



CARTA DEI SERVIZI

CASA DI CURA IGEA

Direttore Sanitario: dott.ssa Clelia Basile

*Gentile Signora,
Egregio Signore,*

sta leggendo la Carta dei Servizi, che Le permetterà di conoscere meglio la Casa di Cura IGEA.

Di seguito sono riportati i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate, favorendo il rapporto umano tra la Casa di Cura IGEA e quanti vi si recano per curarsi.

La Carta dei Servizi definisce, inoltre, l'impegno della Casa Cura IGEA nel garantire l'attuazione delle norme a tutela dei diritti fondamentali dei cittadini.

Attraverso un efficace sistema di informazioni, intendiamo promuovere qualità e trasparenza nei servizi offerti, riconoscendoLe la facoltà di esercitare direttamente un controllo critico, per meglio curare i Suoi interessi.

La Casa di Cura IGEA si impegna ad aggiornare costantemente le informazioni e le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi.

Legga la Carta dei Servizi non solo come opuscolo informativo, ma anche come strumento utile per le decisioni che meglio rispondano alle Sue attese, per una veloce e duratura guarigione.

Nella speranza di poterLe offrire il meglio della nostra professionalità, restiamo a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione.

La Direzione

La Carta dei Servizi della Casa di Cura IGEA è realizzata in ottemperanza al DPCM del 19/05/1995
"Schema generale di riferimento alla Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".

COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA IGEA

La Casa di Cura IGEA è situata in Via Marcona, 69. Dispone di un'entrata ambulanze dal passo carraio ed ascensore principale al piano cortile per barelle e disabili. È anche accessibile dagli ingressi di Via Piolti de' Bianchi, 17 (accesso per disabili) e da Via Hajech, 20 (accesso disabili dal passo carraio).

I Poliambulatori si trovano presso la sede di Via Marcona, 69, in Via Piolti de' Bianchi, 3 e 17, in Via Hajech, 20 ed in Via Dezza, 48. Tutti gli ambulatori sono accessibili dai disabili.

Via Marcona n. 69, Via Piolti De' Bianchi n. 3, 7, 17, Via Hajech n. 20

| MEZZO | LINEA | FERMATA |
|----------------------|--------------|---------------------------------------|
| TRAM | 12 - 27 | Corso XXII Marzo |
| AUTOBUS | 45-73-66 | Corso XXII Marzo |
| | 54-61 | Corso Plebisciti |
| | 60-62 | Via Bronzetti |
| FILOBUS | 90 - 91 - 93 | Viale Campania |
| | 92 | Viale Piceno |
| PASSANTE FERROVIARIO | | Piazzale Dateo (Uscita via Archimede) |

Via Dezza n. 48 è attivo il secondo Servizio di Diagnostica per Immagini

| MEZZO | LINEA | FERMATA |
|---------------|--------------|-----------------|
| TRAM | 10 - 14 | Piazza Aquileia |
| METROPOLITANA | MM 2 (verde) | S. Agostino |
| | MM 1 (rossa) | Conciliazione |
| AUTOBUS | 58 - 68-50 | Piazza Verusio |

Per contattarci

| | |
|---------------------------------|------------------|
| Centralino | 02-70142.1 |
| Fax | 02-70142.536 |
| Centro Unico Prenotazioni (CUP) | 02-70142.555 |
| Ufficio Accettazione Ricoveri | 02-70142.351/354 |
| Prenotazione P.E.T./T.C. | 02-70142.574 |
| Diagnostica Via Dezza 48 | 02-48593.600 |

SERVIZIO INFORMAZIONI

Per agevolare gli utenti la Casa di Cura IGEA ha predisposto all'ingresso di Via Marcona un **Servizio Reception**.

Il sistema di segnaletica è semplice ed efficace e consente agli utenti di spostarsi con facilità all'interno della struttura e di identificare agevolmente i diversi spazi.

Il riconoscimento del personale, a disposizione per qualsiasi informazione, è facilitata dall'uso dell'uniforme e del cartellino identificativo.

INDICE

| | |
|---|---------|
| PREMESSA | PAG. 3 |
| SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA | PAG. 4 |
| GLI OBIETTIVI | 4 |
| I PRINCIPI FONDAMENTALI | 5 |
| RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELL'ENTE | 5 |
| COMUNICAZIONI ED INFORMAZIONI | 5 |
| | |
| SEZIONE SECONDA - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE | PAG. 6 |
| I DIPARTIMENTI | 6 |
| SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO (SMEL) | 7 |
| DIAGNOSTICA PER IMMAGINI | 7 |
| MEDICINA NUCLEARE | 8 |
| SERVIZIO PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA II LIVELLO (PMA) | 9 |
| MEDICINA DEL LAVORO | 9 |
| POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO | 10 |
| PRESTAZIONI EROGATE PRESSO IL POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO | 11 |
| ORGANIZZAZIONE E SERVIZI PER I PAZIENTI | 12 |
| | |
| SEZIONE TERZA - POLITICA PER LA QUALITÀ | PAG. 15 |
| OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ | 15 |
| STRUMENTI DI VERIFICA | 15 |
| | |
| SEZIONE QUARTA | PAG. 16 |
| UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P) | 16 |
| PRENOTAZIONI E ACCETTAZIONE | 17 |
| TEMPI D'ATTESA | 18 |

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno assunto da parte della Casa di Cura IGEA per garantire l'attuazione delle norme in tema di tutela dei diritti fondamentali dei cittadini.

La Carta dei Servizi ha come finalità principale quella di incidere sulla qualità del rapporto umano e diretto che intercorre tra la Casa di Cura IGEA ed i cittadini.

Contenuti:

- informazione, accoglienza, tutela e partecipazione
- ricovero
- prestazioni specialistiche

La Carta dei Servizi è lo strumento che:

1. garantisce la tutela dei diritti dei cittadini, la trasparenza dell'attività svolta e l'attivazione di efficaci sistemi di informazione;
2. riconosce ai cittadini la facoltà di controllare la qualità dei servizi erogati.

SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Cura IGEA è una moderna struttura situata in zona semi centrale nella città di Milano, autorizzata, accreditata ed a contratto con Regione Lombardia.

La Casa di Cura IGEA da tempo punta su una politica di continuo rinnovamento e di crescita investendo in alte tecnologie ed apparecchiature all'avanguardia, attenendosi con sensibilità e rigore ad una filosofia che prevede profondo rispetto del malato come persona ed una visione globale del paziente, avvalendosi di sofisticati esami per ogni tipo di patologia.

La Casa di Cura IGEA eroga le proprie prestazioni nei Dipartimenti di Medicina e di Chirurgia con reparti di Degenza, Day Surgery, Day Hospital, Chirurgia a Bassa Complessità Operativa ed Assistenziale (BOCA), Macroattività Ambulatoriale ad Alta Complessità Assistenziale (MAC) Poliambulatorio Specialistico, Medicina Nucleare P.E.T./T.C., Servizio di Medicina di Laboratorio e Servizio di Diagnostica per Immagini.

Da anni la Casa di Cura, inoltre, offre un qualificato Servizio di Medicina del Lavoro riservato alle aziende per i controlli sanitari a tutte le categorie di lavoratori.

Contraddistinguono la Casa di Cura IGEA anche le attività formative che sono periodicamente promosse con incontri di aggiornamento scientifico presso la propria sede e la partecipazione con relazioni e pubblicazioni dei suoi medici più qualificati a Congressi Scientifici in Italia ed all'estero.

La Casa di Cura IGEA ha ottenuto la CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2008.

La cultura di continuo rinnovamento e miglioramento si concreta inoltre con l'acquisizione di apparecchiature diagnostiche all'avanguardia come:

- **TAC - TC "Somatom Definition Flash"** che permette di eseguire nel più breve tempo possibile qualsiasi tipo di esame con una minima quantità di radiazioni.
- **3 RISONANZE MAGNETICHE aperte ad alto campo** (1,5 Tesla) di ultimissima generazione che consentono esami con tempi ridotti anche a pazienti obesi e/o claustrofobici (i magneti più corti oggi esistenti)
- **PET/TC (Positron Emission Tomography)** con tecnologia a tempo di volo
- **MAMMOGRAFO con tomosintesi**

La tecnologia avanzata delle apparecchiature migliora la qualità delle immagini e riduce i tempi d'esecuzione degli esami migliorando il comfort del paziente.

GLI OBIETTIVI

La Casa di Cura IGEA pone come priorità l'ottenimento della massima sicurezza nell'esercizio della Medicina e della Chirurgia, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui malati.

Gli obiettivi primari della Casa di Cura prevedono:

- **Assicurare l'alta qualità** delle cure richieste dallo stato del malato, nelle migliori condizioni ambientali, umane e tecnologiche.
- **Assicurare la qualificazione professionale** del personale
- **Fornire** ai medici le terapie ed il supporto clinico e strumentale necessari.

Il nostro obiettivo è tutelare la salute dell'individuo nella sua globalità mediante:

Affidabilità: affinché il servizio dia il massimo dell'efficacia, sollecitando tutti gli interventi atti a rimuovere le cause che possono abbassarne il livello qualitativo, nel rispetto di procedure e protocolli interni;

Informazione: tutte le informazioni cui l'utente ha diritto (condizioni di salute, modalità di erogazione delle prestazioni) sono comunicate in modo chiaro e completo;

Tempestività: collaborare perché l'erogazione del servizio sia la più sollecita possibile;

Cortesìa: si manifesta non solo con atteggiamenti e linguaggio di gentilezza, disponibilità e rispetto, ma anche attraverso la cura della propria persona e l'ordine nella zona in cui si opera.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Ad ogni utente che sceglie di ricevere prestazioni sanitarie dalla Casa di Cura IGEA esercitando il diritto alla libera scelta, assicuriamo, nei tempi più brevi possibili, l'accesso a cure di qualità, indipendentemente dalla sua appartenenza sociale, ideologica, politica, religiosa, economica nel massimo rispetto dei **Diritti del Malato: Eguaglianza - Equità - Imparzialità - Diritto di Scelta - Continuità - Partecipazione - Efficienza ed Efficacia - Trasparenza**

Nell'obiettivo di fornire sempre le migliori cure e di soddisfare al meglio i bisogni dei nostri utenti, si ritiene essenziale operare in un clima di umanizzazione e personalizzazione dei servizi sanitari.

Inoltre Casa di Cura IGEA opera nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti e svolge la propria attività in conformità ai principi fissati dal Codice Etico Aziendale e dalle procedure interne.

Il Codice Etico Aziendale costituisce elemento fondamentale del complesso di norme interne e procedure ed è adottato dalla Casa di Cura IGEA per il recepimento della disciplina prevista dal decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 in tema di responsabilità amministrativa delle Società.

L'integrità morale ed il rispetto del principio sopra esposto è un dovere costante di tutti coloro che hanno rapporti con Casa di Cura IGEA e caratterizza i comportamenti di tutta l'organizzazione.

RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELL'ENTE

Il Legislatore con il D. Lgs. n. 231/2001, ha emanato la *"Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica"*. Tale decreto ha introdotto la responsabilità in sede penale degli enti per alcuni reati commessi nell'interesse o a vantaggio dello stesso ente o dei singoli rappresentanti.

Ciò premesso la Casa di Cura IGEA ha adottato un "Modello Organizzativo" calibrato sul contesto operativo della stessa che elenca le regole di condotta e puntuali procedure di gestione legate ai processi sensibili ed ha istituito l'Organismo di Vigilanza quale strumento di verifica della corretta applicazione del Modello Organizzativo.

Tutti i soggetti coinvolti sono tenuti a comunicare il manifestarsi di comportamenti che potrebbero costituire reato in forma non anonima al seguente indirizzo mail: organismodivigilanza@casadicuraigea.it

COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONI

La Casa di Cura IGEA si impegna a garantire agli utenti un'informazione obiettiva, imparziale ed adeguata per quanto concerne le prestazioni disponibili, la degenza, la diagnosi e gli atti terapeutici sintetizzati nella Cartella Clinica.

Allo stesso modo si adopera per garantire la tutela al diritto di riservatezza (ai sensi del D.lgs. del 30 giugno 2003, n. 196) ed il rispetto della persona durante l'erogazione di prestazioni sanitarie e visite specialistiche.

SEZIONE SECONDA - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

La Casa di Cura IGEA è una moderna clinica polispecialistica dotata di 90 posti letto e due posti letto tecnici.

I DIPARTIMENTI

| DIPARTIMENTO DI MEDICINA <i>Direttore dott. E. Schwarz</i> | |
|--|---------------------|
| Unità Operative | Responsabile |
| Cardiologia | dott. E. Schwarz |
| Medicina Generale | prof. G. Pancera |
| Day Hospital | |
| Letto Macroattività Ambulatoriale ad Alta Complessità Assistenziale | |

| DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA <i>Direttore dott. G. Lenna</i> | |
|---|---------------------|
| Unità Operative | Responsabile |
| Chirurgia Generale | dott. G. Lenna |
| Oculistica | dott. S. Vergani |
| Ortopedia e Traumatologia | dott.ssa E. Colombo |
| Urologia | prof. P. Larcher |
| Procreazione Medicalmente Assistita di 2° livello | dott. A. Montemurro |
| Neurochirurgia | dott. O. Arena |
| Terapia Intensiva Post Operatoria | dott. G. Marolla |
| Day Surgery | dott. G. Lenna |
| Letto Chirurgia Bassa Complessità Operativa Assistenziale | |

I Dipartimenti e le UUOO si avvalgono dei servizi di supporto interni e di quelli convenzionati con altre strutture.

SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO (SMeL)

Responsabile dott.ssa A. Cantù

Il Servizio di Medicina di Laboratorio è autorizzato e accreditato con il S.S.N. per l'erogazione di prestazioni a pazienti esterni e ricoverati.

È diretto da uno specialista biologo, coadiuvato da biologi e medici specialisti, tecnici di laboratorio e personale infermieristico, amministrativo, ausiliario.

Per le indagini genetiche è attiva la consulenza di uno Specialista Genetista.

Si accede alle prestazioni del Servizio di Medicina di Laboratorio in modo diretto, senza prenotazioni, presentando l'impegnativa del medico di famiglia.

Si eseguono anche prestazioni per solventi o assicurazioni private

I prelievi per gli esami di laboratorio sono eseguiti

- tutti i giorni dal lunedì al sabato
- senza appuntamento (fatta eccezione per rare prestazioni)
- dalle ore 7:30 alle ore 10:00
- in via Piolti de' Bianchi, 3

Prestazioni erogabili:

- Anatomia Patologica e Citologia
- Biochimica clinica
- Ematologia ed Emocoagulazione
- Immunometria (ormoni, marcatori tumorali, infettivologia)
- Microbiologia e Virologia
- Tossicologia occupazionale
- Genetica, Citogenetica e Genetica Molecolare

La refertazione di tutte le analisi avviene secondo i tempi tecnici minimi di esecuzione, grazie all'impiego di strumentazioni tecnologiche all'avanguardia ed all'attività integrata di professionisti e specialisti.

Il laboratorio analisi è gestito con tecnologie che consentono l'archiviazione su supporto informatico dei referti.

I Medici di reparto possono visionare su supporto informatico gli accertamenti pre-operatori "di routine" disponibili a poche ore dall'esecuzione del prelievo.

I referti dei pazienti ambulatoriali (per gli utenti in possesso delle credenziali) sono accessibili all'interno del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) sulla piattaforma regionale SISS.

SERVIZIO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Responsabile dott.ssa E. Ciortan

Il Servizio di Diagnostica per Immagini dispone di strumentazioni e apparecchiature all'avanguardia e di ultima generazione. Tutti gli esami sono digitalizzati e codificati secondo lo standard "DICOM" con il quale vengono generate, visualizzate, e distribuite tutte le immagini, sia ai fini della refertazione che dell'archiviazione. Per questo ci avvaliamo di un sistema R.I.S PACS moderno ed efficiente.

I referti e le immagini relative ad esami TAC, Risonanza Magnetica, RX con mdc e Dental Scan verranno consegnati su supporto digitale (CD).

La Sezione di Risonanza Magnetica propone le applicazioni della metodica in ambito Neurologico, Internistico, Muscolo-Scheletrico ed Angiografico.

Abbiamo acquisito esperienza e strumentazioni specifiche che ci consentono di eseguire con la massima precisione studi di settore come quello della dinamica liquorale in ambito neurologico e del parenchima mammario (anche protesizzato) in ambito senologico.

Le prestazioni di Diagnostica per Immagini vengono erogate nelle sedi come di seguito specificato.

Diagnostica per Immagini - Primo Servizio in Via Marcona, 69

- Radiologia Tradizionale
- Ecografia Internistica - Ostetrica - Ginecologica - Mammaria - Pelvica - Prostatica - per Gravidanza - Transrettale - Transvaginale - Osteoarticolare - Muscolotendinea
- Ecotomografia addominale con mezzo di contrasto
- Mammografia con tomosintesi
- Risonanza Magnetica ad alto campo aperta
- Tomografia Computerizzata Multistrato Somatom Definition Flash (TAC)
- Esami contrastografici in Radiologia, Risonanza Magnetica, TC

Diagnostica per Immagini - Secondo Servizio in Via Dezza, 48 (presso Casa di Cura Privata del Policlinico)

- Radiologia Tradizionale
- Ecografia Internistica - Mammaria - Pelvica - Prostatica - Transvaginale - Muscolotendinea
- Tomografia computerizzata multistrato (TAC)
- 2 Risonanze Magnetiche aperte ad alto campo (1,5 TESLA): i magneti più corti oggi esistenti

MEDICINA NUCLEARE

Responsabile dott. A. Triulzi

La Medicina Nucleare dispone di strumentazione all'avanguardia comprendente un tomografo ibrido PET/TC (dall'inglese Positron Emission Tomography) di ultima generazione con 4 anelli di rilevazione e tecnologia "a tempo di volo" (Brevissimi tempi di acquisizione con cui è possibile eseguire l'esame)

Prestazioni erogabili:

- PET/TC total body con 18F Fluorodesossiglucosio
- PET/TC cerebrale con 18F Fluorodesossiglucosio
- PET/TC total body con 18F Fluorocolina

La PET è una tecnica di medicina nucleare molto utile in diversi ambiti medici quali l'oncologia, la neurologia, la patologia flogistico infettiva e la cardiologia, in virtù della sua elevata sensibilità e precocità diagnostica.

Caratteristica fondamentale della PET è quella di individuare alterazioni di tipo metabolico, seguendo il comportamento di radiofarmaci iniettati per via endovenosa al paziente.

La componente TC dell'apparecchiatura fornisce immagini (a basso amperaggio e senza mezzo di contrasto) dell'anatomia del paziente, al fine di localizzare con precisione i siti di accumulo del radiofarmaco e di caratterizzare meglio la malattia.

Servizio PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA II LIVELLO (PMA)

Responsabile dott. A. Montemurro

La Procreazione Medicalmente Assistita II Livello comprende tutte le metodiche che permettono di aiutare le coppie a procreare, siano esse chirurgiche, ormonali, farmacologiche.

Il programma di PMA opera prevalentemente a ciclo continuo in modo da assicurare un'adeguata ed ottimale assistenza alle coppie.

La maggior parte della diagnostica e delle procedure previste dall'iter della PMA avviene in regime ambulatoriale o di ricovero giornaliero in convenzione con il SSN.

L'équipe del Servizio di PMA è composta da diverse figure professionali: il Ginecologo, l'Urologo/l'Andrologo, il Genetista, l'Endocrinologo, l'Anestesista, che insieme concorrono a definire il percorso terapeutico adeguato alla risoluzione del problema della coppia.

La Casa di Cura è in grado di offrire la maggior parte degli esami necessari e previsti dall'iter diagnostico-terapeutico in regime di convenzione con il SSN e l'applicazione delle tecniche e gli strumenti adeguati in grado di garantire il miglior standard di sicurezza ed efficacia possibile.

MEDICINA DEL LAVORO

Responsabile: dr. I. Schwarz

Coordinatore scientifico: dott. G. Pianosi

La Sezione di Medicina del Lavoro si rivolge a tutte le realtà aziendali ove ci sia presenza di uno dei rischi normati in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

L'obiettivo è quello di assistere le aziende in merito all'adempimento di tutte le esigenze normative in materia di salute e sicurezza del lavoro.

L'attività si articola principalmente in 4 settori:

Medicina del lavoro;

Sicurezza del lavoro;

Formazione;

Indagini ambientali.

L'attività di Medicina del Lavoro si esplica attraverso l'assunzione di incarico di Medico Competente oppure attraverso l'assistenza al Medico Competente presente in azienda per tutti gli accertamenti necessari sfruttando le sinergie con la Casa di Cura partendo dagli specialisti sino all'impiego del laboratorio di analisi interno.

Visite mediche ed accertamenti possono essere effettuati direttamente presso le sedi aziendali, presso i nostri ambulatori di via Marcona n. 44 in Milano, oppure con l'impiego di un'unità mobile appositamente attrezzata.

Su richiesta delle aziende è possibile eseguire anche accertamenti in regime di benefit e check-up nonché programmare campagne di promozione della salute come, ad esempio, la campagna per le vaccinazioni antinfluenzali.

L'attività di sicurezza sul lavoro prevede l'assunzione di incarico di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), la redazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e la gestione di tutti i rischi individuati.

L'attività di formazione prevede la realizzazione dei corsi di primo soccorso e, con il supporto di partner formativi selezionati, di tutti i corsi previsti dalla normativa in vigore in materia di salute e sicurezza.

Le attività di indagine ambientale prevedono misurazioni dei principali agenti fisici e chimici e lo svolgimento delle pratiche necessarie per le varie autorizzazioni ambientali

IL POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

Responsabile: sig.ra E. Coppi

Le prestazioni sanitarie di Casa di Cura IGEA possono essere prenotate:

- **telefonicamente** 02-70142.555 (dalle ore 7.30 alle 17.00)
- **recandosi personalmente** ai punti prenotazione
 - Via Piolti de' Bianchi 3 dalle 7.30 alle 19.00
 - Via Dezza 48 (solo Diagnostica per Immagini) dalle ore 8.00 alle ore 17.00
- **via e_mail** prenotazioni@casadicuraigea.it

Per appuntamenti in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) è necessario essere in possesso di impegnativa del proprio Medico Curante (Medico di Famiglia o Medico Specialista accreditato SSN) completa di quesito diagnostico.

Presso tutti gli ambulatori della Clinica il versamento delle quote prescritte di partecipazione alla spesa dovute dal cittadino, avverrà in fase di accettazione, con rilascio di fattura, prima dell'erogazione della prestazione stessa.

POLIAMBULATORIO

VIA MARCONA, 69

- Visite Specialistiche
- Esami di Diagnostica Strumentale
- Esami di Diagnostica per Immagini (Primo Servizio)

POLIAMBULATORIO

VIA PIOLTI DE' BIANCHI, 3

- Visite Specialistiche
- Esami di Laboratorio
- Esami di Diagnostica Strumentale
- Esami di Medicina Nucleare (PET-CT)

POLIAMBULATORIO

VIA DEZZA, 48 (presso Casa di Cura Privata del Policlinico)

- Esami di Diagnostica per Immagini (Secondo Servizio)

PRESTAZIONI EROGATE PRESSO IL POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO DALLE ORE 7.30 ALLE ORE 19.00

Angiologia/Chirurgia Vascolare

- Visite Specialistiche
- Ecotomografia Colordoppler dei Vasi

Cardiologia

- Visite Specialistiche
- E.C.G.
- Ergometria (Test da sforzo)
- E.C.G. dinamico Holter - 24 ore
- Monitoraggio Ambulatoriale della Pressione Arteriosa (MAP)
- Ecocardio Colordoppler

Chirurgia Generale

- Visite Specialistiche

Dermatologia/Allergologia

- Visite Specialistiche - Interventi con Diatermocoagulatore
- Prove allergologiche

Endocrinologia Diabetologia Nutrizione Clinica

- Visite Specialistiche

Esami di laboratorio analisi (prelievi)

Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva

- Visite Specialistiche
- Videoendoscopia di Esofago-Gastro-Duodeno, Retto e Colon
- Breath Test
- Visite epatologiche

Medicina Nucleare

- P.E.T./T.C. (Tomografia ad Emissione di Positroni / Tomografia Computerizzata)

Medicina Interna

- Visite Specialistiche

Neurochirurgia

- Visite Specialistiche

Neurologia

- Visite Specialistiche
- Elettroencefalogramma
- Elettromiografia
- Ecocolordoppler transcranico

Oculistica

- Visite specialistiche- Laser - Campi visivi
- Laser ad Eccimeri
- OCT
- Fluorangiografia
- Pachimetrie - Topografie
- Biomicroscopia corneale con conta cellule endoteliali
- Esercizi Ortottici

Oncologia

- Visite Specialistiche

Ortopedia e Traumatologia

- Visite Specialistiche - Infiltrazioni articolari

Ostetricia e Ginecologia

- Visite Specialistiche - Pap Test - Tamponi

Otorinolaringoiatria

- Visite Specialistiche
- Esame Audiometrico - Cocleovestibolare - Impedenziometrico - Fibrolaringoscopia

Servizio di Procreazione Medicalmente Assistita II Livello (PMA)

Pneumologia

- Visite Specialistiche - Spirometria

Urologia

- Visite Specialistiche
- Uroflussodinamica ed Esame Urodinamico Completo
- Instillazioni Urogenitali - Dilatazioni Uretrali
- Uretrocistoscopia

ORGANIZZAZIONE E SERVIZI PER I PAZIENTI

La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa sono responsabili del funzionamento della clinica e ne riferiscono alla Direzione Generale.

Il personale medico della Casa di Cura IGEA è costituito da professionisti altamente qualificati che operano in maniera coordinata al fine di rispondere al meglio alle problematiche dei pazienti.

Il Medico Responsabile di reparto dispone le dimissioni dei pazienti e garantisce l'appropriatezza delle giornate di degenza conformemente alla normativa vigente.

Il personale infermieristico cura tutti gli aspetti relativi all'assistenza ai pazienti ed il controllo degli aspetti igienico sanitari degli ambienti di degenza.

I pazienti possono rivolgersi al Coordinatore in servizio per qualsiasi problema.

Il ricovero

La Casa di Cura IGEA garantisce il ricovero programmato.

La richiesta di ricovero di un paziente alla Casa di Cura dovrà essere redatta:

- dal proprio Medico di Famiglia (MMG)
- da un Medico Specialista.

Prestazioni e servizi a pagamento

La Casa di Cura IGEA eroga attività in solvenza, sia per i ricoveri che per le prestazioni ambulatoriali, ed è convenzionata con numerose Assicurazioni, Aziende, Fondi di Previdenza, Fondi Integrativi, Mutue.

L'elenco completo delle convenzioni è scaricabile dal sito aziendale.

Certificato di ricovero telematico

All'atto dell'Accettazione del ricovero il paziente può richiedere il certificato di ricovero per gli usi consentiti dalla legge.

Comfort e servizi accessori

Le camere di degenza dispongono di servizio privato, termoventilazione, TV a colori, serramenti con doppi vetri antirumore, travi testa letto con luci.

Nelle aree comuni presso i piani di degenza si trovano servizi per disabili, sale di attesa dotate di TV a colori e distributori di bevande calde, acqua minerale, bibite fresche e snack.

Nel questionario di soddisfazione è stata inserita una voce per valutare la qualità del comfort.

Cosa portare per la degenza

I capi d'abbigliamento consigliati sono: pigiama o camicia da notte, calze, pantofole chiuse con suola antiscivolo (indicati per pazienti a rischio caduta), vestaglia, fazzoletti e il necessario per la toilette personale.

Le visite mediche

I pazienti vengono quotidianamente sottoposti a visite mediche nel corso della giornata e successive rivalutazioni a seconda delle condizioni cliniche.

È un diritto fondamentale dell'utente essere informato sulle proprie condizioni di salute: pertanto i medici sono disponibili a fornire tutti i chiarimenti necessari al paziente ed alle persone autorizzate dal paziente stesso, nel rispetto delle vigenti norme sulla privacy. Durante la visita medica e l'assistenza infermieristica i parenti devono lasciare la camera.

La terapia farmacologica

La terapia viene somministrata dal personale infermieristico, secondo prescrizione del medico.

Le dimissioni

Al momento della dimissione verrà rilasciata la lettera di dimissione per il medico curante con l'eventuale terapia da seguire e gli eventuali controlli da effettuare.

Richiesta copia documentazione sanitaria

La copia della Cartella Clinica di ricovero può essere richiesta all'Ufficio Accettazione Ricoveri nei giorni ed orari di apertura al pubblico compilando l'apposito modulo e pagando il corrispettivo richiesto.

La copia della Cartella Ambulatoriale/BOCA/MAC può essere richiesta al Poliambulatorio con la stessa modalità.

La copia richiesta verrà consegnata al Paziente o a persona delegata, secondo le modalità e i tempi previste dalla legge.

Il modulo di richiesta è scaricabile dal sito aziendale.

La pulizia della camera

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata dal personale preposto.

Per facilitare le operazioni di pulizia i pazienti sono pregati di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali.

Servizio di Assistenza Spirituale

L'assistenza spirituale dei pazienti di fede cattolica è affidata a due Diaconi della Parrocchia Preziosissimo Sangue. La Casa di Cura IGEA accoglie nei propri spazi una Cappella consacrata con possibilità di officiare Servizi Religiosi Cattolici.

I pazienti di fede non cattolica che desiderano ricevere assistenza spirituale possono farne richiesta al Coordinatore Infermieristico di reparto.

I pasti

I pasti sono preparati in sede da un'azienda specializzata. Vengono distribuiti in camera tramite un carrello multi porzione per diete libere ed un vassoio personalizzato per diete controllate. Il personale addetto è a supporto dei pazienti non autonomi.

L'orario dei pasti è il seguente:

- Colazione dalle ore 7:30
- Pranzo dalle ore 12:00
- Cena dalle ore 18:30

Vengono distribuite una bevanda calda nel pomeriggio (the) e dopo cena (camomilla).

Sono state definite, con un Nutrizionista, **diete speciali** per le principali patologie quali:

Dieta iposodica: povera di sale, utile per chi ha la "pressione alta";

Dieta per diabetici: con minore quantità di zuccheri, di pasta e di pane;

Dieta ipoproteica: con poche proteine e quindi con minor quantità di carne, uova, formaggi e legumi;

Dieta ipolipidica: con pochi grassi quali burro, formaggi, salumi per chi ha il "colesterolo alto";

Dieta ipocalorica: con una minore quantità di alimenti a minor contenuto di calorie; indicata in chi presenta un peso corporeo eccessivo.

I pazienti con differenti abitudini alimentari per motivi etico/religiosi possono segnalare le loro esigenze al Coordinatore Infermieristico.

Nel questionario di soddisfazione è stata predisposta una voce per valutare la qualità del cibo.

I giornali e le riviste

Su richiesta è possibile avere quotidianamente giornali e riviste.

Le visite ai degenti

La Casa di Cura IGEA ha stabilito i seguenti orari per le visite ai degenti:

| | Reparti | UO Terapia Intensiva |
|-------------------------------|--|--|
| Giorni feriali | Dalle 13.30 alle 15.00 Dalle 17.00 alle 20.00 | Dalle 11.00 alle 12.00 Dalle 17.00 alle 18.00 |
| Sabato, domenica e festivi | Dalle 11.00 alle 19.00 | Dalle 11.00 alle 12.00 Dalle 17.00 alle 18.00 |

È vietato l'accesso ai minori di 12 anni.

Per particolari necessità o richieste, il medico di reparto può accordare permessi visita in orari diversi da quelli sopra indicati.

I pazienti sono pregati di non uscire dal reparto e non intrattenersi nelle aree esterne e comuni dopo le ore 21.00.

Indicazioni per i visitatori:

- evitare permanenze prolungate e rispettare un numero non superiore a due persone presenti contemporaneamente per degente;
- utilizzare telefoni cellulari al di fuori delle camere di degenza e dei corridoi antistanti le camere
- mantenere un tono di voce moderato e rispettoso dell'ambiente e delle esigenze di riposo dei ricoverati
- rispettare le indicazioni del personale in servizio

Uso del telefono - Bancomat

In diverse aree della struttura, ove segnalato, è vietato l'uso dei telefoni cellulari poiché possono alterare il funzionamento delle apparecchiature sanitarie.

Si raccomanda di utilizzare la modalità vibrazione del cellulare.

Al piano terra è disponibile un apparecchio Bancomat per il prelievo di contante.

In caso di necessità di un telefono, rivolgersi al Coordinatore Infermieristico o al Servizio Reception all'ingresso di Via Marcona.

Il denaro e i preziosi

La Casa di Cura non risponde del furto o smarrimento di denaro ed oggetti di valore. Si consiglia vivamente di non portare, durante il ricovero, gioielli, oggetti preziosi, grosse somme di denaro e apparecchiature elettroniche.

Il fumo

È assolutamente vietato fare uso di sigarette e sigarette elettroniche in ogni ambiente della Casa di Cura sia per disposizioni di legge sia per il rispetto della salute propria ed altrui.

Il piano delle emergenze

La Casa di Cura IGEA è dotata di un Piano delle emergenze a norma del D.lgs. 81/08 e del D.M. 18.09.2002 (prevenzione incendi).

Il Piano delle emergenze ha come obiettivi il raggiungimento di adeguati livelli di sicurezza per la salvaguardia delle persone e la tutela dei beni patrimoniali della struttura.

A tale scopo la Casa di Cura IGEA ha attivato il Servizio di Prevenzione e Protezione nominandone il Responsabile.

SEZIONE TERZA - POLITICA PER LA QUALITÀ

La Casa di Cura IGEA si prefigge di erogare ai pazienti un servizio di qualità delle cure, ispirandosi a valori di uguaglianza, efficienza ed efficacia, trasparenza e libertà di scelta.

In Casa di Cura IGEA viene applicato il Sistema di Gestione della Qualità Aziendale (SGQA) UNI EN ISO 9001:2008 i cui principi fondamentali sono descritti nel Manuale della Qualità che rappresenta la struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione, l'applicazione e lo sviluppo del sistema gestione qualità.

L'applicazione del SGQA è mirato all'uso appropriato di risorse umane e tecnologiche, al miglioramento continuo del servizio per una sicura e migliore erogazione delle prestazioni.

La Direzione Generale si propone di assicurare competenza, continuità, qualità e livello adeguato delle prestazioni, dotandosi di tutte le risorse che consentano di agire in termini di efficacia ed efficienza e, quindi, di valutare i risultati complessivi, in termini di equilibrio economico-finanziario e in termini di coerenza tra risorse impiegate e risultati conseguiti.

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

La Casa di Cura IGEA, nel pieno rispetto degli indirizzi programmatici del Ministero della Salute e degli indirizzi annuali fissati dall'Assessorato al Welfare della Regione Lombardia, ha individuato i propri obiettivi strategici che di seguito vengono indicati:

1. Appropriatazza, efficacia ed efficienza delle prestazioni erogate
2. La definizione delle procedure per la gestione delle attività
3. La definizione di metodologie per valutare i risultati raggiunti
4. La prevenzione e gestione del rischio clinico
5. La riduzione delle infezioni ospedaliere
6. La minimizzazione del rischio biologico per gli operatori
7. Il miglioramento del comfort e della sicurezza degli ambienti
8. La riduzione dei tempi di attesa
9. La soddisfazione del paziente.

STRUMENTI DI VERIFICA

La Casa di Cura IGEA ha predisposto adeguati strumenti di verifica del rispetto degli standard di qualità nell'ottica di un miglioramento continuo.

Servizio Accettazione Ricoveri

- Rilevazione dei tempi di attesa di ricovero

Soddisfazione del paziente

- Rilevazione di segnalazioni, reclami ed encomi
- Rilevazione della soddisfazione del paziente

Prestazioni ambulatoriali

- Rilevazione del rispetto dei tempi di attesa di prestazioni rilevanti
- Monitoraggio del rispetto dei tempi di consegna dei referti

Diritto alla tutela

- Rilevazione delle risposte ai reclami entro i tempi stabiliti dalla legge
-

SEZIONE QUARTA

Al fine di assicurare concreta realizzazione ai principi e agli obiettivi fin qui enunciati, la Casa di Cura IGEA garantisce a tutti gli utenti la possibilità di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti che abbiano precluso o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Allo scopo è predisposto un apposito Regolamento, che prevede tempi e modi di presentazione dei reclami all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Responsabile dott.ssa G. Iosa

Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 16:00

E_mail: urp@casadicuraigea.it

Tel 02.70142.546

Nell'ambito del contatto diretto con il pubblico l'URP si colloca come centro di ascolto. I pazienti o parenti degli stessi hanno l'opportunità di esprimersi in merito alla qualità percepita nei confronti della struttura per avere un dialogo aperto e costruttivo.

La Casa di Cura IGEA garantisce inoltre la tutela del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un evento/comportamento che nega o limita la fruibilità della prestazione ricevuta. L'URP si occupa di ricevere tutte le segnalazioni, reclami ed encomi inoltrate dall'utenza e attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali criticità.

La modalità di presentazione delle segnalazioni, dei reclami e degli encomi è disciplinata da procedure interne.

Il cittadino/utente può presentare direttamente la segnalazione al personale URP fornendo verbalmente le proprie osservazioni, può consegnare un reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo, oppure su carta semplice o via mail.

Il personale URP fornisce immediata risposta all'utente per le segnalazioni e reclami che si presentano di rapida soluzione; in caso di reclami di maggiore complessità informa la Direzione Sanitaria e predispone l'attività istruttoria secondo le procedure interne.

I reclami e le segnalazioni sono utili per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

INFORMAZIONI UTILI PER I RICOVERI, GLI ACCESSI AL POLIAMBULATORIO, E IL RITIRO REFERTI

➤ RICOVERI

Documenti necessari per il ricovero

- un documento d'identità valido
- la tessera sanitaria (TEAM) del SSN
- la prescrizione richiesta di ricovero formulata dal medico curante
- documentazione clinica personale: eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri, esami e accertamenti diagnostici già eseguiti (esami del sangue, radiografie, referti di visite, ecc.);
- i nomi dei farmaci che si stanno assumendo e/o le terapie in corso.

Accettazione Ricoveri Ordinari

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.30 alle 18:00

Sabato: dalle ore 8.00 alle 12:30

E mail: ricoveri@casadicuraigea.it

Accettazione Day Surgery

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.30 alle ore 18.00

Sabato: chiuso

E mail: daysurgery@casadicuraigea.it

➤ **SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO (PRELIEVI)**

I prelievi per gli esami di laboratorio sono eseguiti

dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle ore 10:00

senza appuntamento, fatta eccezione per rare prestazioni.

➤ **POLIAMBULATORIO**

- Prenotazioni Telefoniche (CUP):

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 7:30 alle ore 17:00

Sabato: dalle ore 7:30 alle ore 12:00

- Prenotazioni allo sportello Via Piolti de' Bianchi 3 dalle ore 7.30 alle 19.00
- Via e_mail: prenotazioni@casadicuraigea.it

Accettazione

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 7:30 alle ore 19.00

Sabato: dalle ore 7:30 alle ore 12:00

DOCUMENTI NECESSARI PER LE PRESTAZIONI DEL POLIAMBULATORIO

Prestazioni in convenzione con il SSN

- La tessera sanitaria (TEAM) del SSN
- La prescrizione formulata dal medico curante su apposito Ricettario Regionale/Nazionale, completa di quesito diagnostico
- Eventuale tesserino d'esenzione

Prestazioni in solvenza

- Un documento d'identità valido
- La tessera sanitaria (TEAM) del SSN
- La prescrizione formulata dal medico curante, completa di diagnosi (solo per esami di diagnostica per immagini)

➤ **RITIRO REFERTI**

All'atto dell'accettazione per le prestazioni del Poliambulatorio viene consegnata all'utente il "modulo di ritiro referti" con eventuale delega.

Ritiro referti Via Marcona, 69

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19:00

- sabato dalle ore 7:30 alle ore 12:00

Ritiro referti Diagnostica per Immagini Via Dezza, 48

- dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 16:00

- sabato chiuso

TABELLA MOBILE MENSILE TEMPI ATTESA