ambulatoriali
- 18 Informazioni utili per il ricovero
- 19 Comfort
- 20 Servizio di assistenza religiosa
- 20 Servizi accessori
- 21 Sicurezza

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
- 26 Certificazione Sistema Qualità Aziendale

LA ISTITUTI CLINICI SCIENTIFICI MAUGERI E'
CERTIFICATA SECONDO LA UNI EN ISO
9001:2015 DA BUREAU VERITAS ITALIA SPA

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 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.

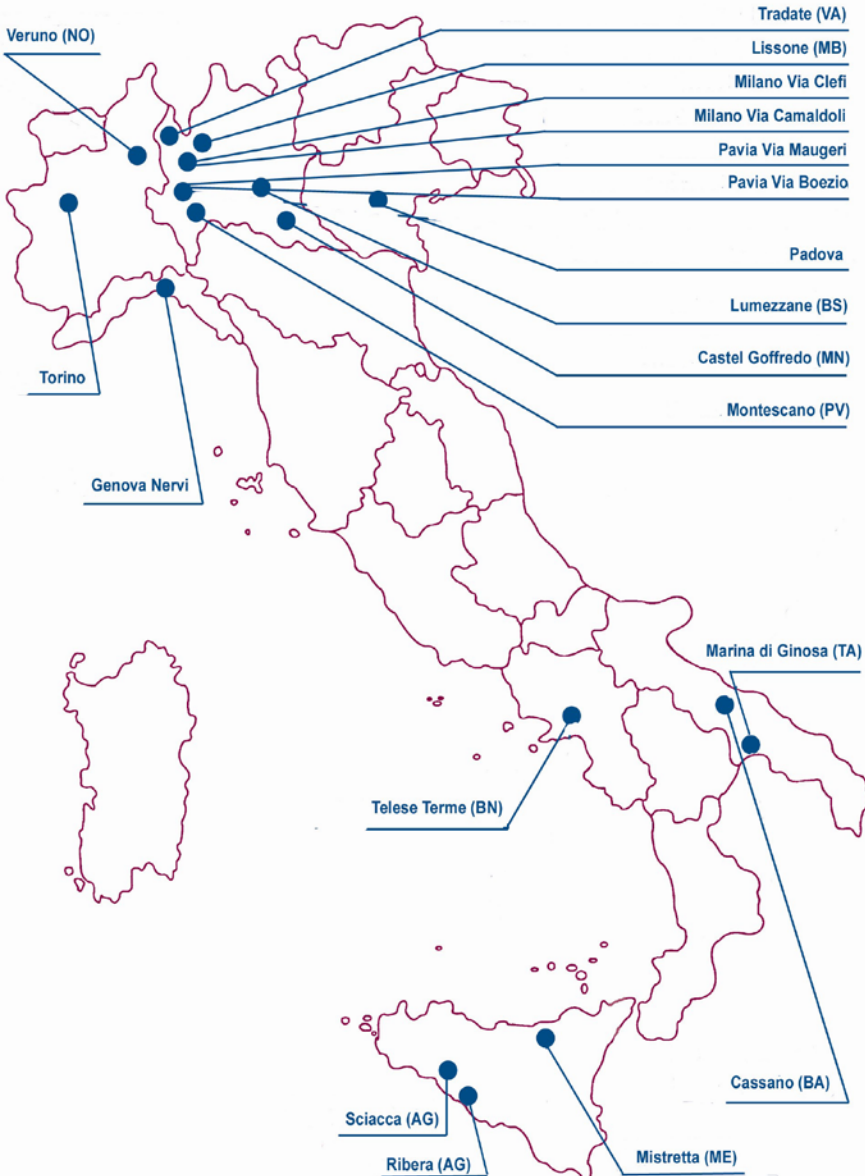
ICS Maugeri SpA è una Società Benefit, il cui scopo generale è quello di perseguire - oltre agli obiettivi economici propri di una attività imprenditoriale - finalità di beneficio comune e operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, 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 Camaldoli, Mistretta (ME), Montescano (PV), Nervi (GE), Ribera (ME), Sciacca (AG), Torino (TO), Tradate (VA), Telese 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.icsmaugeri.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.



L'Istituto di Cassano delle Murge

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto di Cassano delle Murge ha iniziato la sua attività nel gennaio del 1979 ed ospita complessivamente 218 posti letto. Come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (I.R.C.C.S.), è qualificato ospedale di rilievo nazionale ad alta specializzazione per la 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 cardiovascolare, respiratoria e neuromotoria ed infine lo studio di infortuni e malattie da lavoro.

La suddetta attività ha per riferimento protocolli che trovano applicazione pratica in percorsi diagnostici, terapeutici e riabilitativi di carattere pluri-specialistico, 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 occupazionale diretto al recupero delle migliori condizioni psicofisiche, sociali, lavorative ed economiche del paziente e al mantenimento dell'autosufficienza.
- Assistenza infermieristica.
- Assistenza psicologica.

Come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, 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.

Dall'autostrada A14 Bari-Taranto, uscita Acquaviva delle Fonti (per chi proviene da sud) da qui imboccare la provinciale per Cassano delle Murge, quindi prendere la provinciale per Altamura e percorrerla per 2 Km circa, ci si troverà davanti l'Istituto.

Dall'autostrada A14 Bari-Taranto, uscita Bari Sud (per chi proviene da nord) quindi prendere la SS 271 per Matera ed a Cassano delle Murge prendere sempre la provinciale per Altamura.

Dal capoluogo (Bari) prendere la SP 236 ex SS 271 per Matera ed a Cassano delle Murge prendere sempre la provinciale per Altamura.

In treno.

La stazione ferroviaria più vicina per chi proviene da sud è Acquaviva delle Fonti, per chi proviene da nord è Bari, di qui mezzi pubblici (autobus) collegano la città di Cassano delle Murge dove ci sono mezzi privati che la collegano all'Istituto.

SEGNALETICA

L'accesso alle prestazioni è agevolato da un sistema di segnaletica che guida l'Utente 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	Tutti i giorni 08.00-20.00	● 080-7814111
Ufficio Accettazione	Da Lunedì a Venerdì 08.15-13.30 14.00 15.30	● 080-7814205
Centro Unico di Prenotazione (CUP)	Da Lunedì a Venerdì 08.30 -12.30	● 080-7814366
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Da Lunedì a Venerdì 08.15-12.30	● 080-7814208
Direzione Sanitaria	Da Lunedì a Venerdì 09.00-13.00	● 080-7814367



Informazione sulle strutture e sui servizi forniti

COME FARE PER....

... Prenotare il ricovero

La prenotazione del ricovero può essere effettuata, previa prescrizione medica, telefonando direttamente al Coordinatore infermieristico di ciascun reparto con le modalità descritte nelle specifiche Guide ai reparti e inviando documentazione clinica completa al numero fax indicato. Il Primario o suo delegato verifica l'appropriatezza del ricovero secondo i casi e le procedure di reparto e trascrive l'esito nelle note del registro; in caso di giudizio di non appropriatezza il Primario dispone che il paziente sia prontamente informato e resta a disposizione del Paziente per eventuali successive delucidazioni. La prenotazione 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), fatte salve le priorità dei pazienti che, per una precisa strategia di intervento debbano completare e perfezionare l'intervento in continuità con il programma impostato in regime di ricovero.

...Richiedere informazioni sulle liste di prenotazione

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.

La prenotazione telefonica è possibile tramite i numeri indicati nelle Guide ai reparti, disponibili in accettazione o sul sito www.icsmaugeri.it e inviando documentazione clinica completa al numero di fax.

...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 o minore emancipato che presenta idonea certificazione (art. 390 c.c.)
- genitore esercente la patria potestà (allegando alla richiesta stato di famiglia). Per casi particolari (es. minore adottato o figlio di genitori separati), ci si deve rivolgere alla Direzione Sanitaria.
- 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) fornito di delega conformemente alla disposizione di legge.
- Tutti i soggetti appartenenti al servizio pubblico, il medico curante, gli enti previdenziali (INAIL INPS) e l'autorità giudiziaria.

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 Archivio Cartelle della Direzione Sanitaria. Il Paziente munito di un documento di riconoscimento o un terzo munito di delega e documento di riconoscimento, che intende richiedere copia della cartella clinica, deve rivolgersi all'Ufficio Accettazione Ricoveri. 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 9.00 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 15.30) per ogni copia richiesta e ritirata presso il nostro Istituto, oppure in contrassegno al ricevimento della Cartella stessa o tramite vaglia postale intestato alla Istituti Clinici Scientifici Maugeri all'indirizzo Via per Mercadante Km 2 70020 Cassano delle Murge (BA), riportando nella causale il nome del paziente per il quale si richiede cartella clinica "Es. copia cartella clinica del paziente Mario Rossi".

È possibile inoltre, richiedere copia della Cartella Clinica anche a mezzo posta all'indirizzo Istituti Clinici Scientifici Maugeri - Via per Mercadante Km 2 70020 Cassano delle Murge (BA) o via fax al n. 080/7814220 o via e-mail all'indirizzo accettazione.cassano@icsmaugeri.it. La richiesta dovrà essere corredata di tutta la documentazione necessaria (compresa copia del documento di identità del degente) e da copia del vaglia postale inviato per il pagamento.

La richiesta di copie degli esami radiografici effettuati durante la degenza può essere fatta al Servizio di Radiologia.



TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'Istituto di Cassano delle Murge eroga, in regime di ricovero, ordinario e programmato: i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura per malattie acute pneumologiche, cardiologiche e neurologiche, i servizi e le prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione di malattie suscettibili di trattamento riabilitativo intensivo e dispone di aree monitorate per l'assistenza dei malati pi gravi. La caratterizzazione dell'Istituto in ambito riabilitativo si avvale di ricoveri programmati. L'Istituto non è dotato di un Servizio di Pronto Soccorso e quindi di modalità di ricovero di urgenza ed emergenza

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

I Pazienti accedono alla degenza attraverso la richiesta/proposta di ricovero:

- Da un Medico della Struttura in cui è ricoverato il paziente
- Da un Medico specialista del S.S.N.
- Da un Medico di Medicina Generale
- Dal Medico specialista degli ambulatori divisionali interni

La proposta di ricovero può essere anticipata anche telefonicamente al Medico di reparto preposto alla programmazione dei ricoveri, il quale valuta la necessità e congruità rispetto ai Protocolli diagnostico-terapeutici, ai mezzi di intervento disponibili e alle linee di indirizzo regionali, dispone il ricovero.

I documenti necessari per il ricovero sono:

- Richiesta di ricovero redatta su modulario del SSN come descritto sopra, corredata, se presente, dalla Proposta di Percorso Riabilitativo dello specialista Fisiatra, per i ricoveri in Riabilitazione.
- Documento di riconoscimento in corso di validità.
- Codice Fiscale / Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

● Definizione della tipologia delle prestazioni

Comprende le visite, le prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale e di laboratorio nonché le altre prestazioni previste dal nomenclatore per le quali l'Istituto opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale/Regionale. Comprendono le attività diagnostiche strumentali nelle seguenti discipline: cardiologia, medicina nucleare a indirizzo cardiologico, pneumologia.



● 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.

● Modalità di prenotazione

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali diagnostiche 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 nelle specifiche guide ai Reparti e ai Servizi.

● Modalità di accettazione e pagamento della tariffa

Prima di rivolgersi agli Ambulatori, l'Utente dovrà recarsi al Centro Prenotazioni situato al piano terra vicino all'ingresso per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici relativi alle prestazioni richieste (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.

● 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

● Prestazioni ambulatoriali in regime di solvenza solo per la Medicina del Lavoro

Modalità di accesso:

Su richiesta di:

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

● Definizione della tipologia delle prestazioni:

Visite mediche di idoneità al lavoro specifico e/o di accertamento di malattie professionali, prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale e di laboratorio, sorveglianza sanitaria ai sensi del D.Lgs. 81 e s.m.i.

Le prestazioni sono raggruppate in "pacchetti diagnostici" (comprensivi di eventuale primo certificato medico di malattia professionale), per:

- Broncopneumopatia professionale.
- Ipoacusia professionale.
- Neuropatia professionale.
- Osteo-artropatia professionale.
- Epatopatia professionale.
- Esiti di infortuni sul lavoro.

Gli accertamenti vengono eseguiti nel corso di una giornata lavorativa.

● Modalità di prenotazione

Per ulteriori informazioni e prenotazioni, contattare il Dr. Nicola Montrone ai numeri: 080.7814365 - 080.7814111 Fax 080.7814273.

● Tariffe e modalità di pagamento

Il paziente accetta il preventivo con relativa sottoscrizione ed al momento della dimissione salda l'intero importo presso l'ufficio accettazione.

ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE “INTRA-MOENIA”

● Visite specialistiche

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 visita specialistica.



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

Divisione di Cardiologia

Dr. Rocco Lagioia

Divisione di Pneumologia

Dr. Mauro Carone

***Divisione di Neurologia,
Riabilitazione,
Unità Spinale***

Dr. Roberto Nardulli

***Divisione di Recupero e
Rieducazione Funzionale***

Dr. Maurizio De Campi



SERVIZI SANITARI

PRIMARIO/RESPONSABILE

Direzione Sanitaria

Dr.ssa Maria Ruccia

Direzione Scientifica

Dr. Domenico Scrutinio

Servizio di Analisi Chimico-cliniche e Microbiologia

Dr.ssa Silvana Pepe

Servizio di Farmacia

Attività coordinata dalla Direzione Sanitaria

Servizio di Radiologia

Dr. Pietro Dilerma

Servizio di Medicina Nucleare

Dr. Luigi De Toma

SERVIZI DI SUPPORTO

Laboratorio di Psicologia **Attività coordinata dalla Direzione Sanitaria**

Biblioteca

Attività coordinata dalla Direzione Sanitaria

Informatica/Statistica **Attività coordinata dall'Ufficio Amministrazione**

Bioingegneria

Attività coordinata dalla Direzione Sanitaria

Si invita l'Utente a consultare:

- **Le Guide Informative** dei Reparti/Unità Operative e ai Servizi disponibili presso lo Sportello Accettazione 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.
- **Fogli di Accoglienza** ai Reparti disponibili presso lo Sportello Accettazione 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 per le informazioni relative ai tempi massimi di attesa e tempi medi di consegna referti.
- **I Protocolli diagnostico-terapeutici** disponibili presso i Reparti 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 toeletta personale. Si informa che la 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 dalle ore 08.15 alle ore 13.30 e dalle ore 14.00 alle ore 15.30, per il disbrigo delle pratiche burocratiche.

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).

Il paziente è invitato a recarsi presso la medicheria del Reparto. Qui il personale infermieristico accoglierà il paziente, fornendo a lui e ai famigliari le informazioni relative alla organizzazione di Reparto.

● Orario visite

L'orario di accesso per i visitatori, fatta eccezione per le aree di terapia sub-intensiva è per i giorni feriali dalle h 18.30 alle h 20.00; per i giorni festivi dalle h 09.00 alle h 12.00, dalle h 16.00 alle h 17.30, dalle h 18.30 alle h 20.00, salvo diversa disposizione di Reparto. I visitatori possono usufruire del salone al piano terra dalle h 08.30 alle h 20.00.

I parenti dei pazienti **OBBLIGATI A LETTO** possono accedere ai reparti **uno per volta**.

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.

● Assistenza offerta

L'attività assistenziale dell'Istituto assicura il rispetto della privacy, della dignità della persona, delle convinzioni religiose e culturali. Il personale infermieristico è facilmente identificabile sia grazie all'adozione di cartellini identificativi sia grazie all'adozione di divise diversificate.

● 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 a due o 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. In particolare i servizi igienici delle U.O. di Recupero e Rieducazione Funzionale, Neurologia Riabilitazione ed Unità Spinale sono dotati di ausili di sicurezza per i disabili.

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 07.00 alle h 08.00 (prima colazione), h 12.00 (pranzo) e h 18.00 (cena). I vassoi saranno ritirati dopo il pasto.

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

E' vietato introdurre cibi e/o bevande alcoliche nella sala di soggiorno durante il periodo di degenza.

E' vietato consumare cibi e/o bevande alcoliche nella sala di soggiorno e/o nella stanza di degenza.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Per i pazienti di fede cattolica: per i giorni festivi la S. Messa viene anticipata al sabato e celebrata alle ore 16.00 nella sala Auditorium.

I degenti possono ricevere assistenza religiosa individuale rivolgendosi direttamente al religioso o richiederne la presenza ai volontari AVO o all'URP.

SERVIZI ACCESSORI

● Bar Giornali/articoli vari

Il Bar è aperto dalle h 08.00 alle h 14.00 e dalle h 15.30 alle h 20.00 e ci si può rivolgere anche per l'acquisto di generi di immediata necessità, giornali, riviste, libri ed altri generi di prima necessità (articoli da toilette ecc.).

Sono, inoltre, disponibili distributori automatici di bevande calde e fredde nelle aree comuni.

● Telefoni

È possibile ricevere telefonate tutti i giorni dalle ore 12.00 alle ore 14.00 e dalle ore 18.00 alle ore 19.30.

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

All'interno dell'Istituto non è disponibile una rete Wi-Fi per il collegamento di dispositivi elettronici alla rete web.

● Posta

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

Per l'invio di raccomandate ed espressi è opportuno rivolgersi presso il Centralino.

● Barbiere e Parrucchiere

All'interno dell'Istituto è possibile fruire del servizio autorizzato di barbiere/parrucchiere; attivo in un locale dedicato.

SICUREZZA

L'Istituto Scientifico opera con particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori; sono predisposte adeguate dotazioni e attuate le necessarie misure preventive e procedure gestionali.

Antincendio

- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio
- pannelli di istruzione in tutte le camere
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione di emergenza
- addestramento del personale di reparto
- presenza di squadra di emergenza e manutentori tecnici opportunamente addestrati.

Elettricità e rischi connessi

- impiantistica elettrica a norma di legge e certificata
- impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza (gruppi di continuità, gruppi elettrogeni)
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici
- servizio di manutenzione sempre presente 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.

Igiene

- rispetto scrupoloso delle norme di igiene e prevenzione con l'impiego di adeguati materiali monouso
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati
- sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti basati sui principi metodologici internazionali del sistema HACCP
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

Sorveglianza

- portierato diurno e servizio di guardia notturna
- impianti di sorveglianza con telecamere ubicate all'interno e all'esterno della struttura.

STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto di Cassano delle Murge, come tutta la 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 Accredimento 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, Accredimento 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.

L'Istituto di Cassano delle Murge

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 Cassano delle Murge effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

1. Verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza delle prestazioni erogate e dei processi 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 Cassano delle Murge 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 dal lunedì al venerdì dalle h 0 8.15 alle h 12.30 sia in loco che per telefono (Tel. 080.7814208).



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 attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposita Scheda di segnalazione reclami (allegata). Tale modulo potrà essere consegnato a mano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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.

CERTIFICAZIONE DI SISTEMA DI QUALITÀ AZIENDALE

Istituti Clinici Scientifici Maugeri SpA SB è certificata secondo la UNI EN ISO 9001:2015 da Bureau Veritas Italia SpA





Istituti Clinici Scientifici **Maugeri**
SpA SB

IRCCS Cassano delle Murge

SCHEDA DI SEGNALAZIONE 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./Segreteria di Direzione Sanitaria trasmette la segnalazione a:

- Direttore Sanitario
- Responsabile Amministrativo
- Responsabile Unità Operativa
- Responsabile Servizio

Il

Firma

Ricevuta da in data

