



POLICLINICO SAN MARCO

CARTA DEI SERVIZI

SETTEMBRE 2010



GRUPPO OSPEDALIERO
SAN DONATO

Sistema Sanitario



Regione
Lombardia

OSPEDALE con sistema di
gestione certificato
UNI EN ISO 9001

POLICLINICO SAN MARCO – CORSO EUROPA, 7 – 24040 ZINGONIA – OSIO SOTTO (BG) – TEL. 035.88.61.11 – FAX. 035.88.57.89 - info.psm@grupposandonato.it

DI ISTITUTI OSPEDALIERI BERGAMASCHI S.R.L. – CORSO EUROPA, 7 – 24040 ZINGONIA – OSIO SOTTO (BG) - www.grupposandonato.it
SOC. UNINOMINALE CAP. SOC. € 1.404.000 I.V. - C.F., e Reg. Imp. BG05946720587 - P. IVA 01758140162

INTRODUZIONE

Il Policlinico San Marco, nato nel 1969 come centro polispecialistico, si è andato riqualificando e ammodernando nel corso degli anni.

Il 1 luglio 2010 è avvenuta la fusione tra il Policlinico San Marco di Zingonia e il Policlinico San Pietro di Ponte San Pietro, che ha dato vita agli Istituti Ospedalieri Bergamaschi srl.

Il Policlinico San Marco opera in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN): questo significa che, pur essendo di proprietà di un ente privato, il suo servizio è erogato alle medesime condizioni di una struttura pubblica.

Gli standard di qualità garantiti dal Policlinico San Marco con impegno e controllo costante hanno consentito alla struttura l'Accreditamento al SSN secondo le nuove norme in materia di organizzazione sanitaria sancite dalla Regione Lombardia oltre che l'ottenimento della Certificazione di Qualità secondo le norme ISO 9001.

FINI ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

MISSION

Il Policlinico San Marco risponde a tre esigenze fondamentali:

- Umanizzazione dell'assistenza*
- Efficacia delle cure*
- Efficienza della gestione*

Il nostro impegno è quindi quello di:

- Garantire tecnologie e professionalità in ambito diagnostico e terapeutico all'avanguardia e costantemente aggiornate*
- Assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza-tempestività- efficacia-sistematicità e continuità, richieste dalle condizioni del paziente*
- Rispettare il tempo dell'utente riducendo al minimo le attese e le formalità per l'accesso ai servizi, rispettando i suoi ritmi e le sue abitudini di vita*
- Rispettare la dignità del paziente in tutti i momenti del vivere quotidiano, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza*
- Informare correttamente su tutto ciò che concerne lo stato di salute, mettendo il paziente in condizione di decidere consapevolmente in merito alla propria salute e alla propria vita*
- Garantire ai pazienti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione*
- Sviluppare un'azione continua di miglioramento dei Servizi e dei processi aziendali, mirati all'attenzione del paziente, alla sicurezza del personale e dell'ambiente di lavoro, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, tecnici ed amministrativi*
- Salvaguardare le risorse che devono essere utilizzate nel modo migliore, senza sprechi e costi inutili*

DIRITTI DEL PAZIENTE

Ogni paziente del Policlinico San Marco ha diritto:

- Ad essere assistito e curato in modo appropriato e continuativo grazie alle più avanzate conoscenze scientifiche e con l'impiego delle migliori tecnologie*
- Al rispetto della dignità e delle convinzioni personali senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, condizione sociale ed opinioni politiche*
- A ricevere le necessarie informazioni per partecipare in modo attivo e consapevole al percorso di diagnosi e cura. Le informazioni devono riguardare le condizioni di salute, i benefici attesi e gli eventuali rischi del trattamento proposto nonché delle possibili alternative. Il paziente deve essere informato sulle possibili conseguenze del rifiuto totale e parziale delle cure proposte, di cui si assume la responsabilità, e sulle alternative terapeutiche.*
- Il consenso informato è previsto prima dell'esecuzione di interventi chirurgici, procedimenti anestesiológicos, procedure invasive, esami con l'utilizzo di mezzi di contrasto, trasfusioni di sangue ed emoderivati, prelievo per il test dell'HIV, trattamenti chemioterapici, partecipazione a sperimentazioni cliniche.*
- Al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali. Il paziente ha il diritto di vietare la divulgazione del ricovero e di informazioni sul suo stato di salute a persone diverse da quelle da lui stesso indicate*
- Ad una appropriata valutazione e gestione del dolore*
- Di esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione (es. questionario di gradimento dei servizi) e di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora ritenga lesi i propri diritti*

DOVERI DEI PAZIENTI

Gli ospiti dell' ICBM hanno il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale di reparto ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in ospedale.

IL RICOVERO

➤ IL PRONTO SOCCORSO E IL RICOVERO D'URGENZA E D'EMERGENZA

Come funziona

Il pronto soccorso attivo 24 ore su 24 assicura:

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

Tutte le prestazioni urgenti sono erogate dal Pronto Soccorso secondo la normativa vigente.

Postazione Basic Life Support (118)

Al fine di implementare il servizio territoriale di urgenza-emergenza, in collaborazione con l'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti di Bergamo, a partire dal 1 gennaio 2002 è operante presso il Policlinico la postazione Basic Life Support (118). Il servizio, attivo 24 ore su 24, è garantito, in collaborazione con il personale del Policlinico, dal personale dipendente dell'Azienda ospedaliera e da quello delle Associazioni di Volontariato al quale è affidato.

Ricovero

Il ricovero d'urgenza è attivato attraverso l'invio da parte della rete 118, la guardia medica, il trasporto assistito o l'accesso diretto.

➤ IL RICOVERO ORDINARIO

Il ricovero ordinario, cioè per patologie non urgenti, può essere richiesto dal medico di base, dallo specialista, dal medico di guardia territoriale, di concerto con il paziente.

Dopo la valutazione del medico circa la reale necessità del ricovero, la proposta viene presentata all'Ufficio Prenotazione Ricoveri per l'inserimento nelle apposite liste d'attesa.

Al momento del ricovero il paziente si presenta, munito della necessaria documentazione, all'Ufficio Accettazione Ricoveri.

➤ IL RICOVERO IN DAY-HOSPITAL O DAY-SURGERY

Per alcune patologie mediche e chirurgiche non urgenti è possibile programmare ricoveri in regime di day hospital o day surgery.

L'indicazione a questo tipo di ricovero deriva da un'accurata selezione della patologia da parte di specialisti (anestesisti, chirurghi, internisti).

Nel caso in cui i parametri previsti per la dimissione non possano essere rispettati, il day hospital/day surgery viene trasformato in "ricovero ordinario".

Al momento della dimissione, il paziente riceve dal medico indicazioni per i successivi controlli ed un recapito telefonico a cui rivolgersi in caso di necessità.

La prenotazione e l'accettazione dei ricoveri programmati

L'interessato può chiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi di attesa presso l'Ufficio Prenotazione Ricoveri o consultando il sito web www.grupposandonato.it

L'accettazione dei ricoveri programmati viene effettuata presso l'apposito ufficio, in stretta collaborazione con il personale delle Unità Operative.

Ufficio Prenotazioni Ricoveri (tel. 035/886230)

dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 17.00

Ufficio Accettazione Ricoveri (tel. 035/886235)

dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 15.00

Ai pazienti ricoverati vengono consegnati:

- a) una guida informativa con le notizie utili per il soggiorno presso il Policlinico;*
- b) un opuscolo illustrativo dell'Unità Operativa di destinazione.*

➤ RICOVERO A PAGAMENTO

Specialità

Sono possibili ricoveri a pagamento in camere singole con servizio privato per le stesse specialità accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale.

Accettazione

Per accedere al ricovero a pagamento, è sufficiente una richiesta da parte del medico curante. Le tariffe e le condizioni di pagamento sono contenute negli appositi tariffari presso l'Ufficio Cassa Centrale 035/886227.

Il paziente che, seppur a conoscenza della possibilità di poter fruire di ricovero tramite il S.S.N., chiede di essere ricoverato in regime privatistico, riceve dal personale addetto tutte le informazioni al riguardo e sottoscrive un apposito modulo in cui dichiara di accettare i vari tariffari che gli sono stati specificatamente indicati e di cui ha preso analitica visione.

Le Degenze

_ <i>Ortopedia e Traumatologia</i>	<i>responsabile dott. Giuseppe Andreoletti</i>
_ <i>Urologia</i>	<i>responsabile dott. Camil Zaatar</i>
_ <i>Terapia Intensiva e Attività di Rianimazione</i>	<i>responsabile dott. Bruno Balicco</i>
_ <i>Area Chirurgica</i>	<i>coordinatore dr. Enrico Croce</i>
o <i>U.O. Chirurgia Generale</i>	<i>responsabile dr. Enrico Croce</i>
o <i>U.F. Chirurgia Generale II</i>	<i>responsabile dott. Fabio Cusumano</i>
o <i>U.O. Ginecologia</i>	<i>responsabile dr. Gustavo Mascotti</i>
_ <i>Medicina Generale</i>	<i>responsabile prof. Maurizio Pietrogrande</i>
_ <i>Medicina Onco-ematologica</i>	<i>responsabile dott. Andrea d'Alessio</i>
_ <i>Neurologia</i>	<i>responsabile dott. Massimo Camerlingo</i>
_ <i>Recupero e Rieducazione Funzionale</i>	<i>responsabile dott. Paolo Moro</i>
_ <i>Dermatologia</i>	<i>responsabile dott. Antonio De Bitonto</i>
_ <i>Cardiologia - Rec. e Rieducazione Funzionale Cardiologica</i>	<i>responsabile prof. Alvisè Polese</i>
_ <i>Oculistica</i>	<i>responsabile dott. Gian Pietro Fadda</i>
_ <i>Chirurgia Vascolare</i>	<i>responsabile dott. Roberto Mezzetti</i>
_ <i>Gastroenterologia</i>	<i>responsabile dott. Francesco Negrini</i>

I Servizi

_ <i>Angiografia, Emodinamica</i>	<i>responsabile prof. Alvisè Polese</i>
_ <i>Blocco Operatorio e Sterilizzazione</i>	<i>responsabile dott. Bruno Balicco</i>
_ <i>Pronto Soccorso</i>	<i>responsabile prof. Giancarlo Borra</i>
_ <i>Emodialisi</i>	<i>responsabile dott. Marco Lorenz</i>
_ <i>Radiodiagnostica per immagini</i>	<i>responsabile dott. Mario De Simoni</i>
▪ <i>Radiodiagnostica tradizionale</i>	
▪ <i>Ecotomografia / Ecografia</i>	
▪ <i>Mammografia</i>	
▪ <i>Neuroradiodiagnostica</i>	
▪ <i>Tomografia Assiale Computerizzata (TAC)</i>	
▪ <i>Risonanza Magnetica Nucleare (RMN)</i>	
▪ <i>Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC)</i>	
_ <i>Servizio di Medicina di Laboratorio</i>	<i>responsabile dott. Gianluca Beretta</i>
_ <i>Servizio di Riabilitazione</i>	<i>responsabile dott. Paolo Moro</i>
_ <i>Servizio di Fisiopatologia ed Endoscopia Digestiva</i>	<i>responsabile dott. Francesco Negrini</i>
_ <i>Anestesia e Rianimazione</i>	<i>responsabile dott. Bruno Balicco</i>
_ <i>Poliambulatorio</i>	<i>responsabile prof. Giancarlo Borra</i>

OSPITALITA' E SERVIZI

- *Le camere di degenza sono previste per un massimo di quattro posti letto.*
- *I servizi igienici sono commisurati al numero di posti letto; alcune stanze sono dotate di servizi propri.*
- *Ogni camera è dotata di letti articolati secondo le necessità, tavolini serviletto, sedie, comodini e armadi.*
- *In ogni camera è predisposto un servizio di chiamata acustico e luminoso.*
- *Orari dei pasti:*
 - colazione ore 7.30
 - pranzo ore 12.15
 - cena ore 18.15

Orari di visita (giorni feriali e festivi)

- *dalle ore 13.00 alle ore 14.00*
- *dalle ore 19.30 alle ore 20.30*

Servizio di Psicologia

E' a disposizione delle Unità Operative che ne facciano richiesta.

Offre il proprio intervento specialistico a favore dei degenti nel Policlinico.

A.V.O. (tel. 035-886248)

All'interno del Policlinico opera A.V.O., Associazione Volontari Ospedalieri.

La segreteria A.V.O. è a disposizione il giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

La presenza dei volontari A.V.O. nelle Unità Operative di Medicina, Urologia e Recupero e Rieducazione Funzionale è prevista tutti i giorni dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 19.00.

Assistenza religiosa

- *L'assistenza religiosa cattolica è garantita dalla presenza del sacerdote cappellano delegato della diocesi di Bergamo. Il cappellano è a disposizione di tutti i pazienti che ne facciano richiesta.*
- *Le funzioni religiose vengono celebrate nei giorni festivi alle ore 14.30, presso la cappella del Policlinico.*
- *A richiesta è possibile organizzare assistenza religiosa per altre confessioni.*

Servizi accessori

All'interno del Policlinico sono disponibili:

- *servizio di distribuzione dei giornali (di mattina);*
- *apparecchi telefonici pubblici e distributori automatici di schede telefoniche;*
- *macchine per la distribuzione automatica di bevande.*

VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI

COME FUNZIONA

La prenotazione

Per prenotare le visite specialistiche e tutti i servizi diagnostici e terapeutici è in funzione un apposito ufficio.

L'interessato può chiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi di attesa presso tale ufficio o consultando il sito web www.grupposandonato.it

Per ottenere la prestazione in regime di accreditamento con il S.S.N., è necessario presentare la richiesta del medico del S.S.N. redatta su ricettario regionale.

ORARIO APERTURA SPORTELLI

Ufficio Prenotazioni Prestazioni Ambulatoriali: 035/4186111
dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 17.00

Ufficio Prenotazioni Prestazioni Radiologiche: 035/4186111
dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 17.00
sabato: dalle ore 8.30 alle ore 12.00

Ufficio Prenotazioni Prestazioni Oculistiche: 035/4186111
dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 17.00

Ufficio Prenotazioni Terapie Fisiche: 035/886283
dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Ufficio Prenotazioni Prestazioni Odontostomatologiche: 035/886432
dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.00

ORARIO PRENOTAZIONI TELEFONICHE

Ufficio Prenotazioni Prestazioni Ambulatoriali, Radiologiche e Oculistiche:
035/4186111
dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00
dalle ore 13.00 alle ore 16.00

Ufficio Prenotazioni Terapie Fisiche: 035/886283
dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Ufficio Prenotazioni Prestazioni Odontostomatologiche: 035/886432
dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.00

Il pagamento

Il pagamento della visita o dell'esame da parte del paziente - integrale quando sia svolto in forma privata (vedi listino prestazioni private allegato), parziale quando richiesto in regime di accreditamento - può essere eseguito al momento della prenotazione, se effettuata allo sportello, oppure il giorno della prestazione prima dell'esecuzione della stessa.

Il paziente che richiede l'erogazione di una prestazione in regime privatistico, fruibile peraltro con il S.S.N., deve sottoscrivere l'apposito modulo di consenso al pagamento integrale.

Ufficio Accettazione Prestazioni Ambulatoriali

(tel. 035/886221)

dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 17.00

Ufficio Accettazione Prestazioni Ambulatoriali Radiologiche

(tel. 035/886224)

dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.45 alle ore 17.00

sabato: dalle ore 8.00 alle ore 12.00

Ufficio Accettazione Prestazioni Ambulatoriali Oculistiche

(tel. 035/886392)

dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 17.00

Ufficio Accettazione Prestazioni Odontostomatologiche

(tel. 035/886432)

dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.00

Ufficio Accettazione Esami di Laboratorio (tel. 035/886218)

dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.30 alle ore 9.00

Ritiro refertazione

Il ritiro del referto può avvenire:

- presso il Policlinico, soltanto dagli interessati o da persone a cui è stato affidato l'incarico;*
- a domicilio, mediante richiesta e con rimborso delle relative spese.*

GLI AMBULATORI

Si riportano di seguito le Specialità trattate ed alcune delle prestazioni eseguite presso l'Unità Operativa Poliambulatorio del Policlinico San Marco.

▪ **Cardiologia**

- *Eco (color) dopplergrafia cardiaca transtoracica*
- *Eco (color) dopplergrafia cardiaca transesofagea*
- *Eco (color) dopplergrafia cardiaca con stress farmacologico (dobutamina, dipiridamolo)*
- *Test cardiovascolare con cicloergometro da sforzo*
- *Holter*

▪ **Chirurgia**

- *Ambulatorio di chirurgia generale e mininvasiva*
- *Ambulatorio di colo-proctologia*
- *Ambulatorio di ecografia epato-bilio-pancreatica*
- *Ambulatorio obesità*
- *Senologia*
- *Endocrinochirurgia*
- *Asportazioni chirurgiche neoformazioni di piccole dimensioni*

▪ **Chirurgia vascolare**

- *Ambulatorio di chirurgia vascolare*
- *Ambulatorio di chirurgia toraco-vascolare*
- *Ecocolor dopplergrafia aorta addominale*
- *Ecocolor dopplergrafia T.S.A.*
- *Ecocolor dopplergrafia arteriosa e venosa degli arti*

▪ **Dermosifilopatia**

- *Esami in epiluminescenza dei nevi **
- *Diatermocoagulazione*
- *Crioterapia*
- *Test epicutanei*
- *Esami micologici: microscopici e colturali*
- *Asportazioni chirurgiche neoformazioni di piccole dimensioni*
- *Fototerapia UVB/UVA*

▪ **Endocrinologia**

- *Endocrinologia e metabolismo*
- *Agobiopsia tiroidea*
- *Ecografia tiroidea*

▪ ***Gastroenterologia e Chirurgia Endoscopica Digestiva***

- *Esofagogastroduodenoscopia*
- *Rettosigmoidoscopia*
- *Colonscopia*
- *Breath Test*
- *Test per intolleranza alimentare*
- *Dietologia*

▪ ***Ginecologia***

- *Isteroscopia*
- *Colposcopia*
- *Ecografia transvaginale*
- *Pap test*

▪ ***Medicina Fisica e Riabilitazione***

- *Chinesiterapia individuale e di gruppo*
- *Tens*
- *Trattamento con onde d'urto*
- *Massoterapia per drenaggio linfatico*
- *Ultrasuoniterapia*
- *Elettrostimolazione **
- *Radarterapia **
- *Massoterapia **
- *Trazioni **

▪ ***Medicina Generale***

- *Medicina interna*
- *Immunoematologia*
- *Allergologia*
- *Diabetologia*
- *Patologie vascolari*
- *Ipertensione*
- *Epatologia*
- *Terapia anticoagulante orale*
- *Ecografia internistica e vascolare*
- *Holter pressorio*
- *Capillaroscopia*
- *Neuroelettrostimolazioni Lorenz **
- *Unità di Valutazione Alzheimer*
- *Ambulatorio osteoporosi*
- *Artrocentesi diagnostica*
- *Infiltrazioni endoarticolari **

- **Medicina Oncoematologica**
 - Ambulatorio ematologia
 - Ambulatorio trombosi
 - Ambulatorio oncologia
 - Ambulatorio TAO
 - Ecografia addome e tiroide
 - Ecocolordoppler arti

- **Nefrologia**
 - Holter pressorio
 - Ecografia renale
 - Ambulatorio ipertensione

- **Neurologia**
 - Encefalografia (E.E.G.)
 - Elettromiografia (E.M.G.)
 - Potenziali Evocati (P.E.V)
 - Test neuropsicologico
 - Ambulatorio cefalea
 - Chemodenervazione con tossina botulinica
 - Ambulatorio disturbi del movimento

- **Oculistica**
 - Fluorangiografia
 - Laser ad eccimeri per correzione difetti rifrattivi
 - Laser TTT per maculopatia (termoterapiatranspupillare)
 - Laser PDT per maculopatia (terapia fotodinamica)
 - Laser per presbiopia
 - Yag Laser
 - Argon Laser
 - Campo visivo Humphrey
 - Campo visivo FDT
 - Analizzatore delle fibre del nervo ottico (GDX) *
 - Sezione di ortottica
 - Iniezioni intravitreali
 - Cheratocono*

- **Ortopedia / Traumatologia**
 - Chirurgia dell'anca
 - Chirurgia del ginocchio
 - Chirurgia del piede
 - Chirurgia della spalla
 - Chirurgia della mano
 - Chirurgia della colonna vertebrale

- **Odontostomatologia**
 - *Visita specialistica*
 - *Chirurgia orale*
 - *Conservativa*
 - *Endodonzia*
 - *Igiene orale*
 - *Implantologia*
 - *Ortodonzia*
 - *Parodontologia*
 - *Pedodonzia*
 - *Protesica (fissa, mobile, impianti)*
 - *Primo intervento odontoiatrico*

- **Otorinolaringoiatria**

- **Pneumologia**
 - *Spirometria*
 - *Spirometria con tecnica pletismografica*
 - *Diffusione di CO (DLCO)*
 - *Resistenze periferiche*
 - *Saturimetria*
 - *Emogasanalisi arteriosa*
 - *Test del cammino*
 - *Determinazione pattern respiratorio*
 - *Determinazione delle massime pressioni inspiratorie ed espiratorie*
 - *Test di broncodilatazione farmacologia*
 - *Prova broncodinamica*
 - *Polisonnogramma*

- **Urologia**
 - *Uroflussometria*
 - *Ecodoppler scrotale*
 - *Ecodoppler penieno*
 - *Ecografia apparato urinario*
 - *Ecografia prostatica-transrettale*
 - *Ecografia scrotale*
 - *Ecografia peniena*
 - *Biopsia prostatica*
 - *Cistoscopia*
 - *Esami urodinamici*

* Prestazioni erogate in regime privatistico

IN PRIMO PIANO I DIRITTI DEL MALATO

Informazione, personalizzazione

Il Policlinico San Marco garantisce a tutti i pazienti:

- *completezza dell'informazione sulla degenza attraverso la consegna di una guida all'atto dell'accettazione e di una relazione per il medico curante all'atto della dimissione;*
- *personalizzazione dell'assistenza per casi particolari (bambini, portatori di handicap, ecc.).*

Riservatezza

Il Policlinico garantisce a tutti i pazienti riservatezza e rispetto della persona. In adempimento alla normativa vigente, è necessario il consenso da parte del cittadino-utente al trattamento dei dati personali.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Per ulteriori informazioni è a disposizione dei cittadini l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

Oltre al Servizio Informazioni, l'U.R.P. offre al cittadino-utente la possibilità di presentare reclami o suggerimenti utili alla struttura per una impostazione organizzativa, strutturale ed assistenziale più vicina alle esigenze dell'utenza. Le segnalazioni possono essere fatte presentandosi direttamente all'ufficio preposto, telefonicamente o tramite e-mail sul sito www.grupposandonato.it.

U.R.P. (tel. 035/886222)

dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 17.00

Linea Verde Cardiologica gratuita

E' operativa una Linea Verde Cardiologica gratuita di consulenza telefonica riservata ai Medici di Famiglia ed ai Cardiologi Ambulatoriali curanti dei pazienti già ricoverati e dimessi dalla nostra struttura o di altri pazienti cardiologici a noi non ancora noti.

Qualità

Periodicamente è verificato l'effettivo mantenimento degli standard di qualità adottati ed è indagato il grado di soddisfazione dei cittadini mediante l'elaborazione statistica dei questionari compilati dagli utenti.

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

Il Policlinico San Marco intende fornire le cure con elevato standard di qualità in un clima di umanizzazione.

Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del paziente, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico e professionale.

SEMPLICITA'

- *Possibilità di prenotazione telefonica e diretta dal lunedì al venerdì presso il Centro Unico di Prenotazione*
- *Possibilità di richiedere la prenotazione tramite e-mail dal sito www.grupposandonato.it*
- *Possibilità di richiedere la prenotazione tramite fax*
- *Possibilità di richiedere la prenotazione tramite fax nelle farmacie o presso i servizi sociali aderenti al servizio offerto dalla struttura*
- *Chiarezza e trasparenza delle tariffe e ticket comunicate prima dell'effettuazione della prestazione*
- *Accesso diretto ai prelievi senza prenotazione per le analisi di laboratorio*
- *Ritiro dei referti ad orari definiti e comunicati al momento dell'esecuzione della prestazione*
- *Possibilità di effettuare facilmente segnalazioni tramite questionario distribuito in ogni Unità Operativa e direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, aperto tutti i giorni dalle 9 alle 17*

TEMPESTIVITA'

- *Attesa media per eseguire le prestazioni ambulatoriali: entro gli standard regionali*
- *Attesa per l'esecuzione degli interventi di protesi d'anca, cataratta, chirurgia oncologica, mastectomia: entro gli standard regionali*
- *Consegna referti:*
 - Visita ambulatoriale: contestuale*
 - Prestazioni strumentali: 3 giorni lavorativi*

ACCOGLIENZA E COMFORT

- *Tutti i pazienti sono accolti nelle Unità Operative da personale sanitario*
- *Esistenza di documentazione informativa in merito all'organizzazione ed ai servizi offerti dalla struttura (estratto della carta dei servizi, guida alla struttura, orari ambulatoriali)*
- *Distribuzione ai ricoverati di una guida informativa specifica per ogni Unità Operativa*
- *Servizio distribuzione giornali direttamente nelle Unità Operative*
- *Facilità dei percorsi interni*
- *Segnaletica chiara ed esauriente*

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

- *Riconoscimento del personale attraverso apposito cartellino identificativo*
- *Accurata comunicazione dell'iter diagnostico terapeutico da parte del medico dell'UO*
- *Partecipazione informata del degente alle cure fornite con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato alle procedure*
- *Diritto alla privacy, per la quale gli utenti rilasciano il loro consenso scritto. Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali*
- *Consegna, al momento delle dimissioni, di lettera per il medico curante contenente relazione clinica sul ricovero*
- *Programmazione del follow-up al momento delle dimissioni*
- *Esistenza di un programma per la rilevazione della qualità percepita attraverso la diffusione di un questionario sulla degenza e sulle prestazioni ambulatoriali, valutato semestralmente e reso pubblico dalla Direzione attraverso affissione in bacheca*
- *Sicurezza tecnologica e impiantistica sulle attrezzature*
- *Esistenza di un piano di sicurezza generale, curato dal servizio di prevenzione e protezione*

PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIA

- *Personale medico specializzato e adeguato agli standard previsti dalla normativa vigente.*
- *Personale infermieristico strutturato con organico adeguato alla copertura degli standard assistenziali.*
- *Partecipazione di tutto il personale medico, infermieristico e tecnico ad eventi formativi così come indicato dal Ministero della Salute in materia di Formazione Continua in Medicina.*
- *Garanzia che tutte le apparecchiature siano all'avanguardia in campo tecnologico e soggette a manutenzione e taratura documentata in ottemperanza alla normativa vigente in materia di sicurezza e conformità.*

MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

Il Policlinico San Marco è consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta alle aspettative stesse dei cittadini.

Un sistema qualità centrato sulle esigenze dei pazienti deve tenere in giusta considerazione i loro pareri, giudizi e attese; la soddisfazione degli utenti è per questo un elemento determinante ai fini della definizione delle politiche e delle procedure del Policlinico legate alla valutazione dell'efficacia delle cure e all'efficienza dell'organizzazione.

- **RECLAMI**

Eventuali reclami sui disservizi insorti prima, durante e dopo il ricovero o una prestazione ambulatoriale, vanno inoltrati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ubicato presso la Direzione, che dopo debite indagini provvederà a comunicare i correttivi intrapresi.

- **INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Al momento del ricovero o prima di eseguire una prestazione ambulatoriale viene consegnato un questionario con domande che tendono a rilevare la soddisfazione del paziente sulle cure erogate, le modalità organizzative dell'azienda, gli aspetti relazionali, l'accessibilità e la comunicazione.

Con frequenza semestrale il personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico analizza le risposte ai questionari rese dagli utenti, presentandoli successivamente alla Direzione, che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

- **VERIFICHE ISPETTIVE**

Il sistema gestione qualità del Policlinico, in ottemperanza alle norme UNI EN ISO 9000, effettua adeguati controlli interni atti a garantire il mantenimento degli standard di qualità fissati e il rispetto delle disposizioni legislative e direzionali