



Istituti
Clinici
Scientifici
Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

Carta dei Servizi

ICS Torino

Presidio Sanitario Major
Via Santa Giulia 60
10124 Torino

Sede legale e amministrativa
Via Salvatore Maugeri 4, 27100 Pavia
Tel. 0382 592504
Fax 0382 592576
www.icsmaugeri.it

La Istituti Clinici Scientifici Maugeri

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

L'Istituto di Torino

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

Informazione sulle strutture e servizi forniti

- 8 Come fare per...
- 10 Tipologie delle prestazioni erogate
- 10 Ricovero in convenzione
- 11 Ricovero in solvenza
- 11 Assistenza specialistica ambulatoriale
- 13 Prestazioni ambulatoriali in solvenza
- 14 Attività libero-professionale "intra-moenia"
- 15 Divisioni di ricovero e Servizi diagnostico-ambulatoriali
- 18 Informazioni utili per il ricovero
- 19 Comfort
- 20 Servizio di assistenza religiosa
- 20 Sicurezza
- 21 Servizi accessori

Standard di qualità, impegni e programmi

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

Meccanismi di tutela e verifica

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

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

ORIGINE E MISSIONE

Erede della tradizione clinica e scientifica del professor Salvatore Maugeri, 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, presente 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.

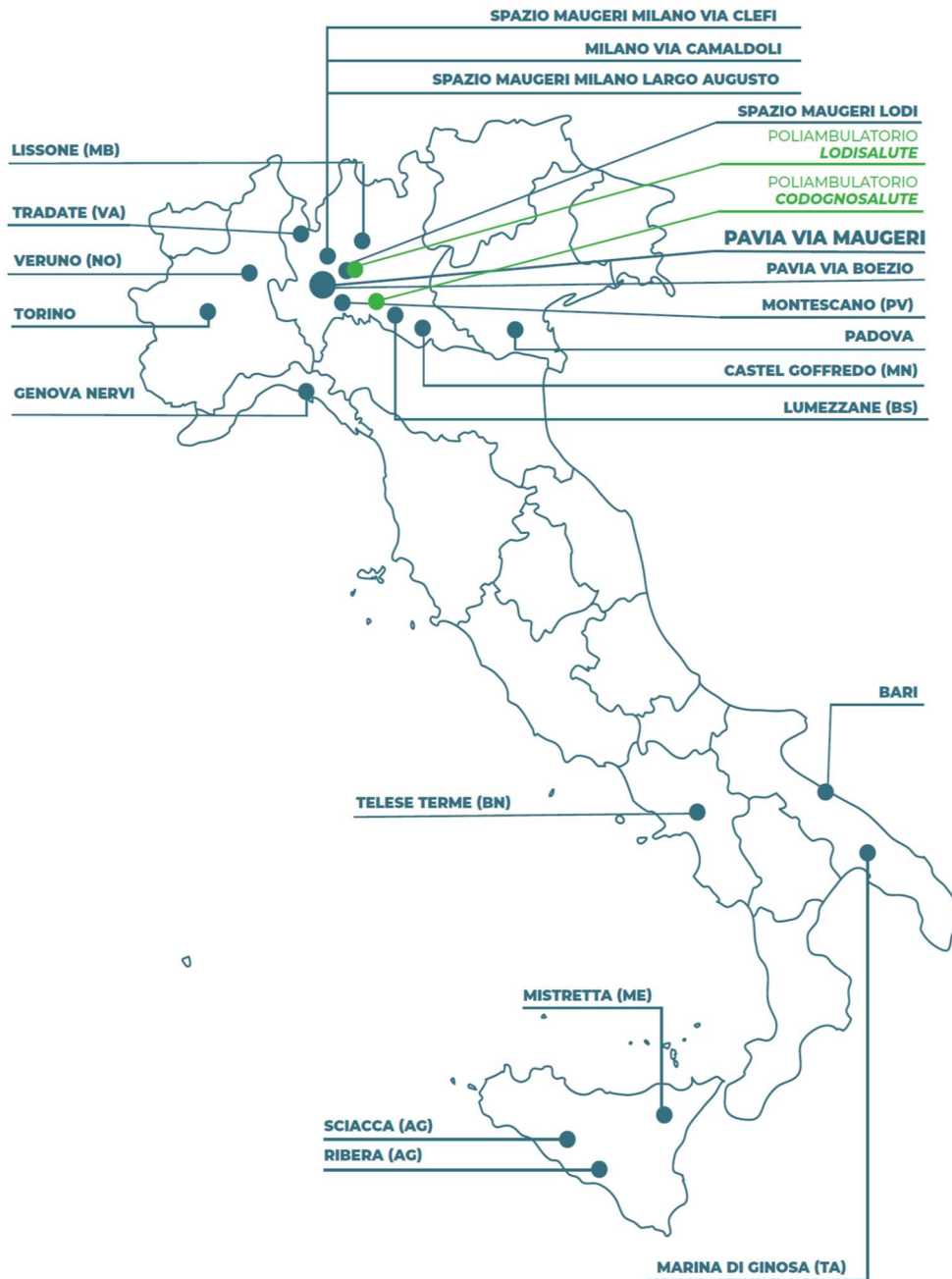
La qualità di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico-IRCCS, riconosciuta dal Ministero della Salute e da quello dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica a 9 Istituti Maugeri, assieme alle numerose collaborazioni locali con le Università, assicurano uno stretto raccordo fra 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, in via Camaldoli e in Largo Augusto, Mistretta (ME), Montescano (PV), Nervi (GE), Ribera (ME), Sciacca (AG), Torino(TO), Tradate (VA), Telese Terme (BN), Veruno (NO). Presso la sede di Pavia sono attivi il Centro 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.

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 propria competenza Istituti Clinici Scientifici Maugeri ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.

● **Eguaglianza.** 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, ICS Maugeri tiene in grande considerazione e condivide le esigenze, i bisogni e le aspettative, in prima istanza, dei pazienti e dei loro famigliari, con una puntuale verifica e impegno al miglioramento dei risultati del servizio e dei trattamenti offerti.

Sostenibilità. 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. ICS Maugeri si impegna a comunicare all'esterno e a condividere con i pazienti, i famigliari, i propri dipendenti, i propri fornitori, la comunità scientifica e tutti i portatori di interesse i propri programmi, attività e i risultati raggiunti.

L'INFORMAZIONE

In ogni Istituto di 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

Il Presidio Ospedaliero Major ospita complessivamente 80 posti letto.

L'Istituto opera nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale, in conformità ai requisiti di accreditamento della Regione Piemonte (D.C.R.n. 616-3149 del 22/2/2000)

L'Istituto eroga, in regime di ricovero ordinario e in regime ambulatoriale servizi e prestazioni di alta specializzazione nell'ambito della Medicina Riabilitativa comprendenti la diagnosi, la valutazione funzionale, la cura e la riabilitazione di Pazienti affetti da patologie post-acute o croniche invalidanti mediche e chirurgiche, di natura cardiovascolare, neurologica e ortopedica. La suddetta attività ha per riferimento protocolli diagnostici e terapeutici che trovano applicazione pratica in percorsi diagnostici, terapeutici e riabilitativi di carattere plurispecialistico, multidisciplinare e multiprofessionale, che comprendono ogni atto o procedura diagnostica e funzionale, di riabilitazione, di educazione sanitaria, di prevenzione secondaria e di reinserimento al lavoro diretto al recupero delle migliori condizioni psicofisiche, sociali, lavorative ed economiche del Paziente e al mantenimento dell'autosufficienza.

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

In auto.

Per chi arriva dalla A4 Milano-Torino, uscire in corso Giulio Cesare, proseguire fino in Corso Regina Margherita, girare in Via Vanchiglia. Via Santa Giulia è la seconda traversa a sinistra.

Per chi arriva dalla Autostrada Savona-Torino, uscire in Corso Unità d'Italia, prendere il secondo sottopasso per Corso Massimo d'Azeglio, arrivati al fondo svoltare a destra all'incrocio con Corso Vittorio Emanuele II, al semaforo girare a sinistra e costeggiare il fiume Po. Oltrepassata Piazza Vittorio Veneto, in Via Napione svoltare alla quarta traversa a sinistra.

In treno

Per chi arriva alla stazione di Porta Nuova, prendere il tram n. 15, arrivare fino in Piazza Vittorio e scendere alla seconda fermata dopo Piazza Vittorio.

Per chi arriva alla stazione di Porta Susa, prendere l'autobus n. 55 o il tram n. 13.

In autobus

Tram: linee 15 e 13

Autobus: linea 55

SEGNALETICA

Al fine di facilitare gli Utenti attraverso i corridoi e i piani dell'Istituto, l'accesso alle prestazioni è agevolato da un sistema di segnaletica che guida l'Utente sino alle singole Unità Operative e servizi sanitari, nonché agli Uffici Amministrativi



PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

<i>PUNTI DI INFORMAZIONE</i>	<i>ORARIO</i>	<i>TELEFONO</i>
Centralino	Attivo 24 ore su 24	● 011-8151611
Ufficio Accettazione	Da Lunedì a Sabato 10.00-19.00	● 011-8151611
Prenotazione Prestazioni Ambulatoriali	Da Lunedì a Sabato 10.000-19.00	● 011-8151611
Direzione Sanitaria /Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Da Lunedì a Venerdì 08.30 - 13.00 14.00 - 16.00	● 011-81516606

Informazione sulle strutture e sui servizi forniti

COME FARE PER....

... Accedere al ricovero

Il ricovero presso questo Istituto può avvenire per trasferimento da altro Ospedale oppure da domicilio su richiesta del Medico di medicina Generale. In caso di trasferimento sarà compito dell'Ospedale inviante provvedere ai necessari passaggi documentali; in caso di ricovero da domicilio sarà necessaria l'impegnativa mutualistica corredata dalla Proposta di Percorso Riabilitativo Individuale compilata dal Fisiatra dell'ASL.

La valutazione relativa all'appropriatezza del ricovero riabilitativo è effettuata dai responsabili delle Divisioni del Presidio Major per tutte le richieste di ricovero che pervengono all'Istituto.

La chiamata al ricovero avviene nel rispetto dell'ordine cronologico della lista di attesa, fatte salve le priorità stabilite secondo criteri esplicitati nei Protocolli Diagnostico-Terapeutici-Riabilitativi.

...Richiedere informazioni sulle liste di prenotazione

L'interessato può chiedere notizie sulla propria prenotazione e sui tempi di attesa per il ricovero rivolgendosi all'Ufficio Ricoveri dell'Istituto.

...Chiedere informazioni sanitarie

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

...Richiedere copia cartella clinica

La richiesta di fotocopia di **Cartella Clinica archiviata di pazienti già dimessi**, può essere fatta previa compilazione del modulo di richiesta fotocopia Cartella Clinica definito dall'Istituto, da parte

- dell'interessato;
- dell'Amministratore di sostegno
- del Congiunto in caso di persona in situazione di impedimento;
- del tutore o l'esercente la podestà dei genitori in caso di soggetti interdetti;
- dell'erede in caso di morte;

L' Operatore di Direzione Sanitaria provvede alla identificazione del richiedente e alla verifica della conformità di quanto consegnato rispetto alla richiesta formulata, secondo disposizione interna dell'Istituto.

La richiesta di ricevere per via telematica fotocopia di cartella clinica di pazienti già dimessi, può essere fatta previa:

- Compilazione di idonea autocertificazione ai sensi degli artt. 46 e 47 DPR 445/2000, attraverso la quale l'istante attesti di rientrare in una delle categorie di soggetti ai quali la normativa concede la possibilità di inoltrare una richiesta in tal senso e inoltro di documenti rilevanti tale status
- 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.torino@pec.icsmaugeri.it inserendo in copia conoscenza l'indirizzo PEC del Data Protection Officer :responsabileprotezionedati@pec.icsmaugeri.it

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

La richiesta di copie degli esami radiografici effettuati durante la degenza può essere fatta allo sportello dell'Ufficio Accettazione.



TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'Istituto eroga, in regime di ricovero, i servizi e le prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione di malattie post-acute e invalidanti suscettibili di trattamento riabilitativo intensivo. La caratterizzazione del Presidio in ambito riabilitativo e la definizione della tipologia di ricovero giustificano l'assenza di un Pronto Soccorso e quindi di modalità di ricovero di urgenza ed emergenza.

OFFERTA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

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

RICOVERO IN CONVENZIONE

Definizione della tipologia di ricovero

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

Modalità di accesso

I Pazienti possono accedere alla degenza presso il Presidio Major tramite:

- Richiesta di ricovero dall'Ospedale in cui è ricoverato il paziente in caso di trasferimento da Ospedale al Presidio Major.
- Impegnativa mutualistica corredata dalla Proposta di Percorso Riabilitativo Individuale compilata dal Fisiatra oppure dal Medico Specialista competente per la patologia per cui è richiesto il ricovero qualora questo sia da domicilio. Per i Residenti in Regione Piemonte la Proposta del Percorso Riabilitativo Individuale deve essere compilata dal Fisiatra della ASL di residenza.

I documenti necessari per il ricovero sono:

- Documento di riconoscimento in corso di validità.
- Codice Fiscale.
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

RICOVERO IN SOLVENZA

I pazienti possono accedere alla degenza presso il Presidio Major anche in regime di solvenza. In questo caso sarà necessaria la Proposta di Percorso Riabilitativo Individuale o adeguata relazione clinica compilata da Fisiatra (o del Presidio Major o esterno) oppure del Medico Specialista (o del Presidio Major o esterno) competente per la Patologia per cui è richiesto il ricovero. Qualora il paziente accetti le modalità di ricovero in solvenza, gli viene richiesto di produrre una documentazione clinica recente dalla quale possa essere evinto da un Medico del Presidio lo stato clinico; questo deve essere compatibile con la tipologia e le caratteristiche operative del Presidio Major.

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE



Definizione della tipologia delle prestazioni

Comprende le visite, le prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale e di laboratorio nonché le altre prestazioni previste dal nomenclatore della Regione Piemonte per le quali l'Istituto opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali diagnostico strumentali avviene tramite richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario regionale oppure tramite Ricetta elettronica

I documenti necessari per l'accesso sono:

- Richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista (con riportato il codice di esenzione per gli aventi diritto).
- Documento di identità.
- Codice Fiscale.
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.



● **Modalità di prenotazione**

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali diagnostico strumentali avviene attraverso il Centro Unico Prenotazioni (CUP) secondo le modalità indicate nelle specifiche Guide ai Reparti e ai Servizi.

E' inoltre possibile effettuare la prenotazione tramite il Centro Unico di Prenotazione o SovraCUP della ASL Citta' di Torino.

● **Modalità di accettazione e pagamento della tariffa**

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

● **Modalità di ritiro referti**

Le modalità e i tempi necessari per il ritiro dei referti variano in funzione dell'Ambulatorio e/o della prestazione erogata, pertanto vengono comunicati direttamente al Paziente, su richiesta, in fase di prenotazione oppure regolarmente in fase di accettazione o direttamente presso l'Ambulatorio.

I referti vengono consegnati solo all'Utente o suo delegato in busta chiusa.

Su richiesta dei pazienti, il Laboratorio Analisi invia i referti per via elettronica

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

Punto Prelievi: accesso diretto da lunedì a sabato

Radiologia: accesso diretto per radiografia standard del torace e OTP (panoramica dentale) lunedì, martedì, mercoledì dalle 8.00 alle 14.00

PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN SOLVENZA

● Prestazioni diagnostiche

Qualora l'Utente desiderasse essere sottoposto ad indagini di laboratorio, strumentali o a visite specialistiche a pagamento (per sé o per conto Ditte, Enti o terzi) ovvero in regime privatistico non convenzionato, l'organizzazione del Presidio prevede tale possibilità.

Le strutture, le apparecchiature, gli operatori e l'organizzazione disponibili sono rappresentate dalle stesse Divisioni, Servizi, Ambulatori e Laboratori che operano nell'ambito delle attività convenzionate.

● Modalità di accesso

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

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



● Modalità di prenotazione

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali diagnostico strumentali **avviene attraverso il Centro Unico Prenotazioni (CUP)**

● Tariffe e 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 l'Ufficio Accettazione.

Il ritiro del referto può avvenire presso la struttura erogante.

ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE “INTRA-MOENIA”

● Visite specialistiche

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

Le tariffe applicate devono essere versate all'Ufficio Accettazione che rilascerà regolare ricevuta di pagamento e darà all'Utente tutte le informazioni necessarie per raggiungere l'Ambulatorio dove verrà eseguita la visita specialistica.



DIVISIONI DI RICOVERO E SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI

Il modello organizzativo è costituito dalle Divisioni di ricovero dotate di proprio personale medico, infermieristico, tecnico e di Laboratori e Servizi annessi, dai Servizi sanitari e di supporto.

DIVISIONI DI RICOVERO

Divisione di Cardiologia Riabilitativa **Dr. Franco Tarro Genta**

- Reparto di degenza:
 - ✓ Ambulatorio di Cardiologia
 - ✓ Ambulatorio di Elettrocardiografia ed ECG dinamico
 - ✓ Ambulatorio di Ergometria
 - ✓ Ambulatorio di Ecocardiografia
 - ✓ Ambulatorio di Riabilitazione Cardiologica

Divisione di Riabilitazione Neuromotoria **Dr. Giuseppe Agostino**

- Reparto di degenza
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Neuropsicologia
- Ambulatorio di Logopedia
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Terapia occupazionale ed Ergonomia
- Ambulatorio di Riabilitazione Neuromotoria
- Ambulatorio di Fisioterapia e Terapia fisica

SERVIZI DI DIAGNOSTICA AMBULATORIALE RESPONSABILE

Laboratorio Analisi

Dr. ssa Mariella Bruni

- Ambulatorio Prelievi
-

Ambulatorio di Psicologia

Dr.ssa Elisabetta Angelino

**RX
Ecografia**

Dr.ssa Bernardetta Guidetti



L'Utente è invitato a consultare:

- **Le Guide Informative** dei Reparti/Unità Operative e ai Servizi disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso tutti i Reparti e Servizi, per tutte le informazioni relative alle principali attività cliniche, le modalità di accesso specifiche, gli orari, i numeri di telefono.
- **I Fogli di Accoglienza** ai Reparti disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso tutti i Reparti, per informazioni sull'organico, sulla vita di Reparto, gli orari di visita parenti, etc.
- **L'Elenco delle prestazioni erogate** disponibile presso lo Sportello Accettazione e presso la Direzione Sanitaria per le informazioni relative ai tempi massimi di attesa e tempi medi di consegna referti.
- **I Protocolli diagnostico-terapeutici** disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso i Reparti di ricovero per la descrizione dei percorsi clinico-assistenziali.

INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO

● Cosa portare per il ricovero in ospedale

Oltre ai documenti specifici già elencati, si raccomanda di portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti in altri Ospedali. L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare oltre a camicia da notte o pigiama, calze e pantofole, si consiglia di portare tuta e scarpe da ginnastica e il necessario per la toeletta personale. Si informa che Istituti Clinici Scientifici Maugeri non è direttamente responsabile della custodia di valori personali e si consiglia quindi di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

Modalità di accoglienza

Al momento del ricovero il Paziente e/o un suo familiare dovranno recarsi all'Ufficio Accettazione, aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.00, per il disbrigo delle pratiche burocratiche.

Al Paziente verranno consegnati i moduli per l'espressione del Consenso Informato e per la tutela della Privacy.

Personale dell'Istituto accompagnerà il paziente alla stanza ed al posto letto assegnato. Qui il personale infermieristico accoglierà il paziente, fornendo a lui ed ai familiari le informazioni relative alla organizzazione di Reparto.

● Orario visite

L'accesso dei visitatori è libero, senza prenotazione, ed è consentito nelle seguenti fasce orarie:

giorni feriali	dalle 15.30 alle 18.00
sabato, domenica e festivi	dalle h 14.00 alle h 18.00



E' consentita la presenza in Istituto di un solo visitatore per paziente alla volta. Nei Reparti non sono ammesse visite di bambini di età inferiore ai 12 anni.

● Informazioni ai parenti

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

● Modalità di dimissione

Al momento della dimissione verrà rilasciata una relazione dettagliata (lettera di dimissione) da esibire al Medico curante con il riepilogo dei principali esami effettuati ed una sintesi del decorso clinico- riabilitativo, unitamente alle indicazioni della eventuale terapia riabilitativa e farmacologica da proseguire a domicilio ed ogni altra informazione necessaria per il proseguimento dell'iter riabilitativo. In caso di trasferimento del paziente ad altro Ospedale su decisione del Medico curante, l'onere dell'ambulanza è a carico dell'Istituto, in tutte le altre modalità di dimissione l'ambulanza è a carico dell'interessato. Alla conclusione del ricovero il Paziente è invitato a compilare un questionario per la valutazione del gradimento delle prestazioni e delle cure ricevute.

COMFORT

● Le camere di degenza

I Reparti sono dotati di camere di degenza da uno, due, tre, quattro letti, dotate di servizi igienici. Ciascun servizio igienico (completo di lavabo, W.C., bidet e doccia) serve da un minimo di uno ad un massimo di quattro pazienti.

Ciascun posto letto dispone di dispositivo di chiamata.

È vietato fumare in tutti gli ambienti e pertinenze della struttura ospedaliera. E' possibile usufruire di sistemazione in camera singola con bagno privato a pagamento con la possibilità di una assistenza personale diurna e/o notturna (la camera singola dispone di poltrona letto per l'accompagnatore). La sistemazione in camera singola consente di ricevere le visite di parenti ed amici liberamente durante l'intera giornata, rispettando tuttavia il limite orario delle 20.30 e fatte salve diverse disposizioni mediche.

● Il servizio alberghiero

Le pulizie delle camere di degenza, dei servizi igienici, delle aree comuni sono garantiti da personale, di una Ditta specializzata, non dipendente dall'Istituto ma da questo controllato. Le pulizie delle camere vengono effettuate due volte al giorno ed ogni qualvolta se ne presenti la necessità. I Caposala 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: ore 7.30 (prima colazione), ore 12.00 (pranzo) e ore 18.00 (cena).

Il menù, prevede almeno due possibilità di scelta per i Degenti a dieta libera.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Per i pazienti di fede cattolica al quarto piano del Presidio è ubicata la Cappella.

SICUREZZA

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

Antincendio

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

Elettricità e rischi connessi

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

Igiene

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

Sorveglianza

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

SERVIZI ACCESSORI

● Bar

Sono disponibili distributori automatici di bevande calde e fredde al piano rialzato.



● Custodia valori e oggetti personali

E' prevista la possibilità di depositare somme di denaro (max 250 Euro) e valori personali presso l'Ufficio Economato in una apposita cassaforte.

● Bancomat

Numerose banche con servizio BANCOMAT sono presenti nelle immediate vicinanze.

● Posta

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

La posta in arrivo è disponibile presso l'Ufficio Accettazione mentre le raccomandate, i vaglia e gli espressi vengono consegnati al Paziente stesso.

L'Ufficio Postale più vicino è sito in Piazza S. Giulia.

● Barbiere e Parrucchiere

All'interno dell'Istituto è possibile fruire del servizio autorizzato di barbiere/parrucchiere; la richiesta dovrà essere presentata al personale di reparto o al Caposala.

STANDARD DI QUALITÀ

Il Presidio Major, 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 Accreditamento 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 omogeneo per tutti gli Istituti della ICS Maugeri distribuiti sul territorio nazionale. Gli Istituti, con il supporto del QUAIS, verificano annualmente il funzionamento del Sistema attraverso audit interni. La ICS Maugeri, in qualità di Società Benefit, è impegnata nella generazione e raggiungimento di obiettivi di beneficio comune tra cui in particolare: la cura dei pazienti, nel loro interesse prioritario; la ricerca scientifica per l'innovazione delle terapie mediche, partecipando attivamente al confronto scientifico nazionale e internazionale; la diffusione delle migliori conoscenze per la gestione dei processi clinici, ai fini del progresso della cultura e delle prassi professionali.

1. Garantisce a tutti i Degenti dei reparti di ricovero:

- Qualità dell'assistenza sanitaria, attraverso l'applicazione di protocolli diagnostico-terapeutici che prevedono interventi preordinati e coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali.
- Completezza delle informazioni sulla degenza attraverso la consegna del Foglio di Accoglienza in Reparto e di una relazione sanitaria dettagliata per il Medico curante alla dimissione.
- Diritto ad una più dettagliata informazione e alla formulazione del Consenso Informato per qualunque esigenza di carattere assistenziale e scientifico.
- Riservatezza e rispetto della persona nelle visite e nelle prestazioni sanitarie.
- Programmazione di eventuali adeguati controlli a distanza degli aspetti clinici di pertinenza.
- Semplicità di rilascio di copia della Cartella Clinica.

2. Garantisce a tutti gli Utenti delle prestazioni specialistiche e diagnostiche:

- Diffusione e semplicità dell'informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione.
- Contenimento delle liste di attesa per le prestazioni ambulatoriali.
- Informazione chiara sul luogo, giorno, ora della prenotazione, sulla documentazione necessaria per accedervi e sulle modalità di preparazione all'esame (ove necessario).
- Informazione chiara sul luogo, giorno, orario di ritiro dei referti.

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Il Presidio Major 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 sistematica dei questionari di soddisfazione per i degenti dei Reparti di ricovero e per i pazienti ambulatoriali al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto.
3. Rilevazione sistematica dei tempi di attesa.
4. Rilevazione e gestione dei reclami.

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Presidio Major 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 la Direzione Sanitaria dal lunedì al venerdì dalle h 8.30 alle h 16.00 (Tel. 011/81516606).



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 IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

L'Istituto si impegna a verificare in continuo e periodicamente in misura più approfondita il rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché le esigenze degli Utenti. In collaborazione con gli Utenti, l'Istituto garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione mediante questionari compilati dai Degenti dei Reparti di ricovero e dai pazienti ambulatoriali. I risultati sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria e delle singole Divisioni e Servizi. I risultati di tali indagini, ivi compresi i risultati di eventuali azioni correttive intraprese o interventi di miglioramento attivati, sono diffusi attraverso relazioni periodiche e sono a disposizione degli Utenti presso la Direzione Sanitaria.

CERTIFICAZIONE DI SISEMA DI QUALITA' 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

ICS Torino

**SCHEDA DISEGNALAZIONE
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 TO Rev11

30/3/2023