



Istituti  
Clinici  
Scientifici  
**Maugeri**

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

# Carta dei Servizi

## IRCCS Montescano

Istituto di Montescano Via per Montescano 27040 Montescano(PV)  
Tel. 03852471  
Fax 038561386

Sede legale e amministrativa  
Via Salvatore Maugeri 4, 27100 Pavia  
Tel. 0382 592504  
Fax 0382 592576  
[www.icsmaugeri.it](http://www.icsmaugeri.it)





- 2 Origine e missione
- 2 Dove si trova
- 3 Le sedi
- 4 Principi fondamentali
- 5 L'informazione

**L'Istituto di Montescano**

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

**Informazione sulle strutture e servizi forniti**

- 8 Come fare per...
- 11 Tipologie delle prestazioni erogate
- 11 Ricovero ordinario
- 12 MAC: Macroattività Ambulatoriale Complessa
- 13 Ricovero in regime di solvenza
- 13 Assistenza specialistica ambulatoriale
- 15 Prestazioni in regime di solvenza
- 15 Attività libero-professionale "intra-moenia"
- 16 Unità Operative e Servizi diagnostico-ambulatoriali
- 19 Informazioni utili per il ricovero
- 20 Comfort
- 22 Servizio di assistenza religiosa
- 23 Servizi accessori
- 24 Sicurezza

**Standard di qualità, impegni e programmi**

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

**Meccanismi di tutela e verifica**

- 28 Scheda di segnalazione reclami
- 28 Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo
- 28 Certificazione Sistema Qualità Aziendale

---

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

## ORIGINE E MISSIONE

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

Oggi ICS Maugeri, con 17 istituti, 5 Poliambulatori (di cui 2 sotto diverso brand), 1 centro di Ricerche Ambientali, in sette regioni italiane, è il gruppo leader nella Medicina Specialistica Riabilitativa nel Paese, capace di rispondere al bisogno di riabilitazione di migliaia di persone, spesso con malattie croniche, offrendo assistenza per le altre patologie eventualmente presenti, in un approccio personalizzato e multidisciplinare.

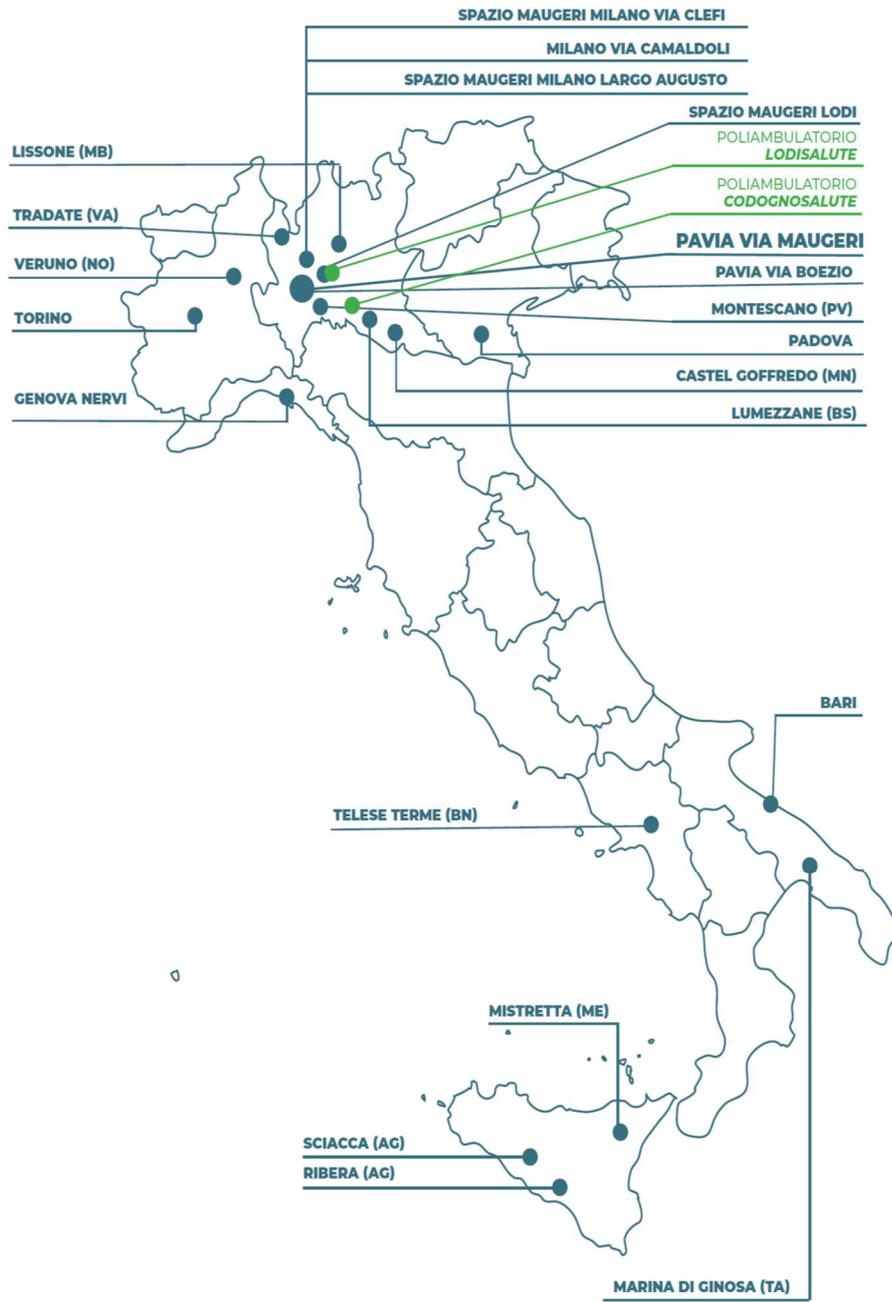
La qualità di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico-IRCCS, riconosciuta dal Ministero della Salute e da quello dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica a 9 Istituti Maugeri, assieme alle numerose collaborazioni locali con le Università, assicurano uno stretto raccordo fra attività scientifica e attività assistenziale, garantendo sempre un elevato standard di cura.

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

## DOVE SI TROVA

Attualmente la Istituti Clinici Scientifici Maugeri Spa SB opera su numerosi Istituti Scientifici e su Centri di Ricerche Ambientali, distribuiti sul territorio nazionale. Le Sedi che erogano le prestazioni assistenziali si trovano a Pavia (anche sede legale) in via Salvatore Maugeri e in via Boezio, Bari (BA), Castel Goffredo (MN), *Codogno (LO)*, Lumezzane (BS), Lissone (MB), Lodi in via S. Giacomo 15/A e *via S. Giacomo 19 (LO)*, Marina di Ginosa (TA), Milano (MI) in via Clefi, via Camaldoli e in Largo Augusto, Mistretta (ME), Montescano (PV), Nervi (GE), Ribera (ME), Sciacca (AG), Torino (TO), Tradate (VA), Telesse Terme (BN), Veruno (NO). Presso la sede di Pavia sono attivi il Centro antiveleni (CAV) ed il Centro nazionale di informazione tossicologica (CNIT). I Centri di Ricerche Ambientali, costituiti da Laboratori di Medicina del Lavoro, Igiene Industriale e Ambientale, si trovano in Pavia e Padova. Riferimenti relativi alle peculiari attività di servizio e ricerca della ICS Maugeri e dei singoli Istituti possono essere reperiti nel Rapporto Annuale edito dalla ICS Maugeri stessa, consultabile presso la biblioteca centrale, le Direzioni degli Istituti e sul sito web [www.icsmaugeri.it](http://www.icsmaugeri.it).

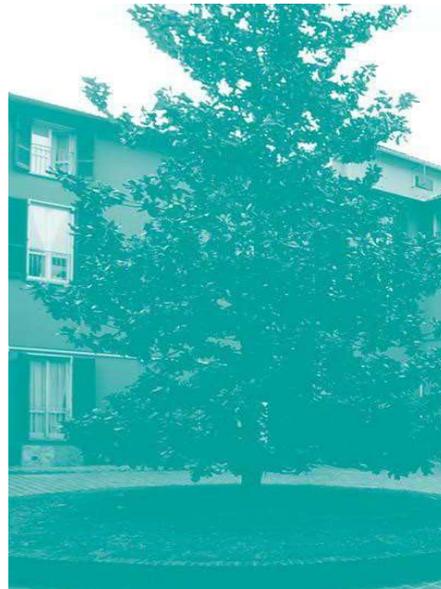
## LE NOSTRE SEDI



## PRINCIPI FONDAMENTALI

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

- **Imparzialità.** Nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propriacompetenza la Istituti Clinici Scientifici Maugeri ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.
- **Eguaglianza.** La Istituti Clinici Scientifici Maugeri riconosce uguale diritto di tutti i cittadini ad accedere alle prestazioni sanitarie e ricevere il Servizio richiesto.
- **Continuità.** L'inserimento di Istituti Clinici Scientifici Maugeri nella rete di strutture del Servizio Sanitario nazionale e regionale garantisce agli utenti continuità delle cure.
- **Diritto di scelta.** È riconosciuto il diritto del cittadino di poter scegliere liberamente per la propria salute, la sede e il soggetto erogatore del servizio.
- **Partecipazione.**  
Partecipazione e coinvolgimento diretto del destinatario delle prestazioni in merito alla diagnosi, alla terapia e relativa prognosi è principio imprescindibile. A tutti gli utenti/clienti è garantita la possibilità di partecipare e collaborare al controllo qualitativo e quantitativo del servizio.
- **Efficacia ed efficienza.**  
L'organizzazione interna e l'adesione a linee guida diagnostiche e terapeutiche riconosciute, garantiscono tempestività nelle risposte, efficacia ed efficienza delle cure.



- **Responsabilità.** Nel perseguimento del beneficio comune, la ICS Maugeri tiene in grande considerazione e condivide le esigenze, i bisogni e le aspettative, in prima istanza, dei pazienti e dei loro familiari, con una puntuale verifica e impegno al miglioramento dei risultati del servizio e dei trattamenti offerti.
- **Sostenibilità.** La ICS Maugeri monitora e si impegna a migliorare costantemente la propria efficienza organizzativa al fine di creare condizioni favorevoli alla generazione di prosperità sociale e ambientale, oggi e nel futuro.
- **Trasparenza.** La ICS Maugeri si impegna a comunicare all'esterno e a condividere con i pazienti, i familiari, i propri dipendenti, i propri fornitori, la comunità scientifica e tutti i portatori di interesse i propri programmi, attività e i risultati raggiunti.

## L'INFORMAZIONE

In ogni Istituto della Istituti Clinici Scientifici Maugeri sono operanti numerosi punti informazione per favorire l'accesso del paziente alle prestazioni oltreché una dettagliata cartellonistica per favorire l'orientamento del paziente. E' inoltre disponibile materiale informativo di cui la presente Carta dei Servizi rappresenta solo la parte istituzionale.

Sono infatti a disposizione dell'Utente presso le Unità Operative e i Servizi:

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



**PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO**

L'Istituto di Montescano ha iniziato la propria attività nel 1974 ed ospita complessivamente 193 posti letto accreditati a contratto. Come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, è qualificato ospedale di rilievo nazionale ad alta specializzazione per quanto attiene alla Medicina Riabilitativa. L'Istituto opera nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale in base al provvedimento regionale di accreditamento e la conseguente iscrizione nel Registro Regionale delle strutture accreditate (Delibera regionale n. VI/46089 del 8.11.1999).

L'Istituto di Montescano eroga, in regime di ricovero ordinario ed in regime ambulatoriale, servizi e prestazioni di alta specializzazione nell'ambito della Medicina Riabilitativa comprendenti diagnosi, valutazione funzionale, cura e riabilitazione di Pazienti affetti da patologie post-acute o croniche invalidanti, mediche e chirurgiche, di natura cardiovascolare, respiratoria e neuromotoria. Tale attività ha per riferimento protocolli diagnostico - terapeutici che trovano applicazione pratica nei percorsi diagnostico - terapeutici e riabilitativi di carattere plurispecialistico e multidisciplinare che comprendono:

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

Come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, l'attività assistenziale si integra con l'attività di ricerca di tipo biomedico, orientata all'identificazione e alla validazione di nuovi modelli metodologici, di valutazione funzionale, di intervento riabilitativo e di gestione clinica; oltreché ad attività didattiche dirette a Laureandi, Medici, Specializzandi e Specialisti, nell'ambito di rapporti convenzionati di ricerca, con Strutture Universitarie ed altri Enti o Istituti. L'Istituto di Montescano partecipa a programmi nazionali e regionali, nei settori della riabilitazione, della cura delle patologie invalidanti del malato cronico e dell'anziano, nei programmi di trapianto d'organo e della prevenzione secondaria.

Partecipa inoltre alla Rete Regionale Lombarda degli Ospedali per la Promozione della Salute (HPH), sostenuta dalla Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS).

## COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

Indirizzo: Via Per Montescano, 35 - 27040 Montescano (PV)

**In auto.** Dall'Autostrada A21 Piacenza – Torino, uscita casello Broni-Stradella. Da Stradella imboccare la strada per Santa Maria della Versa e percorrerla per circa 3 Km fino alla località Roncole, alla rotonda, al cui centro sorge una grande bottiglia stilizzata, prendere la prima uscita a destra seguendo le indicazioni per Montescano e proseguire oltre l'abitato salendo fino all'Istituto.

**In treno.** La stazione ferroviaria più vicina è quella di Stradella, collegata direttamente con Pavia, Piacenza e Voghera. Dalla stazione è possibile raggiungere l'Istituto con autobus di linea o taxi.

**In autobus.** Autobus di linea della società Autoguidovie, da Milano via Pavia Per Stradella-Montescano-Santa Maria della Versa, con corse programmate da inizio servizio fino alle ore 9.30, dalle 11.30 alle 16.30 e dalle 18.30 fino a fine servizio. In altre fasce orarie, il servizio è a chiamata tramite APP "Miobus" o telefonando al numero 0382-1637790.

Gli orari sono consultabili sul sito internet [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it) oppure rivolgendosi al numero verde: **800 086567** I biglietti possono essere acquistati direttamente sull'autobus.

### PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

RIFERIMENTO	ORARIO	TELEFONO
<b>Centralino</b>	Tutti i giorni dalle 07.00 alle 20.45	<b>0385.2471</b>
<b>Ufficio Accettazione Ricoveri/ Prestazioni Ambulatoriali</b>	Da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 15.57	0385.247343
	e-mail: <a href="mailto:accettazione.montescano@icsmaugeri.it">accettazione.montescano@icsmaugeri.it</a>	
<b>CUP (Centro Unico di Prenotazione)</b>	Da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 15.57	<b>0385.247357</b>
	e-mail: <a href="mailto:cup.montescano@icsmaugeri.it">cup.montescano@icsmaugeri.it</a>	
<b>Direzione Istituto</b>	e-mail: <a href="mailto:direzione.montescano@icsmaugeri.it">direzione.montescano@icsmaugeri.it</a>	
<b>Direzione Sanitaria</b>	Da lunedì a Venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14:00 alle 16:00	<b>0385.247215-200</b>
	e-mail: <a href="mailto:dirsan.montescano@icsmaugeri.it">dirsan.montescano@icsmaugeri.it</a>	
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</b>	Da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.30 e dalle 14 alle 15	<b>0385.247273</b>
	email: <a href="mailto:urp.montescano@icsmaugeri.it">urp.montescano@icsmaugeri.it</a>	

**Sportello Presa in carico Paziente Cronico (PIC) 0385.247357- 301**

e-mail: [cronici.montescano@icsmaugeri.it](mailto:cronici.montescano@icsmaugeri.it)

<b>Ufficio Solventi e Assicurazioni Convenzionate</b>	Da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 15.57	<b>0385.247217</b>
---	--	--------------------

<b>Ufficio Cartelle Cliniche</b>	Da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 15.30	<b>0385.247291</b>
----------------------------------	--	--------------------

## SEGNALETICA

L'accesso alle prestazioni è agevolato da un sistema di segnaletica che guida l'Utente sino alle singole Unità Operative e Servizi Sanitari nonché agli Uffici Amministrativi.

## *Informazione sulle strutture e sui servizi forniti*

### COME FARE PER...

#### ... Richiedere il ricovero

La richiesta di un eventuale ricovero è possibile:

- Previa visita specialistica presso l'Istituto, prenotabile presso il CUP
- Con invio di documentazione clinica dettagliata, tramite fax al n. 0385.61386 o via mail all'indirizzo: [dirsan.montescano@icsmaugeri.it](mailto:dirsan.montescano@icsmaugeri.it).

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

La data di ricovero viene trascritta in appositi registri.

I registri di prenotazione ricovero, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy, sono consultabili, previa richiesta alla Direzione Sanitaria, presso le Unità Operative.

#### ... Chiedere informazioni sanitarie

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

### ...Richiedere copia Cartella Clinica

In ottemperanza alla legge sulla privacy copia della Cartella Clinica può essere richiesta previa compilazione del modulo di **richiesta fotocopia Cartella Clinica** da parte:

- del diretto interessato;
- del genitore esercente la potestà genitoriale;
- dell'Amministratore di sostegno (allegando copia del decreto di nomina del giudice tutelare);
- dell'erede in caso di morte (allegando documentazione);
- del tutore o l'esercente la potestà dei genitori in caso di soggetti interdetti (allegando copia dell'atto di nomina);
- del Perito d'ufficio (allegando copia conferimento incarico ed autorizzazione all'acquisizione di documentazione sanitaria da parte del giudice)
- del Congiunto di persona in situazione di impedimento (allegando documento di identità del delegante e documento sanitario recente che attesti le condizioni cliniche del delegante)..

La copia della cartella clinica può essere richiesta, compilando l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto - a mezzo posta, all'indirizzo: Istituti Clinici Scientifici Maugeri, via per Montescano, 35 – 27040 Montescano (PV)

La richiesta deve essere sempre accompagnata dalla copia di un documento di identità del richiedente.

Richiesta di trasmissione telematica di fotocopia di Cartella Clinica archiviata

Compilazione di idonea autocertificazione attraverso la quale il richiedente attesti di rientrare in una delle categorie di soggetti ai quali la normativa concede la possibilità di inoltrare una richiesta in tal senso e invio di documenti rilevanti tale status( diretto interessato, Decreto di nomina del giudice tutelare quale Tutore o Amministratore di sostegno, certificato di morte e accettazione dell'eredità, certificato che attesti la potestà genitoriale); Compilazione dell'apposito modulo di richiesta copia cartella clinica; Invio di un valido documento di riconoscimento del pz e del soggetto che inoltra l'istanza in nome e per conto di quest'ultimo.

L'Invio dei documenti avviene esclusivamente tramite PEC al seguente indirizzo: [direzione.montescano@pec.icsmaugeri.it](mailto:direzione.montescano@pec.icsmaugeri.it) inserendo in copia conoscenza l'indirizzo PEC del Data Protection Officer [responsabileprotezionedati@pec.icsmaugeri.it](mailto:responsabileprotezionedati@pec.icsmaugeri.it)

La trasmissione delle CC potrà avvenire esclusivamente all'indirizzo PEC dell'istante.

La copia della Cartella Clinica può essere:

- Ritirata presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto
- Inviata al domicilio del richiedente.

Il pagamento può essere effettuato:

- Direttamente allo sportello dell'Ufficio Accettazione (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.57).
- Tramite bonifico bancario i cui estremi per la compilazione sono indicati nella comunicazione allegata alla fotocopia della Cartella Clinica.
- Tramite vaglia postale i cui estremi per la compilazione sono indicati nella comunicazione allegata alla fotocopia della Cartella Clinica.

Nella causale dovrà essere indicato il nome del paziente per il quale si richiede la copia della cartella "Es. copia cartella clinica del Sig. Mario Rossi".

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

La copia di esami radiografici effettuati durante la degenza può essere richiesta presso la Segreteria del Servizio di Radiologia.

## TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'Istituto di Montescano eroga, in regime di ricovero, i servizi e le prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione di malattie suscettibili di trattamento riabilitativo intensivo e dispone di aree monitorate per l'assistenza dei malati più gravi.

La caratterizzazione dell'Istituto in ambito puramente riabilitativo e la definizione della tipologia di ricovero, giustificano l'assenza di un Pronto Soccorso e quindi di modalità di ricovero in urgenza ed emergenza; pertanto i ricoveri sono soltanto programmati.

## OFFERTA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

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

## RICOVERO ORDINARIO

### Definizione della tipologia di ricovero

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

### Modalità di accesso

La proposta di ricovero può essere effettuata da:

- Medico della struttura sanitaria in cui è ricoverato il Paziente.
- Medico di Medicina Generale.
- Medico Specialista interno dopo visita presso gli ambulatori dell'Istituto.

La proposta di ricovero verrà visionata dal Responsabile di Unità Operativa il quale, valutata la necessità e congruità rispetto ai Protocolli diagnostico-terapeutici, ai mezzi di intervento disponibili e alle linee di indirizzo regionali, programmerà il ricovero.

### I documenti necessari per il ricovero sono:

- Impegnativa con richiesta di ricovero del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista della Struttura di trasferimento.
- Documento di riconoscimento in corso di validità
- Codice Fiscale / Tessera Sanitaria Regionale in corso di validità.

## **MAC: MACROATTIVITA' AMBULATORIALE COMPLESSA**

La Macroattività Ambulatoriale Complessa (MAC) ha per oggetto la gestione di quei servizi diagnostici, terapeutici e riabilitativi che, pur necessitando di essere garantiti in un contesto ospedaliero, possono essere effettuati in un regime di tipo ambulatoriale, senza la necessità di ricovero.

### Tipologia di prestazioni

Presso l'Istituto Scientifico di Montescano, vengono erogate prestazioni MAC riferite esclusivamente alla riabilitazione neuromotoria e occupazionale.

### Modalità di accesso

Le attività della Macroattività Ambulatoriale Complessa possono essere prescritte soltanto dagli specialisti della struttura in cui vengono effettuate, previa una visita di valutazione.

### I Documenti necessari sono:

- Documento di riconoscimento in corso di validità
- Tessera Sanitaria Regionale in corso di validità.

### Modalità di prenotazione

La prenotazione viene inserita in appositi Registri e la chiamata avviene nel rispetto dell'ordine cronologico della lista d'attesa.

I Registri di prenotazione, a disposizione di Pazienti e Medici di famiglia, sono consultabili previa richiesta alla Direzione Sanitaria.

### ● **Modalità di Accettazione in Degenza/MAC**

Prima di accedere alle Unità Operative di Degenza ed alle Palestre per MAC, l'Utente dovrà recarsi presso l'Ufficio Accettazione, situato al piano terra, per la regolarizzazione degli aspetti amministrativi e burocratici relativi. Nel caso della MAC, trattandosi di attività ambulatoriale è richiesto, salvo esenzione, il pagamento della quota ticket.

Gli Operatori forniranno all'Utente tutte le informazioni necessarie.

E' possibile richiedere, durante la fase di Accettazione un Certificato telematico di inizio ricovero per I.N.P.S. e Datore di lavoro.

## **RICOVERO IN REGIME DI SOLVENZA**

### ● **Modalità di accesso al ricovero in regime di solvenza**

Il ricovero è eseguibile su richiesta di:

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

### ● **Modalità di prenotazione**

Le prenotazioni, avvengono secondo le modalità già descritte per le prestazioni erogate nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale.

### ● **Modalità di pagamento**

#### **Regime di solvenza:**

Il paziente sottoscrive il preventivo di spesa e si impegna a saldare l'intero importo al momento della dimissione presso l'Ufficio Accettazione che emette relativa fattura con allegato prospetto riepilogativo dei giorni di degenza erogati.

#### **Regime a trattamento alberghiero differenziato:**

Il paziente per ottenere il diritto alla degenza in camera singola sottoscrive il preventivo di spesa e si impegna a saldare l'intero importo al momento della dimissione presso l'Ufficio Accettazione che emette relativa fattura con allegato prospetto riepilogativo dei giorni di degenza erogati.

## **ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE**

### **Definizione della tipologia delle prestazioni**

Le prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate sono quelle contenute nelle branche specialistiche del Nomenclatore Tariffario Regionale, per le quali l'Istituto Scientifico di Montescano è accreditato e comprendono attività ambulatoriali, diagnostico – strumentali e di laboratorio.

### Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali diagnostico-strumentali e di laboratorio avviene tramite richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario regionale o su impegnativa elettronica dematerializzata.

#### **I documenti necessari per l'accesso sono:**

- Impegnativa del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista (con indicazione del codice di esenzione per gli aventi diritto)
- Codice Fiscale / Tessera Sanitaria Regionale in corso di validità.

### Modalità di prenotazione

Le visite ambulatoriali e le prestazioni di diagnostica strumentale possono essere prenotate:

- al Centro Unico di Prenotazione (CUP), dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.57
- telefonicamente al numero 0385 247357
- via e-mail: all'indirizzo [cup.montescano@icsmaugeri.it](mailto:cup.montescano@icsmaugeri.it) allegando prescrizione medica
- tramite Fax al numero 0385 247303 allegando prescrizione medica.

### Modalità di accettazione e pagamento della tariffa

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

### Modalità di ritiro referti

Il ritiro dei referti avviene presso l'Ufficio Accettazione dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 15.30. Le modalità e i tempi necessari per il ritiro dei referti variano in funzione dell'Ambulatorio e/o della prestazione erogata, pertanto, vengono comunicati direttamente al paziente in fase di prenotazione, oppure in fase di accettazione, o direttamente presso l'Ambulatorio. I referti vengono consegnati solamente al paziente, o suo delegato, in busta chiusa. E' inoltre possibile la visualizzazione dei referti online tramite codice presente sul foglio di ritiro consegnato dall'Accettazione.

#### **● Prestazioni ad accesso diretto, senza prenotazione**

Punto Prelievi: da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 10.00, con impegnativa medica o a pagamento.

## PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME DI SOLVENZA

### **Visite specialistiche e prestazioni ambulatoriali**

Qualora l'Utente desiderasse effettuare indagini di laboratorio, strumentali o visite specialistiche a pagamento, in regime non convenzionato, l'organizzazione dell'Istituto prevede la possibilità di eseguirle.

Le strutture, le apparecchiature, gli operatori e l'organizzazione disponibili sono gli stessi dei Servizi ed Ambulatori che operano nell'ambito delle attività convenzionate.

#### **Modalità di accesso**

Le prestazioni non eseguibili in regime non convenzionato su suggerimento di:

- Medico di Medicina Generale
- Medico Specialista libero professionista
- Utente
- Enti, Istituti Assicurativi, Aziende.

#### **Modalità di prenotazione**

Le prenotazioni avvengono secondo le modalità già descritte per le prestazioni erogate in regime di convenzione e non danno diritto, rispetto a queste ultime, a liste d'attesa preferenziali.

#### **Modalità di pagamento**

Le modalità di pagamento sono le stesse descritte per le prestazioni erogate in regime di convenzione, i tariffari per le prestazioni a pagamento sono disponibili presso il CUP, Centro Unico di Prenotazione.

## ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE “INTRA-MOENIA”

### **Visite specialistiche**

L'Utente può scegliere di effettuare visite specialistiche e prestazioni diagnostiche in regime libero-professionale con i Medici che praticano, al di fuori dell'orario di servizio ed all'interno dell'Istituto, attività libero-professionale. Il CUP, su richiesta, fornisce i nominativi dei Medici che esercitano attività libero-professionale intra-moenia, le tariffe applicate e le modalità di prenotazione.

Il corrispettivo economico dovrà essere versato all'Ufficio Accettazione che rilascerà regolare ricevuta di pagamento ed informerà l'Utente su come raggiungere l'Ambulatorio dove verrà eseguita la visita specialistica/prestazione

## UNITA' OPERATIVE E SERVIZI DIAGNOSTICO AMBULATORIALI

### UNITA' OPERATIVE

### RESPONSABILE

---

#### **Unità Operativa di Pneumologia Riabilitativa (Sezione 1)**

**Dr. Rodolfo Massimiliano Murgia**

Reparto di ricovero di Riabilitazione in regime ordinario (SSN) ed  
in Solvenza

Ambulatorio di Pneumologia

---

#### **MACRO AREA CARDIO-RESPIRATORIA**

#### **Unità Operativa di Cardiologia Riabilitativa**     **Dr. Giovanni Forni**

Reparto di ricovero di Riabilitazione in regime ordinario (SSN) ed in  
Solvenza

Ambulatorio di Cardiologia

Ambulatorio di Ecocardiografia

Ambulatorio di Elettrocardiografia ed ECG dinamico

Ambulatorio di Ergometria

Ambulatorio dello Scopenso Cardiaco

#### **Unità Operativa di Pneumologia Riabilitativa (Sezione 2)**

**Dr. Rodolfo Massimiliano Murgia**

Reparto di ricovero di Riabilitazione in regime ordinario (SSN) ed  
in Solvenza

---

---

**Unità Operativa Neurologia Riabilitativa**  
**(RRF - Neurolesi 1 e 2)**

**Dr.ssa Chiara Ferretti**

Reparto di ricovero di Riabilitazione in regime ordinario (SSN) ed in Solvenza

Ambulatorio di Logopedia e Deglutizione

Ambulatorio di Fisiatria

Ambulatorio Onde d'urto

---

<b>SERVIZI SANITARI</b>	<b>RESPONSABILE</b>
<b>Servizio di Fisiatria Occupazionale</b> Ambulatorio di Terapia Occupazionale ed Ergonomia Ambulatorio di Terapia Fisica	<b>Dr.ssa Monica Panigazzi</b>
<b>Servizio di Neurofisiopatologia</b> Ambulatorio di Neurofisiologia clinica Ambulatorio di Neurologia Ambulatorio per i disturbi del movimento Ambulatorio per i disturbi cognitivi	<b>Dr. Michelangelo Buonocore</b>
<b>Servizio di Angiologia</b> Ambulatorio di Angiologia ed Ecografia vascolare periferica	<b>Dr. Alberto Ferrari Bardile</b>
<b>Servizio di Diagnostica per Immagini</b> Ecografia RMN RX - MOC TAC	<b>Dr. Matteo Precerutti</b>
<b>Servizio di Fisiopatologia Respiratoria</b> Ambulatorio di Fisiopatologia Respiratoria Ambulatorio dei Disturbi respiratori del sonno	<b>Dr. Francesco Fanfulla</b>
<b>Punto prelievi</b>	<b>Dr. Rodolfo Massimiliano Murgia</b>
<b>Servizio di Psicologia</b> Ambulatorio di Psicologia (Afferente al PDTA Neurologico del decadimento cognitivo e dell'Alzheimer)	<b>Dr.ssa Antonia Pierobon</b>

Sono inoltre presenti presso l'Istituto, settimanalmente o su chiamata, in consulenza, Specialisti quali: Otorinolaringoiatra, Oculista, Infettivologo, Urologo, Chirurgo, Psichiatra, Anestesista-Rianimatore.

Per ogni ulteriore informazione, si invita l'Utente

a consultare:

**Guide Informative alle Unità Operative e ai Servizi** disponibili presso la Direzione Sanitaria, le Unità Operative, i Reparti e i Servizi, per tutte le informazioni relative alle principali attività cliniche, le modalità di accesso specifiche, gli orari, i recapiti telefonici.

**Fogli di Accoglienza ai Reparti** disponibili presso la Direzione Sanitaria e tutti i Reparti, per informazioni sulle dotazioni di organico di reparto e sulla organizzazione della vita di reparto: orari dei pasti, orario giro visita medico, orari di visita parenti, etc.

**Protocolli diagnostico-terapeutici** disponibili presso la Direzione Sanitaria e le Unità Operative per la descrizione dei percorsi clinico - assistenziali.

## INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO

### ● Cosa portare per il ricovero in ospedale

Oltre ai documenti anagrafici specifici, già elencati, si raccomanda di Recare tutti i referti di accertamenti diagnostici in possesso del paziente che abbiano attinenza con il ricovero, oltre ad eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri in altri Ospedali.

L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile. In particolare oltre a: pigiama, calze e pantofole, necessario per la toeletta personale, si consiglia di portare tute e scarpe da ginnastica. Si informa che Istituti Clinici Scientifici Maugeri non è direttamente responsabile della custodia di valori personali e si consiglia quindi di non portare oggetti di valore o rilevanti somme di denaro.

### ● Modalità di accoglienza

Al momento del ricovero il Paziente e/o un suo familiare dovranno recarsi all'Ufficio Accettazione Ricoveri, aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 15.57 per il disbrigo delle pratiche burocratiche. Il personale infermieristico accoglierà quindi il paziente, presso l'u.o. di destinazione, fornendo a lui ed ai familiari le informazioni relative all'organizzazione di Reparto.

Al paziente verranno consegnati:

- Il foglio di accoglienza al Reparto e informativa sulla privacy
- La Scheda per la segnalazione di eventuali disfunzioni, suggerimenti o reclami
- Il Questionario sul grado di soddisfazione dell'Utente
- Informativa sulla Custodia di beni personali



### Orario visite

Le peculiarità specifiche di ciascun Reparto, giustificano le differenze di organizzazione della giornata e dei diversi orari di visita parenti, per i quali si rimanda alle informazioni contenute nei Fogli di accoglienza.

In tutte le Unità Operative non sono ammesse visite di bambini di età inferiore ai 12 anni.

Per esigenze particolari, è possibile avvalersi di permessi per l'assistenza, previa autorizzazione del Responsabile di Unità Operativa e della Direzione Sanitaria.

Nell'Istituto non è consentito introdurre animali.

### Informazioni ai parenti

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

### Assistenza offerta

L'attività assistenziale dell'Istituto assicura il rispetto della privacy, della dignità della persona, delle convinzioni religiose e culturali.

Tutto il personale sanitario è facilmente identificabile per ruolo e funzione grazie all'adozione di divise diversificate e di cartellino identificativo:

**Medico:** divisa azzurra (pantalone e casacca).

**Coordinatore Infermieristico:** divisa bianca (pantalone e casacca) con fascia verde.

**Infermiere:** divisa bianca (pantalone e casacca) con fascia azzurra.

**Terapista della Riabilitazione e Logopedista:** divisa composta (pantalone bianco e casacca blu).

**OSS (Operatore Socio Sanitario):** divisa bianca (pantalone e casacca) con fascia bordeaux.

### Modalità di dimissione

Al momento della dimissione verrà rilasciata una relazione dettagliata (lettera di dimissione) da consegnare al Medico di Medicina Generale con il riepilogo dei principali esami effettuati ed una sintesi del decorso clinico - riabilitativo, unitamente alle indicazioni dell'eventuale terapia riabilitativa e farmacologica da proseguire a domicilio, oltre ad ogni altra informazione necessaria per il proseguimento dell'iter riabilitativo.

In caso di trasferimento del paziente ad altro Ospedale, per decisione del Medico dell'Istituto, l'onere dell'ambulanza è a carico dell'Ente, in tutte le altre modalità di dimissione l'onere dell'ambulanza è a carico dell'interessato.

## COMFORT

### Le camere di degenza

I Reparti sono dotati di camere di degenza a uno, due o tre letti, con servizi igienici. Ciascun servizio igienico (completo di lavabo, W.C., bidet e doccia) serve da un minimo di due ad un massimo di quattro pazienti. Tutte le camere sono dotate di un comodino, un armadietto personale, un dispositivo di illuminazione ed uno di chiamata ed un televisore.

È vietato fumare in tutti gli ambienti e pertinenze della struttura Ospedaliera.

### Il servizio alberghiero

Le pulizie delle camere di degenza, dei servizi igienici, delle aree comuni sono garantite da personale di Ditta specializzata, non dipendente dall'Istituto, ma da questo controllata.

Le pulizie delle camere vengono effettuate ogni giorno ed ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

I Coordinatori Infermieristici garantiscono, mediante l'applicazione di procedure di controllo sistematico della pulizia degli ambienti, la qualità del servizio prestato.

### I pasti

I pasti sono serviti nelle camere di degenza ai seguenti orari: colazione ore 7.30, pranzo ore 12.00, cena ore 18.00.

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

### Servizio sociale

Presso l'Istituto è attivo un Servizio di Assistenza Sociale coordinato dalla Direzione Sanitaria.

L'Assistente Sociale è a disposizione dei Degenti e dei familiari per assisterli nel disbrigo delle pratiche burocratiche richieste dalle Istituzioni esterne relativamente a problemi socio-sanitari.

Il Servizio è a disposizione degli utenti dal Lunedì al Venerdì, dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 15.30.

## SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Per i pazienti di fede cattolica al piano terra è ubicata la Cappella, ove viene celebrata quotidianamente la S. Messa sia nei giorni feriali che festivi.

I Degenti non autosufficienti possono ricevere assistenza religiosa rivolgendosi direttamente al sacerdote o richiedendone la presenza ai Coordinatori Infermieristici.



## SERVIZI ACCESSORI



### Bar

All'interno dell'Istituto è presente un Servizio Bar/Caffetteria.

Sono inoltre disponibili distributori automatici di snack e di bevande calde e fredde.

### Parrucchiere

All'interno dell'Istituto è possibile fruire del servizio autorizzato di barbiere o parrucchiere.

### Custodia valori e oggetti personali

È prevista la possibilità di depositare eventuali somme di denaro (max € 350,00) e valori personali presso l'Ufficio Accettazione.

### Bancomat

Nei pressi dell'Ufficio Accettazione, è a disposizione degli Utenti uno sportello BANCOMAT (Banca Nazionale del Lavoro).

### Posta

La corrispondenza ordinaria in arrivo è distribuita presso il Centralino, mentre le raccomandate, vengono consegnate direttamente al Paziente.



## SICUREZZA

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

### Antincendio

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

### Elettricità e rischi connessi

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

### Igiene

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

### Sorveglianza

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

### STANDARD DI QUALITÀ

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

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

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

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

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

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

## L'Istituto di Montescano

1. Garantisce a tutti i Degenti dei reparti di ricovero:
  - Qualità dell'assistenza sanitaria attraverso l'applicazione di protocolli diagnostico-terapeutici che prevedono interventi coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti e che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali.
  - Completezza delle informazioni sulla degenza attraverso la consegna del Foglio di Accoglienza in Reparto e di una relazione sanitaria dettagliata per il Medico curante alla dimissione.
  - Diritto ad una dettagliata informazione e al Consenso Informato per qualunque esigenza di carattere assistenziale e scientifico.
  - Riservatezza e rispetto della persona nelle visite e nelle prestazioni sanitarie.
  - Programmazione di eventuali controlli a distanza per gli aspetti clinici di pertinenza riabilitativa.
  - Semplicità di rilascio di copia della Cartella Clinica.
2. Garantisce a tutti gli Utenti delle prestazioni specialistiche e diagnostiche:
  - Diffusione e semplicità dell'informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione
  - Contenimento delle liste di attesa per le prestazioni ambulatoriali
  - Informazione chiara su luogo, giorno, ora della prenotazione, e sulle modalità di preparazione all'esame (ove necessario).
  - Informazione chiara sul luogo, giorno, orario di ritiro dei referti.

## STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

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

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

## IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

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

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

Informazioni sulla struttura e sulle prestazioni, possono essere richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso l'Assistente Sociale dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 15.30.  
(Tel. 0385 247273, email [urp.montescano@icsmaugeri.it](mailto:urp.montescano@icsmaugeri.it)).



**SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI**

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

**VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO**

L'Istituto si impegna a verificare in continuo e periodicamente in misura più approfondita il rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché le esigenze degli Utenti, in collaborazione con gli Utenti stessi.

L'Istituto garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione mediante questionari compilati dai Degenti delle Unità Operative di ricovero e dai pazienti ambulatoriali. I risultati di tali indagini sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria e delle singole Unità Operative e Servizi, comprese eventuali azioni correttive intraprese o interventi di miglioramento attivati, sono diffusi attraverso relazioni periodiche e sono a disposizione degli Utenti presso la Direzione Sanitaria.

**CERTIFICAZIONE DI SISTEMA DI QUALITÀ AZIENDALE**

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





Istituti Clinici Scientifici **Maugeri**  
Spa SB

---

IRCCS Montescano

**SCHEDA DI  
SEGNALAZIONE E  
RECLAMO**

# SCHEDA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

Scheda per la segnalazione di disfunzioni - reclami - suggerimenti  
**Da consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Reclamo  Segnalazione  Suggerimento  Encomio

(barrare una delle caselle)

Il sottoscritto ..... Nato a .....

il ...../...../...../ Residente in .....

Via .....

Carta Identità n. .... Tel. ....

email: .....

- per fatti occorsi a me stesso    OPPURE    In qualità di:  
 Titolare della responsabilità genitoriale (minori di 16 anni);  
 Tutore  
 Amministratore di sostegno  
 Altro (specificare): .....

## Segnala quanto accaduto

### DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DI SEGNALAZIONE

(CHE COSA è successo, QUANDO e CHI era presente)

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

DATA:

Firma del Segnalante

Il presente reclamo verrà registrato dall'U.R.P. e trasmesso al responsabile del servizio interessato affinché possano essere adottate le possibili misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio nonché fornirle un pronto riscontro.  
Dall'inizio del procedimento, sarà cura dell'U.R.P. acquisire le informazioni e la documentazione necessaria per istruire un'appropriata risposta a firma della Direzione Aziendale, entro il termine di 30 giorni (ex D.P.C.M. 27/01/94), se consentito dalla complessità del reclamo.  
E' fatta salva la possibilità, per il cittadino, di revocare/annullare il procedimento qualora il disservizio/problema presentato si fosse risolto, dandone opportuna comunicazione alla Direzione Sanitaria e/o URP

## Spazio riservato all'ufficio

Ricevuto il .....

da .....

Firma .....

IO ICSM GRS MD2-1

CdS MS Rev11

06/04/2023