



## ISTITUTO CLINICO SAN ROCCO

### Come si arriva



**Da Milano o da Venezia:** Autostrada A4 uscita Ospitaletto, superstrada direzione Val Trompia con uscita Rodengo Saiano, indi strada provinciale per Ome.

**Da Brescia:** Superstrada tangenziale per Iseo con uscita Rodengo Saiano, indi, strada provinciale per Ome (percorso evidenziato in rosso).

**Da Brescia e Alta Valtrompia:** Superstrada Concesio–Ospitaletto con uscita Rodengo Saiano, indi, strada provinciale per Ome (percorso evidenziato in azzurro).

**Servizio Pubblico:** Autobus di linea con partenza autostazione di Brescia per Ome-Monticelli Brusati, con fermata presso l'Istituto Clinico San Rocco.



## INDICE

<b>Presentazione dell'Istituto Clinico San Rocco</b>	pag. 3
<b>La Mission</b>	pag. 5
<b>La Carta dei diritti del malato</b>	pag. 9
<b>I principi fondamentali</b>	pag. 13
<b>Obiettivi</b>	pag. 14
Struttura e impianti	pag. 14
Personale infermieristico	pag. 14
Personale medico	pag. 14
Qualità dell'assistenza e Qualità percepita dall'Utente	pag. 15
<b>Informazioni sulla Struttura e sui Servizi forniti</b>	pag. 16
Direzione Sanitaria	pag. 16
Unità Operative di degenza	pag. 16
Servizi di diagnosi e cura	pag. 17
Attività Ambulatoriali	pag. 18
<b>Informazioni attinenti alla degenza ordinaria e diurna</b>	pag. 19
Modalità di ricovero	pag. 19
Comfort alberghiero	pag. 19
Ricovero in regime privato	pag. 20
<b>Informazioni sui servizi e sull'attività ambulatoriale</b>	pag. 21
Visite specialistiche	pag. 21
Laboratorio analisi e Servizio prelievi	pag. 21
Servizio di Radiologia	pag. 21
Ritiro referti	pag. 21
Servizio di palestra	pag. 21
Documentazione necessaria per l'accesso alle prestazioni ambulatoriali	pag. 21
Copia Cartella Clinica	pag. 22
Orari di visita	pag. 23
Norme comportamentali	pag. 23
Colloquio con il personale medico	pag. 23
Servizio ristoro	pag. 23
Servizio religioso	pag. 23
Parcheggio	pag. 23
Permessi di uscita	pag. 24
<b>Politica per la qualità</b>	pag. 25
Standard di qualità	pag. 25
Consenso informato	pag. 26
Riservatezza dei dati personali	pag. 27
Tutela del malato	pag. 28
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	pag. 31
<b>Attività specialistiche ambulatoriali</b>	pag. 32
Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali	pag. 33
Medicina Generale Centro diabetologico	pag. 34
Chirurgia Plastica Laserchirurgia	pag. 35
Chirurgia Generale	pag. 36
Cardiochirurgia	pag. 37
Cardiologia	pag. 38
Oculistica	pag. 39
Urologia	pag. 40
Ortopedia-Traumatologia I°	pag. 41
Ortopedia-Traumatologia II°	pag. 42
Medicina Fisica e Riabilitazione - Neurologia	pag. 43
Anestesia	pag. 44
Servizio di Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva	pag. 45
Servizio di Radiologia e Diagnostica per Immagini	pag. 46
Dermatologia	pag. 47
Otorinolaringoiatria	pag. 47
Ginecologia	pag. 48
Allergologia	pag. 49
Reumatologia	pag. 49
Odontostomatologia	pag. 50
Psichiatria-Psicologia	pag. 50
<b>L'Istituto Clinico San Rocco "OSPEDALE CHE PROMUOVE LA SALUTE"</b>	pag. 51

## PRESENTAZIONE



L'Istituto Clinico San Rocco, inaugurato nel 1994, è ubicato in territorio del **Comune di Ome** ed è situato su un promontorio elevato di una ventina di metri sopra la viabilità esterna. Sorge a 15 Km dalla città di Brescia proprio nel cuore della Franciacorta, rinomata zona collinare a sud del lago d'Iseo.

L'area prescelta possiede tutti i requisiti richiesti dalle norme per questo tipo di insediamenti: salubrità dell'aria e dell'ambiente, lontana da fonti di inquinamento, sia acustico che atmosferico.

L'Istituto si sviluppa su quattro piani compreso l'interrato, oltre ad altri corpi specifici esterni aggregati tra loro da percorsi verticali e orizzontali, dimensionati all'uso specifico, con particolare cura all'abbattimento delle barriere architettoniche.

Al piano interrato sono ubicati i locali dei servizi generali ed economici, la Chiesa e alcune delle centrali tecnologiche. Ma trovano soprattutto sede la palestra, due sale di emodinamica, gli spazi dedicati alla diagnostica per immagini che comprende la TAC multistrato e la Risonanza Magnetica Nucleare (RMN) 1.5T di ultima generazione.

Al piano terra sono alloggiati tutti i servizi ambulatoriali, l'accettazione medica e amministrativa, oltre al blocco operatorio, composto da sei sale operatorie dotate di apparecchiature e attrezzature di avanzata concezione scientifico - tecnologica e da quattro posti letto di terapia intensiva cardiocirurgica. In diretta comunicazione con il blocco operatorio, è allocata la terapia intensiva polifunzionale dotata di 5 letti attivi 24 ore su 24. Sempre al piano terra è stato inoltre recentemente attivato il Centro Unico di Day-Hospital/Day Surgery con 16 posti letto dedicati.



Anche il Dipartimento di Emergenza Accettazione (DEA) è ubicato al piano terra direttamente collegato con l'esterno da ingressi con corsie preferenziali a seconda del tipo di emergenza e dotato di sala operatoria per piccoli interventi, due sale visita, un locale per la radiologia convenzionale e tre posti letto di accettazione/osservazione.(O.B.I.). I locali sono direttamente collegati con la sala gessi.

Completano il piano terra il bar e il ristorante.

Al primo e al secondo piano sono sistemate le stanze di degenza, supportate da sale per le visite, cucinette, locali per il personale e per i diversi servizi.

Al terzo piano è situata la Presidenza, la Direzione Generale e Sanitaria, l'Amministrazione.

Nella nuova ala, situata affianco al DEA, con ingresso dedicato, trovano allocazione:

Piano terra: Punto prelievi e Ambulatori;

Primo piano: Servizi di Endoscopia

Secondo Piano: Laboratorio Analisi e Anatomia Patologica

**L'Istituto Clinico San Rocco è accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale per le prestazioni di ricovero, specialistica ambulatoriale, laboratorio analisi, radiologia e pronto soccorso.**



Dal 2000 è stata inoltre certificata dall'Ufficio Europeo dell'Organizzazione Mondiale della Sanità quale "Ospedale che Promuove la salute" (Health Promoting Hospital), entrando in questo modo a far parte di una rete di Ospedali presenti in tutta Europa che sono stati riconosciuti come promotori di salute nei riguardi dell'utente/paziente.



Nel mese di giugno 2002 l'Istituto ha completato il percorso di CERTIFICAZIONE ISO 9001 Vision 2000 del SISTEMA QUALITÀ.

Nel maggio 2009 il Sistema Qualità dell'Istituto è stata certificata secondo nuova norma ISO 9001:2008.

## Mission

L'Istituto Clinico San Rocco è nato nel 1994 come Struttura privata e dal 1997 opera in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale per complessivi 186 posti letto.

L'Istituto Clinico nel 2004 è entrato far parte del **Gruppo Ospedaliero San Donato**, che è articolato attualmente su diciotto istituti ospedalieri, tra istituti clinici e case di cura, di cui 16 accreditati e 2 per ricoveri privati, per un totale di 3956 posti letto con un totale di personale di oltre 9033, tra Medici, Infermieri, Tecnici, Personale amministrativo e Personale Ausiliario.

La finalità primaria della Struttura è l'offerta di prestazioni di ricovero e cura, sia in regime di degenza ordinaria, sia in Day Hospital / Day Surgery, sia in ambito ambulatoriale.

L'Istituto è dotato di :

**Area Cardiologica** con la **Cardiochirurgia** supportata da 4 posti letto di Terapia Intensiva Post - Cardiochirurgia, con la **Cardiologia** interventistica che si giova di un servizio di **Emodinamica**, di **Aritmologia** ed **Elettrofisiologia** e di una **Unità di Cura Coronaria** di 4 posti letto;

**Area Chirurgica** che comprende **Chirurgia Generale**, **Chirurgia Plastica**, **Ortopedia- Traumatologia**, **Oculistica** ed **Urologia**;

**Area Medica** con **Medicina Generale**, il servizio di **Gastroenterologia** e l'Unità Operativa di **Recupero - Rieducazione** funzionale.

La Struttura offre, inoltre, prestazioni **ambulatoriali polispecialistiche**, che comprendono la **Diagnostica per immagini**, il **Laboratorio Analisi** e **Anatomia Patologica**, in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale ed in regime libero professionale.

Presso l'Istituto Clinico è presente un **Pronto Soccorso – Dipartimento Emergenza Accettazione ( DEA )** con la presenza di guardie mediche e chirurgiche, con 5 posti letto di **Rianimazione Polifunzionale**, oltre ai 4 posti letto di **Terapia Intensiva Cardiochirurgica** e ai 4 posti letto di **U.T.I.C.** che ne fanno un centro di riferimento per **l'emergenza- urgenza del 118**.

Secondo le più moderne tendenze e le recenti normative il Pronto Soccorso utilizza il metodo del **TRIAGE** che prevede l'assegnazione, al momento dell'accesso, di un codice colore ( Rosso, Giallo, Verde, Bianco) permettendo di creare una lista di attesa secondo un ordine di

Priorità motivato, garantendo un valido profilo assistenziale anche attraverso l'**O.B.I.** ( Osservazione Breve Intensiva).

Oltre ai ricoveri programmati o derivanti dal D.E.A è possibile essere ricoverati in **regime privato** con un maggior comfort alberghiero e, allo scopo di agevolare il ricovero dei pazienti assistiti da polizze assicurative, l'Istituto Clinico ha stipulato accordi con **assicurazioni e mutue integrative**.

Obiettivo primario dell'Istituto Clinico è di offrire la garanzia di porre l'utente al centro dell'organizzazione, nonché di assicurare il diritto del paziente alla libera scelta del medico e del luogo di cura in modo tale che il paziente stesso possa accedere, nei tempi più brevi possibili, a cure di assoluta qualità, indipendentemente da età, sesso, nazionalità, condizioni socio-economiche, cultura, religione o presenza di handicap.

In tale ottica l'alta Direzione si è assunta degli impegni nell'ambito dell'organizzazione del Sistema di Gestione della Qualità che, attraverso l'adozione di protocolli e procedure ("Normativa Aziendale" applicata a tutto il personale) governa tutti i processi, le procedure e le risorse finalizzate all'erogazione dei servizi di diagnosi e cura con puntuale attenzione alla soddisfazione del cliente/utente, ed in questo spirito dal 2002 l'Istituto Clinico ha ottenuto la certificazione di qualità secondo le norme ISO: 9001 e mantenuta durante gli anni.

In ogni Unità Operativa e/o Servizio quindi, sono presenti: il **Referente Qualità** e l'**Addetto Qualità**, nominati dalla Direzione e facenti parte del Sistema Qualità dell'Istituto, che rappresentano le figure di riferimento a cui il paziente e/o i familiari dello stesso possono rivolgersi per eventuali notizie sull'Istituto Clinico oppure reclami e/o consigli che verranno attentamente valutati dall' Ufficio Qualità e dall'ufficio URP. Tali figure sono individuabili grazie ad un apposito simbolo sulla divisa di Servizio.

Sempre nell'ambito della propria politica per la qualità, l'Istituto Clinico San Rocco si impegna ad esercitare la propria **missione** svolgendo attività sanitaria nel rispetto della dignità della persona umana ed avendo come principi ispiratori la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, la migliore assistenza al paziente ed il miglior comfort.

Per la messa in pratica di questi principi ispiratori la Direzione ha quindi individuato un percorso di carattere generale sul quale impegnare l'Istituto Clinico:

a) sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'attenzione al paziente ed alla sua soddisfazione, alla sicurezza del personale e

dell'ambiente di lavoro, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;

- b) fornire sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui malati;
- c) assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza - tempestività - efficacia - sistematicità e continuità, richieste dallo stato del malato;
- d) offrire ai medici la disponibilità delle risorse umane e tecnologiche necessarie;
- e) offrire la migliore ospitalità ed il miglior servizio ai pazienti;
- f) garantire ai pazienti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione.

Per ogni Unità Operativa è stato designato un **medico autorizzato** a fornire informazioni, ad agevolare la lettura dei referti e delle diagnosi, a consegnare il cartellino di dimissione personalmente al paziente, in ottemperanza alla normativa sulla privacy .

In tal senso l'Istituto Clinico San Rocco garantisce la **riservatezza dei dati personali di ogni paziente** attraverso l'adozione di una serie di comportamenti e di atti riferiti al D. Lgs. 196 / 2003 ( Codice in materia di protezione dei dati personali).

I dati personali vengono pertanto:

- trattati in modo lecito e corretto;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti;
- la cartella clinica è conservata in un archivio il cui accesso è limitato e controllato dalla Direzione Sanitaria, che cura anche il rilascio delle copie autentiche agli aventi diritto;
- la consegna dei referti ambulatoriali, del cartellino di dimissioni o quant'altro contenga dati personali viene effettuata in busta chiusa;
- il ritiro dei referti da parte di terzi è subordinato al rilascio di esplicita autorizzazione scritta da parte dell'utente.

Nell'ambito della Mission della Struttura, al fine di garantire all'utente un' adeguata informazione sui trattamenti proposti, sui loro limiti e sulle eventuali alternative, è prevista, per l'ottenimento del consenso, un' apposita modulistica specifica per intervento e/o procedura, somministrata ai pazienti dal personale medico.

Tutta la citata modulistica è verificata e approvata dalla Direzione dell'Istituto e rientra nelle modalità previste dal sistema Qualità.

L'Istituto Clinico San Rocco ha adottato una Carta dei Servizi, che viene aggiornata costantemente, per offrire e garantire al paziente tutte le informazioni necessarie per accedere alla Struttura e per utilizzarne tutti i servizi .

La Carta dei Servizi resta a disposizione, per la consultazione, di ogni paziente all'interno della camera di degenza ed è possibile richiederne una copia alla segreteria della Direzione ( 3° piano della struttura).

*In accordo con la ASL di Brescia l'Istituto Clinico San Rocco ha deciso di adottare all'interno della struttura la:*

## **CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO**

*portandola a conoscenza sia degli operatori Sanitari, sia degli utenti.*

*Questo per dare il segno concreto di una particolare attenzione ai bisogni e alle esigenze di salute dei cittadini, nella prospettiva di un continuo miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte.*

*Fonti principali della Carta dei Diritti del Malato sono:*

*Carta Costituzionale – Legge 833/78 – D.Lgs. 502/92 – Legge Reg. 48/88 - Legge Reg. 16/86 – D.Lgs 196/2003 – D.P.R. 270/00 (Convenzione coi Medici di Medicina Generale) – Direttive comunitarie*

### **PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI SANITARI**

*La Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività.*

*La tutela della salute deve avvenire nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, utilizzando le risorse disponibili secondo criteri di equità, efficienza ed efficacia.*

*Il malato è al centro dell'organizzazione sanitaria, quindi deve essere in ogni modo agevolato nella fruizione dei servizi garantendogli in primo luogo informazioni semplici e complete sui propri diritti e doveri.*

*La Carta dei Diritti del Malato ripropone e riassume principi già normati dalle leggi vigenti: non introduce, né potrebbe introdurre obblighi ulteriori, limitandosi a richiamare in linguaggio accessibile una serie di principi, di diritti e di doveri, chiamando in causa, in un'ottica di collaborazione e corresponsabilizzazione, tutti i diversi attori del sistema sanitario, ciascuno nel proprio ruolo*

1) *Il cittadino contribuisce al finanziamento del Servizio Sanitario nei modi stabiliti dalla legge: ha diritto ad essere trattato senza favoritismi, clientelismi ed abusi. Ha diritto ad essere informato su tutte le possibilità offerte dalle strutture sanitarie accreditate, pubbliche e private, compresa l'attività libero professionale intramuraria a pagamento. Prenotazioni per visite ed esami devono poter essere effettuate attraverso un Centro Unico di prenotazione, anche telefonicamente. **030/6529100***

2) *E' dovere di ogni cittadino informare tempestivamente le strutture sanitarie se rinuncia a prestazioni programmate per evitare sprechi di tempo e di risorse. Le strutture sanitarie devono tempestivamente informare il cittadino dell'impossibilità di effettuare prestazioni nelle date previste e provvedere a riprogrammarle in tempi brevi.*

3) *Il cittadino ha diritto ad avere informazioni precise sui tempi di attesa per l'ottenimento delle prestazioni. Le liste di attesa per i ricoveri, di cui è responsabile il Direttore Sanitario, devono essere redatte con criteri oggettivi, dichiarati e trasparenti, fatto salvo il diritto alla riservatezza dei malati.*

4) *Il malato ha diritto alla presenza dei sanitari negli ambulatori e nei reparti per il tempo stabilito dai contratti o dalle convenzioni: tutto il personale è tenuto al rispetto degli orari programmati per le attività assistenziali.*

5) *Le strutture sanitarie ed i relativi servizi devono essere accessibili ai disabili.*

6) *Il cittadino deve ricorrere al Pronto Soccorso solo nei casi di effettiva urgenza ed emergenza, evitando di appesantire questo servizio con richieste che possano essere differite o soddisfatte in altre strutture territoriali o dal medico di famiglia e/o dal pediatra.*

7) *Il cittadino ha diritto ad un Pronto Soccorso ben organizzato con minimi tempi di attesa e ad un eventuale ricovero rapido nel reparto di competenza. Se l'urgenza lo richiede dovrà essere sottoposto ai necessari esami radiologici e strumentali anche nelle giornate prefestive e festive e nelle ore notturne. Nel caso in cui il ricovero non sia possibile o siano necessarie cure*

*presso altre strutture, il medico del Pronto Soccorso provvederà al trasferimento con mezzi dell'ospedale e con adeguata assistenza. Le strutture accreditate per il Servizio di Pronto Soccorso devono prestare l'assistenza del caso in ogni giorno della settimana e per 24 ore.*

8) Il malato deve essere ricoverato in ospedale solo quando ciò sia indispensabile: vanno esclusi i ricoveri per accertamenti diagnostici eseguibili ambulatorialmente.

I ricoveri devono essere possibilmente programmati. Il malato che deve sottoporsi ad intervento chirurgico sarà informato sulla possibilità di autotrasfusione.

9) *In caso di ricovero, il malato ha diritto che il proprio medico collabori con i medici del reparto, fornendo a questi tutti gli elementi in suo possesso attraverso la scheda di accesso. In caso di ricovero d'urgenza la scheda verrà richiesta dalla struttura al medico di famiglia.*

*Al momento della dimissione i medici della struttura ospedaliera trasmetteranno tramite l'assistito al medico di famiglia dettagliata informazione sul decorso ospedaliero ed una sintesi diagnostica e terapeutica comprendente le indicazioni sui principi attivi dei farmaci consigliati.*

10) Il malato ha diritto ad essere informato, con linguaggio a lui adeguato, sulla sua malattia, sulle tecniche e sulle terapie cui verrà sottoposto, sui farmaci che gli saranno prescritti e somministrati e ciò perché sia pienamente consapevole e partecipe delle cure.

11) Il malato ha altresì diritto ad essere informato tempestivamente, con linguaggio a lui adeguato, sul decorso della malattia e sull'esito, qualunque esso sia, delle cure prestate.

12) Il minore, l'inabilitato o l'interdetto dovranno essere informati sulla loro situazione e su quanto si sta facendo nel loro interesse da personale preparato, nella misura e con modalità adeguate, sentiti i tutori o gli esercenti della patria potestà titolati a formalizzare il consenso.

13) *Quando si preveda la sottoscrizione del "consenso informato" al malato dovrà venire illustrato il tipo di intervento chirurgico o strumentale cui verrà sottoposto. Verranno specificati gli eventuali rischi nei quali può incorrere, senza suscitargli inutili ansie o paure. Per ben comprendere gli effetti indesiderati e possibili, sarà il suo medico di riferimento che gli argomenterà tutto quanto è oggetto del consenso informato. Il medico, e non altri, si accerterà che il malato abbia ben compreso il documento, lo firmerà consegnandolo al malato che lo ritornerà, controfirmato, prima dell'intervento.*

14) Il malato segnalerà per iscritto se desidera che altri e chi, siano informati dal medico sul decorso della sua malattia. In ogni reparto deve essere esposto il nome dei medici ivi operanti e deve essere indicato l'orario di ricevimento da parte dei medici. I colloqui dovranno svolgersi nel rispetto della riservatezza. L'orario dovrà essere articolato in più giorni della settimana e tener conto, possibilmente, degli impegni lavorativi di chi deve essere informato sulla situazione del malato.

15) *Al cittadino può essere richiesto di partecipare a protocolli di sperimentazione clinica: l'adesione non è mai obbligatoria, ma assolutamente volontaria e preceduta da precise informazioni, secondo le normative comunitarie. In ogni caso il cittadino non potrà essere sottoposto a sperimentazione a sua insaputa e avrà diritto ad essere informato sui termini dell'assicurazione che lo tutela relativamente alla sperimentazione a cui volontariamente si sottopone.*

16) Al malato sarà consegnato, al momento del ricovero in ospedale, un opuscolo illustrativo dei vari servizi offerti e delle regole da osservare durante la degenza.

17) *Il malato ha diritto che negli ambienti a lui destinati siano garantiti: igiene, disinfezione, sicurezza e pulizia. Tutto il personale è tenuto ad osservare con la massima attenzione le regole di igiene e asepsi. Anche i familiari e i visitatori sono tenuti al rispetto delle disposizioni finalizzate a garantire l'igiene, la sicurezza e la pulizia.*

18) Il malato ha diritto di vivere la giornata di degenza seguendo i normali ritmi biologici, ha diritto di non essere disturbato durante il sonno per il riordino delle stanze in orari non previsti, di non essere disturbato da rumori di voci del personale o di altri, di non essere disturbato da rumori vari, quali quelli prodotti da stoviglie, carrelli e zoccoli.

19) *Il malato ed i suoi congiunti o visitatori sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi anche negli spazi comuni.*

20) Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è tenuto al rispetto del lavoro degli operatori al fine di permettere lo svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica. I visitatori sono tenuti all'osservanza degli orari delle visite per favorire la quiete ed il riposo di tutti i degenti. E' consigliabile non affollare le stanze con troppi visitatori nel rispetto di tutti. In situazioni eccezionali e per necessità improrogabili del malato, l'attività assistenziale e terapeutica può coincidere con l'orario delle visite. In questi casi i visitatori saranno invitati a lasciare momentaneamente la stanza.

21) *I degenti hanno diritto di essere confortati dai familiari anche oltre il normale orario di visita, compatibilmente con le esigenze assistenziali, d'intesa con il caposala.*

22) Gli anziani non devono essere "parcheggiati" negli ospedali, ma essere assistiti preferibilmente sul territorio, a domicilio o in adeguate strutture. La degenza in ospedale deve essere limitata al momento acuto, tuttavia la dimissione potrà avvenire soltanto quando si sia valutata e verificata la corretta sistemazione dell'anziano in famiglia (sempre ché questa sia ricettiva) o in una struttura protetta, in stretta collaborazione con le strutture sanitarie territoriali.

23) *Le visite di consulenza e la stesura delle anamnesi devono avvenire in luogo riservato o con modalità che garantiscano il rispetto della dignità della persona in applicazione della legge.*

24) Al malato devono essere evitati inutili digiuni, preanestesi e rinvii di interventi, se non in casi eccezionali e ben motivati.

25) *Il malato ha diritto che la patologia di cui è affetto, pur oggetto di valutazione interdisciplinare, non diventi argomento di dispute tra sanitari in sua presenza. La discussione del caso clinico, anche per esigenze didattiche, deve avvenire nel pieno rispetto della sensibilità e della riservatezza della persona. Le soluzioni più efficaci per il recupero della sua salute gli saranno presentate dal medico di riferimento.*

26) L'assistenza sanitaria è prestata assicurando il diritto alla riservatezza della persona, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali ( D.Lgs.196/2003) Ulteriori e più restrittive misure di tutela della sicurezza, compreso l'anonimato, sono assicurate nei casi previsti dalla legge, per esempio in tema di AIDS o infezione HIV, o di tossicodipendenza, nonché di tutela della maternità

27) *Il personale sanitario operante nelle strutture pubbliche o accreditate deve essere riconoscibile attraverso il cartellino indicante qualifica, cognome, nome e fotografia. Il personale si rivolge al degente, in modo cortese e rispettoso, identificandolo con il suo nome e cognome. Nessuna somma di denaro o regalo può essere accettata dal personale laico o religioso a titolo di gratificazione.*

28) Il malato in caso di grave patologia, di morte imminente e di morte, ha diritto ad un ambiente riservato con la presenza ed il conforto dei suoi cari.

29) *Saranno agevolate nell'ambito delle strutture sanitarie e da parte dei medici tutte le informazioni riguardo alla scelta della donazione di organi, anche in collaborazione con le Associazioni di Volontariato.*

30) Gli inabili ed i non autosufficienti devono essere assistiti dal personale strutturato per l'alimentazione, per il moto e per le pulizie personali e ciò tutte le volte che se ne presenta la necessità anche oltre la routine.

31) *Le piaghe da decubito, se attribuibili a scarsa assistenza, potranno essere oggetto di denuncia all'autorità competente.*

32) Il malato ha diritto a non essere sottoposto ad accanimento terapeutico e ad usufruire della terapia del dolore.

33) *La persona affetta da disagio mentale deve essere assistita e curata in ospedale e sul territorio tenendo conto della necessità della continuità assistenziale nella presa in carico del paziente e del suo diritto a conoscere e discutere con lo psichiatra di riferimento un progetto individualizzato di trattamento frutto di un lavoro multidisciplinare che garantisce l'accesso a nuovi farmaci e trattamenti psicosociali. I familiari dei pazienti affetti da disagi psichici dovranno essere supportati e accompagnati nell'acquisizione di un ruolo attivo nella cura e nella riabilitazione del proprio congiunto.*

34) Il minore di 14 anni ha diritto ad essere assistito dai genitori o da chi per essi, durante i prelievi, le visite e gli accertamenti strumentali, le medicazioni. Ad uno dei due genitori deve essere consentita la permanenza nei reparti anche di notte e deve essergli garantito il pasto.

35) *La donna e la coppia hanno diritto di essere informati sulle varie tecniche e modalità di assistenza alla nascita proposte dalla struttura al fine di consentire una scelta consapevole. Queste modalità devono essere supportate dalle evidenze scientifiche e rispettose della naturalità del parto, in quanto la nascita è un evento fisiologico e come tale va trattato da tutti. La donna ha il diritto di essere preparata alla nascita durante la gravidanza perché la maternità possa essere vissuta sin dall'inizio come un fatto naturale. Ha il diritto di partorire in ambiente sereno ed intimo, preferibilmente in una stanza singola appositamente predisposta ed a mantenere stretto contatto col neonato con il quale deve instaurare un legame precoce. Può essere assistita e sostenuta durante il travaglio e il parto dal padre del nascituro o da altre persone a lei vicine.*

36) Nel puerperio ha il diritto di essere sostenuta anche da un punto di vista informativo/educativo, in particolare in merito alla puericultura, all'allattamento materno, all'igiene ed alla contraccezione. L'equipe sanitaria deve promuovere l'allattamento al seno precoce per favorire il legame madre-bambino; deve inoltre sostenere la dimissione precoce della donna e del bambino dall'ospedale e creare le condizioni affinché venga loro garantita un'assistenza domiciliare attraverso un'integrazione struttura ospedaliera e territorio.

37) *La cartella clinica è un documento ufficiale dove non sono ammesse sostituzioni, aggiunte o correzioni che potranno essere effettuate soltanto interlineando (quindi non cancellando) e controfirmando la correzione. In attesa dell'informatizzazione essa dovrà essere compilata in modo chiaro e completata in ogni sua parte, con grafia comprensibile anche ai non addetti ai lavori. L'uso professionale di questo documento è limitato ai curanti che ne devono fare uso riservato. Il malato può consultare la sua cartella clinica durante la degenza. La cartella clinica deve essere conservata dagli ospedali senza limite di tempo. Copia autentica può essere richiesta dall'interessato o da persona dallo stesso autorizzata e delegata e sarà rilasciata di norma entro 10 giorni lavorativi.*

38) Il malato può esprimere le proprie valutazioni sul trattamento ricevuto attraverso un questionario anonimo da imbucare in apposita cassetta al momento della dimissione, o dopo la visita o l'esame. Le strutture sanitarie s'impegnano ad analizzare i questionari compilati, a pubblicizzarne i risultati, a tener conto dei suggerimenti o delle lamentele al fine di migliorare il servizio.

39) *L'Azienda Sanitaria Locale di Brescia si rende garante dell'applicazione della Convenzione stipulata coi medici di famiglia e coi pediatri, in particolare nella parte che tutela i diritti degli assistiti. L'Azienda Sanitaria Locale informerà i medici sulle leggi nazionali e regionali promulgate a tutela degli interessi dei cittadini, sia sotto il profilo sanitario che amministrativo.*

40) L'Istituto Clinico San Rocco si rende garante dell'applicazione della Carta dei Diritti del malato informandone tutto il personale.

41) *L'Ordine dei Medici e i Collegi delle Professioni Sanitarie informeranno i propri iscritti delle provvidenze previste da normative sanitarie o amministrative a favore dei cittadini. Ciò consentirà ai medici, ed in special modo ai medici di famiglia, di integrare e perfezionare il proprio compito sanitario aiutando i propri assistiti ad usufruire dei benefici previsti dalle norme.*

42) Presso ogni struttura sanitaria pubblica o accreditata è istituito l'Ufficio Relazioni col il Pubblico, al quale il cittadino potrà rivolgersi per ogni informazione, per eventuali reclami, per suggerimenti o per richieste. Il cittadino potrà altresì rivolgersi agli Uffici di Pubblica Tutela presenti presso le Aziende Ospedaliere e le ASL. In tutte le aziende sanitarie pubbliche ed accreditate deve venire riservato uno spazio per le associazioni di tutela dei diritti del malato.

43) *Ogni struttura pubblica deve rispondere alle richieste scritte dei cittadini o delle associazioni di tutela entro 30 giorni dal ricevimento.*

## PARTE PRIMA

### Principi Fondamentali

Il decreto legge n. 163 del 19 Maggio 95 prevede l'obbligo da parte di tutte le strutture sanitarie, che offrono un servizio pubblico, di adottare una "Carta dei Servizi" a tutela della salute del cittadino, nel rispetto della libertà della persona umana.

Per la stesura della Carta dei Servizi abbiamo tenuto conto dei seguenti principi fondamentali che l'Istituto Clinico ha fatto propri:

- **eguaglianza** a garanzia di una parità di trattamento nei confronti degli assistiti senza distinzione di razza, ideologie, sesso, ceto sociale, religione e stato di salute;
- **imparzialità** a garanzia di comportamenti obiettivi e imparziali nei confronti degli utenti;
- **continuità:** a garanzia della continuità dell'erogazione dei servizi, secondo i bisogni.
- **partecipazione:** a garanzia dei diritti dell'assistito alla verifica della qualità dei servizi, attraverso l'elaborazione di questionari per osservazioni, suggerimenti, opposizioni o reclami tesi al miglioramento delle prestazioni.
- **trasparenza** a garanzia della diffusione di tutte le informazioni relative a orari, prestazioni, modalità di accesso all'Istituto attraverso:
  - la formazione e continuo aggiornamento della carta dei servizi,
  - l'istituzione di un centro di prenotazione ambulatoriale e di degenza;
  - l'istituzione di punti di informazione relativi alle varie specialità;
  - l'uso di appositi cartelli segnaletici all'interno della struttura;
  - l'utilizzo di appositi cartellini di riconoscimento da parte degli operatori per permetterne l'identificazione da parte degli utenti;
  - la tutela della Privacy ai sensi della legge n. 196 del 30 giugno 2003;
- **pubblicizzazione** a garanzia della conoscenza fra tutti gli operatori all'interno dell'Istituto e a disposizione di tutti i cittadini;
- **informazioni sulle procedure di accesso e sulle prestazioni erogate** che prevedono:
  - sede ed orari;
  - requisiti e modalità di accesso;
  - modulistica e documentazione necessaria;
  - costo delle prestazioni e modalità di pagamento;
  - durata della prestazione
  - tempo medio di attesa
  - tempi e modi di rilascio degli esiti
  - mezzi di trasporto utilizzabili con indicazione del parcheggio adiacente l'Istituto.

## PARTE SECONDA

### **Obiettivi**

L'Istituto si propone di fornire ai propri Pazienti una struttura sanitaria di elevato livello qualitativo medico, infermieristico ed alberghiero, al fine di garantire in termini di professionalità, risposte sempre più efficaci dal punto di vista clinico e sempre più efficienti dal punto di vista organizzativo, nel pieno rispetto delle norme in vigore.

Per mantenere tale impegno, la Direzione ha individuato quattro principali aree di intervento:

#### **A) Struttura e impianti**

1. Mantenimento e miglioramento delle caratteristiche ambientali, degli spazi, delle condizioni igienico-sanitarie dei reparti e servizi;
2. Sviluppo di programmi di manutenzione edile ed impiantistica finalizzati a mantenere costante livello qualitativo di tutta la struttura e di tutti i servizi a supporto dell'attività sanitaria;
3. Programma di investimenti per apparecchiature tecnico-scientifiche;

#### **B) Personale infermieristico, ausiliario, tecnico, amministrativo**

Posto che l'obiettivo principale dell'Istituto è la qualità della prestazione ed il rispetto del Paziente sotto ogni profilo, la politica di indirizzo è:

1. Organizzazione di linee guida per formazione ed informazione finalizzate ad un costante aggiornamento professionale di tutto il personale;
2. Individuazioni di protocolli operativi diretti all'assistenza, ai rapporti con i Pazienti, all'utilizzo delle risorse strumentali e dei beni di consumo;
3. Fissazione di linee guida di umanizzazione del rapporto personale-Istituto Clinico e Pazienti;
4. Incontri periodici con il personale per verifiche sulla gestione, sulla qualità della prestazione e sul rispetto dei percorsi operativi;

#### **C) Personale medico**

1. Stesura di protocolli assistenziali, con definizione di percorsi assistenziali intra-ospedalieri;
2. Definizione dei responsabili dei singoli centri di responsabilità e dei relativi centri di costo;

3. Individuazione dei protocolli di gestione del personale all'interno delle singole unità funzionali di concerto con i responsabili della Direzione;
4. Programmazione di giornate di studio, convegni ecc. per un costante aggiornamento;
5. Incontri periodici con la direzione per la verifica delle strategie, del raggiungimento degli obiettivi fissati;

#### **D) Qualità dell' assistenza e Qualità percepita dall' Utente**

Obiettivo primario dell'Istituto Clinico è di offrire la garanzia di porre l'utente al centro dell'organizzazione, nonché di assicurare il diritto del paziente alla libera scelta del medico e del luogo di cura in modo tale che il paziente stesso possa accedere, nei tempi più brevi possibili, a cure di assoluta qualità qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica o di età. In tale ottica l'alta Direzione si è assunta degli impegni nell'ambito dell'organizzazione del Sistema di Gestione della Qualità che, attraverso l'adozione di PROTOCOLLI e PROCEDURE OPERATIVE ("Normativa Aziendale" applicata a tutto il personale) governa tutti i processi, le procedure e le risorse finalizzate all'erogazione dei servizi di diagnosi e cura con puntuale attenzione alla soddisfazione del cliente/utente.

L'Istituto Clinico al fine di assicurare che il proprio Sistema di Gestione per la Qualità soddisfi i requisiti definiti dalla normativa di riferimento, sottopone lo stesso Sistema ad un processo di certificazione e sorveglianza da parte di un organismo indipendente e accreditato – **Italcert certificato N° 403/SGQ01.**

La Direzione considera essenziale l'implementazione e mantenimento del sistema di Valutazione delle aziende sanitarie accreditate e del management delle aziende sanitarie pubbliche voluto dalla Direzione Generale Sanità della Regione Lombardia secondo criteri della Joint Commission International.

## PARTE TERZA

### Informazioni sulla Struttura e sui Servizi forniti

<b>DIREZIONE SANITARIA</b>			
DIRETTORE SANITARIO	Dr. Antonino Cannistrà	Tel.	030/6859334
MEDICO DIREZIONE SANITARIA	Dr.ssa Mariarosa Sbardellati	Tel.	030/6859334

### **UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA ORDINARIA E DIURNA (Day Hospital e Day Surgery)**

UNITÀ OPERATIVE	RESPONSABILE	MEDICI AFFERENTI	SEDE
MEDICINA	Dr. Antonio Cordoni	Dr.ssa Silvia Calebich Dr. Alfonso Piccoli Dr.ssa Letizia Platto	Ala A, 1° piano
OCULISTICA	Dr. Gianpaolo Maria Gatta	Dr. Renato Valeri Dr. Francesco Borri Dr.ssa Festa Giulia Dr. Andrea Mercanti Dr. Andrea Loda	Ala A, 1° piano
CHIRURGIA PLASTICA	Dr. Francesco Rizzo	Dr. Alessandro Innocenti Dr.ssa Bruna Schena	Ala A, 1° piano
LASERCHIRURGIA	Dr.ssa Daniela Cavalca	Dr.ssa Bruna Schena	Ala A, 1° piano
CARDIOCHIRURGIA	Dr. Mario Ferrari	Dr. Marco Brombin Dr. Fabio Pompeo Di Terlizi Dr.ssa Gianfranca Losasso Dr. Francesco Maria Zigrino	Ala B, 1° piano
CARDIOLOGIA UNITÀ DI TERAPIA INTENSIVA CORONARICA (U.T.I.C.)	Dr. Antonio Fappani	Dr. Armando Gardini Dr. Alberto M. Lanzone Dr.ssa Silvia Marangoni Dr. Davood Safari Dr. Francesco Fracassi Dr. Alberto Saporetti	Ala B, 1° piano
SERVIZIO DI EMODINAMICA INTERVENTISTICA (coronarografia, angioplastica, correzione difetti del setto), ARITMOLOGIA:	Dr. Remo Albiero	Dr. Emiliano Boldi Dr. Ostilio Ferrari	Piano Interrato
ELETTROFISIOLOGIA: (cardioversioni, ablazioni)	Dr. Armando Gardini	Dr. Walter Tortoriello	Piano terra
CHIRURGIA GENERALE	Dr. Massimo Boscarino	Dr. Gian Luca Lussardi Dr. Antonio Scalvini Dr.ssa Daniela Munari Dr.ssa Adelinda Zanoni	Ala B, II° piano

UROLOGIA		Dr. Sergio Perego Dr. Gian Paolo da Pozzo	Dr. Antonino Isaia Dr. Francesco Marini Dr. Alberto Laganà	Ala A, I° piano
ORTOPEDIA./TRAUMAT. I°		Dr. Giulio Lasagna	Dr. Alberto Consoli Dr. Eddie Bibbiani Dr. Vittorio Morasso Dr. Giovanni Simonini	Ala B, II° piano
ORTOPEDIA./TRAUMAT. II°		Dr. Christian Jager	Dr. Giuseppe Saviori Dr. Antonio Scotto Di Vetta Dr. Giuliano Caracò Dr. Paolo Schicchi	Ala B, II° piano
ORTOPEDIA./TRAUMAT. III°		Dr. Giovanni B. Vinanti	Dr. Enrico Arnaldi Dr. Fulvio Modonesi Dr. Alberto Rossato Dr. Davide Ruffinella	Ala B, II° piano
ORTOPEDIA./TRAUMAT. IV°		Prof. Alfredo Savarese	Dr. A. Cavallo Dr. Francesco Facchinetti	Ala B, II° piano
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE		Dr. Cesare Bargnani	Dr.ssa Almarosa Perini Dr.ssa Rosaria Mensi Dr.ssa Monica Nuzzo	Ala A, II° piano
RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA		Dr. Vincenzo Coppola		Ala B, I° piano
DEA PRONTO SOCCORSO		Dr. Pierluca Gabanetti	Dr. Jafar Abhsar Dr.ssa Alessandra Arzano Dr. Vincenzo Freni Dr. Nassrollah Khounsarieh Dr. Simone Mafezzoni Dr. Mattia D'Agosto	Piano terra
TERAPIA INTENSIVA CARDIOCHIRURGICA			Dr. Roberto Agostinelli Dr. Ambrogio Gallotti	Piano terra
TERAPIA INTENSIVA POLIFUNZIONALE		Dr.ssa Nicolangela Belgiorno	Dr. Alberto Cortili Dr. Sandro Mandracchia Dr. Cezary Witoslawskiù Dr. Segio Clarizia	Piano terra
CENTRO DI DAY HOSPITAL /D. SURGERY		Dr. Luigi Cangiotti		Piano terra
<b>SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA:</b> L'Istituto si avvale inoltre dei seguenti Servizi di Diagnosi e Cura:				
MEDICINA DI LABORATORIO ANALISI: →Sezione di Laboratorio Analisi e Microbiologia → Sezione di Anatomia Patologica		Dr. Fouad Kansa Dr.ssa Ernestina Valagussa	Dr. Antonio Diana Dr.ssa Laura Legrenzi	Secondo piano Palazzina Ambulatori
Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva		Dr. Alberto Saleri	Dr.ssa Daniela Facchinetti Dr. Leonardo Volpato	Primo piano Palazzina Ambulatori

Radiodiagnostica: radiologia, ortopantomografia, mammografia, TAC, MOC, angiografia digitale, Risonanza Magnetica (R.M.) Ecografia diagnostica		Dr. Alberto Betti	Dr. Aldo Aletto Dr. Carlo Aletto Dr. Domenico Spinella Dr. Haider Chaer Dr.ssa Giuseppina Calzoni	Piano Interrato
---	--	-------------------	---	-----------------

## ATTIVITÀ AMBULATORIALI

### AREA MEDICA

**Medicina Generale:** Ambulatorio di Diagnosi e Cura dell'Ipertensione Arteriosa; Ambulatorio di Diabetologia.

**Cardiologia:** test da sforzo, ecocardiografia, ecocardiografia transesofagea, holter, pressurometria

**Medicina Fisica e Riabilitazione**

**Allergologia**

**Neurofisiopatologia:** elettroencefalografia

**Reumatologia**

**Neurologia**

**Psichiatria**

**Dermosifilopatia**

**Odontostomatologia – Chirurgia Maxillo facciale**

**Spirometria**

**Ecografia-Eco-Color-Doppler:** internistica, delle parti molli, vascolare, ostetrico-ginecologica

**Oncologia**

### AREA CHIRURGICA

**Cardiochirurgia**

**Chirurgia Generale**

**Chirurgia Plastica**

**Laserchirurgia**

**Chirurgia vascolare - Angiologia**

**Ortopedia - Traumatologia**

**Ostetricia - Ginecologia**

**Otorinolaringoiatria**

**Urologia**

**Oculistica:** fluorangiografia retinica, laser terapia oculare e la tomografia a coerenza ottica (OCT)

**Ecografia**

### SERVIZI

**Laboratorio Analisi e Servizio Prelievi**

**Anatomia Patologica**

**Servizio di Radiologia e Diagnostica per immagini**

**Servizio di Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva**

## INFORMAZIONI ATTINENTI ALLA DEGENZA ORDINARIA E DIURNA

## □ **RICOVERI**

I ricoveri possono avvenire secondo le seguenti modalità:

**Programmati-concordati** con il Medico di base e **direttamente dal Pronto Soccorso/D.E.A.**

L'accettazione dei pazienti avviene abitualmente presso l'ufficio competente dalle ore **7.30 alle ore 16.00** nei giorni feriali

- PRENOTAZIONE

**La prenotazione** del ricovero può avvenire telefonicamente contattando direttamente il reparto.

Eventuali informazioni attinenti al ricovero potranno essere richieste al n° **030/6859454**.

Al momento del ricovero i pazienti devono presentarsi presso l'Accettazione Amministrativa dotati di:

- **documento di identità,**
- **Carta Regionale dei Servizi ( tessera T.E.A.M.)**
- **richiesta di ricovero del medico curante su modulario del S.S.N.**
- **eventuale documentazione clinica precedente (cartelle cliniche e/o esami diagnostici)**
- **farmaci abitualmente utilizzati**

**PER I CITTADINI STRANIERI:**

- **documento di riconoscimento**
- **Tessera Sanitaria Europea (per i cittadini appartenenti alla Comunità Europea- tessera T.E.A.M.)**
- **permesso di soggiorno (per i cittadini provenienti da paesi extracomunitari)**
- **in alternativa: certificato di polizza assicurativa che garantisca la copertura sanitaria**

Contestualmente verranno consegnati al paziente:

- **modulo per il consenso informato relativo al trattamento dei dati personali a scopo sanitario ed amministrativo (Legge 196/2003);**
- **questionario per la valutazione del grado di soddisfazione del paziente; CUSTOMER SATISFACTION**

Per il ricovero è consigliabile portare solo gli effetti personali strettamente necessari.

E' utile presentare eventuali esami ed accertamenti eseguiti in precedenza.

La degenza per i pazienti convenzionati con il S.S.N. e per i privati avviene in ambienti con **elevato comfort tecnologico e alberghiero:**

- **Stanza a due letti** con vista panoramica sulle colline della Franciacorta;

- ❑ Servizi igienici con **doccia** in ogni stanza;
- ❑ Letti dotati di automatismo, testa-letto integrato da illuminazione, presa ossigeno e vacuum, regolazione elettrica tapparelle e **collegamento di interfono con il box infermieristico**;
- ❑ **Impianto di condizionamento** in tutta la struttura;
- ❑ **Televisore** in camera utilizzabile gratuitamente;
- ❑ A richiesta **telefono** in camera a pagamento;
- ❑ Un rivenditore autorizzato provvede ogni mattina, alla vendita di **giornali** e riviste.

Oltre al trattamento completamente gratuito per i posti letto convenzionati è possibile scegliere un ricovero diversificato. Infatti i pazienti hanno la possibilità di effettuare il **passaggio di classe** basato su un diverso trattamento alberghiero (camera singola con bagno e televisore, scelta del menù).

#### ❑ **RICOVERO IN REGIME PRIVATO**

È inoltre possibile essere ricoverati in **regime privato** che comprende le stesse opportunità di trattamento alberghiero previste nel passaggio di classe.

L'Istituto Clinico ha stipulato accordi con **assicurazioni e mutue integrative** allo scopo di agevolare il ricovero dei pazienti assistiti da polizze assicurative.

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

Servizio di ristorazione con vassoi personalizzati in base alle esigenze dietetiche e igieniche di ogni paziente e con possibilità di scelta.

----- O -----

Per ogni Unità Operativa è stato designato un **medico responsabile autorizzato** a fornire informazioni, lettura di referti, diagnosi e alla consegna del cartellino di dimissione personalmente al paziente in ottemperanza alla legge 196/2003.

In ogni Unità Operativa e/o Servizi sono inoltre presenti: il **Referente Qualità** e l'**Addetto Qualità**, nominati dalla Direzione e facenti parte del Sistema Qualità dell'Istituto Clinico e che rappresentano le figure di riferimento a cui il paziente e/o i familiari dello stesso possono rivolgersi per eventuali notizie sull'Istituto Clinico oppure reclami e/o consigli che verranno attentamente valutati dall' Ufficio Qualità. Tali figure sono individuabili grazie ad un apposito simbolo sulla divisa di Servizio.

## **INFORMAZIONI SUI SERVIZI E SULL'ATTIVITÀ AMBULATORIALE**

**L'Istituto Clinico fornisce assistenza specialistica ambulatoriale accreditata e a pagamento.**



La prenotazione per **Visite Specialistiche** può essere effettuata telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 al seguente numero telefonico: **030/6529100**.



La prenotazione per **Elettrocardiogrammi e Holter cardiaci** può essere effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 15.30 al seguente numero telefonico: **030/6859504**.



La prenotazione per **Indagini diagnostiche (TAC, Risonanza Magnetica (R.M.), Mammografia, ecografia parti molli, esami con mezzo di contrasto [MDC])**, può essere effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16.00 ai seguenti numeri telefonici: **030/6859401 e 030/6859425**.



La prenotazione per la **Rieducazione funzionale-Palestra** (Fisiochinesiterapia - Terapia strumentale) può essere effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 17,00 e dalle ore direttamente allo **sportello** (Cassa Accettazione Amministrativa) con il piano riabilitativo rilasciato da medico specialista fisiatra.

- 
- Il **Servizio Prelievi** per esami di **Laboratorio Analisi** viene effettuato dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 9.00 **senza prenotazione** presso la **Palazzina Ambulatori**. Presso il Punto Prelievi è disponibile l'elenco, sempre aggiornato:
    1. degli esami eseguiti all'interno del Laboratorio Analisi della nostra Struttura e di quelli eseguiti presso laboratori esterni ad essa,
    2. degli esami, conseguenti a piccoli interventi ambulatoriali, eseguiti dal laboratorio di Anatomia Patologica afferente alla Struttura.
  - Il **Servizio di Radiologia** per indagini diagnostiche (Rx torace, ossa, ortopantomografia) viene effettuato dal lunedì al venerdì dalle ore **8.00** alle ore **16.00 senza prenotazione**.
  - **Tac** il servizio viene effettuato dal Lunedì al Venerdì dalle ore **8,30** alle ore **18,30** **E' NECESSARIA LA PRENOTAZIONE.**
  - **Risonanze ( RM)** il servizio viene effettuato dal Lunedì al Venerdì dalle ore **7,00** alle ore **20,00** **E' NECESSARIA LA PRENOTAZIONE.**

\*\*\*\*\*

◇ **Il ritiro dei referti degli esami di Laboratorio Analisi, di Anatomia Patologica e dei referti degli esami Ecografici** avviene dal lunedì al venerdì dalle ore 10,30 alle ore 15,30 presso il **Punto Prelievi**.

◇ **Il ritiro dei referti degli esami effettuati in Radiologia** avviene dal lunedì al venerdì dalle ore 10,30 alle ore 16,30 presso la **Cassa Radiologia**.

Il paziente deve presentarsi con la seguente documentazione:

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Carta Regionale dei Servizi ( tessera T.E.A.M.)</b></li><li>• <b>impegnativa del medico curante</b></li><li>• <b>tesserino esenzione ticket (se in possesso)</b></li></ul> |
|---|

## ALTRE INFORMAZIONI UTILI

## Modalità di richiesta e rilascio COPIA della CARTELLA CLINICA

- **Chi può richiedere** copia della cartella clinica ?

Il **titolare** della documentazione sanitaria se maggiorenne ed in grado di intendere e di volere.

COME? Compilando il modulo di richiesta ed allegando copia del proprio documento di identità.

**Persona delegata** dal titolare della documentazione sanitaria.

COME? Presentando richiesta scritta firmata dal titolare della documentazione sanitaria ed allegando copia del documento di identità proprio e del titolare stesso.

**I genitori o il tutore/curatore** in caso di documentazione di minori.

COME? Compilando il modulo di richiesta dichiarando di "essere legale rappresentante del Sig .." ed allegando copia del proprio documento di identità ed eventualmente del minore.

**Gli eredi legittimi** di persona deceduta.

COME? Allegando Atto Notorio in carta semplice (da effettuare presso il Comune di residenza del defunto) di "essere legittimo erede del defunto Sig...." ed allegando copia del proprio documento di identità.

**Il tutore/curatore** di persona interdetta.

COME? Compilando il modulo di richiesta ed allegando sia la copia del documento d'identità sia l'attestazione rilasciata del Tribunale (che verrà trattenuta in copia).

**Organi competenti** (ad esempio: Autorità Giudiziaria, INAIL, INPS,...).

- **Dove** richiedere la copia della Cartella Clinica?

La richiesta, il pagamento e il ritiro vanno effettuati presso gli sportelli della Accettazione Ricoveri ( all'ingresso della Struttura) muniti di documento d'identità.

**Nota Bene**

La richiesta può essere inoltrata anche per posta o via fax corredata di tutti gli allegati previsti, **Fax** 030 6852395 **Indirizzo:** Istituto Clinico San Rocco Via dei Sabbioni, 24 25050 Ome (BS).

- **Quanto costa?**

Il pagamento va effettuato al momento della richiesta direttamente allo sportello o per le richieste via fax tramite vaglia postale ( c/cn° 38060240).

Il costo di ogni singola cartella è **18,00 Euro**

**Nota Bene**

E' possibile richiedere la spedizione del documento al domicilio con spese a carico del destinatario di **5,00 Euro**

- **Chi può ritirare** copia della cartella?

La copia della cartella deve essere ritirata dalla stessa persona che ha fatto la richiesta o da un suo incaricato munito di delega e documento, presentando la ricevuta di pagamento.

Gli **orari** per la richiesta di Cartella Clinica sono i seguenti:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 16,30

- **Per informazioni**

E' possibile avere ulteriori informazioni telefonando al numero:

**030/6859416**

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 16,00

Le modalità di richiesta e di ritiro sono disciplinate nel rispetto della normativa e tutela della riservatezza dei dati personali.

- **Tempi di attesa**

La consegna avverrà nel più breve tempo possibile, normalmente entro 20 giorni dalla ricezione della richiesta e relativo pagamento degli oneri.

Prima di presentarsi per il ritiro consigliamo comunque di accertarsi telefonicamente, al numero 030 6859416, che la copia della cartella clinica sia effettivamente pronta e disponibile per il ritiro.

- I parenti possono **visitare** i pazienti dalle ore 12.00 alle 20.00 nei giorni feriali e dalle 10.00 alle 20.00 nei giorni festivi, nel rispetto dell'attività sanitaria del reparto e sono pregati di mantenere un comportamento rispettoso della tranquillità altrui.
- È **conveniente** evitare un sovraffollamento nelle camere dei pazienti e condurre minori di 12 anni.
- È possibile avere un **colloquio con il personale medico** tutti i giorni senza particolari vincoli orari dal lunedì al venerdì compatibilmente all'organizzazione del reparto.
- All'interno della Struttura è a disposizione dei degenti e dei parenti un servizio **bar e ristorante**:
  - Bar:** dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.30 alle 19.30;  
Sabato e Domenica dalle ore 8.00 alle 19.30;
  - Ristorante:** dal Lunedì al Venerdì dalle ore 12.30 alle 13.45 e dalle ore 18.45 alle 19.15;  
Sabato e Domenica dalle ore 12.30 alle 13.45 e dalle ore 18.45 alle 19.15;
- **L'assistenza Religiosa** nell'Istituto Clinico San Rocco è svolta regolarmente e quotidianamente da un sacerdote cattolico che si rende disponibile nei confronti dei pazienti. La **Santa Messa** viene celebrata tutti i giovedì alle ore 17.00 e il sabato alle ore 16.30. Nel rispetto della fede, idea o convinzione spirituale, coloro che osservano altre religioni dovranno segnalare al Capo Sala il Ministro del Loro culto da contattare.
- **Barbiere:** in caso di necessità è possibile richiedere alla caposala l'intervento di un barbiere/parrucchiere dall'esterno con possibilità di accesso a professionisti di fiducia del paziente.
- L'Istituto è dotato di appositi **parcheggi** suddivisi per visitatori e personale dipendente. Le persone disabili possono parcheggiare la propria auto in posti riservati adiacenti all'ingresso principale.
- In tutti i reparti è severamente **vietato fumare** ai sensi e per effetti di cui alla legge del 16 gennaio 2003 n.3, art. 51 "Tutela della salute dei non fumatori". A tale proposito sono stati

nominati dalla Direzione degli Ispettori interni abilitati a rilevare le infrazioni ( Sanzione amministrativa da Euro 27,50 a Euro 275,00) e quindi a multare gli eventuali trasgressori. I caposala dei singoli reparti sono altresì autorizzati a segnalare alla Direzione eventuali trasgressori.

- I degenti non possono **uscire** dalla struttura ospedaliera senza autorizzazione scritta da parte della Direzione Sanitaria.
- **Permessi di uscita:** se le condizioni di salute lo permettono, il degente, per motivi personali, può richiedere al medico del reparto un permesso di uscita usufruibile nell'arco della giornata, dalle ore 8.00 alle ore 18.00 o dalle 10.00 alle 20.00.
- È **vietato l'utilizzo di telefoni cellulari all'interno della struttura** per garantire la totale efficienza delle apparecchiature ospedaliere. Per telefonare all'esterno è possibile utilizzare gli apparecchi telefonici pubblici a disposizione dei pazienti e dei visitatori, in prossimità dell'ingresso di ogni reparto nonché al piano terra in vicinanza del bar.
- È **vietato** portare cibi, bevande o **medicinali** che potrebbero interferire con le cure stabilite dal medico responsabile.
- È vietato l'uso di apparecchi televisivi propri.
- la **Camera mortuaria** ha sede nella zona posteriore dell'Istituto con orario di apertura dalle ore 8.00 alle ore 18.30. La scelta delle imprese di onoranze funebri è prerogativa esclusiva dei familiari che possono rivolgersi a qualsiasi impresa di loro fiducia.
- Per ulteriori informazioni è possibile collegarsi al sito internet: [www.grupposandonato.it](http://www.grupposandonato.it)  
La Direzione **declina ogni responsabilità** in merito alla sottrazione di denaro, gioielli e oggetti personali di proprietà del paziente che non siano stati preventivamente consegnati alla Direzione stessa che è munita di cassaforte.

## PARTE QUARTA

### Standard di qualità

L'Istituto Clinico aderisce all'**A.I.O.P.** (Associazione Italiana dell'Ospedalità Privata), e recepisce le direttive nazionali e regionali sui controlli e verifiche di qualità.

L'Istituto Clinico San Rocco dedica particolare attenzione alla domanda di qualità sempre più presente nella popolazione; pertanto è impegnata prioritariamente sull'accoglienza del malato e dei suoi familiari avviando un percorso che la porterà gradualmente a conseguire i seguenti obiettivi:

- Certificazione del Sistema Qualità secondo le norme ISO 9001 Vision 2008
- Realizzazione di un libretto d'uso dell'Istituto con le norme e i consigli generali;
- Somministrazione di una scheda di valutazione sulla soddisfazione degli utenti;
- Somministrazione di una scheda di valutazione sulla soddisfazione del personale sanitario e non della Struttura;
- Costante osservazione delle indicazioni raccolte attraverso i suddetti questionari e altre fonti informative (U.R.P.);
- Qualificazione e potenziamento del Servizio Informazioni;
- Miglioramento della segnaletica interna;
- Costante monitoraggio e miglioramento degli standard relativi ai tempi di attesa ambulatoriali e di ricovero per ciascun reparto e per le principali patologie.

Sempre nell'ambito della propria politica per la qualità, l'Istituto Clinico San Rocco si impegna ad esercitare la propria missione svolgendo attività sanitaria nel rispetto della dignità della persona umana ed avendo come principi ispiratori la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, la migliore assistenza al paziente ed il miglior comfort.

Per la messa in pratica di questi principi ispiratori la Direzione ha quindi individuato un percorso di carattere generale sul quale impegnare l'Istituto Clinico:

- a) sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'attenzione al paziente ed alla sua soddisfazione, alla sicurezza del personale e

- dell'ambiente di lavoro, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- b) fornire sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui malati;
  - c) assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza - tempestività - efficacia - sistematicità e continuità, richieste dallo stato del malato;
  - d) offrire ai medici la disponibilità delle risorse umane e tecnologiche necessarie;
  - e) offrire la migliore ospitalità ed il miglior servizio ai pazienti;
  - f) garantire ai pazienti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione.

In questo contesto la Direzione considera quindi essenziale la creazione, il mantenimento e la Certificazione del Sistema Qualità aziendale in accordo con la normativa UNI EN ISO 9001 Edizione 2008.

I responsabili di ciascuna Unità Funzionale e Organizzativa, nell'ambito del Sistema Qualità, assicurano che questa Politica per la Qualità sia compresa ed attuata da tutto il personale nello svolgimento delle proprie attività.

Sempre nella dimensione della qualità percepita, è stato disposto che il personale medico, infermieristico e amministrativo sia dotato di cartellino di riconoscimento che ne permetta una facile identificazione.

Il Medico può curare e intervenire sul paziente previo **consenso informato** dello stesso salvo l'esistenza di uno stato di necessità. Pertanto, prima di procedere all'esecuzione di atti medici quali interventi chirurgici e relative anestesie, procedure diagnostiche invasive, somministrazione di farmaci particolari, trasfusioni di sangue ed emoderivati, il personale medico dell'Istituto illustra in modo chiaro ed esauriente le modalità di esecuzione e i rischi connessi a tali procedure.

A tale proposito sono predisposti appositi **moduli di consenso informato** che il paziente sottoscrive a conferma di accettazione del trattamento medico.

Il paziente è comunque libero di rifiutare la prestazione; in tal caso il Medico curante potrà richiedere la sottoscrizione del diniego qualora lo ritenga rischioso per la salute del paziente.

I dati personali idonei a rilevare lo stato di salute possono essere resi noti all'interessato esclusivamente da un medico.

L'Istituto Clinico San Rocco garantisce la **riservatezza dei dati personali di ogni paziente** attraverso l'adozione di una serie di comportamenti e di atti riferiti alla D. Lge.196/03 recante disposizioni a Tutela delle persone e rispetto di dati personali.

I dati personali vengono pertanto:

- trattati in modo lecito e corretto;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti;
- la cartella clinica è conservata in un archivio il cui accesso è limitato e controllato dalla Direzione Sanitaria;
- la consegna dei referti ambulatoriali, del cartellino di dimissioni o quant'altro contenga dati personali viene effettuata in busta chiusa;
- il ritiro dei referti da parte di terzi è subordinato al rilascio di esplicita autorizzazione scritta da parte dell'utente.

## PARTE QUINTA

### Tutela e Verifica

- Il malato è protetto da qualsiasi pressione sulle convinzioni morali, politiche, culturali e religiose, condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra il paziente ed i medici o gli altri operatori sanitari.
- Il malato ha diritto alla riservatezza nell'esecuzione delle visite e dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali; la discussione del caso clinico deve avvenire nel rispetto della sua sensibilità e della riservatezza; le soluzioni più efficaci per il recupero della sua salute debbono essergli comunicate dal medico cui è affidato.
- Il malato ha diritto ad essere informato con parole semplici sul decorso della sua malattia, sulle tecniche diagnostiche e sulle terapie cui sarà sottoposto, sui farmaci che gli saranno prescritti e somministrati, affinché sia pienamente consapevole e partecipi delle cure.
- Il malato ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi al paziente, in modo cortese e rispettoso, interpellandolo con il suo nome e cognome senza utilizzare appellativi confidenziali o il numero del letto.
- Il malato ha diritto a non essere oggetto di sperimentazione se non da lui autorizzata, sulla base di precise informazioni, secondo la dichiarazione di Helsinki.
- Il malato ha diritto a identificare immediatamente il personale sanitario operante nella struttura tramite cartellini di riconoscimento con nome, qualifica e fotografia.
- Il malato ha diritto che negli ambienti a lui riservati siano garantiti igiene e disinfezione, a tutela delle condizioni ambientali migliori e al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione ed isolamento dovuto al ricovero; questo comporta il diritto a vivere la giornata di degenza seguendo i normali ritmi biologici, evitando inutili digiuni, pre-anestesi e rinvii di interventi se non in casi eccezionali e ben motivati; e obbliga il malato al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi delle strutture sanitarie .
- Il malato ha diritto ad un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni ed i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna.
- Il malato ha diritto a vedere presi in considerazione dall'istituzione gli eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità

delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta anche tramite la compilazione di apposite "schede di gradimento".

**Ad ulteriore tutela dell'utente afferente a questa struttura è attivo un U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) con i seguenti obiettivi:**

1. **Facilitare l'accesso** ai Servizi dell'Istituto provvedendo ad un'informazione diffusa sui Servizi erogati, accogliendo e orientando l'utenza.
2. **Favorire la crescita interna della cultura dell'accoglienza** promovendo l'adozione da parte degli operatori di atteggiamenti e comportamenti improntati al rispetto, chiarezza ed al dialogo nel rapporto con il cittadino.
3. **Supportare la Direzione e le strutture operative d'ascolto dell'utente** nell'ottimale gestione dei servizi anche attraverso opportune segnalazione di difficoltà operative.
4. **Promuovere iniziative di comunicazione istituzionale** per far conoscere norme, diritti degli utenti e per orientare ai Servizi.
5. **Coinvolgere le organizzazioni di tutela** nella realizzazione dei servizi di accoglienza, di informazione e di rapporti con il pubblico, nonché nei controlli di qualità da parte dell'Istituto.
6. **Collaborare con l'ufficio formazione** per lo sviluppo di iniziative di formazione e aggiornamento per il personale, in particolare gli addetti agli sportelli a contatto con il pubblico.

**Per raggiungere tali obiettivi l'U.R.P. si prefigge di assicurare ai cittadini le seguenti funzioni:**

### **1 Informazione**

Apertura di un punto di informazione con il compito di facilitare l'accesso ai servizi dell'Istituto, fornendo informazioni su prestazioni erogate, modalità di accesso, tempi di attesa, procedure sulle prestazioni, rilevando il tipo e le quantità di informazioni richieste.

### **2 Accoglienza**

Tale funzione viene promossa attraverso una stretta collaborazione con la Direzione Sanitaria e l'Ufficio Infermieristico e Tecnico per l'elaborazione di protocolli e procedure atte a:

- curare l'accoglienza con particolare attenzione a soggetti minori, anziani ed adulti non autosufficienti, soprattutto per quanto attiene i ricoveri improvvisi, aiutandoli a risolvere eventuali problemi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura;
- educare l'utenza ad un corretto utilizzo dei servizi sanitari;
- avviare sistematicamente una corretta accoglienza, informazione ed orientamento;
- ascoltare, comprendere le aspettative ed i bisogni degli utenti;

- rendere la vita del malato ospite nella struttura meno avulsa dalla sua realtà quotidiana;
- preparare opuscoli e materiale informativo sull'Istituto e per le U.O. e Servizi;

### **3 Accoglienza dedicata ai disabili**

- Tale funzione viene ottemperata con :
  1. presenza di un punto di accoglienza dedicato, con supporto infermieristico identificato nella caposala dei poliambulatori tel.0306859374 e locandina informativa di tale servizio;
  2. planimetria segnaletica di parcheggi, ascensori e servizi igienici dedicati affissa in ogni punto di facile accesso e consultazione e consegnata all'accettazione;
  3. presenza di servizi igienici utilizzabili per persone disabili in ogni piano di degenza e in ogni locale con accesso ambulatoriale (radiologia,ecografia,endoscopia, punto prelievi,ambulatori):
  4. riduzione della barriere architettoniche.

### **4. Tutela**

Il diritto alla tutela è riconosciuto a tutti gli utenti dei Servizi erogati dell'Istituto.

L'U.R.P. in collaborazione con la Direzione ha il compito di:

ricevere e dare seguito alle segnalazioni e reclami secondo le modalità e nei termini fissati.

### **5.Partecipazione**

E' prevista la predisposizione, distribuzione, raccolta ed elaborazione di Questionari di Soddisfazione.

Verifiche sistematiche degli standard previsti dalla "Carta dei Servizi".

**L'ufficio per il perseguimento degli obiettivi enunciati e lo svolgimento delle funzioni esplicitate si avvale del personale** che garantisce l'assolvimento delle funzioni di informazione e tutela dell'utenza con orari di apertura al pubblico così definiti:

**dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.30**

Gli utenti, direttamente o tramite parenti ed affini e gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti, possono presentare segnalazioni o reclami contro disservizi, atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità della prestazione di assistenza sanitaria.

### **Modalità di presentazione suggerimenti, istanze e reclami**

L'utente esercita il proprio diritto attivando la procedura di tutela:

- a) esprimendo il disagio direttamente all'U.R.P. compilando l'apposito modulo;
- b) oppure con:

- lettera in carta semplice spedita anche a mezzo fax o consegnata personalmente all'U.R.P.;
- compilazione di apposito modulo disponibile presso ogni settore/servizio e U.R.P. sottoscritto dall'utente;
- colloquio diretto con operatori dell'U.R.P.;
- segnalazione telefonica all'U.R.P. (al n° 030/6859328).
- segnalazione mail indirizzo posta elettronica [urp.icsr@grupposandonato.it](mailto:urp.icsr@grupposandonato.it)

Istanze e reclami devono essere presentati nei modi sopra indicati, entro 15 gg dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui intenda osservare od opporsi.

### **L'U.R.P.:**

- a) riceve le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami presentati dagli utenti, parenti o affini.
- b) provvede su delega del Direttore Sanitario a dar tempestiva risposta agli utenti per i reclami di più agevole definizione.
- c) può acquisire direttamente tutti gli elementi necessari alla formulazione del giudizio richiedendo pareri o relazioni ai Responsabili dei Servizi, delle U.O., ovvero degli uffici dell'Istituto Clinico.

L'apertura dell'attività istruttoria da parte dell'U.R.P. comporta la comunicazione della segnalazione/reclamo, entro un termine massimo di tre giorni, ai Responsabili di Servizio/Unità Operative interessati affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio ed affinché forniscano, entro un termine massimo di 15 giorni, le informazioni necessarie per comunicare una appropriata risposta all'utente.

Tutte le osservazioni, le denunce o i reclami, devono essere istruite e trasmesse con proposte o parere dall'U.R.P. al Direttore Sanitario dell'Istituto Clinico entro un termine massimo di giorni tre dal ricevimento delle informazioni fornite dai Servizi e U.O. interessati o, comunque, nei termini rapportati all'urgenza del caso.

L'U.R.P. rimarrà comunque a disposizione per tutte le indagini ed i provvedimenti che il Direttore Sanitario riterrà di dover adottare.

Di norma l'U.R.P., entro 30 giorni predispone la lettera di risposta all'utente a firma del Direttore Sanitario, riferendo in ordine agli accertamenti compiuti ed indicando i termini entro i quali si provvederà alla rimozione dei disservizi o irregolarità riscontrati.



# **ATTIVITÀ SPECIALISTICHE AMBULATORIALI**

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI E SULL'ATTIVITÀ AMBULATORIALE

L'Istituto Clinico fornisce assistenza specialistica ambulatoriale accreditata e a pagamento.



La prenotazione per **Visite Specialistiche** può essere effettuata telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 al seguente numero telefonico: **030/6529100**.



La prenotazione per **Elettrocardiogrammi e Holter cardiaci** può essere effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 10,30 alle ore 15,30 al seguente numero telefonico: **030/6859504**.



La prenotazione per **Indagini diagnostiche (TAC, Risonanza Magnetica (R.M.), Mammografia, ecografia parti molli, esami con mezzo di contrasto [MDC])**, può essere effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00 ai seguenti numeri telefonici: **030/6859401 e 030/6859425**.



La prenotazione per la **Rieducazione funzionale-Palestra** (Fisiochinesiterapia - Terapia strumentale) può essere effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 17,00 e dalle ore direttamente allo **sportello** (CASSA 1 accettazione) con il piano riabilitativo rilasciato da medico specialista fisiatra.

- 
- Il **Servizio Prelievi** per esami di **Laboratorio Analisi** viene effettuato dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 9,00 **senza prenotazione** presso la Palazzina Ambulatori.
  - Il **Servizio di Radiologia** per indagini diagnostiche (Rx torace, ossa, ortopantomografia) viene effettuato dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00 **senza prenotazione**.
  - **Tac** il servizio viene effettuato dal Lunedì al Venerdì dalle ore **8,30** alle ore **18,30** **E' NECESSARIA LA PRENOTAZIONE.**
  - **Risonanze ( RM)** il servizio viene effettuato dal Lunedì al Venerdì dalle ore **7,00** alle ore **20,00** **E' NECESSARIA LA PRENOTAZIONE.**

\*\*\*\*\*

◇ **Il ritiro dei referti degli esami di Laboratorio Analisi, di Anatomia Patologica e dei referti degli esami del Servizio di Ecografia** avviene dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 15,30 presso la **Palazzina Ambulatori**.

◇ **Il ritiro dei referti degli esami effettuati in Radiologia** avviene dal lunedì al venerdì dalle ore 10,30 alle ore 16,30 presso la **Cassa Radiologia**.

Il paziente deve presentarsi con la seguente documentazione:

- **Carta Regionale dei Servizi( Tessera T.E.A.M.)**
- **impegnativa del medico curante**
- **tesserino esenzione ticket (se in possesso)**

## MEDICINA GENERALE

Responsabile Dr. Antonio Cordoni  
Telefono: 030/6859301

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b> Dalle alle		<b>Regime delle VISITE</b>
Medicina Generale Ambulatorio ipertensione arteriosa	Divisionale	Lunedì	14.00	15.30	Accreditate
Medicina Generale	Dr. A. CORDONI	Lunedì	12.30	14.00	Private
		Venerdì	13.15	14.45	
Medicina Generale	D.ssa S. CALEBICH	Venerdì	11.00	12.00	Private
Medicina Generale	Dr. A. PICCOLI	Mercoledì	13.00	16.30	Private
Medicina Generale	Dr.ssa A. PERINI	Mercoledì	11.30	12.30	Private

## CENTRO DIABETOLOGICO

Responsabile Dr.ssa Silvia Calebich  
Telefono: 030/6859374

Ambulatorio diabetologico	Dr.ssa S.Calebich	Lunedì	9.30	10.30	Accreditate
		Mercoledì	8.30	11.00	
		Venerdì	8.30	11.00	

## AMBULATORIO ONCOLOGICO

Responsabile  
Telefono: 030/6859374

Ambulatorio oncologico	Dr. Giovanni Marini	Mercoledì	14.00 15.00	15.00 15.40	Accreditate Private
------------------------	---------------------	-----------	----------------	----------------	------------------------

## CHIRURGIA PLASTICA

Responsabile Dr. Francesco Rizzo  
Telefono: 030/6859301

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b> Dalle alle		<b>Regime delle VISITE e dei piccoli interventi</b>
Chirurgia Plastica (Visite e/o piccoli interventi)	Divisionale	Lunedì	8.00	12.00	Accreditate
		Mercoledì	8.00	12.00	
		Venerdì	8.00	12.00	
Chirurgia Plastica (Visite e/o piccoli interventi)	Dr. F. RIZZO	Martedì	14.00	16.00	Private
		Giovedì	14.00	16.00	
Chirurgia Plastica (Visite e/o piccoli interventi)	Dr.ssa B. SCHENA	Lunedì	12.00	13.00	Private
		Giovedì	13.30	14.30	
		Venerdì	11.30	12.30	
Chirurgia Plastica (Visite e/o piccoli interventi)	DR. A. INNOCENTI	Mercoledì	12.00	14.00	Private

## LASERCHIRURGIA

Responsabile Dr.ssa Daniela Cavalca  
Telefono: 030/6859353-354

Il servizio di laserchirurgia esegue procedure interventistiche per le seguenti patologie: angiomi, malformazioni vascolari, lesioni precancerose e neoplastiche, lesioni pigmentate, esiti cicatriziali e lesioni acquisite degli arti inferiori.

Laserchirurgia (Visite e/o piccoli interventi)	Dr.ssa D. CAVALCA	Lunedì	15.00	18.00	Accreditate e Private
		Martedì	15.00	18.00	
		Mercoledì	15.00	18.00	
		Giovedì	15.00	18.00	

## CHIRURGIA GENERALE

Responsabile Dr. Massimo Boscarino  
Telefono:0306859306

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b>		<b>Regime delle VISITE e dei piccoli interventi</b>
			<b>Dalle</b>	<b>alle</b>	
Chirurgia Generale (Visite e/o piccoli interventi)	Divisionale	Martedì Giovedì	8.30 8.30	10.30 12.00	Accreditate
Chirurgia Generale (Visite e/o piccoli interventi)	Dr. M. BOSCARINO	Lunedì Giovedì Venerdì	15.00 15.00 15.00	16.20 16.20 16.20	Private
Chirurgia Generale (Visite per obesità)	Divisionale	Martedì	15.00	17.30	Accreditate
Chirurgia Generale (Visite e/o piccoli interventi)	Dr. L. VOLPATO	Martedì	16.00	17.00	Private
Chirurgia Generale (Visite e/o piccoli interventi)	Dr. A. SCALVINI	Lunedì	14.00	17.00	Private
Chirurgia Vascolare (Visite e/o piccoli interventi)	Divisionale	Lunedì	14.00	15.00	Accreditate
Chirurgia Vascolare (Visite)	Dr. L. CANGIOTTI	Martedì Venerdì	16.00 09.00	17.00 10.00	Private
Chirurgia Vascolare(Visite )	Dr. G.L. LUSSARDI	Martedì	12.00	13.30	Private
Doppler Vascolare Doppler Generale  Doppler Transcranici	Divisionale	Lunedì Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Giovedì	13.00 15.00 14.00 12.40 14.00 12.00	14.00 17.00 17.00 14.00 17.00 13.00	Accreditate
Doppler Vascolare Doppler Transcranici	Dr. L. LUSSARDI	Giovedì	17.00	18.00	Private
Doppler Vascolare e Doppler Generale	Dr. H. CHAER	Lunedì Mercoledì Venerdì	14.00 14.00 11.00	15.00 15.00 13.00	Private
Visite e piccoli interventi	Dr. H. CHAER	Martedì	13.00	15.00	Private
Ambulatorio Senologia	Dr.ssa MUNARI	Lunedì	15.00	16.00	Accreditate
Chirurgia Generale (Visite e/o piccoli interventi)	Dr.ssa MUNARI	Lunedì	16.00	17.00	Private

## **CARDIOCHIRURGIA**

**Responsabile Dr. Mario Ferrari  
Telefono: 030/6859304**

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b>		<b>Regime delle VISITE</b>
			<b>Dalle</b>	<b>alle</b>	
<b>Cardiochirurgia</b>	<b>Dr. M. FERRARI</b>	<b>Lunedì Mercoledì</b>	14.00 14.00	15.00 15.00	<b>Private</b>
<b>Cardiochirurgia</b>	<b>Divisionale</b>	<b>Lunedì</b>	09.00	10.00	<b>Accreditate</b>

## CARDIOLOGIA

Responsabile Dr. Antonio Fappani  
Telefono: 030/6859304

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b>		<b>Regime delle Visite e/o prestazioni</b>
			<b>Dalle</b>	<b>alle</b>	
<b>Visite + ECG</b>	<b>Divisionale</b>	<b>Lunedì</b>	14.00	16.00	<b>Accreditate</b>
		<b>Mercoledì</b>	14.00	15.00	
		<b>Giovedì</b>	10.30	12.30	
		<b>Giovedì</b>	14.00	16.30	
		<b>Venerdì</b>	10.00	12.00	
<b>Ecocardiogramma</b>	<b>Divisionale</b>	<b>Lunedì</b>	9.00	12.30	<b>Accreditate</b>
		<b>Martedì</b>	11.00	12.00	
		<b>Martedì</b>	14.00	15.00	
		<b>Mercoledì</b>	14.00	16.00	
		<b>Giovedì</b>	9.00	11.00	
		<b>Venerdì</b>	9.00	11.00	
<b>Ecocardiogramma transesofageo Ecostream Ergospirometria</b>	<b>Divisionale</b>	<b>Lunedì</b>	09.00	11.00	<b>Accreditate</b>
		<b>Martedì</b>	09.00	11.00	
		<b>Martedì</b>	14.00	15.00	
		<b>Mercoledì</b>	09.00	10.00	
		<b>Giovedì</b>	14.00	15.00	
		<b>Venerdì</b>	09.00	10.00	
<b>Test da Sforzo Test da Sforzo Visite + ECG + Test da Sforzo</b>	<b>Divisionale</b>	<b>Lunedì</b>	8.30	12.15	<b>Accreditate</b>
		<b>Lunedì</b>	14.00	15.30	
		<b>Martedì</b>	10.30	12.00	
		<b>Mercoledì</b>	8.30	10.30	
		<b>Venerdì</b>	8.30	12.15	
<b>Controllo Pace- Maker</b>	<b>Divisionale</b>	<b>Giovedì</b>	9.00	18.30	<b>Accreditate</b>
<b>Cardiologia</b>	<b>Dr. E. BOLDI</b>	<b>Lunedì</b>	14.00	16.00	<b>Private</b>
<b>Cardiologia</b>	<b>Dr. A. LANZONE</b>	<b>Martedì</b>	15.00	17.00	<b>Private</b>
<b>Cardiologia</b>	<b>Dr. V. COPPOLA</b>	<b>Giovedì</b>	15.00	17.00	<b>Private</b>
<b>Cardiologia</b>	<b>Dr. V. COPPOLA</b>	<b>Mercoledì</b>	13.00	17.00	<b>Private</b>
<b>Cardiologia</b>	<b>Dr.ssa S. MARANGONI</b>	<b>Lunedì</b>	13.00	17.00	<b>Private</b>
<b>Cardiologia</b>	<b>Dr.ssa S. MARANGONI</b>	<b>Martedì</b>	13.00	14.00	<b>Private</b>
<b>Cardiologia</b>	<b>Dr.ssa S. MARANGONI</b>	<b>Martedì</b>	15.00	17.00	<b>Private</b>
<b>Cardiologia</b>	<b>Dr. D. SAFARI</b>	<b>Venerdì</b>	15.00	17.00	<b>Private</b>
<b>Cardiologia</b>	<b>Dr. A. GARDINI</b>	<b>Lunedì</b>	16.00	17.00	<b>Private</b>
<b>Aritmologia</b>	<b>Dr. TORTORIELLO</b>	<b>Mercoledì</b>	10.00 12.00	12.00 13.00	<b>Accreditate Private</b>
<b>Cardiologia</b>	<b>Dr. FRACASSI</b>	<b>Venerdì</b>	16.00	17.00	<b>Private</b>

**OCULISTICA**

Responsabile Dr. Gianpaolo Gatta Telefono: 030/6859301
---

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b> Dalle alle		<b>Regime delle Visite e Prestazioni</b>
Fluorangiografie	Divisionale	Mercoledì Giovedì	8.00 9.30	10.00 10.30	Accreditate
Esami strumentali: Topografia Corneale Microscopia Endoteliale Ecografia Oculare Pachimetria Perimetria computerizzata	Divisionale	Lunedì Martedì Mercoledì Venerdì Giovedì	9.00 8.00 12.30 8.30 11.30 12.50	11.30 12.00 15.00 12.00 12.00 14.30	Accreditate
Esami strumentali: Laserterapia	Divisionale	Lunedì Mercoledì Giovedì	14.00 11.00 8.00	15.00 12.00 9.00	Accreditate
Oculistica	Divisionale	Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì	8.30 14.00 9.30 14.00 8.00 14.00 14.00 9.30	11.30 16.00 12.00 16.00 10.30 16.00 16.00 11.30	Accreditate
Oculistica OCT	Divisionale	Martedì Mercoledì	8.00 14.00	10.45 15.30	Accreditate Accreditate e private
Oculistica OCT	Privata	Mercoledì	15.30	16.00	Private
Oculistica	Dr. G.P. GATTA	Martedì	14.00	17.00	Private
Oculistica	Dr. F. BORRI	Giovedì	14.00	17.00	Private
Oculistica	Dr. R. VALERI	Mercoledì	14.00	17.00	Private
Oculistica	Dr.ssa G. FESTA	Venerdì	14.00	16.00	Private
Oculistica	Dr. A. LODA	Venerdì	14.00	16.00	Private

## UROLOGIA

Responsabile Dr. Sergio Perego  
Telefono: 030/6859301

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b> Dalle alle		<b>Regime delle Visite e Prestazioni</b>
<b>Esami strumentali: Flussimetrie</b>	<b>Divisionale</b>	<b>Lunedì</b>	11.00	12.00	<b>Accreditate</b>
<b>Esami strumentali: Urodinamica</b>	<b>Divisionale</b>	<b>Solo su appuntamento</b>			<b>Accreditate</b>
<b>Urologia</b>	<b>Divisionale</b>	<b>Lunedì Lunedì Martedì Venerdì</b>	9.00 14.00 14.00 14.30	10.30 14.50 15.40 16.30	<b>Accreditate</b>
<b>Urologia</b>	<b>DR. S. PEREGO</b>	<b>Lunedì</b>	14.50	15.50	<b>Private</b>
<b>Urologia</b>	<b>DR. G.P. da POZZO</b>	<b>Martedì</b>	14.30	15.30	<b>Private</b>
<b>Urologia</b>	<b>DR. F. MARINI</b>	<b>Martedì Venerdì</b>	16.00 11.00	17.00 12.00	<b>Private</b>
<b>Ecografie e visite</b>	<b>DR. A. ISAIA</b>	<b>Giovedì</b>	10.00	11.00	<b>Private</b>
<b>Ecografie e visite</b>	<b>DR. G. SANFILIPPO</b>	<b>Martedì</b>	12.30	13.30	<b>Private</b>
<b>Ecografia Prostatica</b>	<b>Dr. A. ISAIA</b>	<b>Giovedì</b>	8.00	10.00	<b>Accreditate</b>
<b>Ecotransrettale Ecoscrotale Ecovescicale Biopsia prostatica Visite</b>	<b>DR. G. SANFILIPPO</b>	<b>Martedì</b>	8.30	12.30	<b>Accreditate</b>
<b>Biopsie prostatiche</b>	<b>Dr. A. ISAIA</b>	<b>Mercoledì</b>	8.30	10.00	<b>Accreditate</b>

## ORTOPEDIA-TRAUMATOLOGIA I°

Responsabile  
Dr. Giulio Lasagna  
Telefono: 030/6859309

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b>		<b>Regime delle Visite e Prestazioni</b>
			<b>Dalle</b>	<b>alle</b>	
Artroprotesica	Divisionale	Giovedì Venerdì	10.00 13.00	11.00 17.00	Private/Istituzionali Accreditate
Ortopedia	Dr. G. LASAGNA	Lunedì	13.30	16.30	Private
Ortopedia	Dr. E. BIBIANI	Giovedì	8.00	10.00	Private
Ortopedia	Dr. A. CONSOLI	Mercoledì	13.00	15.00	Private

## ORTOPEDIA-TRAUMATOLOGIA II°

Responsabile Dr. Christian Jager  
Telefono: 030/6859357

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b>		<b>Regime delle Visite e Prestazioni</b>
			<b>Dalle</b>	<b>alle</b>	
Ortopedia	Divisionale	Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì	12.00 12.00 12.00 10.00	13.00 13.00 13.00 13.00	Accreditate Private/Istituzionali
Ortopedia	Dr. C. JAGER	Mercoledì	16.00	17.00	Private
Ortopedia	Dr. A. SCOTTO	Martedì	16.00	17.00	Private
Ortopedia	Dr. G. SAVIORI	Lunedì	16.00	17.15	Private
Ortopedia	Dr. A. SCHICCHI	Giovedì	15.00	17.00	Private
Ortopedia	Dr. A. LENZI	Giovedì	15.00	16.15	Accreditate
Ortopedia	Dr. G. CARACO'	Lunedì Giovedì	10.00 14.00	12.00 16.00	Private

### ORTOPEDIA-TRAUMATOLOGIA III°

Responsabile  
Dr. Giovanbattista Vinanti  
Telefono: 030/6859309

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b> Dalle alle		<b>Regime delle Visite e Prestazioni</b>
Ortopedia Artroscopica	Divisionale	Lunedì	8.00	13.45	Accreditate
		Lunedì	14.00	15.30	Istituzionali
		Giovedì	9.00	13.00	Accreditate
Ortopedia	Dr. D. RUFFINELLA	Martedì	16.00	19.00	Private
Ortopedia	Dr. G. VINANTI	Giovedì	09.00 14.00	13.00 17.00	Private

### ORTOPEDIA-TRAUMATOLOGIA IV°

Responsabile  
Prof. A. Savarese  
Telefono: 030/6859309

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b> Dalle alle		<b>Regime delle Visite e Prestazioni</b>
Ortopedia	Divisionale	Lunedì	8.00	10.30	Accreditate
		Mercoledì	11.00	13.00	Accreditate
		Mercoledì	13.30	17.00	Private

**MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE  
NEUROLOGIA**

Responsabile Dr. Cesare Bargnani  
Telefono: 030/6859199

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b>		<b>Regime delle VISITE E/O PRESTAZIONI</b>
			<b>Dalle</b>	<b>alle</b>	
Medicina Fisica e riabilitazione	Divisionale	Martedì	10.30	11.30	Accreditate
		Giovedì	11.00	12.00	
Medicina Fisica e riabilitazione	Dr.ssa R. MENSI	Lunedì	8.30	10.30	Accreditate
		Mercoledì	11.00	13.00	
Unità di Valutazione dell'Alzheimer	Dr. C. BARGNANI	Giovedì	9.30	12.30	Accreditate
Spirometria	Divisionale	Giovedì	10.30	12.00	Accreditate
Medicina Fisica e riabilitazione e Neurologia	Dr. C. BARGNANI	Mercoledì	9.30	12.30	Private
		Giovedì	12.00	13.30	
Applicazione onde d'urto extracorporee	Dr. G. BODINI	Venerdì	14.00	16.30	Accreditate
			16.30	17.00	Private
Infiltrazioni	Dr.ssa R. MENSI	Venerdì	9.00	10.00	Accreditate
Medicina Fisica e riabilitazione	Dr. M. FALSO	Mercoledì	9.30	11.40	Accreditate

Visite Neurologiche	Divisionale	Lunedì	11.00	14.00	Accreditate
Ecodoppler TSA	Divisionale	Lunedì Mercoledì Venerdì	14.00	16.00	Accreditate
			15.00	17.30	
			15.00	17.30	
Elettroencefalogrammi	Divisionale	Martedì	16.15	17.30	Accreditate
Elettromiografie	Divisionale	Martedì Venerdì	14.00	16.00	Accreditate
			11.00	14.30	

## **ANESTESIA**

**Responsabile Dr. Nicolangela Belgiorno**

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b>		<b>Regime delle VISITE</b>
			<b>Dalle</b>	<b>alle</b>	
<b>Ambulatorio anestesia</b>	<b>Divisionale</b>	<b>Martedì</b>	14.00	14.30	<b>Accreditate</b>
<b>Ambulatorio anestesia</b>	<b>Dr. ssa N. Belgiorno</b>	<b>Lunedì</b>	14.00	15.00	<b>Private</b>

## SERVIZIO DI GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA

Dr. Alberto Saleri  
Telefono: 030/6859435 030/6859432

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b>		<b>Regime delle Visite e/o prestazioni</b>
			<b>Dalle</b>	<b>alle</b>	
<b>Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva (Esami strumentali)</b>	<b>Divisionale</b>	<b>Lunedì</b>	8.30	12.30	<b>Accreditate e Private/Istituz.</b>
		<b>Mercoledì</b>	8.30	12.50	
		<b>Giovedì</b>	8.30	12.10	
		<b>Venerdì</b>	8.30	12.50	
<b>Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva (Esami strumentali)</b>	<b>Dr. A. SALERI</b>	<b>Lunedì</b>	13.00	14.00	<b>Private</b>
		<b>Venerdì</b>	13.00	14.00	
<b>Gastroenterologia (Visite)</b>	<b>Dr. A. SALERI</b>	<b>Giovedì</b>	14.00	15.30	<b>Private</b>
<b>Gastroenterologia (Visite)</b>	<b>Equipe</b>	<b>Martedì</b>	14.00	15.30	<b>Accreditate</b>
		<b>Venerdì</b>	14.00	15.30	
<b>Gastroenterologia (Visite)</b>	<b>Dr.ssa D. FACCHINETTI</b>	<b>Martedì</b>	16.00	17.30	<b>Private</b>
		<b>Giovedì</b>	15.30	17.00	
<b>Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva (Esami strumentali)</b>	<b>Dr.ssa D. FACCHINETTI</b>	<b>Giovedì</b>	12.30	13.30	<b>Private</b>
<b>Gastroenterologia (Test)</b>	<b>Dr.ssa D. FACCHINETTI</b>	<b>Mercoledì</b>	8.30	12.00	<b>Accreditate</b>

## SERVIZIO DI RADIOLOGIA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

<b>Dr. Alberto Betti</b> <b>Telefono: 030/6859401 030/ 6859425</b>
---

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b>		<b>Regime delle Prestazioni I</b>
			<b>Dalle</b>	<b>alle</b>	
Radiologia tradizionale Ortopantomografia	Divisionale	Dal Lunedì al Venerdì	8.30	16.00	Accreditate e Private
T.A.C. Mineralometria ossea computerizzata (M.O.C.)	Divisionale	Dal Lunedì al Venerdì	8.30	18.30	Previo appuntamento telefonando al n° 030/6859425 o 030/6859401
(R.M.) Risonanza Magnetica	Divisionale	Dal Lunedì al Venerdì	7.00	20.00	
Mammografie	Divisionale	Dal Lunedì al Venerdì Martedì Giovedì	10.30  8	11.45  11.30	
Ecografie Diagnostiche	Divisionale	Lunedì Martedì Giovedì Venerdì Venerdì	8.30 8.30 8.30 8.30 13.30	11.50 12.00 11.00 11.50 15.15	Accreditate  Private
Ecografia diagnostica e/o interventistica	Divisionale	Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì	8.20 12.15 8.20 12.15 8.20	13.00 16.45 10.40 16.45 10.40	Accreditate
Ecografia diagnostica e/o interventistica	Dr. H. CHAER	Mercoledì  Venerdì	11.00  11.00	15.00  13.00	Private

## DERMATOLOGIA

Dr. Emilio Dognini  
Telefono: 030/6859374

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b> <i>Dalle alle</i>		<b>Regime delle Visite e/o Prestazioni</b>
Dermatologia (visite e piccoli interventi)	Dr. E. Dognini	Martedì	9.00	9.45	Accreditate
		Venerdì	9.00	11.00	
Dermatologia (visite e piccoli interventi)	Dr. E. Dognini	Martedì	9.45	11.45	Private-Istituzionali
		Venerdì	11.00	12.15	
Dermatologia (visite e piccoli interventi)	Dr. E. Dognini	Lunedì	14.00	17.00	Private
		Martedì	11.45	13.30	
		Mercoledì	14.00	16.30	
		Venerdì	12.15	13.30	

## OTORINOLARINGOIATRIA

Dr. Giuliano Moratti Dr. Sandro Donati  
Telefono: 030/6859374

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b> <i>Dalle alle</i>		<b>Regime delle Visite</b>
Otorinolaringoiatria	Dr. G. Moratti	Giovedì	15.00	17.00	Private
Otorinolaringoiatria	Dr. F. Donati	Mercoledì	11.00	12.00	Accreditate
			12.00	13.00	Private

## GINECOLOGIA

Telefono: 030/6859374

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b> <i>Dalle alle</i>		<b>Regime delle Visite</b>
Ginecologia (ecografie+Eco ostetriche)	Dr. S. Danelon	Martedì	15.00	18.00	Accreditate
	Dr. P. Zampi	Venerdì	15.00	18.00	
Ginecologia (visite)	Dr. S. Danelon	Mercoledì	14.30	16.45	Accreditate
Ginecologia (visite)	Dr. S. Danelon	Mercoledì	16.45	17.45	Private
Ginecologia (ecografie)	Dr. S. Danelon	Martedì	18.00	19.30	Private
	Dr. P. Zampi	Venerdì	18.00	19.00	
Tamponi Vaginali  Pap-Test	Ostetrica	Lunedì  Venerdì	16.10  15.30	18.00  17.30	Accreditate

## ALLERGOLOGIA

Dr.ssa Rosa Micoli  
Telefono: 030/6859374

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b> <i>Dalle alle</i>		<b>Regime delle VISITE</b>
<b>Visite</b>	<b>Divisionale</b>	<b>Lunedì</b>	10.20	13.00	Accreditate
			13.00	13.40	Private

## REUMATOLOGIA

Dr.ssa Fulvia Pellizzari  
Dr.ssa Monica Nuzzo  
Telefono: 030/6859374

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b> <i>Dalle alle</i>		<b>Regime delle VISITE</b>
<b>Reumatologia</b>	<b>Dr.ssa F. Pellizzari</b>	<b>Martedì</b>	15.00	16.00	Private
<b>Reumatologia</b>	<b>Dr.ssa M. Nuzzo</b>	<b>Venerdì</b>	14.30	17.30	Accreditate

## ODONTOSTOMATOLOGIA

Prof. Giorgio Gastaldi  
Telefono: 030/6859374

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b>		<b>Regime delle VISITE</b>
			<b>Dalle</b>	<b>alle</b>	
Odontostomatologia	Prof. G. Gastaldi equipe	Dal Lunedì al Venerdì	8.30	13.30	Accreditate e Private
		Martedì  Mercoledì Giovedì Venerdì	12.30	16.30	

## PSICHIATRIA

Telefono: 030/6859374

<b>AMBULATORIO</b>	<b>MEDICO</b>	<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b>		<b>Regime delle VISITE</b>
			<b>Dalle</b>	<b>alle</b>	
Psichiatria	Dr.ssa R. Caruso	Lunedì	8.00	10.00	Accreditate Private
Psicologia	Dr.ssa G. Alaimo	Martedì	14.00	19.00	Private
Psicologia	Dr.ssa G. Alaimo	Mercoledì	15.00	19.00	Accreditate
Neurologia Progetto UVA	Dr. C. Bargnani	Giovedì	9.00	12.00	Accreditate



**Ospedali che promuovono**

**La salute**

**Working for Health**



La **rete degli Ospedali per la Promozione della salute (HPH)** è stata avviata dall'UFFICIO EUROPEO DELL'ORGANIZZAZIONE MONDIALE DELLA SANITÀ.

Il Progetto H.P.H. è coordinato dall' Ufficio Europeo dell' O.M.S. in collaborazione con l'Istituto 'Ludwing Boltzmann' per la Sociologia della Salute e della Medicina di Vienna.

Il Progetto prevede tre tipi di rete:

- Le Reti regionali/nazionali, che facilitano la cooperazione e lo scambio di esperienze;
- Le Reti Internazionali degli Ospedali che promuovono la salute;
- Le Reti tematiche, che accomunano ospedali con attività omogenee di promozione della salute.

**La rete degli Ospedali per la Promozione della salute (HPH) è l'insieme degli Ospedali che attivano delle azioni sistemiche finalizzate ad una gestione globale delle qualità dell'ospedale in un'ottica di promozione della salute.**

Senza rinunciare al proprio ruolo istituzionale l'ospedale, in questa esperienza, **assume in se anche quello di promotore di salute per chi vi opera e per i cittadini che ad esso si rivolgono.**

"Il concetto di un ospedale come promotore di salute non significa che l'ospedale abbia cambiato la sua funzione principale da quella curativa a quella di promuovere la salute, ma che ha incorporato nella propria cultura e lavoro quotidiano l'idea della promozione della salute del suo personale, dei pazienti e delle loro famiglie".

**\*\*Mila Garcia - Barbero, M.D., Ph. D., Ufficio Regionale per l'Europa dell'OMS**

In Italia esistono quattro reti regionali: la Veneta, la Piemontese, la Emiliano - Romagna e la Lombarda.

La rete **Regionale Lombarda degli HPH** si è formalmente costituita nel settembre 1998 con Decreto del Direttore Generale del Settore Sanità n. 68557/98 ed è un'articolazione del più vasto progetto degli HPH promosso dall'Ufficio Europeo dell'OMS.

Coordinatore Regionale della Rete Regionale HPH è il dott. Luciano Bresciani - Dirigente dell'Unità Organizzativa Programmazione della Direzione Generale Sanità - Regione Lombardia.

**Alla fine del 1999, l'Istituto Clinico San Rocco (OME - BS), è entrato a far parte della RETE DEGLI OSPEDALI CHE PROMUOVONO LA SALUTE (H.P.H.).**

Questi progetti avranno una durata di 3-4 anni e fondamentalmente cercano di incorporare i concetti, gli strumenti, le finalità della promozione della salute all'interno della struttura organizzativa e nella cultura degli Ospedali.

Statuto dell'OMS del 1948 - DEFINIZIONE DI SALUTE:

*"Stato di benessere fisico, mentale, sociale e non semplicemente assenza dello stato di malattia o di infermità".*

**L' obiettivo comune del Progetto degli Ospedali per la Promozione della salute è di:**

- Far partecipare l'Ospedale al processo che "mette in grado le persone e le comunità di aumentare il controllo sulla propria salute " (Carta di Ottawa, 1986);

- Accrescere le conoscenze tra la popolazione e rinsaldare il rapporto struttura sanitaria - cittadino, per migliorare due punti fondamentali ribaditi proprio dalla Carta di Ottawa (1986) e dalla Dichiarazione di Budapest (1991) a cui questi progetti fanno riferimento e cioè:
  1. **LA CONTINUITÀ DELLE CURE;**
  2. **L'ATTINENZA ALLE CURE DEL PAZIENTE (definita "compliance").**

Tutti i progetti sono reperibili già sul SITO INTERNET DELLA REGIONE LOMBARDIA:  
[www.sanita.regione.lombardia.it](http://www.sanita.regione.lombardia.it).

## **La Dichiarazione di Budapest**

### **sugli Ospedali per la Promozione della Salute**

### **The Budapest Declaration on Health Promoting Hospitals**

---

1991

Budapest, Ungheria

La cosiddetta "Dichiarazione di Budapest" è composta da una prima parte che descrive i contenuti e le finalità del Programma degli Ospedali per la Promozione della Salute e da una seconda parte che si occupava degli aspetti organizzativi. In questa pagina viene riportata solo la parte relativa ai contenuti e alle finalità, in quanto la parte organizzativa è stata superata dalla evoluzione che il Programma ha subito negli anni.

#### **La Dichiarazione di Budapest**

##### **sugli Ospedali per la Promozione della Salute**

Oltre ad assicurare servizi medici e di assistenza sanitaria di buona qualità, un Ospedale per la Promozione della Salute dovrebbe:

1. fornire opportunità di sviluppare al suo interno indirizzi, obiettivi e strutture orientati alla salute;
2. sviluppare nell'ospedale una comune identità aziendale sugli scopi degli Ospedali per la Promozione della Salute;
3. accrescere la consapevolezza dell'impatto che l'ambiente ospedaliero ha sulla salute dei pazienti, del personale e della comunità; l'ambiente fisico degli edifici ospedalieri dovrebbe supportare, mantenere e migliorare il processo terapeutico;
4. incoraggiare nei pazienti un ruolo attivo e di partecipazione, in funzione dei loro specifici potenziali di salute;
5. incoraggiare nell'ospedale iniziative di partecipazione orientate al miglioramento della salute;
6. creare condizioni di lavoro sane per tutto il personale dell'ospedale;
7. adoperarsi per rendere l'Ospedale per la Promozione della Salute un modello per servizi e per posti di lavoro sani;
8. mantenere e promuovere la collaborazione tra le iniziative di promozione della salute orientate alla comunità e le amministrazioni locali;
9. migliorare la comunicazione e la collaborazione con i servizi sanitari e sociali inseriti nella comunità;
10. aumentare le opportunità offerte dall'ospedale ai pazienti e ai loro familiari attraverso i servizi sanitari e sociali inseriti nella comunità e/o gruppi e organizzazioni di volontariato;
11. identificare e caratterizzare nell'ospedale specifici gruppi target (es. pazienti anziani, affetti da patologie di lunga durata, ecc.) e i loro specifici bisogni di salute;

12. riconoscere le differenze di atteggiamenti, bisogni e condizioni culturali tra individui e tra diversi gruppi di popolazione;
13. creare nell'ospedale ambienti di vita favorevoli, umani e stimolanti, specialmente per i pazienti cronici e lungodegenti;
14. migliorare la qualità e la varietà dei servizi di ristorazione per i pazienti e per il personale;
15. aumentare la disponibilità e la qualità dell'informazione, della comunicazione, dei programmi educativi e di apprendimento di abilità per i pazienti e per i loro familiari;
16. aumentare la disponibilità e la qualità dei programmi educativi e di formazione continua per il personale;
17. sviluppare nell'ospedale un database epidemiologico, particolarmente orientato alla prevenzione delle malattie e degli infortuni, e comunicare queste informazioni agli amministratori pubblici e alle altre istituzioni nella comunità.

PROGETTO H.P.H. ( 2000- 2003)  
 (HEALTH PROMOTING HOSPITALS)  
 “OSPEDALI PER LA PROMOZIONE DELLA SALUTE”

Promosso da:

ORGANIZZAZIONE MONDIALE DELLA SANITÀ



*ISTITUZIONE DI UN SERVIZIO POLIFUNZIONALE PER IL MONITORAGGIO DEI PAZIENTI  
AFFETTI DA IPERTENSIONE ARTERIOSA E DEI FAMILIARI DEGLI STESSI.*

Coordinatore dei progetti: **Dr. Alfonso Piccoli**

*Responsabili del progetto: Dr.ssa Letizia Platto, Dr. Antonio Cordoni,*

*Dr. Alfonso Piccoli, Dr.ssa Silvia Calebich.*

Unità Operativa di Medicina Interna Istituto Clinico San Rocco di Ome (Brescia).

PROGETTO H.P.H. ( 2005- 2007)  
 (HEALTH PROMOTING HOSPITALS)  
 “OSPEDALI PER LA PROMOZIONE DELLA SALUTE”

Promosso da:

ORGANIZZAZIONE MONDIALE DELLA SANITÀ



*RISK MANAGEMENT: IMPLEMENTAZIONE DELL'UNITA' DI GESTIONE DEL RISCHIO  
CLINICO. ACCRESCERE LA CULTURA E LA GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO PER  
TUTELARE EFFICACEMENTE UTENTI E OPERATORI SANITARI.*

Coordinatore dei progetti: **Dr. Alfonso Piccoli**

*Responsabile del progetto: Dr. Luigi Cangiotti*

*Partecipanti al progetto: Dr. Luigi Cangiotti,*

*Dr. Antonino Cannistrà, Dr. Alfonso Piccoli, Paola Piotti, Paolo Taglietti.*

Unità Operative e Servizi dell'Istituto Clinico San Rocco di Ome (Brescia).

PROGETTO H.P.H. ( 2009)  
(HEALTH PROMOTING HOSPITALS)  
“OSPEDALI PER LA PROMOZIONE DELLA SALUTE”

Promosso da:

ORGANIZZAZIONE MONDIALE DELLA SANITÀ



*CONTROLLO DELLE INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA SANITARIA ALL'INTERNO  
DELL'ISTITUTO CLINICO SAN ROCCO DI FRANCIACORTA: ADOZIONE E IMPLEMENTAZIONE  
DELLE LINEE GUIDA OMS PER LA PROMOZIONE DI CURE PULITE.*

Coordinatore dei progetti: **Dr. Alfonso Piccoli**

Responsabile del progetto: **Dr.ssa Mariarosa Sbardellati**

Partecipanti al progetto: **Dr. Giuliano Cozzaglio, Dr. Antonino Cannistrà, Paola Piotti,**

**Dr.ssa Nicolangela Belgiorno, Dr.ssa Maria Teresa Ferrandi.**

Unità Operative e Servizi dell'Istituto Clinico San Rocco di Ome (Brescia).