



ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

# Carta dei Servizi

## IRCCS Tradate

Istituto di Tradate Via Roncaccio 16  
Tel. 0331 829111  
Fax 0331 829133

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

**Istituti Clinici Scientifici Maugeri**

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

**L'Istituto di Tradate**

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

**Informazione sulle strutture e servizi forniti**

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

**Standard di qualità, impegni e programmi**

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

**Meccanismi di tutela e verifica**

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

## 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.

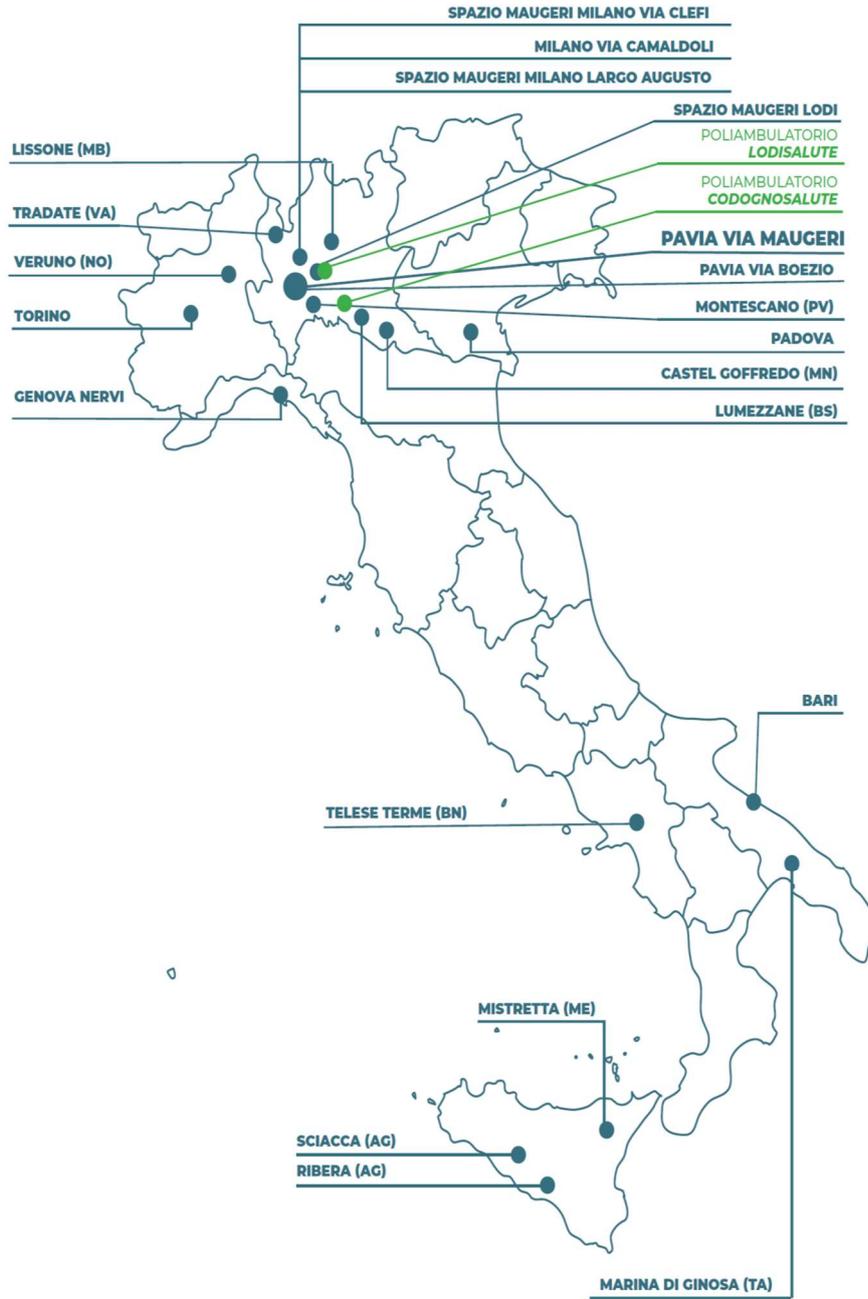
## DOVE SI TROVA

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, in 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 antiveneni (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



## I 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.** Gli Istituti Clinici Scientifici Maugeri riconoscono uguale diritto di tutti i cittadini ad accedere alle prestazioni sanitarie e ricevere il servizio richiesto.

**Continuità.** L'inserimento degli 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 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 degli 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

Direttore dell'Istituto	Dr. ssa Laura Dalla Vecchia
Direttore Scientifico	Prof. Antonio Spanevello
Direttore Sanitario	Dr. Renzo Bagarolo
Responsabile Amministrativo	Rag. Gabriele Daniele

L'Istituto di Tradate ha iniziato la sua attività nel 1988 e ospita complessivamente 154 posti letto: come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico è qualificato ospedale di rilievo nazionale ad alta specializzazione per quanto attiene alla Medicina Riabilitativa ed opera nell'ambito del Sistema Sanitario Nazionale e Regionale in base a provvedimento regionale di accreditamento e la conseguente iscrizione nel Registro regionale delle strutture accreditate (Delibera Regionale VI/165 del 17/12/99).

L'Istituto di Tradate eroga in regime di ricovero ordinario e ambulatoriale servizi e prestazioni di alta specializzazione in ambito di Medicina Interna Cardio-Respiratoria e Medicina Riabilitativa ad indirizzo geriatrico, comprendenti diagnosi, valutazione funzionale, cura, riabilitazione e reinserimento lavorativo delle patologie di natura neuromotoria, cardiovascolare e respiratoria in fase di instabilità postacuta e cronica. Le prestazioni erogate sono caratterizzate da un approccio plurispecialistico multidisciplinare e multiprofessionale e comprendono:

- visite e assistenza medica specialistica
- ogni atto o procedura di valutazione diagnostica e funzionale, terapia, riabilitazione educazione sanitaria, prevenzione primaria e secondaria, reinserimento al lavoro diretto al recupero delle migliori condizioni psicofisiche, sociali lavorative ed economiche del degente e al mantenimento dell'autosufficienza
- assistenza infermieristica
- assistenza psicologica
- assistenza sociale

L'attività assistenziale è orientata anche alla formazione continua pre e post laurea del Personale nell'ambito di rapporti di convenzione con strutture Universitarie.

L'attività assistenziale si integra con attività di ricerca di tipo biomedico diretta all'identificazione e alla validazione di nuovi modelli metodologici di valutazione funzionale, di intervento riabilitativo e di gestione clinica e 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. A sostegno di queste attività è disponibile all'interno della struttura un Servizio di Documentazione Scientifica connesso in rete a tutte le biblioteche del network di Istituti della ICS Maugeri a riviste accessibili online e a database scientifici.

L'Istituto di Tradate partecipa a programmi sanitari nazionali e regionali nei settori medicina interna cardio-respiratoria, della riabilitazione, della cura delle patologie invalidanti del malato cronico e dell'anziano e della prevenzione secondaria.

Dal mese di ottobre 2000 l'Istituto Scientifico di Tradate ha ottenuto la designazione ufficiale da parte dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (WHO World Health Organisation) come uno dei 5 centri europei per il monitoraggio della tubercolosi e delle malattie polmonari (WHO Collaborating Centre for Tuberculosis and Lung Diseases).

Dal 1999 l'Istituto Scientifico di Tradate opera in conformità del "Sistema di Gestione della Qualità" della ICS Maugeri certificato secondo la norma UNI EN ISO per Medicina del Lavoro e Riabilitazione di alta specializzazione e per Ricerca, progettazione ed erogazione di servizi sanitari e di diagnosi e cura in regime di ricovero ordinario, ambulatoriale e MAC (Macro attività ambulatoriale complessa) per le seguenti attività:

- Rischi occupazionali e ambientali da attività produttive
- Medicina riabilitativa neuromotoria
- Cardioangiologia riabilitativa
- Pneumologia riabilitativa.

## COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

### In auto.

Dall'Autostrada A9 Laghi-Como, uscita Saronno.

Da Saronno imboccare la Strada Statale Varesina (SS 233) in direzione Varese-Tradate per circa 13 Km. Arrivati a Tradate seguire le indicazioni "ICS Maugeri".

Da VARESE: dall'Autostrada A8 Laghi-Varese, uscita Gallarate e seguire le indicazioni per: Cassano Magnago-Tradate.

In alternativa percorrere la Strada Statale Varesina (SS 233) in direzione Milano per circa 15 Km.

Arrivati a Tradate seguire le indicazioni per "ICS Maugeri".

### In treno.

Da MILANO e da VARESE:

Stazione Ferrovie Nord Milano, P.zza Cadorna. Treni per Varese-Tradate

Stazione Ferrovie Nord Varese P.le Trento. Treni per Milano

Informazioni sugli orari: sito internet: [www.trenord.it](http://www.trenord.it)

La stazione di Tradate dista dall'Istituto circa 1.5 km.

Il Comune di Tradate rende disponibile su richiesta il servizio "Amicobus"

[www.comune.tradate.va.it](http://www.comune.tradate.va.it)

### Parcheggi.

Ampi parcheggi non custoditi sono a disposizione dell'utenza.

## 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

## PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI



<i>PUNTI DI INFORMAZIONE</i>	<i>ORARIO</i>	<i>TELEFONO</i>
<b>Punto Informazioni / Centralino</b>	Tutti i giorni 07.30-22.30	● 0331-829111
<b>Accettazione</b>	Lunedì, Mercoledì e Venerdì 08.15 -17.00 Martedì e Giovedì 08.15 - 18.00	● 0331-829102 ● 0331-829103
<b>Centro Unico Prenotazione CUP</b>	Da Lunedì a Venerdì 08.30 -15.00	● 0331-829777
Linea telefonica attiva per informazioni e prenotazioni dal Lunedì al Venerdì dalle 11.30 alle 13.00		
<b>Ufficio ricoveri</b>	Da Lunedì a Venerdì 08.30 -16.00	● 0331-829501 ● 0331-829502
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</b>	Da Lunedì a Venerdì 09.00-12.30	● 0331-829503
<b>U.O. di Cardiologia Riabilitativa U.O. di Medicina Generale</b>	Da Lunedì a Venerdì 09.00 -15.00	● 0331-829301 ● 0331-829330 ● 0331-829319
<b>U.O. di Pneumologia Riabilitativa</b>	Da Lunedì a Venerdì 10.00 -13.00	● 0331-829401 ● 0331-829420
<b>U.O. Neurologia Riabilitativa, Riabilitazione Neuromotoria</b>	Da Lunedì a Venerdì 09.00 -15.00	● 0331-829210 ● 0331-829212 ● 0331-829201
<b>MAC</b>	Da Lunedì a Venerdì 09.00 -15.00	● 0331-829661 ● 0331-829669
<b>Presca in Carico Paziente Cronico</b>	Da Lunedì a Venerdì 14.00 -15.00	● 0331-829703
Per informazioni sul percorso di cura per il Paziente cronico		

**Informazione sulle strutture e sui servizi forniti****COME FARE PER...****...Prenotare il ricovero**

La prenotazione del ricovero può essere effettuata, previa prescrizione medica, telefonando all'Ufficio Ricoveri ai numeri indicati nella pagina precedente o sul sito [www.icsmaugeri.it](http://www.icsmaugeri.it) e inviando documentazione clinica completa all'indirizzo di posta elettronica: [ricoveri.tradate@icsmaugeri.it](mailto:ricoveri.tradate@icsmaugeri.it).

La prenotazione viene trascritta in appositi registri informatici.

La chiamata al ricovero avviene nel rispetto dell'ordine cronologico della lista di attesa e delle priorità cliniche definite (es. il trasferimento diretto da strutture sanitarie per acuti), fatte salve le priorità dei pazienti che, per una precisa strategia di intervento, debbano completare e perfezionare l'intervento in continuità con il programma impostato in regime di ricovero.

**...Richiedere informazioni sulle liste di prenotazione**

L'interessato può chiedere notizie sulla propria prenotazione e sui tempi di attesa rivolgendosi all'Ufficio ricoveri.

**...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. I colloqui con i familiari dei pazienti ricoverati sono garantiti attraverso l'invio di una mail all'indirizzo di Reparto indicando un recapito telefonico cui il familiari viene contattato dal medico curante

**...Richiedere copia cartella clinica**

In ottemperanza alla legge sulla privacy, copia della documentazione clinica può essere rilasciata a:

- diretto interessato
- Genitore esercente la patria potestà (allegando alla richiesta stato di famiglia
- Tutore, curatore o amministratore di sostegno (allegando provvedimento di nomina).
- Eredi legittimi (allegando documentazione).
- Amministratore di sostegno.
- Perito d'ufficio (copia conferimento incarico ed autorizzazione all'acquisizione di documentazione sanitaria da parte del giudice).
- Congiunto di persona in situazione di impedimento (allegare documento di identità del delegante e documento sanitario recente che attesti le condizioni cliniche del delegante).

La richiesta di cartella clinica può essere fatta compilando l'apposito modulo presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto.

La copia della cartella clinica verrà rilasciata, previo pagamento, entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta mediante:

- rilascio diretto all'interessato
- invio all'interessato presso il suo domicilio a mezzo postale (Raccomandata con ricevuta di ritorno, franco destinatario a carico dell'interessato in base alle tariffe delle poste)

• 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.tradate@pec.icsmaugeri.it](mailto:direzione.tradate@pec.icsmaugeri.it) inserendo in copia conoscenza l'indirizzo PEC del Data Protection Officer [responsabileprotezionedati@pec.icsmaugeri.it](mailto:responsabileprotezionedati@pec.icsmaugeri.it)

Il costo della copia della cartella clinica è di € 20,00, in caso di spedizione per postal'invio franco destinatario in base alle tariffe delle poste italiane.

La richiesta dovrà essere corredata di tutta la documentazione necessaria (compresa copia del documento di identità del degente).



## TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'Istituto Scientifico di Tradate eroga prestazioni in ambito di Medicina Interna ai fini di diagnosi e cura delle patologie dell'apparato cardio-respiratorio nelle loro fasi di instabilità e in ambito di Medicina Riabilitativa ad un livello di intervento che comprende tutte le attività volte a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patogeni (per malattia o per trauma), prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità al fine di contenere ed evitare l'handicap e di consentire alla persona disabile la miglior qualità della vita e l'inserimento psicosociale.

## 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 (le 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 >> Ufficio ricoveri

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-terapeutico dei singoli Reparti/ Unità Operative.

### Modalità di accesso

I Pazienti accedono alla degenza attraverso la richiesta di ricovero proposta da:

- un Medico della struttura sanitaria in cui è ricoverato il Paziente.
- un Medico specialista del S.S.N.
- un Medico di Medicina Generale.
- un Medico specialista degli ambulatori divisionali interni.

La proposta di ricovero può essere anticipata anche telefonicamente al Medico di Reparto preposto alla programmazione dei ricoveri, il quale, valutata la necessità e congruità rispetto ai Protocolli diagnostico-terapeutico, ai mezzi disponibili e alle linee di indirizzo regionali, dispone il ricovero.

**I documenti necessari per il ricovero sono:**

- Impegnativa del Medico di Medicina Generale o lettera di trasferimento
- dell'Ospedale di provenienza.
- Tessera sanitaria
- Documento di identità valido
- Codice Fiscale

**RICOVERO IN REGIME DI SOLVENZA**

**Modalità di accesso**

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, via mail/fax/consegna diretta al reparto di interesse o all'Ufficio ricoveri, accompagnata dalla documentazione sanitaria del richiedente. Le prenotazioni avvengono secondariamente alla verifica dell'appropriatezza e congruità rispetto ai Protocolli Diagnostico- terapeutico-riabilitativi e ai mezzi di intervento riabilitativo disponibili

**Modalità di pagamento**

***Regime di solvenza:***

Il paziente accetta il preventivo sottoscrivendolo, ed il primo giorno di ricovero paga un acconto pari ad almeno 5 giornate di degenza. Seguiranno eventuali altri acconti ogni 5 giorni ed il saldo avverrà il giorno della dimissione.

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

Il paziente ha diritto alla degenza in camera singola a pagamento e sottoscrive appositi moduli di impegno. Il primo giorno di ricovero paga un acconto pari ad almeno 5 giornate di degenza. Seguiranno eventuali altri acconti ogni 5 giorni ed il saldo avverrà il giorno della dimissione.

Sia il ricovero in regime di solvenza, che il trattamento alberghiero differenziato possono essere regolati con assegno bancario, carta di credito o con bonifico bancario. Nel caso di bonifico bancario, la relativa fattura verrà emessa a seguito della comunicazione dell'avvenuto accredito sul conto bancario indicato.

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi all'ufficio Solvenza chiamando il numero 0331 829188

## 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 per le quali l'Istituto opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale. Per gli Istituti in Regione Lombardia è possibile anche la MAC (attività ambulatoriale ad alta complessità)

### ● Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali avviene tramite richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario regionale.

### ● Documenti necessari per l'accesso

- Impegnativa del SSN riportante la prescrizione e la diagnosi o sospetto diagnostico, eventuale esenzione
- Codice Fiscale
- Tessera sanitaria
- Tessera di esenzione (se avente diritto).

Per le prestazioni e servizi erogati in regime non convenzionato, la documentazione necessaria è costituita dalla richiesta di prestazione. All'Utente è richiesto, soprattutto nel caso di prestazioni o visite di controllo, di portare con sé eventuale documentazione clinica precedente.

### ● 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 ore 8.30 alle ore 15.00.
- via fax al numero 0331-829144 allegando prescrizione medica.
- via e-mail all'indirizzo [cup.tradate@icsmaugeri.it](mailto:cup.tradate@icsmaugeri.it) allegando prescrizione medica.

Il CUP fornisce prenotazioni e informazioni telefoniche riguardo le prestazioni ambulatoriali esclusivamente dalle 11.30 alle 13.00.

Il CUP fornisce, ove necessario, tutte le indicazioni per un'adeguata preparazione all'esame e nel caso di prestazioni in regime convenzionato verifica che l'impegnativa risulti compilata in modo corretto.

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

Prima di accedere ai Laboratori ed Ambulatori per l'esecuzione della prestazione o della visita, l'Utente deve rivolgersi agli sportelli dell'Accettazione per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici.

Il Personale dell'Accettazione fornisce tutte le informazioni necessarie per raggiungere l'Ambulatorio o il Laboratorio presso il quale verrà eseguita la visita o l'esame.

- **Modalità di ritiro referti**

Gli esiti di alcuni esami o visite sono consegnati all'Utente alla fine dell'esame stesso, dopo il periodo di tempo strettamente necessario per la refertazione della prestazione.

Altri esami, caratterizzati da maggiore complessità interpretativa e di refertazione saranno resi disponibili entro 3 giorni lavorativi. In ogni caso il ritiro del referto avverrà presso il centralino.

I referti verranno consegnati in busta chiusa solo all'Utente o ad un suo delegato. L'indicazione scritta di eventuale delega al ritiro del referto è riportata a cura dell'interessato nell'apposito modulo. Per il ritiro dei referti presso il centralino l'Utente o suo delegato deve presentare la ricevuta di pagamento ed un proprio documento valido di riconoscimento.

I risultati delle prestazioni dovranno in ogni caso essere ritirati entro 30 giorni dalla data dell'esecuzione dell'esame, al fine di evitare l'addebito dell'intero importo della prestazione stessa (D.M. 07/11/1991).

In casi particolari, l'Utente può richiedere presso lo sportello dell'Accettazione di ricevere, a proprie spese, i referti al proprio domicilio tramite posta.

Il referto degli esami può essere visionato online attraverso il fascicolo sanitario personale o attraverso il nostro servizio online con le seguenti modalità:

E' necessario richiedere il servizio quando **in sede di accettazione** della prestazione, **firmando il relative consenso**. A partire dalla data indicate sul foglio di accettazione è necessario andare sul sito **icsmaugeri.it** e accedere all'area referti online.

Dopo aver effettuato la registrazione e attivato il servizio inserendo il **codice referit online** presente sul foglio di accettazione.

In questo modo sarà possibile visionare, scaricare e stampare il **referto in formato PDF**.

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

Punto Prelievi: accesso diretto da lunedì a venerdì dalle ore 8.15 alle ore 9.30 senza necessità di prenotazione.

## ● MAC: MACROATTIVITA' AMBULATORIALE COMPLESSA

### Definizione della tipologia delle prestazioni:

Presso l'Istituto di Tradate i posti letto utilizzati per il ricovero in Day Hospital sono stati riclassificati nel 2011 in posti tecnici MAC (Macroattività Ambulatoriale Complessa ad alta integrazione di risorse) secondo quanto previsto dalla normativa regionale (DGR IX/1479 del 30/03/2011).

Le prestazioni MAC erogate dall'Istituto consistono in pacchetti di prestazioni riabilitative multidisciplinari caratterizzati da diversi livelli di complessità che afferiscono ai seguenti pacchetti:

**MAC06:** Pacchetto riabilitativo ad alta complessità rivolto a pazienti mai sottoposti a programmi formali di riabilitazione o con documentato peggioramento della capacità funzionale, della partecipazione e delle relazioni /sostegno sociale, direttamente in fase post-acuta o cronici con rinnovata esigenza di percorso riabilitativo, in cui si configura un maggiore consumo di risorse per valutazioni diagnostico-funzionali e conduzione del programma.

**MAC07:** Pacchetto riabilitativo media complessità rivolto a pazienti per cui si renda necessario il completamento del programma di intervento al termine di un ricovero riabilitativo degenziale o con documentato peggioramento della capacità funzionale, della partecipazione e delle relazioni/sostegno sociale, che richiedano assistenza come per pacchetto a bassa complessità ma con una maggiore esigenza di rivalutazione clinico-funzionale e supervisione medica e non medica del programma riabilitativo.

**MAC08:** Pacchetto riabilitativo bassa complessità rivolto a pazienti in cui si renda necessario, in base a specifici protocolli di follow up, la verifica dello stato clinico, della capacità funzionale residua, della partecipazione e delle relazioni/sostegno sociale, dell'aderenza alle indicazioni domiciliari prescritte. Tali pazienti possono provenire da un immediatamente precedente percorso di riabilitazione in ambito degenziale, in cui vi sia la necessità di proseguire l'intervento di training fisico unitamente ad una forma minima di supervisione medica e non medica.

### ● Modalità di accesso

I pacchetti MAC sono eseguibili in regime di convenzione e possono essere prescritti sull'apposita impegnativa del SSN unicamente dagli specialisti che operano nella struttura.

I documenti necessari per l'accesso sono:

- Impegnativa del SSN, redatta dai specialisti della struttura, riportante la prescrizione e la diagnosi o sospetto diagnostico e codice di esenzione (se avente diritto)
- Codice Fiscale
- Tessera sanitaria
- Tessera di esenzione (se avente diritto)

- **Modalità di prenotazione**

La prenotazione dei pacchetti MAC è gestita attraverso l'inserimento a cura del Coordinatore Infermieristico in apposito registro di prenotazione. La chiamata viene fatta nel rispetto cronologico della lista di attesa fatte salve le necessità di priorità stabilite dallo specialista prescrittore. L'interessato può chiedere informazioni sulla propria prenotazione al Coordinatore Infermieristico.

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

L'Utente deve rivolgersi agli sportelli dell'Accettazione per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici prima di accedere all'area MAC in occasione del primo giorno di accesso previsto dal pacchetto. Il Personale dell'Accettazione fornirà tutte le informazioni necessarie per raggiungere l'area MAC.

- **Modalità di ritiro della refertazione**

In occasione dell'ultimo accesso, al paziente viene consegnata una relazione clinica conclusiva.

## PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME DI SOLVENZA

- **Modalità di accesso**

Le modalità di prenotazione e di accesso alle prestazioni diagnostiche avvengono presso il CUP, non è necessaria l'impegnativa su ricettario regionale. Per la Diagnostica per Immagini e per alcuni esami strumentali complessi è richiesta comunque una prescrizione medica

- **Tariffe e modalità di pagamento**

Prima di accedere agli Ambulatori per l'esecuzione della visita o prestazione diagnostica l'Utente deve rivolgersi agli sportelli dell'Accettazione per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici.

Il Personale dell'Accettazione fornisce tutte le informazioni necessarie per raggiungere l'Ambulatorio o il Laboratorio presso il quale verrà eseguita la visita o l'esame

## ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE “INTRA-MOENIA”

### ● Modalità di accesso, prenotazione e pagamento

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 e il CUP, su richiesta, forniscono i nominativi dei medici che esercitano attività libero-professionale intramoenia, le tariffe applicate e le modalità di prenotazione. Le tariffe applicate devono essere versate allo Sportello Accettazione dove verrà rilasciata regolare ricevuta di pagamento e dove l'Utente riceverà tutte le informazioni necessarie per raggiungere l'Ambulatorio dove verrà eseguita la prestazione.

### UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO E SERVIZI DIAGNOSTICO-AMBULATORIALI

Il modello organizzativo è costituito dalle Unità Operative (UU.OO.) di ricovero dotate di proprio personale medico, infermieristico, tecnico, di Ambulatori e Laboratori, Servizi sanitari e di supporto.



### **DIPARTIMENTO DI MEDICINA E RIABILITAZIONE CARDIORESPIRATORIA** **DIRETTORE: PROF. ANTONIO SPANEVELLO**

#### **UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO**

#### **PRIMARIO**

#### **Cardiologia Riabilitativa**

**Prof.Fabio Angeli**

- Reparto di ricovero
- Palestra di Cardiologia
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio Ergometria
- Ambulatorio Ecocardiografia
- Ambulatorio di elettrocardiografia e ECG dinamico
- Ambulatori Terapia anticoagulante orale TAO e NAO
- Ambulatorio di Angiologia ed Ecografia vascolare periferica
- Ambulatorio Telesorveglianza
- Ambulatorio prevenzione primaria cardiovascolare
- Ambulatorio dell'Insufficienza cardiaca
- Laboratorio di ricerca clinica, Cardiologia preventiva ed insufficienza cardiaca

---

**Medicina Generale**

**Prof. Fabio Angeli**

- Reparto di ricovero

---

**Pneumologia Riabilitativa**

**Prof. Antonio Spanevello**

- Reparto di ricovero
- Palestra di Pneumologia

---

**SERVIZI**

**PRIMARIO**

---

**Servizio di Fisiopatologia Respiratoria**

**Prof.ssa Dina Visca**

- Ambulatorio Pneumologia (*Broncopneumopatia cronica ostruttiva, Asma bronchiale, Disturbi respiratori del sonno, Insufficienza respiratoria, Pazienti post Covid*)
- Ambulatorio di Fisiopatologia Respiratoria
- Centro di cura e ricerca dell'Asma Bronchiale e Tosse cronica
- Laboratorio di Biologia, Fisiologia dell'Apparato Respiratorio e Farmacologia clinica

---

**Servizio di Epidemiologia Clinica delle malattie Respiratorie**

**Dr. Giovanni Battista Migliori**

- Laboratorio di Epidemiologia Clinica delle Tubercolosi e delle Malattie Respiratorie
- Centro di Collaborazione Organizzazione Mondiale de Sanità

---

**DIPARTIMENTO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA**  
**DIRETTORE: DR.SSA MARIA GRAZIA CRESPI**

---

**UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO/SERVIZI PRIMARIO**

**Neurologia Riabilitativa**

**Dr.ssa Maria Grazia Crespi**

**Riabilitazione Neuromotoria**

**Prof. Giorgio Ferriero**

- Reparto di ricovero
- Palestra Neuromotoria
- Terapia Fisica strumentale
- Logopedia
- Terapia Occupazionale ed Ergonomia
- Neurofisiopatologia
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Reumatologia
- Ambulatorio disturbi del Movimento
- Ambulatorio protesi e ausili
- Laboratorio funzionale in Medicina Riabilitativa Neuromotoria



---

**MACROATTIVITA' AMBULATORIALE COMPLESSA**

**PRIMARIO**

**Cardiologia Riabilitativa**

**Prof. Fabio Angeli**

**Pneumologia Riabilitativa**

**Prof. Antonio Spanevello**

**Riabilitazione Neuromotoria**

**Prof. Giorgio Ferriero**

---

**SERVIZI SANITARI**

**PRIMARIO/RESPONSABILE**

---

**Ambulatorio Prelievi**

**Dr.ssa Antonella Navarra - IRCCS Pavia**

---

**Servizio di Radiologia**

**Dr. Luciano Riboldi**

*(TAC con e senza mezzo di contrasto, RX, Ecografia)*

---



---

**SERVIZI DI SUPPORTO**

**Assistente sociale**

---

**Psicologo**

---

**Dietista**

---

Si invita l'Utente a consultare:

- **Le Guide Informative** dei Reparti/Unità Operative e 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

E' indispensabile portare con sé tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti, indicazioni e notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente, da consegnare al Coordinatore Infermieristico al momento dell'ingresso. L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare:

- camicia da notte o pigiama
  - calze e pantofole (per i soggetti anziani è bene evitare le ciabatte)
  - tuta e scarpe da ginnastica
  - necessario per la toeletta personale, asciugamani, accappatoio.
- Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

### ● Modalità di accoglienza

Nella fascia oraria di apertura degli uffici amministrativi, a seguito della regolarizzazione degli atti burocratici, l'Accettazione provvede ad avvisare dell'avvenuta registrazione il Reparto che invia in Accettazione un addetto che accompagna l'Utente al Reparto. Al momento dell'arrivo in reparto per il ricovero, il Personale addetto accompagna il Degente alla stanza ed al posto letto assegnato. Qui il Personale infermieristico accoglie il Degente e fornisce a lui ed eventualmente ai familiari le prime informazioni sul soggiorno in ospedale e un opuscolo/lettera di benvenuto nella quale vengono descritte le modalità di organizzazione della Unità Operativa, l'equipe medica cui sarà affidato e gli aspetti strettamente alberghieri connessi alla degenza. Nelle fasce orarie di chiusura degli uffici amministrativi, il Paziente accede direttamente al Reparto e provvede alla regolarizzazione burocratica alla riapertura dell'Ufficio Accettazione.

### ● Orario visite

Le Richieste di visita parenti sono permesse tutti i giorni attraverso un iter codificato il cui regolamento viene fornito al momento del ricovero.

L'autorizzazione alla visita è subordinata al rispetto delle regole base:

- Effettuare l'igiene delle mani con gel idroalcolico all'ingresso e all'uscita dal reparto/ambulatorio/servizio.
- Evitare di sedersi e appoggiare oggetti sul letto, di scambiarsi il cellulare e di usare la toilette delle stanze di degenza.

### ● 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. I colloqui con i familiari dei pazienti ricoverati sono garantiti attraverso l'invio di una mail all'indirizzo di

Reparto indicando un recapito telefonico cui il familiar viene contattato dal medico curante.

#### **Modalità di dimissione**

Al momento della dimissione viene rilasciata una relazione dettagliata (lettera di dimissione) da consegnare 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.

#### **Assistenza offerta:**

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

Il personale infermieristico è facilmente identificabile sia grazie all'adozione di cartellini identificativi sia grazie all'adozione di divise diversificate.

#### **COMFORT**

##### ● **Le camere di degenza**

Le Unità Operative dell'Istituto sono dotate di camere di degenza a 1 o 2 letti con bagno annesso. Ciascun letto è provvisto di un dispositivo di chiamata sonoro e luminoso che si riproduce a livello dell'Infermeria di piano, di luce di cortesia e di presa elettrica. Tutte le camere di degenza prevedono a livello del testa-letto dispositivi per gas medicali e l'aspirazione.

Tutte le camere di degenza e pressoché l'intero Istituto sono dotati di un sistema di antenne che consente il monitoraggio telemetrico continuo dell'elettrocardiogramma e della saturazione di ossigeno nel sangue.

Le camere di degenza sono dotate di televisore.

E' fatto divieto di manomettere le connessioni elettriche e l'impianto di antenna, come pure di installare antenne accessorie ed altre apparecchiature elettriche.

Tutto l'Istituto è dotato di impianto di aria condizionata e di riscaldamento. Durante il periodo di funzionamento dell'impianto di condizionamento gli Utenti sono pregati di non aprire le finestre. E' 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 garantiti da personale di 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. Il Coordinatore Infermieristico garantisce, mediante l'applicazione di procedure di controllo sistematico della pulizia degli ambienti, la qualità del servizio prestato.

● **I pasti**

La colazione, il pranzo e la cena sono serviti in camera nei seguenti orari:

Colazione tra le ore 7.40 e le ore 8.00

Pranzo ore 12.00

Cena ore 19.00

Ad ogni Degente è consegnata una brochure nella quale è riportato il menù proposto per un periodo di 1 settimana.

**SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA**

L'Istituto Scientifico di Tradate garantisce ad ogni Degente libertà di culto ai sensi dell'Art. 15 della Legge Regionale 48/88.

Causa rispetto delle norme per evitare rischiosi assembramenti il servizio è temporaneamente sospeso.

**SERVIZI ACCESSORI**

● **Bar**

All'interno dell'Istituto Scientifico di Tradate esiste un Servizio Bar-Caffetteria al momento utilizzabile per gli utenti ambulatoriali nel rispetto delle norme di prevenzione di COVID-19. Gli orari di apertura sono i seguenti:

da lunedì a venerdì: 7.30 - 17.00

sabato: 8.30 - 13.00

Le tariffe degli articoli di più largo consumo sono calmierate dall'Istituto Scientifico di Tradate, i prezzi degli altri generi sono allineati agli indirizzi della Camera di Commercio di Varese. Il listino prezzi è esposto nel locale del Bar.

Non sono in vendita bevande alcoliche o superalcoliche.

Per i pazienti ricoverati non è consentito accesso al bar che offre servizio su prenotazione telefonando per la consegna direttamente in reparto.

Al piano Quinto (torre) e al piano terra (ala nuova) sono posti distributori di bevande calde, acqua minerale, bibite e snack utilizzabili 24 ore su 24.

● **Custodia valori e oggetti personali**

In ogni camera di degenza sono disponibili armadietti personali con meccanismo di chiusura. La chiave dovrà essere restituita, alla dimissione, al Personale infermieristico.

L'Istituto non si assume alcuna responsabilità sugli oggetti personali e sui beni depositati.

● **Animali di affezione**

Presso l'Istituto è ammesso, in ottemperanza alla DGR n. X/6446 del 10/4/2017, l'accesso agli animali di affezione previa specifica richiesta e autorizzazione secondo le modalità descritte nell'apposito regolamento disponibile presso le Unità Operative.

## ● Biblioteca degenti

Presso l'Istituto è disponibile un servizio di prestito libri dedicato ai pazienti ricoverati. Il catalogo dei libri disponibili (più di 1000 titoli) ed i moduli di richiesta prestito sono disponibili presso le Unità Operative.

## 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 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 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 all'esterno della struttura.

## STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto di Tradate, 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 singolopaziente.

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 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

L'Istituto di Tradate 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

L'Istituto di Tradate 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.)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve le osservazioni o i reclami, è impegnato a fornire immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si prestino ad immediata soluzione e a prendersi carico delle segnalazioni dei reclami che configurano problematiche di particolare rilevanza.



## 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. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico e la Direzione Sanitaria si impegnano 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 più complesse o di particolare rilevanza. In caso di chiusura dell'Ufficio URP 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

Con I questionari di gradimento si coinvolgono gli utenti e I familiari sulla qualità percepita dei servizi. I risultati sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria e delle singole Divisioni e Servizi. I risultati di tali indagini vengono divulgate sia tramite pubblicazione sul sito internet che esposti presso i reparti di degenza e altri servizi. Sono infine monitorati dalla Direzione sanitaria per effettuare eventuali azioni correttive di miglioramento

## 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 Tradate

**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'adeguata 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 .....

CdS TR Rev 14

06/04/2022